

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Deliberazione n. 13 del 23/11/2013

OGGETTO: ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI DIURNI GESTITI DA ASC INSIEME

L'anno **duemilatredici**, addì ventitré del mese di novembre alle ore _____ presso la sede dell'ASC Insieme, si è riunito il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei Signori:

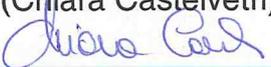
CASTELVETRI CHIARA	Presidente
TUFARIELLO GIORGIO	Vicepresidente
FABBRI MARILENA	Consigliere

Presenti n. 2

Assenti n. 1

Partecipano il Direttore Dott.ssa Elisabetta Scoccati che provvede alla redazione del presente verbale, Germana Ciccone e Michele Peri.

Presiede la seduta, nella sua qualità di Presidente, Chiara Castelvetti, che dichiara aperta la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

Visto: Il Presidente
(Chiara Castelvetri)


Visto: Il Direttore
(Elisabetta Scoccati)


Deliberazione n. 13 del 23/11/2013

OGGETTO: ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI DIURNI GESTITI DA ASC INSIEME

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Richiamati:

- Il D.Lgs. 267/2000 ed in particolare gli artt. 113 bis e 114 con riferimento all'Azienda Speciale, ente dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto;
- l'atto con cui è stata costituita l'Azienda Speciale di tipo consortile denominata "Insieme Azienda consortile Interventi Sociali valli del Reno, Lavino e Samoggia" tra i 9 Comuni del Distretto di Casalecchio di Reno repertoriato al n. 46.391 in data 27.11.2009;

Considerato che:

- La legge Regionale 2/03 prevede che gli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali gestori adottano la Carta dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 13 della legge n. 328 del 2000, al fine di tutelare gli utenti, assicurare l'informazione e la partecipazione degli stessi e la trasparenza nell'erogazione dei servizi
- Insieme gestisce dal 1 gennaio 2010 le funzioni e gli interventi sociali prima di competenza dei Comuni e/o dell'AUSL (su delega dei Comuni);
- Nel corso dell'anno 2010 Insieme ha assunto la gestione di servizi ed interventi nelle aree minori, anziani, disabili, adulti attraverso un processo di graduale assunzione definito in sede di accordo con l'AUSL;
- Dall'1 gennaio 2011 Insieme gestisce ormai tutti i servizi e gli interventi sociali;

Dato atto che:

- la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e informazione tra ASC Insieme e i cittadini in relazione alle attività offerte e agli standard di qualità dichiarati e

di tutela dei diritti dei cittadini e che ASC InSieme ha deciso di adottare anche in un ottica di maggiore trasparenza, sulla scia di quanto previsto dal D.Lgs 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"

- la Carta dei servizi e' inoltre e' inoltre uno strumento di valutazione della qualità dei servizi erogati ai sensi dell'art. 13 della Legge 328/00 e costituisce requisito necessario ai fini dell'accREDITamento;
 - sono stati rilasciati ad ASC InSieme gli atti di concessione dell'accREDITamento transitorio per i Centri Diurni per anziani:
 - di Sasso Marconi Prot. n. 33949 del 31/12/2010
 - Villa Magri, di Casalecchio di Reno Prot. n. 33950 del 31/12/2010
 - Biagini , di Zola Predosa Prot. n. 33945 del 31/12/2010
 - Riale, di Zola Predosa Prot. n. 33948 del 31/12/2010
 - di Crespellano Prot. n. 33947 del 31/12/2010
- con scadenza 31 dicembre 2013,
- entro la data di scadenza dell'accREDITamento transitorio gli Enti gestori devono dotarsi di tale strumento di comunicazione e controllo;

Acquisito il parere tecnico favorevole del Direttore, in atti;

Ad unanimità di voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. di approvare lo schema della "Carta dei Servizi dei Centri diurni gestiti da ASC InSieme", allegata al presente atto di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. di dare atto che l'allegato rappresenta uno schema generale che verrà personalizzato per ogni struttura in funzione delle singole peculiarità (ricettività, spazi, fornitori, attività...);
3. di dare atto che la Carta dei Servizi verrà pubblicata sul sito dell'Azienda, consegnata agli utenti, e pubblicizzata come disposto dalla normativa.

