

# **CARTA DEI SERVIZI** **per il nostro Ospite**



*Rev.05 del 14.07.15*

## **CENTRO DIURNO PER ANZIANI** **VILLA IN VILLA**

**Tel. 0429 - 660092 - Fax 0429 - 662238**

[www.villainvilla.it](http://www.villainvilla.it)

[www.ilcammellocooperativa.it](http://www.ilcammellocooperativa.it)

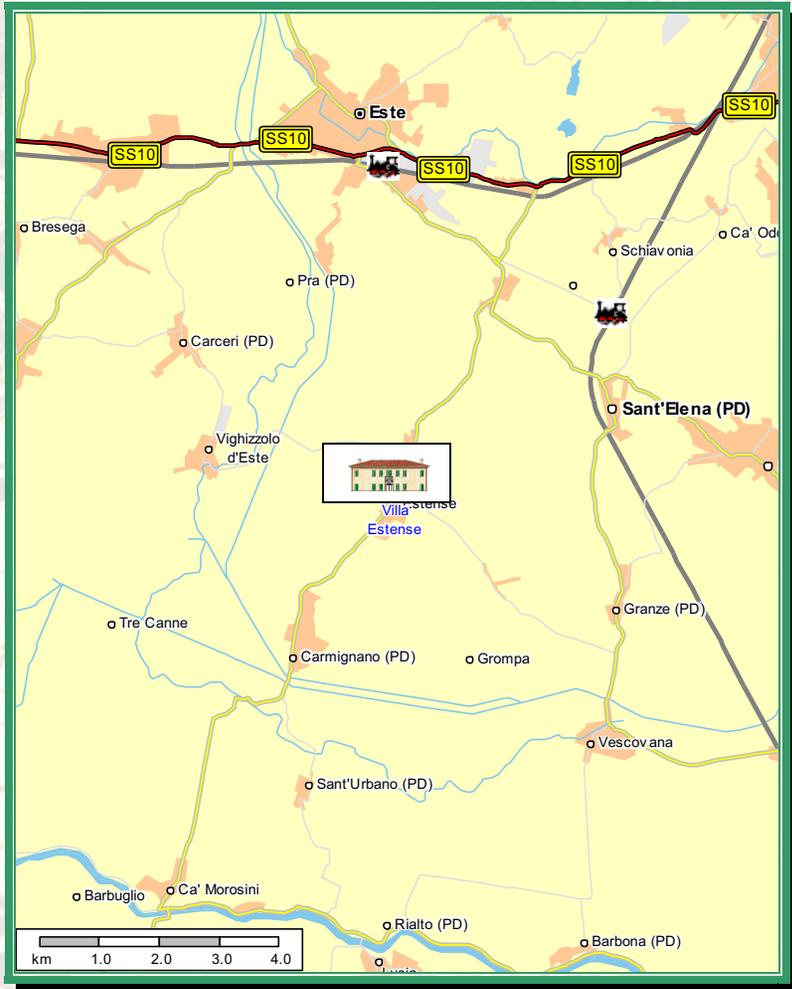
e-mail: [villainvilla@tiscali.it](mailto:villainvilla@tiscali.it)

[ilcammello@legalmail.it](mailto:ilcammello@legalmail.it)

[coop.cammello@virgilio.it](mailto:coop.cammello@virgilio.it)

