



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

"Giovanni Chiabà"

CARTA DEI SERVIZI

**Centro diurno integrato per
persone autosufficienti e non**

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 22 del 15/06/2023)

INDICE

- 1. FINALITÀ**
- 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE GUIDANO L'ASSISTENZA ALLE PERSONE ACCOLTE**
- 3. MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ**
- 4. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 4.1 L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO IN CENTRO DIURNO**
 - 4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**
- 5. REGOLE DI VITA COMUNITARIA**
 - 5.1 CONVIVENZA E TRANQUILLITÀ AMBIENTALE**
 - 5.2 VISITE AGLI OSPITI**
 - 5.3 GENERI ALIMENTARI E ALTRE SOSTANZE**
 - 5.4 PRODOTTI PER USO PERSONALE**
 - 5.5 DIVIETO DI FUMO**
 - 5.6 BENI PERSONALI E CUSTODIA VALORI**
- 6. IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER**
- 7. SERVIZI OFFERTI**
 - 7.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE**
 - 7.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO**
 - 7.3 SERVIZIO MEDICO**
 - 7.4 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E MOBILIZZAZIONE**
 - 7.5 SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE**
 - 7.6 SERVIZIO DI RISTORAZIONE**
 - 7.7 SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**
 - 7.8 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**
 - 7.9 ALTRI SERVIZI DI CARATTERE GENERALE**
- 8. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**
 - 8.1 ACCOGLIMENTO DELLA PERSONA**
 - 8.2 VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E PIANIFICAZIONE ASSISTENZIALE**
 - 8.3 SERVIZI ALLA PERSONA**
 - 8.4 SERVIZI AMMINISTRATIVI ED ALBERGHIERI**
- 9. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI**
- 10. RECLAMI**
- 11. UNA GIORNATA TIPO IN CENTRO DIURNO INTEGRATO**
- 12. REVISIONE**

1. FINALITÀ

Il Centro diurno è un servizio semiresidenziale rivolto a persone adulte e anziane autosufficienti e non autosufficienti e ha una capacità ricettiva di 15 posti.

Le principali finalità del Centro sono:

- sostenere i familiari/caregiver affinché la persona possa rimanere nel proprio ambiente di vita;
- favorire la socializzazione della persona, limitando l'isolamento attraverso la promozione di nuove relazioni interpersonali;
- mantenere e/o migliorare le capacità funzionali, psichiche e relazionali;
- prevenire forme improprie di istituzionalizzazione delle persone.

La persona, se non autosufficiente, non dovrà essere allettata o con problematiche psichiatriche controindicate alla vita di comunità, né richiedere elevati interventi clinico-assistenziali.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE GUIDANO L'ASSISTENZA ALLE PERSONE ACCOLTE

I servizi vengono garantiti alle persone prese in carico considerando i seguenti principi fondamentali:

• Rispetto della persona

Al centro del nostro agire ci sono le persone considerate nella loro dignità e unicità, rispettando i loro diritti ed indirizzando gli interventi socio-sanitari, riabilitativi ed assistenziali alla presa in carico integrata, alla gestione dei loro bisogni e alla programmazione dei sostegni da offrire. L'ascolto e l'accompagnamento sono rivolti anche ai familiari nell'ottica della creazione di un'alleanza reciproca finalizzata al benessere della persona.

• Eguaglianza

Ad ogni persona accolta sono assicurate le stesse opportunità di accesso ai vari servizi al fine di garantire e promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza non significa uniformità di intervento, ma

personalizzazione dello stesso in funzione degli specifici bisogni della

persona.

- **Imparzialità**

I servizi vengono garantiti secondo criteri di imparzialità nei confronti di tutte le persone senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e nazionalità.