Visto: Il Presidente
(Chiara Castelvetri)

Chiara Castelvetri

Visto: Il Direttore
(Elisabetta Scoccati)

Elisabetta Scoccati

OGGETTO: ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI DIURNI GESTITI DA ASC INSIEME

PARERE TECNICO

Con riferimento alla proposta di deliberazione di cui sopra si esprime **PARERE TECNICO FAVOREVOLE**

Casalecchio di Reno, 23 novembre 2013

LA DIRETTORA
ELISABETTA SCOCCATI
Elisabetta Scoccati
Azienda consortile Interventi Sociali
valli del Reno, Lavino e Samoggia

Letto, approvato e sottoscritto

La Direttrice
Elisabetta Scoccati

Deliberazione n. 13 del 23/11/2013

IL PRESIDENTE
Chiara Castelvetri

Chiara Castelvetri

LA DIRETTORA
Elisabetta Scoccati
Elisabetta Scoccati
Azienda consortile Interventi Sociali
valli del Reno, Lavino e Samoggia
La Direttrice
Elisabetta Scoccati

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 124, comma 2 del D.Lgs. 18.8.2000 n. 267, visto l'art. 114 del D.Lgs. 18.8.2000 n. 267, copia della presente deliberazione viene pubblicata sul sito WEB di " Insieme Azienda consortile Interventi Sociali valli del Reno, Lavino e Samoggia".

LA DIRETTORA
Elisabetta Scoccati
Elisabetta Scoccati
Azienda consortile Interventi Sociali
valli del Reno, Lavino e Samoggia
La Direttrice
Elisabetta Scoccati

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO _____ |

VIA _____

PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui ASC Insieme si dota allo scopo di informare, in maniera trasparente, gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni nei Centri Diurni dalla stessa gestiti. Si tratta di un "vademecum" che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire. Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione al fine di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente. La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, l'autodeterminazione dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale, l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

FINALITA'

Il servizio di Centro Diurno, quale articolazione funzionale della rete di servizi ed interventi a favore della popolazione anziana, si pone come presidio socio-assistenziale e sanitario di carattere semiresidenziale rivolto ad anziani residenti nel _____ e nei Comuni del Distretto di Casalecchio di Reno per favorire la domiciliarietà di persone anziane in condizioni di non autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura psicofisica che richiedono supervisione, tutela e sostegno nello svolgimento delle attività della vita quotidiana.

Il servizio opera per il mantenimento e potenziamento delle abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, della relazione interpersonale, promuovendo il benessere psicofisico delle persone tramite risposte personalizzate ai bisogni.

Il Centro Diurno opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, il servizio cura particolarmente le relazioni con il contesto familiare di appartenenza e la comunità, affinché l'anziano possa restare inserito il più possibile nel suo ambiente familiare e nel tessuto sociale di riferimento. Favorisce in tal senso momenti ed occasioni d'incontro e di aggregazione con le varie realtà territoriali. Accoglie, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni e singoli) integrandolo nei propri programmi d'intervento.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Il Servizio offerto agli utenti del centro Diurno è ispirato al principio di uguaglianza, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singolo anziano.

Il Servizio garantisce che tali diritti siano espressi, mantenuti e riconosciuti a prescindere dal grado di autonomia del singolo utente.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione e opinioni politiche. L'erogazione del servizio è improntata a criteri di obiettività ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'assistenza di tipo semiresidenziale è garantita nei giorni feriali, per 10 ore al giorno in modo continuo e regolare durante l'intero arco dell'anno tranne che per le festività nazionali e locali. Qualora dovesse verificarsi la sospensione dell'attività il servizio di centro diurno s'impegna a limitare al minimo il tempo di chiusura al fine di contenere al massimo i disagi per gli utenti e le loro famiglie, che in ogni modo verranno sempre debitamente e anticipatamente informate.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'erogazione del servizio è effettuata in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza. Si adottano a motivo di ciò le misure idonee a realizzare tali finalità tramite piani di miglioramento della qualità, rilevazione d'indicatori e strumenti trasparenti di facile lettura.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alle prestazioni del servizio, il Centro Diurno provvede alla semplificazione e alla riduzione delle procedure dallo stesso adottate. S' impegna inoltre a limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire opportuni chiarimenti su di essi. Viene adottata modulistica e formulari uniformi provvedendo alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di gestione degli ingressi e delle rilevazioni presenze che daranno luogo alle successive determinazioni delle rette di contribuzione.