*a cura del "Il Cammello" Società Coop. Sociale Onlus di Este (PD)*

## Allegato A



Annotazioni

Numeri utili

*Centro Diurno*

*Villa in Villa*

**via Roma 21 - 35040 VILLA ESTENSE (PD)**

## Allegato B

<i>Dislocazione</i>	<i>Centro Servizi per anziani non autosufficienti "Villa in Villa" via Roma 21 - 35040 VILLA ESTENSE (PD)</i>
<b>Presentazione del Servizio di Centro Diurno</b>	<p><b>Il Centro Diurno</b> è un servizio semi residenziale specializzato, in quanto si rivolge esclusivamente ad anziani non autosufficienti di norma ultrasessantacinquenni residenti in tutta l'ULSS 17</p> <p>Il Centro Diurno di proprietà del Comune di Villa Estense e gestito dalla Cooperativa Sociale Il Cammello è stato inaugurato nell'ottobre del 2002, e aperto nel Gennaio del 2003.</p> <p>La nascita di tale servizio si basa sull'assistenza agli ospiti e sul sollievo alle loro famiglie con un carattere principalmente riabilitativo.</p>
<b>Finalità del Centro Diurno</b>	<p>La promozione del benessere della persona si traduce concretamente nel raggiungimento del miglior livello funzionale possibile per l'anziano.</p> <p>Il Centro Diurno mira, attraverso piani di intervento individualizzati, a creare un ambiente di vita confortevole tale da favorire al massimo l'utilizzo delle abilità residue dell'anziano.</p>
<b>I servizi del Centro Diurno</b>	
<i>Capacità di accoglienza</i>	<p><b>Il Centro Diurno</b> è predisposto per l'accoglienza contemporanea di 30 anziani.</p> <p>E' prevista la frequenza a tempo pieno negli orari di apertura del Centro Diurno dalle 8.00 alle 18.00 dal Lunedì al Sabato.</p>
<i>Servizi</i>	<p><b>Il Centro Diurno</b> prevede che vengano svolte attività di prevenzione, riabilitazione, cura e assistenza:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Attività infermieristica</li><li>- Attività motorie e riabilitative</li><li>- Attività socio-assistenziale</li><li>- Attività educative, ricreative e d'animazione</li><li>- Interventi psicologici e logopedici</li></ul>

***I servizi di assistenza forniti dal Centro Diurno***

Il **Centro Diurno** fornisce ai propri ospiti un complesso di prestazioni, fra loro integrate e personalizzate sulla base di quanto previsto nei piani di assistenza individualizzati (PAI), così articolato:

- assistenza tutelare diurna che si esplica attraverso aiuto nella mobilitazione, aiuto per l'igiene e la cura della persona, aiuto nella somministrazione dei pasti...;
- servizio di ristorazione che comprende la colazione, il pranzo e la merenda;
- attività di mobilitazione, occupazionali, ricreativo-culturali (attività motoria a piccoli gruppi, attività manuali, pranzi, uscite, attività di gioco, lettura, musicoterapia, canto...);
- attività di orientamento spazio-temporale e per il mantenimento delle capacità cognitive con tecniche specifiche;
- attività riabilitativa con personale fisioterapico specializzato;
- possibilità di assistenza religiosa sulla base dei desideri degli utenti;
- possibilità di riposo sulla base del bisogno con 8 posti letto.

La gestione delle varie attività viene svolta a piccoli gruppi differenziati a seconda delle capacità degli utenti.

***Le modalità di inserimento e il Piano di Assistenza Individuale (PAI)***

Dopo aver fatto la domanda al Distretto di competenza da parte dei familiari, sulla base delle informazioni avute dalla Uvmd distrettuale per l'autorizzazione all'inserimento si procede al colloquio di inserimento.

Da questo momento viene elaborato in equipe un PAI (piano assistenziale individuale) relativo ai bisogni dell'ospite.

Ogni ospite viene accolto da care manager (infermiera) che è il punto di riferimento dell'anziano dal momento dell'ingresso.

Il PAI viene rivisto periodicamente e viene interessata la famiglia con incontri di verifica programmati.

Il **Centro Diurno** pone particolare attenzione alla rilevazione e al monitoraggio dei bisogni personali dell'ospite attraverso opportuni strumenti quali le schede operative di rilevazione per:

presenza, prenotazione del pasto, tipo di alimentazione, idratazione, evacuazione, partecipazione alle attività e monitoraggio della terapia.