- **Continuità**

I servizi vengono erogati in modo continuativo rispetto ai bisogni delle persone accolte. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

- **Diritto di scelta**

Quando il servizio è erogato da più soggetti, la persona ha il diritto di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi. Viene garantita la possibilità di interrompere la permanenza presso il Centro Diurno in qualsiasi momento, presentando comunicazione scritta al Servizio amministrativo dell'Azienda

- **Partecipazione**

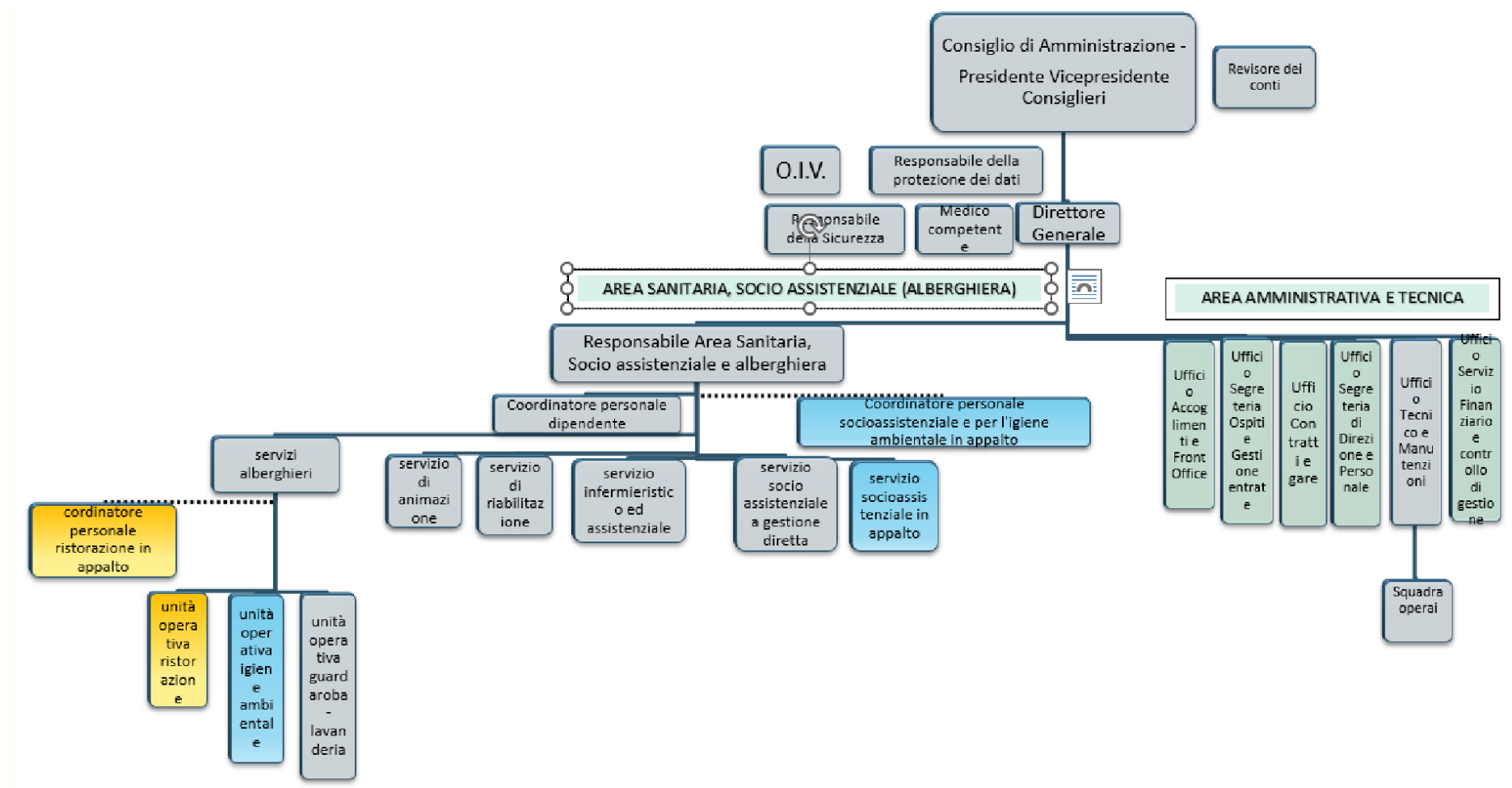
Agli ospiti e ai loro familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere.

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione delle persone alla definizione e alla gestione dei servizi, l'ASP favorisce la rappresentanza dei familiari attraverso l'elezione in assemblea di due rappresentanti. Vengono inoltre attivati incontri con gli ospiti e i familiari e viene favorita la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

- **Efficacia ed efficienza**

I servizi vengono garantiti secondo criteri di efficacia e di efficienza con l'obiettivo di soddisfare i bisogni delle persone accolte attraverso l'utilizzo appropriato e senza spreco delle risorse (umane ed economiche).

3. MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ



4. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO IN CENTRO DIURNO

Il Direttore di Area sanitaria e socioassistenziale contatta il familiare per comunicare la disponibilità ad accogliere la persona, per raccogliere e dare alcune informazioni preliminari all'inserimento. I familiari e la persona anziana vengono invitati, prima dell'ingresso, a visitare la struttura, se possibile; questa è un'occasione per conoscere l'ambiente che ospiterà l'anziano e per scambiare reciprocamente ulteriori informazioni.

Qualora questo non fosse possibile, durante il primo colloquio telefonico vengono stabiliti i tempi e le modalità di inserimento; solitamente si concorda con i familiari di iniziare con una presenza, nei primi giorni, di circa metà giornata al fine di consentire alla persona stessa di ambientarsi con gradualità. Inoltre, in caso di assunzione di terapia farmacologica, viene richiesto al familiare di portare al Centro la prescrizione del Medico di medicina generale e gli eventuali farmaci da assumere durante le giornate di frequenza.

Il primo giorno di frequenza l'anziano e i suoi familiari vengono accolti dall'infermiere coordinatore (in sua assenza dall'infermiere) che effettua la raccolta delle informazioni sanitarie e socioassistenziali, con particolare attenzione rispetto alle capacità ancora presenti. Vengono inoltre fornite ai familiari ulteriori informazioni da loro richieste. La persona viene quindi accompagnata nella sala del Centro, le vengono presentati gli altri utenti e gli operatori presenti.

I primi giorni di frequenza rappresentano un periodo di ambientamento per la persona, la famiglia, gli operatori del Centro e anche per chi già frequenta.

Ogni nuovo utente che inizia il suo percorso al centro diurno richiede un lavoro di riorganizzazione da parte dell'équipe, finalizzato ad un'accoglienza quanto più possibile personalizzata e all'integrazione della persona nel gruppo.

Durante l'inserimento si avvia un processo di conoscenza reciproca in cui la persona anziana inizia a conoscere il nuovo ambiente (struttura, persone, attività, ecc.) e gli operatori iniziano a conoscere la persona considerando la sua unicità e complessità (bisogni sanitari ed assistenziali, psicologici,

abitudini, legami familiari e biografia).

Dopo circa 15 giorni, l'équipe effettua un incontro collegiale per la definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). Ciascun operatore riporta le proprie osservazioni, espone le relative valutazioni e contribuisce all'elaborazione degli obiettivi con i relativi interventi; vengono anche previsti i tempi di verifica.

4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Centro diurno è aperto tutto l'anno, dalle ore 9.00 alle ore 16.30, dal lunedì al venerdì e rimane chiuso nei giorni festivi infrasettimanali.

Possono essere concordate forme flessibili di orario e giornate di presenza degli utenti in relazione ai loro bisogni e a quelli dei loro familiari.

I diversi servizi che vengono garantiti rispetto ai bisogni delle persone accolte sono finalizzati al mantenimento/miglioramento delle loro condizioni funzionali, affettive e relazionali.

Le prestazioni che vengono erogate nel Centro diurno sono:

- ✓ SOSTEGNO E AIUTO NELLE ATTIVITÀ DELLA VITA QUOTIDIANA: assunzione di cibi e bevande, igiene e cura della persona, accompagnamento in bagno, deambulazione;
- ✓ SERVIZI SANITARI: assistenza medica da parte del medico di medicina generale della persona accolta; assistenza infermieristica in relazione ai bisogni delle persone accolte; riabilitazione garantita dal servizio di riabilitazione dell'ASP se prescritta;
- ✓ ATTIVITÀ TERAPEUTICO/OCCUPAZIONALI, ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE;
- ✓ SERVIZIO DI RISTORAZIONE: il servizio è garantito dal centro residenziale dell'ASP e comprende le merende e il pranzo.
- ✓ SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE.

Nel Centro Diurno i diversi servizi vengono organizzati in modo flessibile, in base ai bisogni sanitari, assistenziali e sociali delle persone accolte.

L'équipe di lavoro effettua la valutazione multidimensionale della persona con

la scheda Val.Graf.FVG fra 30 e 45 giorni dall'accoglimento e poi ogni 6 mesi (o prima in caso di variazioni significative delle condizioni della persona). L'équipe elabora inoltre il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) in cui vengono definiti gli obiettivi, gli interventi da effettuare e i tempi di verifica. Il P.A.I. rappresenta il progetto globale sulla persona e comprende interventi relativi ai bisogni sanitari, riabilitativi, assistenziali, relazionali e sociali e alla progettazione dei sostegni funzionali a questi bisogni.

5. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

5.1 CONVIVENZA E TRANQUILLITÀ AMBIENTALE

In un contesto comunitario, affinché le persone possano vivere in serenità, è importante che ognuno si impegni a comportarsi in modo concorde e rispettoso verso tutte le persone.

I rapporti fra gli operatori, le persone accolte, i familiari e i visitatori sono quindi improntati al reciproco rispetto, in un clima di collaborazione reciproca. La persona accolta è tenuta ad aver cura di sé e dell'ambiente (arredi, impianti, attrezzature), ad evitare rumori disturbanti, a non arrecare disturbo agli altri evitando comportamenti molesti, aggressivi o comunque incompatibili con una serena vita comunitaria.

5.2 VISITE AGLI OSPITI

Gli orari delle visite di parenti e amici vengono definiti dalla Direzione.

E' auspicabile che i visitatori si intrattengano nella sala del Centro diurno. Durante le visite, al fine di facilitare le relazioni fra le persone, si chiede di rispettare la privacy delle altre persone e di non interferire con le attività socioassistenziali-sanitarie svolte dagli operatori.

5.3 GENERI ALIMENTARI E ALTRE SOSTANZE

L'introduzione in struttura di generi alimentari e altre sostanze da parte dei residenti o di terzi è consentito previa richiesta alla Direzione sanitaria che ne valuta la compatibilità rispetto alle esigenze dietetiche della persona assistita e con normative igienico-sanitarie.

5.4 PRODOTTI PER USO PERSONALE

Le persone possono utilizzare prodotti personali per l'igiene personale e degli ambienti, purché privi di sostanze pericolose e/o infiammabili.

5.5 DIVIETO DI FUMO

Per la propria salute e per quella delle altre persone, nonché per la sicurezza, è vietato fumare all'interno della struttura. L'unica sala fumatori è presente al piano terra, segnalata da appositi cartelli.

5.6 BENI PERSONALI E CUSTODIA VALORI

Gli ospiti possono trattenere con sé denaro e oggetti di valore, ma l'ASP declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti.

6. IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER

La Azienda si impegna a mantenere e migliorare i servizi e le attività integrati per:

- offrire alle persone accolte un servizio che rispetti la dignità della persona;
- offrire prestazioni personalizzate con particolare attenzione ai bisogni specifici delle persone;
- dare informazioni chiare ed esaurienti alle persone accolte, ai familiari e ai cittadini sulla struttura, sui servizi offerti e sugli standard di qualità;
- tutelare la riservatezza e la privacy per tutte le pratiche assistenziali ed i colloqui;
- garantire il comfort alberghiero (igiene dei locali, qualità dei pasti, ecc.).

La struttura si impegna inoltre a:

- garantire una formazione adeguata a tutto il personale per migliorare le competenze rispetto ai servizi da offrire agli ospiti;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro;

- migliorare i servizi offerti attraverso la condivisione di buone pratiche, l'ascolto di suggerimenti e proposte, l'analisi dei reclami delle persone accolte e dei familiari per programmare azioni necessarie al miglioramento della qualità.

7. SERVIZI OFFERTI

7.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio socioassistenziale è assicurato nell'arco delle giornate e orari di apertura del Centro da Operatori sociosanitari e assistenziali.

Gli operatori svolgono le attività quotidiane di assistenza agli utenti secondo quanto stabilito dall'équipe e come definito nel P.A.I.

Gli interventi assistenziali vengono effettuati con la finalità di favorire il mantenimento delle capacità ancora presenti nella persona e prevedono l'aiuto, il sostegno, la supervisione e/o lo svolgimento delle attività relative all'alimentazione, all'idratazione, alla cura di sé, all'uso dei servizi igienici e alla deambulazione.

Non è previsto il bagno completo.

7.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico viene garantito, secondo gli standard definiti nella Convenzione con l'Azienda sanitaria, da infermieri in possesso dei titoli di studio per l'esercizio della professione infermieristica e iscritti all'Albo del proprio Ordine professionale.

