



ASP
Pianura Est
Azienda pubblica Servizi alla Persona

CARTA DEI SERVIZI

del Centro Diurno

SAN DOMENICO

Piazza Antonio da Budrio, 1 - Budrio

TEL. 051 - 802040

LA MISSIONE

SCOPI ISTITUZIONALI DELL'AZIENDA

Il Centro Diurno "San Domenico" è una struttura socio-assistenziale semi-residenziale inserita nella rete dei servizi socio-sanitari per la popolazione anziana. E' gestito dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est" retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri, nominati dall'Assemblea dei Soci, in carica per 5 anni, rinnovabile per un ulteriore mandato.

La struttura è ubicata nel centro del paese nell'edificio che ospita la Casa Residenza per Anziani San Domenico, nelle vicinanze delle fermate-stazioni dei mezzi di trasporto pubblici ed è servita da un ampio parcheggio.

E' destinata ai residenti nel territorio del Distretto Pianura Est, della Provincia di Bologna. Attua i fini istituzionali mediante l'ospitalità e l'assistenza alle persone anziane, anche temporanea, in particolare a quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica, per le quali sia necessario un sostegno assistenziale alle famiglie o che, seguiti dalla rete dei servizi locali, non avendo una famiglia necessitano di una assistenza diurna.

Il Centro Diurno per Anziani S. Domenico garantisce i servizi alberghieri, assistenza tutelare in collaborazione con gli assistenti sociali dei comuni di riferimento, assistenza sanitaria di base, riabilitativa e di socializzazione-animazione, per migliorare le condizioni di salute ed accrescere le autonomie e gli interessi degli ospiti, assicurando loro il massimo benessere psico-fisico.

Il Centro Diurno per Anziani S. Domenico agisce nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita all'interno della struttura. Facilita altresì i rapporti con la comunità locale promuovendo, sia all'interno che all'esterno, momenti ed occasioni di incontro attraverso iniziative condivise con la Casa Residenza. Riconosce il valore sociale del volontariato e ne agevola

l'apporto ed il coordinato utilizzo, nel rispetto della normativa vigente.

CENNI STORICI

L'Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza "CASA RESIDENZA PER ANZIANI SAN DOMENICO" già nota come "Istituto S.Domenico" trae origine dalla disposizione della Delegazione Pontificia di Bologna in data 24 Ottobre 1829, che la eresse con la denominazione di "Ricovero del Santissimo Rosario" per dare ricetto e alimento agli infermi privi di parenti, abbandonati ed impotenti a procurarsi il necessario sostentamento. Serviva 26 Comuni della Provincia, che provvedevano al rimborso delle spese di mantenimento degli assistiti. Il 6 maggio 1864, mediante Regio Decreto, detto Ricovero venne affidato alla Congregazione di Carità di Budrio. Nel 1939, il ricovero di Mendicità venne affidato all'Amministrazione Istituti ed Opere Pie Unite di Budrio, dal 2008 Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Donini-Damiani" e successivamente, dal 2016, ASP di Pianura Est.

Presentazione della carta dei servizi

La Carta dei servizi è stata introdotta dalla normativa italiana dal 1995 come documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e ha affermato altresì il diritto degli utenti al reclamo riguardo ai comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni.

Il cittadino viene invitato a diventare soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

La Carta dei servizi oltre ad essere uno strumento di comunicazione costituisce un'interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino.

COMUNICAZIONE, TRASPARENZA, PARTECIPAZIONE

Il Centro Diurno ha elaborato e diffuso la propria carta dei servizi al fine di :

- Fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei servizi socio-assistenziali, sanitari, amministrativi e generali erogati
- Rendere noti gli obiettivi prefissati
- Tutelare gli utenti e i famigliari per la gestione dei reclami, la verifica della qualità dei servizi
- Regolamentare la vita comunitaria al fine di garantire la continuità di relazione tra utenti e famigliari, utenti e contesto originario di vita

MODALITA' DI ACCESSO

Posti convenzionati AUSL

Il servizio prevede 10 posti tutti in convezione con l'Azienda USL di Bologna, Distretto Pianura Est. L'anziano non autosufficiente e/o la famiglia che desidera accedere al Centro Diurno deve rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di appartenenza, che provvede ad attivare il Servizio Assistenza Anziani (SAA) dell'AUSL. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) vengono valutati i bisogni socio-sanitari dell'anziano e si stabilisce il tipo di intervento assistenziale più rispondente allo specifico bisogno presentato.