INFORMAZIONE AGLI UTENTI E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Centro Diurno assicura la piena informazione degli utenti e loro familiari circa le modalità di funzionamento del servizio tramite appositi atti e documentazione relativa alla programmazione delle attività chiara, facilmente leggibile e visibile che viene consegnata al momento dell'ammissione e successivamente nel corso di riunioni con cadenza almeno annuale.

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio e ad accedere ai registri e archivi che li riguardano, nei modi e nei termini previsti dal presente regolamento.

I dati degli utenti del servizio sono individuati come "dati personali" e sono pertanto soggetti alla disciplina di tutela definita a norma di legge. Il coordinatore del servizio e gli operatori sono autorizzati al trattamento dati ai sensi della succitata legge. Tutti gli addetti che operano all'interno del servizio sono tenuti alla riservatezza.

DESCRIZIONE DELL'AMBIENTE

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il centro diurno svolge una funzione tutelare e di socializzazione dei propri utenti, eroga prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie, garantendo interventi finalizzati alla riattivazione e al mantenimento delle residue capacità dell'anziano, attua programmi di sostegno a favore delle famiglie degli utenti, in particolare in relazione a difficoltà organizzative e relazionali.

Possono usufruire dei posti accreditati del centro diurno anziani non autosufficienti e persone non anziane affette da patologie assimilabili a quelle geriatriche certificate dall'U.V.G.T. (unità di valutazione geriatrica territoriale) residenti nei Comuni del Distretto. Possono inoltre usufruire dei posti non accreditati anziani con diverso grado di non autosufficienza residenti nei Comuni del Distretto sulla base di uno specifico progetto sociale. Gli inserimenti degli utenti presso il centro diurno dovranno comunque rispettare un case mix tale da consentire l'equilibrio del gruppo già presente, al fine di garantire la realizzazione dei PAI (piano di assistenza individualizzato) predisposti per ciascun anziano. Di norma la frequenza al centro diurno è a tempo pieno, tuttavia in base al PAI di ogni singolo ospite, possono essere previsti moduli di accesso a frequenza differenziata e part-time e a tempo determinato.

La ricettività della struttura è di _____ giornalieri, la struttura è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.30.

I turni di presenza degli Operatori Socio- Sanitari sono visionabili presso l'ufficio del centro. Tutto il personale è in possesso dei requisiti previsti dalla specifica normativa regionale vigente. Il rapporto numerico operatori/utenti è definito in ottemperanza alle disposizioni vigenti.

PERSONALE

Il servizio si avvale di un'équipe composta da personale qualificato, quale strumento operativo per una gestione efficace e professionale degli interventi nei confronti degli ospiti. Essa ha il compito di concorrere a predisporre, realizzare e verificare i piani personalizzati degli utenti ed affrontare gli aspetti organizzativi riguardanti il funzionamento complessivo della struttura.

L'équipe del personale comprende:

Assistente sociale o analoga figura con funzioni di coordinamento tecnico-operativo del personale del centro, valutazione delle domande inviate da Assistente Sociale Responsabile del Caso (RC) e relative proposte di ammissione e dimissione, gestione del rapporto con i familiari e gli altri servizi del territorio, verifica periodica dei PAI, programmazione delle attività e loro andamento, controllo circa il corretto utilizzo della documentazione in uso, raccolta di dati statistici di tipo quali-quantitativo sul centro diurno ed altre funzioni proprie relative al ruolo professionale, ivi comprese proposte di miglioramento relative all'organizzazione da avanzare al Responsabile dell'area anziani ASC in merito alle prestazioni e alle attività, che possano comportare eventuali acquisti di attrezzature, materiali per rispondere in modo mirato alle esigenze degli utenti. Il coordinatore favorisce e organizza inoltre l'attività di eventuali volontari singoli o associati e convoca l'assemblea dei familiari degli utenti.