L'infermiere svolge in particolare le seguenti attività:

- accoglimento della persona;
- valutazione multidimensionale in équipe;
- partecipazione, con le altre figure professionali, all'elaborazione del piano assistenziale individualizzato;
- somministrazione della terapia farmacologica e rilevazione dei parametri vitali su prescrizione medica.

L'infermiere nell'assistenza agli utenti si avvale della collaborazione del personale di supporto (operatori sociosanitari ed assistenziali).

L'infermiere si relaziona con i familiari/caregiver riguardo alla persona accolta.

7.3 SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico viene garantito dai medici di medicina generale scelti dalla persona.

7.4 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E MOBILIZZAZIONE

È finalizzato al mantenimento o al recupero, e possibile, delle capacità funzionali; viene svolto in base ad eventuale prescrizione medica e le attività sono definite nel P.A.I.

7.5 SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Al fine di mantenere le abilità ancora presenti nella persona, migliorarne l'autostima e garantire il suo benessere, viene proposta la partecipazione alle attività educative e di animazione programmate settimanalmente considerando anche gli interessi della persona.

Le attività si svolgono in gruppo per stimolare anche le capacità relazionali.

Ecco alcuni esempi di attività e laboratori proposti:

- letture
- lavori manuali con materiali vari
- giochi di società
- pet-therapy.

7.6 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati direttamente nella cucina aziendale sulla base di menù settimanali (estivi e invernali) tenendo conto delle abitudini alimentari e consuetudini culinarie locali con la possibilità di usufruire delle variazioni quotidiane previste.

Nel caso di ospiti con patologie particolari o che presentano problematiche legate alla deglutizione e/o masticazione, la cucina provvede ad assicurare alimenti adeguati e diete personalizzate.

I pasti sono serviti dal personale assistenziale, nella sala da pranzo.

Oltre al pranzo, durante la giornata vengono serviti spuntino a metà mattina

e merenda nel pomeriggio. Questo al fine di favorire il mantenimento di un adeguato stato di idratazione, oltre che di nutrizione.

Il servizio è appaltato a ditta esterna.

7.7 SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Sono garantite quotidianamente la pulizia e la sanificazione dei locali e delle diverse aree del Centro diurno. Il servizio è appaltato a ditta esterna.

7.8 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio è svolto da personale interno che si occupa della manutenzione preventiva dei locali del Centro diurno, del giardino e delle attrezzature, oltre ad intervenire per la riparazione di piccoli guasti.

7.9 ALTRI SERVIZI DI CARATTERE GENERALE

GIORNALI E LIBRI: prevede la distribuzione quotidiani nei giorni feriali.

SERVIZIO INFORMAZIONI: presso gli uffici è possibile ricevere informazioni legate al servizio, alle procedure e ai diritti dell'utente, sia prima dell'accoglimento della domanda che durante la permanenza al servizio. Per chi lo richiede è possibile essere accompagnati nella visita della struttura.

8. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

8.1 ACCOGLIMENTO DELLA PERSONA

- La persona viene accompagnata all'interno del Centro diurno e presentata alle altre persone presenti.
- I diversi operatori dell'équipe (infermiere, operatori sociosanitari, educatore, animatori, fisioterapisti) si presentano alla persona durante il loro servizio.

8.2 VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E PIANIFICAZIONE ASSISTENZIALE

- La valutazione multidimensionale con la scheda Val.Graf.FVG viene effettuata fra 30 e 45 giorni dall'ingresso e ogni 6 mesi.

- L'équipe multiprofessionale elabora il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) entro 15 giorni dall'ingresso.
- Il P.A.I. viene rivalutato ogni sei mesi o in caso di variazione significativa dei bisogni della persona.

8.3 SERVIZI ALLA PERSONA

Servizio infermieristico e assistenziale

- Gli operatori sociosanitari in servizio garantiscono gli interventi assistenziali rispetto ai bisogni della persona, così come definiti nel P.A.I.
- Gli infermieri somministrano la terapia e rilevano i parametri vitali secondo prescrizione medica.

Servizio di riabilitazione

- Il servizio di riabilitazione è attivo nelle giornate di apertura del Centro diurno.
- I trattamenti alle persone assistite vengono effettuati in base a quanto prescritto.

Servizio educativo e di animazione

- Il servizio viene garantito tutti i giorni di apertura del Centro diurno.
- Le attività vengono svolte come da programma settimanale, in funzione delle capacità ancora presenti nelle persone accolte e dei loro interessi.
- Ogni mese viene organizzata la festa dei compleanni.