Quando i servizi dell'AUSL rilevano che il servizio di Centro Diurno risponde alle necessità ed al progetto assistenziale di cura dell'anziano, l'Assistente Sociale, responsabile del caso, programma in accordo con il Servizio Anziani distrettuale e in stretta collaborazione col personale della struttura l'ingresso al Centro Diurno. La stretta collaborazione fra il personale della struttura e l'Assistente Sociale di riferimento continua durante tutto il ricovero per la migliore gestione del progetto assistenziale condiviso con la famiglia dell'ospite.

PARTE I

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Art.1 Diritto ad una assistenza caratterizzata da personalizzazione, continuità ed integrazione

Personalizzazione. Ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata, che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione. L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione ed integrazione tra loro.

Eguaglianza ed imparzialità. Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato) per ogni ospite.

Nell'erogazione dei servizi non è compiuta alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche.

L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità.

Continuità. L'erogazione dei servizi è garantita in maniera continuativa, regolare nei giorni feriali. Considerata la natura delle prestazioni, l'Ente gestore si impegna a limitare al massimo i tempi di forzata sospensione o di disservizio di qualsiasi attività prevista dalla presente Carta dei Servizi, al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Art. 2 Diritto all'informazione e alla partecipazione

Il Centro Diurno opera per garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento.

La realizzazione del servizio, con la supervisione dell'assistente sociale del comune di riferimento, prevede il coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari nella predisposizione e nella gestione del progetto assistenziale ed in generale nella promozione di iniziative collettive a favore dell'utenza.

Gli ospiti ed i loro familiari hanno il diritto di avere le informazioni relative all'espletamento dei servizi e di accedere alla documentazione nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore e dall'apposito regolamento dell'Ente gestore.

Il Coordinatore, le Operatori Socio Sanitari, il personale infermieristico, fisioterapico e di animazione, sono a disposizione dei familiari per informazioni e chiarimenti relativi al singolo ospite della Centro Diurno.

Proposte e reclami

In ogni caso ed in ogni momento gli Ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti, sia rivolgendosi direttamente all'Ufficio di Coordinamento, sia utilizzando l'apposita cassetta postale sita all'ingresso come previsto dall'Azienda Usl. La risposta al reclamo e la risoluzione della problematica manifestata sarà garantita entro 30 giorni.

Art. 3 Diritto alla mobilità

Il servizio è fruibile dalle h 07.30 del mattino alle h 17.30 del pomeriggio, tutti i giorni feriali.

Durante la loro permanenza gli ospiti hanno accesso alle sale di soggiorno del Centro Diurno e a quelle in comune con la CRA S. Domenico, e utilizzano i servizi a loro disposizione osservando le norme di comportamento che favoriscono il buon andamento della comunità.

L'anziano che non può essere presente (malattia, soggiorni, ecc) deve darne preventiva comunicazione, precisando il periodo di assenza. Deve avvisare tempestivamente il Centro Diurno qualora non fosse in grado di rientrare nel tempo previsto e al ritorno notificare il rientro.

Art. 4 Diritto di rinuncia all'assistenza

L'anziano ammesso al Centro Diurno o il parente di riferimento può chiedere la dimissione dal servizio in qualsiasi momento, comunicandolo al Coordinatore di struttura e all'Assistente Sociale responsabile del caso del Comune di appartenenza.

Art. 5 Diritto al mantenimento dei legami affettivi

L'ospite è libero di ricevere visite nei locali messi a disposizione dal Centro Diurno.