Operatori socio-sanitari secondo i rapporti numerici e i requisiti individuati nella

deliberazione di G.R.n. 564/2000 per i posti non accreditati e G.R. n. 514/08 per i posti accreditati, a rotazione tra di loro, svolgono funzioni di tipo tutelare, assistenziale, di riattivazione e di socializzazione, curando in modo particolare gli aspetti relazionali e comunicativi, secondo quanto previsto nel PAI di ciascun ospite. Può essere prevista la presenza di altre figure presso il centro diurno, quali liberi professionisti, volontari singoli o associati, tirocinanti e borse lavoro per le attività diverse di cui sopra. Premessa indispensabile per l'operatività quotidiana sono gli incontri periodici di programmazione e verifica dei piani di lavoro attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti necessari a documentare l'attività svolta (ad es. cartella degli ospiti, PAI, diario di consegna giornaliera, registro delle presenze, registro delle attività..) così come fondamentale è l'aggiornamento costante e la formazione del personale quale elemento di qualificazione del servizio.

L'équipe viene convocata periodicamente dal coordinatore o dietro richiesta motivata del Responsabile dell'area anziani o del Direttore di ASC, che può partecipare se necessario.

Volontari in relazione ai progetti specifici di ciascun Centro Diurno, prestano la loro attività Volontari singoli o appartenenti ad Organizzazioni di volontariato. Gli stessi affiancano in ogni caso l'attività dell'Operatore socio-sanitario senza mai sostituire azioni specifiche ma con compiti propri dell'attività di volontariato.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Per ciascun ospite della struttura viene compilato un P.A.I., strumento d'integrazione condiviso tra le figure professionali che operano nell'ambito del servizio, il cui obiettivo primario è l'individuazione e l'esplicitazione dei bisogni socio-sanitari dell'utente. Il P.A.I. è garanzia d'integrazione e trasparenza sia per gli ospiti che per i familiari, per quanto attiene all'assistenza all'interno della struttura, è inoltre elemento di comunicazione e collegamento con l'esterno (famiglia, altre strutture ecc.). Il P.A.I. viene presentato al familiare di riferimento rilevando le integrazioni proposte e condividendo gli obiettivi dell'équipe di lavoro. Il P.A.I. viene sottoscritto da tutte le figure professionali e dal familiare di riferimento.

FORMAZIONE

Il piano formativo del personale è orientato al metodo della formazione permanente, privilegia le tematiche relative alle tecniche dell'assistenza e della relazione/comunicazione. E' compreso nel piano formativo generale di ASC Insieme e rispetta i vincoli previsti dalle direttive vigenti, tiene inoltre conto delle esigenze espresse dagli operatori per orientare in modo mirato la formazione a bisogni specifici che possano continuamente motivare e rinforzare la professione.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE- ASSEMBLEA DEI FAMILIARI

L'assemblea delle famiglie è convocata su richiesta del coordinatore, del Responsabile dell'area anziani, del Direttore di ASC o da almeno 1/3 dei familiari degli utenti. Di norma viene indetta un'assemblea una volta all'anno allo scopo di riferire alle famiglie l'attività svolta e di illustrare la programmazione per l'anno entrante, al fine di promuovere la più ampia partecipazione al servizio.

In un clima di partecipazione attiva, è richiesta la collaborazione degli utenti e dei loro

familiari con gli operatori del servizio, in particolare per ciò che attiene:

- alla predisposizione del PAI, alle eventuali rivalutazioni, modifiche o aggiornamenti necessari, con l'impegno a cooperare per la realizzazione dello stesso e degli obiettivi
- contenuti;
- alla partecipazione ad incontri ed assemblee indette dall'ASC riguardo a temi specifici di gestione o in riferimento a particolari tematiche riguardanti l'anziano.