Servizio di ristorazione

- Il menù varia in base alla stagione (primavera, estate, autunno e inverno); ciascun menù stagionale è articolato su 4 menù settimanali.
- La giornata alimentare comprende, oltre al pranzo, colazione e due merende.
-

8.4 SERVIZI AMMINISTRATIVI ED ALBERGHIERI

SERVIZIO DI MANUTENZIONE: lo standard minimo è la riparazione entro 30 giorni.

GIORNALI E LIBRI: 1 quotidiano al giorno.

SERVIZIO INFORMAZIONI:

Standard minimo:

- a) risposta alle richieste di informazioni telefoniche o in presenza nei giorni feriali negli orari di apertura al pubblico degli uffici esposti nei locali e pubblicizzati sul sito internet;
- b) risposta alle richieste di informazioni via mail entro 24 ore dal ricevimento della stessa nelle giornate di apertura al pubblico degli uffici;

9. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione degli utenti e dei familiari alla definizione e alla gestione dei servizi, l'Ente ha attivato incontri ed assemblee con gli operatori, gli utenti ed i familiari (standard minimo: due incontri all'anno). Inoltre, sono stati nominati due rappresentanti dei parenti che fungono da portavoce dei bisogni e delle criticità legate al servizio.

In casi particolari, laddove vi siano delle esigenze legate al singolo utente, il Direttore dell'Area Sanitaria e Socio assistenziale promuoverà appositi incontri ai quali parteciperanno il familiare ed ogni altro professionista che si ritiene di coinvolgere. La partecipazione a questi incontri è considerata fondamentale per assicurare la qualità del servizio. Lo standard minimo è: convocazione entro 10 giorni dalla segnalazione del problema ritenuto rilevante.

Viene inoltre favorita la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

10. RECLAMI

In ogni caso ed in ogni momento gli utenti ed i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio in forma verbale direttamente al Direttore Generale, al Direttore dell'Area Sanitaria e Socioassistenziale o all'impiegata dell'ufficio informazioni ovvero per iscritto, compilando l'apposito modulo, disponibile sul sito www.gchiaba.it al link <http://www.gchiaba.it/azienda/servizi/segnalazioni>, e inviandolo a mezzo mail all'indirizzo consiglio.amministrazione@gchiaba.it o

mettendolo nella cassetta dei reclami situata di fronte all'ingresso principale.
Il Responsabile per i Reclami è il Direttore Generale.

Ai reclami l'Azienda si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

11. UNA GIORNATA TIPO IN CENTRO DIURNO INTEGRATO

La quotidianità nel Centro diurno ha lo scopo di garantire, per quanto possibile, il mantenimento delle abitudini personali nel rispetto dei livelli di autonomia ancora presenti.

Di seguito è definito come sono strutturati i tempi di una giornata tipo.

9.00	Apertura del Centro e inizio dell'accoglienza delle persone
9.30	Attività varie (cura della persona, trattamenti riabilitativi se prescritti, laboratori, attività di animazione e socializzazione)
10.00	Merenda
10.15	Ripresa delle attività di cui sopra
11.00	Preparazione per il pranzo e assunzione del pasto in sala Le persone con difficoltà nell'alimentazione vengono assistite. Somministrazione della terapia farmacologica come da prescrizione
13.00	Riposo pomeridiano per chi lo desidera
15.00	Merenda
15.15	Attività di animazione/laboratori/socializzazione
16.00	Iniziano le uscite dal Centro diurno per il rientro a casa con i familiari.

12. REVISIONE

La volontà dell'azienda è di rendere la Carta dei Servizi uno strumento attraverso il quale la Struttura tende ad un miglioramento continuo, per rispondere in modo sempre più appropriato e personalizzato ai bisogni degli

utenti e pertanto è opportuno che sia sottoposta a periodiche rivisitazioni per renderla aderente ai bisogni dell'utenza e ai cambiamenti organizzativi.

Sono pertanto previste delle revisioni almeno ogni 36 mesi, anche tenuto conto di quanto emerso dalle indagini sulla customer satisfaction, negli incontri e nelle assemblee degli utenti e dei familiari, nonché dai reclami/suggerimenti/proposte ricevuti.

San Giorgio di Nogaro, 15/06/2023