Nell'ambito delle prestazioni erogate è previsto la costante collaborazione con i familiari allo scopo di mantenere per quanto possibile, abitudini e legami affettivi e relazionali.

Art. 6 Doveri dell'utente

Ospiti e parenti sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza della comunità.

Nel caso in cui l'ospite ed i familiari non rispettino tali regole, l'Ente si riserva di adottare i provvedimenti necessari.

L'introduzione al Centro Diurno di cibi e bevande da parte di parenti deve essere autorizzata dal personale socio-assistenziale e sanitario.

Gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate da apposita segnaletica.

Art. 7 La retta

Il Comitato di Distretto determina di anno in anno la retta di mantenimento, comprensiva di tutte le prestazioni e i tempi e le modalità di pagamento.

Da gennaio 2018 la retta è stata quantificata in € 51,62 di cui € **28,00** a carico dell'utente e € 23,62 a carico del Fondo Regionale per la Non- Autosufficienza.

La retta giornaliera va corrisposta dal giorno dell'ingresso a quello della formale rinuncia al posto comunicata all'assistente sociale di riferimento. La persona e/o l'Ente preposto sono tenuti ad adempiere puntualmente l'obbligazione relativa al pagamento della retta. Modalità e tempi di pagamento sono regolati dal Consiglio e resi noti alle persone interessate.

Sono escluse dalla retta e pertanto a carico dell'ospite:

- Lavaggio biancheria personale ;
- riparazioni e sostituzioni di protesi di qualsiasi tipo;
- farmaci;
- servizio di parrucchiera professionale;
- servizio di trasporto, organizzato dai comuni di appartenenza e garantito dai volontari AUSER..

Art.8 Responsabilità dell'ente

La Direzione non è responsabile dell'eventuale allontanamento degli ospiti, perché non può mettere in atto misure limitative della libertà personale, ma soltanto porre ogni attenzione possibile nell'attività assistenziale e tutelare.

Il Centro Diurno non può farsi garante della custodia di protesi, denaro, gioielli indossati dagli ospiti .

PARTE II GESTIONE

Art.1 Organizzazione del Centro Diurno

All'interno del Centro Diurno operano diverse figure professionali con aree di competenza diverse:

Responsabile del Servizio: COORDINATORE

Responsabile area Infermieristica: COORDINATORE

INFERMIERISTICO della CRA San Domenico

Responsabile area Assistenziale: RAA operante anche nella CRA San Domenico

Sono presenti giornalmente: le Operatrici Socio Sanitarie (curano l'igiene dell'ospite, la socializzazione e la somministrazione dei pasti); gli infermieri, gli animatori (curano la parte relazionale e occupazionale dell'ospite); il fisioterapista per la riabilitazione fisica.

I progetti sono svolti in costante contatto con gli assistenti sociali responsabili del caso

Sede legale ed amministrativa dell'AZIENDA PUBBLICA DI
SERVIZI ALLA PERSONA "PIANURA EST"

Via A.Gramsci, n. 28, 40066 Pieve di Cento (BO)

tel. 051-975085, fax 051-6860084

Art. 2 Portineria o reception

Essendo il Centro Diurno collocato all'interno della Casa Residenza è presente un servizio di portineria. Oltre al servizio accoglienza ed informazioni per visitatori, si occupa della gestione delle telefonate e garantisce un'ulteriore tutela sugli ospiti. Quando il servizio non è attivo le telefonate sono gestite mediante risposta automatica che prevede la selezione del numero corrispondente al servizio cercato (interno 211 o 4).

Art. 3 Il Centro Diurno

Il Centro Diurno è strutturato in un Nucleo che prevede la presenza massima di N.10 ospiti.

Ogni locale, provvisto di aria condizionata, è arredato in funzione dell'utilizzo previsto con arredi confortevoli; sono presenti poltrone sulle quali gli ospiti possono rilassarsi dopo il pasto. I bagni sono dotati di campanello di chiamata con segnalatore luminoso. L'ospite ha la possibilità di conservare, nell'armadietto assegnatagli, gli indumenti personali.