### ***La struttura***

La struttura che ospita il **Centro Diurno** dispone di:

- una cucina - dove i pasti provenienti dalla cucina esterna vengono porzionati e serviti -
- due sala da pranzo
- una infermeria
- due saloni
- una sala attività
- quattro sale riposo con bagno
- due sale TV
- una palestra
- quattro bagni attrezzati per handicap
- un giardino interno attrezzato e recintato.

Per la sicurezza degli ospiti la struttura è dotata di un sistema di rilevazione dell'uscita degli anziani attraverso sensori che ne segnalano il passaggio dalle porte che può essere attivato sulla base delle condizioni psico-fisiche degli ospiti. Il Centro è inoltre dotato di impianto d'aria condizionata.

### ***Il Personale***

Il **Centro Diurno** mette a disposizione degli ospiti uno staff qualificato di operatori socio assistenziali, un fisioterapista, un educatore prof.le, una infermiera, una psicologa.

La professionalità degli operatori è garantita da un costante aggiornamento: ogni anno gli operatori frequentano corsi di aggiornamento specifici.

La continuità assistenziale è garantita dalla presenza di un numero adeguato di operatori in relazione alle attività che si devono svolgere e ai *bisogni degli ospiti*.

Per le attività di animazione è garantita la presenza degli operatori in modo da suddividere gli ospiti in gruppi a seconda delle capacità e degli interessi.

Una volta al mese è previsto un incontro d'equipe tra il direttore e tutti gli operatori socio assistenziali e le figure professionali per valutare e verificare la validità dei piani di assistenza.

<p><b><i>Dove rivolgersi e con quali modalità per accedere al servizio</i></b></p>	<p>Per poter accedere al servizio, tutte le persone anziane che vivono in una condizione di disagio o di bisogno possono rivolgersi allo Sportello Unico Integrato dell'Ulss 17.</p> <p>Per il perfezionamento della domanda di inserimento nel Centro viene richiesta la presentazione di documenti relativi alla situazione sanitaria dell'anziano da parte del medico di base e alle condizioni economiche e reddituali dell'anziano e dei familiari.</p> <p>L'analisi della situazione dell'anziano viene integrata su richiesta dell'Ulss 17, responsabile del caso, da una visita a domicilio da parte di un gruppo di operatori specializzati (Assistente sociale e Infermiere professionale) per valutare il grado di autosufficienza e definire il progetto assistenziale.</p> <p>Al termine della fase istruttoria l'anziano viene inserito nella graduatoria del servizio che viene aggiornata mensilmente in base alle domande.</p> <p>L'ingresso nel Centro è condizionato dalla posizione in graduatoria e dalla disponibilità dei posti.</p> <p>L'Ufficio amministrativo del Centro Diurno provvede a comunicare tempestivamente l'esito della domanda sulla base della graduatoria aggiornata e a contattare l'utente quando il posto nel Centro si rende disponibile.</p>
<p><b><i>La determinazione della retta</i></b></p>	<p>La retta definisce il contributo alberghiero alle spese di gestione ed è calcolata con le modalità definite dal regolamento del servizio e deliberata dal CdA dell'ente gestore. Attualmente si attesta su € 25,00 al giorno, trasporto escluso.</p>
<p><b><i>Le modalità di pagamento e interruzione del servizio</i></b></p>	<p>L'Ufficio amministrativo del <b>Centro Diurno</b> provvede mensilmente all'invio della fattura al domicilio dell'utente con pagamento anticipato sul mese programmato. Per ogni interruzione del servizio, non dipendente dal Centro Diurno, la retta versata del mese non viene restituita, salvo non ci sia una comunicazione di ricovero specifico presso una struttura ospedaliera. La sospensione della presenza dell'ospite si mantiene per due mesi con garanzia del posto.</p>
<p><b><i>La comunicazione e la partecipazione di utenti e familiari</i></b></p>	<p>Il <b>Centro Diurno</b> espone giornalmente il programma delle attività e i menù in bacheche all'interno del Centro.</p> <p>Il Centro assicura la partecipazione degli utenti e dei loro familiari attraverso lo scambio quotidiano di informazioni e valutazioni sullo svolgimento delle attività di assistenza e formazione redigendo il programma annuale delle attività.</p>