Art. 4 Assistenza di base

E' garantita da Operatori Socio Sanitari i quali si occupano della cura e dell'igiene della persona e di mantenere e stimolare l'autonomia nelle attività quotidiane. Il personale è tutto qualificato e partecipa periodicamente a corsi di formazione e aggiornamento. Gli Operatori socio sanitari sono anche "TUTOR": ogni operatore ha più ospiti che segue con particolare attenzione, ne rileva le necessità e le riporta al gruppo di lavoro per una risposta ottimale. E' compito del tutor compilare e tenere aggiornata la scheda socio assistenziale e provvedere alla stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI), un progetto sull'ospite, finalizzato ad una

rilevazione e pronta risposta ai bisogni dell'anziano. Il PAI viene compilato con la collaborazione delle diverse figure professionali quali animatori, l'infermiere, il Responsabile delle Attività Assistenziali (operante anche nella Casa Residenza), il fisioterapista.

Art.5 Presenza infermieristica

E' sempre presente il personale infermieristico della Casa Residenza Anziani che si occupa della somministrazione della terapia prescritta dal Medico di Base, della rilevazione dei parametri, medicazioni, interventi per emergenze sanitarie. Partecipa anche alla compilazione del PAI.

L'assistenza farmaceutica è coperta con farmaci prescritti dal Medico di Base, la cui fornitura e spesa relativa sarà a carico dei familiari o dell'ospite stesso.

Art. 6 Assistenza medica

L'assistenza medica di base all'interno della Centro Diurno viene erogata dal Medico di Base scelto dall'ospite. Per le emergenze viene attivata la Guardia Medica o il 118, che vengono contattati dall'infermiere ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Art. 7 Servizio Animazione

L'animazione ha finalità di intrattenimento, relazionali, di stimolo, recupero e mantenimento delle capacità residue e di contatto con la realtà esterna. All'interno del Centro Diurno sono previste piccole attività laboratoriali svolte quotidianamente dalle Operatrici Socio Sanitarie. Gli ospiti del Centro Diurno inoltre dispongono del servizio di animazione della Casa Residenza per Anziani San

Domenico. Le attività sono svolte dal lunedì al venerdì con programma mattutino e pomeridiano e al sabato al mattino. Gli animatori della Casa Residenza Anziani sono 2 con una presenza rispettivamente di 36 e 18 ore.

Vengono svolte attività quali:

- laboratori (disegno, lavoro a maglia, cucito);
- lettura del quotidiano;
- tombola;
- ginnastica di gruppo (in collaborazione con la fisioterapia)
- le feste di compleanno e di ricorrenza
- la partecipazione a manifestazioni paesane con l'organizzazione di un programma della struttura (Primaveranda, Agribù, Natale a Budrio);

I programmi possono subire variazioni in base al tipo di utenza e alle possibilità organizzative del momento. Tempi e modalità di partecipazione sono stabiliti dal PAI di ogni ospite, alla cui stesura partecipano tutte le figure professionali.

Art. 8 Servizio di fisioterapia

Gli ospiti del Centro Diurno condividono il servizio di fisioterapia della Casa Residenza. Il fisioterapista è presente dal lunedì al venerdì per un totale di 36 ore settimanali. Abbiamo un locale attrezzato a palestra per effettuare ginnastica attiva e passiva, terapie quali correnti antalgiche (tens), magnoterapia, fisiochinesiterapia, fisioterapia individuale. Il terapeuta collabora strettamente anche con gli animatori per la ginnastica di gruppo alla quale gli ospiti del Centro Diurno partecipano in compagnia degli ospiti della CRA negli ampi locali della stessa.

Art. 9 Vitto

Il San Domenico si avvale del servizio di ristorazione fornito dalla ditta Elixor. La cucina propone un menù legato alle stagioni ed articolato su 4 settimane, caratterizzato dall'attenzione ai piatti regionali, di estrazione contadina (pancotto, polenta con la salsiccia,..) e legati alla tradizione. Stagionalmente i menù vengono rivisti, anche in base al gradimento espresso da ospiti e parenti. Periodicamente, vengono effettuate delle rilevazioni a tappeto per controllare la corrispondenza qualità distribuita e qualità percepita sui pasti. Oltre al piatto del giorno, sono sempre presenti almeno un'alternativa sia al primo che al secondo e contorni vari. Su proposta del Medico di Base o su consulenza dietetica di uno specialista, la cucina fornisce diete personalizzate. Forte attenzione viene prestata anche agli ospiti che debbono forzatamente utilizzare diete con cibi morbidi e liquidi.

I pasti sono distribuiti dal personale in confezioni monoporzioni, che mantiene le caratteristiche organolettiche dei cibi preparati, dal momento della cottura al momento dell'assunzione.

Al momento dell'assunzione del pasto: gli ospiti sono seguiti, stimolati e, qualora necessario, imboccati dal personale di servizio.

Art.10 Servizio guardaroba

Il servizio guardaroba non è previsto all'interno del Centro Diurno, e interviene solo per la fornitura della biancheria piana necessaria per l'espletamento dei bagni. Ogni ospite deve avere in giacenza i suoi capi di abbigliamento + il cambio completo se nel progetto assistenziale è previsto il bagno settimanale. Il tutto viene custodito in armadi personali. Il lavaggio della biancheria personale dell'ospite è a carico proprio o dei parenti.

Art.11 Altre prestazioni previste

PARRUCCHIERA

Il servizio è incluso nella retta ed erogato da professionisti del settore: è a carico dell'ospite la sola permanente.

PODOLOGO

Il servizio di podologia, condiviso con la Casa Residenza, viene erogato al Centro Diurno da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante agli ospiti con frequenza giornaliera per i quali viene valutata la necessità di intervento. Viene garantita una presenza di norma mensile ed il servizio è compreso nella retta.

Art.12 Servizio religioso

Viene assicurata a tutti gli ospiti la pratica religiosa: attualmente, l'assistenza è garantita solo per la religione cattolica. Ogni venerdì viene celebrata la S. Messa presso la cappella allestita nella sala polivalente della Casa Residenza. La Celebrazione è curata dagli animatori e dalle volontarie della Parrocchia di S. Lorenzo.

INGRESSO CENTRO DIURNO

◆ RACCOLTA INFORMAZIONI:

Prima dell'ingresso viene effettuata un visita domiciliare di conoscenza all'ospite alla presenza dei parenti, dell'Assistente Sociale e una OSS del Centro Diurno, per la raccolta delle informazioni utili per la conoscenza della persona presa in carico. I parenti riceveranno un modulo da fare compilare al Medico di Base in cui presentare clinicamente l'utente. Durante questo incontro, viene concordata la data di ingresso e la frequenza. Viene altresì consegnato un elenco dei documenti necessari, da fornire in fotocopia, quali carta d'identità, libretto sanitario, esenzione ticket, certificato d'invalidità.

◆ GIORNO DELL'INGRESSO:

Il giorno d'ingresso, l'utente viene accolto dall'operatore assistenziale e dal Coordinatore della Struttura, viene accompagnato presso la sala comune e presentato agli altri utenti. L'inserimento avviene in modo graduale: il primo giorno la presenza è di 2 ore; il secondo di 4 ore e, se nulla osta, si procederà con l'intera giornata.

◆ DOCUMENTAZIONE SANITARIA NECESSARIA:

Entro i primi giorni il nuovo utente dovrà fornire il certificato di presentazione clinica compilato dal suo Medico di Base, in cui sono riportate le patologie e la posologia dei farmaci assunti nelle 24 ore. Ogni qualvolta il Medico varia la terapia farmacologica dovrà fornire relativo certificato per garantirne la corretta somministrazione. Dovrà fornire inoltre richiesta medica per il monitoraggio della Pressione arteriosa e la relativa frequenza e richiesta per eventuali medicazioni e stick glicemici o altre operazioni che richiedono prestazione infermieristica.

Ultima revisione gennaio 2018