<p><b><i>Come monitoriamo il servizio e ne promuoviamo il miglioramento</i></b></p>	<p>Il <b>Centro Diurno</b> si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dagli utenti e loro familiari e a farne oggetto di specifica comunicazione, assieme a proposte di miglioramento, in sede di Assemblea annuale.</p>
<p><b><i>Dimissioni o interruzione del servizio</i></b></p>	<p>Le cause di dimissione dal servizio di Centro Diurno possono essere ricondotte ai seguenti fattori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• decadenza dei requisiti di non autosufficienza, in seguito al miglioramento delle condizioni fisiche e/o psichiche dell'utente</li> <li>• decadenza dei motivi che avevano giustificato l'inserimento;</li> <li>• aggravamento dello stato di salute tale da non permettere una adeguata e confacente gestione per le cure di base dell'ospite che siano esse e/o assistenziali e/o riabilitative e/o psico-educative e/o di trasporto;</li> <li>• valutazioni tecniche che portino a considerare il PAI non adeguato per agli obiettivi prefissati;</li> <li>• morosità.</li> </ul>
<p><b><i>Aspetti di qualità del servizio</i></b></p>	<p>Il <b>Centro Diurno</b> si impegna nei confronti dei propri ospiti a garantire determinati livelli di qualità in ordine agli aspetti più rilevanti dei servizi offerti:</p> <p><i>Accoglienza quotidiana</i>  <i>Aiuto nella mobilitazione</i>  <i>Aiuto per l'igiene e la cura della persona</i>  <i>Attività occupazionali e ricreativo-culturali</i>  <i>Orientamento spazio- temporale e attività cognitive</i>  <i>Rispetto e valorizzazione della personalità dell'utente</i>  <i>Professionalità degli operatori socio assistenziali</i>  <i>Servizio di ristorazione</i>  <i>Procedimenti amministrativi</i>  <i>Assistenza infermieristica e fisioterapica</i></p>

***Come garantiamo  
gli impegni assunti  
a tutela dell'utente***

Ogni ospite fruitore del servizio di **Centro Diurno** ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di qualità in essa esposti. Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto gli ospiti o i loro familiari possono segnalare alla Direzione del Centro Diurno, che direttamente o tramite suo delegato ha l'obbligo di rispondere per iscritto entro 30 giorni.

**Allegato C**  
**Standard di qualità del servizio**

<b>Aspetti rilevanti per la qualità del servizio</b>		<b>Fattori di qualità / indicatore</b>	<b>Misura della qualità / Standard</b>
<u>Assistenza</u>	Accoglienza quotidiana	Presenza dell'operatore, nelle diverse fasce orarie, al momento dell'ingresso al Centro e al momento dell'uscita per scambio di informazioni tra i familiari e gli operatori sulle condizioni dell'anziano.	Ogni ospite viene accolto da un operatore che è disponibile a raccogliere le informazioni che l'accompagnatore ritiene di dover fornire, in qualsiasi momento della giornata
<u>Assistenza</u>	Aiuto nella mobilizzazione	Mantenimento delle capacità residue Presenza di un operatore addetto a questo tipo di intervento sulla base di quanto indicato dal fisiatra o dal fisioterapista	Ad ogni anziano che necessita di deambulazione assistita ne viene garantita un minimo di 10' al giorno e per ogni necessità di spostamento evitando al massimo l'uso della carrozzina
	Aiuto per l'igiene e la cura della persona	Mantenimento delle migliori condizioni igieniche	A tutti gli ospiti totalmente e/o parzialmente incontinenti sono garantite due igiene intime quotidiane ed al bisogno
<u>Assistenza</u>	Attività occupazionali e ricreativo-culturali	Mantenimento degli interessi e rallentamento della perdita delle capacità residue	Programma giornaliero di attività in diversi momenti della giornata, rivisto mensilmente anche sulla base del gradimento degli ospiti. Organizzazione delle attività in piccoli gruppi o anche personalizzata a seconda anche della gravità dell'ospite
	Orientamento spazio-temporale e attività cognitive	Mantenimento delle capacità cognitive e rallentamento della loro perdita	Sulla base della gravità di ogni ospite vengono definiti i gruppi di attività cognitive di diverso livello che vengono somministrati per ogni gruppo tre volte alla settimana. I gruppi vengono rivisti periodicamente sulla base delle rilevazioni di verifica

Aspetti rilevanti per la qualità del servizio		Fattori di qualità / indicatore	Misura della qualità / Standard
<u>Assistenza</u>	Continuità e adeguatezza dell'assistenza	Passaggio delle consegne fra operatori in turno Compilazione al termine di ogni turno da parte dell'operatore presente di quanto avvenuto	Le schede degli ospiti sono aggiornate ad ogni passaggio di turno
		Numero degli operatori in rapporto al numero degli ospiti	Rapporto minimo di 1 operatore ogni 4 ospiti
	Rispetto e valorizzazione della personalità dell'utente	Assegnazione dell'operatore tutor nel primo mese di ambientamento	A ogni ospite è assegnato un operatore tutor
		Compilazione e aggiornamento per ogni ospite della documentazione personale (scheda di pre ingresso, P.A.I., storia dell'utente nel servizio, scheda socio sanitaria)	Aggiornamento PAI max ogni 3 mesi
	Professionalità degli operatori socio assistenziali	Formazione permanente del personale di assistenza	Programma annuale di formazione e aggiornamento professionale.
<i>Assistenza infermieristica</i>	<i>Presenza di infermiere professionale all'interno del Centro Diurno</i>	<i>La presenza dell'infermiere professionale è garantita cinque giorni alla settimana.</i>	
<i>Fisioterapia</i>	<i>Presenza di fisioterapista all'interno del Centro Diurno</i>	<i>La presenza del fisioterapista è garantita cinque volte alla settimana.</i>	
<i>Assistenza Psicologica</i>	<i>Presenza di Psicologa all'interno del Centro Diurno</i>	<i>La presenza della psicologa è garantita due giorni alla settimana.</i>	
<i>Logopedia</i>	<i>Collaborazione di Logopedista all'interno del Centro Diurno</i>	<i>La collaborazione della Logopedista è prevista su richiesta</i>	

Aspetti rilevanti per la qualità del servizio	Fattori di qualità / indicatore	Misura della qualità / Standard
<u>Erogazione pasti</u>	Varietà dell'offerta sulla base di menù formulato da un dietista.	La composizione del menù varia settimanalmente e stagionalmente. Ad ogni ospite viene predisposto un menu dietetico idoneo
	Personalizzazione	Scheda di accoglimento, rilevazione della richiesta, possibilità di menù dietetico
	Temperatura misurata all'arrivo	Il pasto viene servito con piatto caldo e in conformità dei parametri HACCP
	Aiuto nell'assunzione del pasto	Tutti gli ospiti che ne hanno necessità, vengono aiutati durante la somministrazione del pasto Tempi di attesa per l'aiuto: <i>max 15'</i>
<u>Procedimenti amministrativi</u>	Tempestività nell'inserimento e comunicazione della posizione in graduatoria	Entro 30 gg dalla presentazione della domanda
<u>Lista d'attesa</u>	Aggiornamento lista d'attesa	Ogni 15 gg dal primo del mese

*Si ringrazia per la Vostra attenzione*

*La Direzione*