Tutte le comunicazioni di interesse generale relative sia all'attività del centro che a progetti ed eventi esterni vengono affisse alla bacheca presente nell'atrio della struttura in modo tale che le persone entrando possano facilmente reperire le informazioni. Comunicazioni particolarmente importanti vengono trasmesse in forma scritta.

Il servizio s'impegna a consegnare la dichiarazione annuale riferita alle spese relative all'assistenza che possono essere portate in detrazione o dedotte in tempo utile per la denuncia dei redditi.

PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

Il centro diurno fornisce un complesso di servizi e prestazioni, sulla base del PAI, complementari tra loro e integrate con quelle degli altri servizi territoriali, così articolate:

- a) assistenza tutelare diurna, cura dell'igiene personale, ad integrazione dell'intervento dei familiari,
- b) servizio pasti (colazione, pranzo, merenda), anche personalizzati, in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti,
- c) attività di mobilitazione, di riattivazione fisica, di stimolazione cognitiva, di socializzazione e occupazionali,
- d) attività ricreative in collaborazione con associazioni di volontariato, culturali, religiose presenti sul territorio (es. uscite, gite, scambi con altri centri diurni ecc.),
- e) aiuto nella somministrazione dei farmaci indispensabili, in base alla prescrizione del medico curante, su apposita scheda sanitaria, in linea con la procedura distrettuale validata a livello aziendale,
- f) assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, erogata dal personale sanitario dell'Azienda USL Bologna, tramite apposita convenzione con ASC.

L'eventuale accompagnamento al centro degli utenti residenti nel Comune può essere effettuato in caso d'impossibilità accertata dei familiari a farvi fronte.

ASSISTENZA TUTELARE DI BASE

Tutti gli ospiti, se ed in quanto non vi riescono personalmente, durante la permanenza al centro diurno vengono assistiti nelle seguenti funzioni:

- accesso ed utilizzo dei servizi igienici;
- aiuto nell'igiene personale quotidiana;
- bagno settimanale per gli anziani impossibilitati a farlo al proprio domicilio e/o con indicazione contenuta nel PAI;
- manicure o pedicure, impostata come attività settimanale per valorizzare la cura e il benessere della persona,
- aiuto per una corretta deambulazione e mobilitazione tramite interventi di gruppo e individualizzati, ivi compreso l'aiuto nell'uso di ausili per la vita quotidiana,

- somministrazione della colazione, pranzo e merenda con aiuto all'assunzione se necessario,
- aiuto alla somministrazione di farmaci indispensabili negli orari di fruizione del servizio e secondo le indicazioni sopra riportate.

In ogni caso l'intervento dell'operatore sarà finalizzato principalmente a consentire all'anziano di svolgere autonomamente le funzioni che è in grado di portare a termine.

SERVIZIO PASTI

Agli ospiti sono serviti giornalmente secondo le preferenze espresse in base al menù:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30 circa che prevede bevande di vario genere (thè, caffè, orzo, camomilla ecc.) e biscotti o merendine;
- pranzo dalle ore 12.15 alle ore 13.15 circa con possibilità di scelta tra due menù (asciutto o brodo, due diversi secondi, verdure cotte e crude, pane, frutta). Eventuali esigenze dietetiche individuali vengono soddisfatte qualora certificate dal Medico di medicina generale.
- merenda dalle ore 15.45 alle ore 16.15 circa che prevede bevande di vario genere, yogurt, mousse, budini, biscotti o merendine.

I pasti vengono preparati da fornitore qualificato (_____), consegnati tramite veicoli predisposti e sporzionati dagli operatori. Ogni fase del processo è garantita ai sensi della normativa HACCP e il personale si attiene alle disposizioni contenute nell'apposito Manuale di Autocontrollo, a disposizione presso la struttura.

ATTIVITA' DI MOBILIZZAZIONE, STIMOLAZIONE COGNITIVA, OCCUPAZIONALI, RICREATIVE, ANIMAZIONE

Allo scopo di favorire il recupero ed il mantenimento delle autonomie psicofisiche degli ospiti e il loro complessivo benessere il centro diurno programma e svolge specifiche attività finalizzate a:

- mantenere e potenziare le capacità residue dell'utente,
- stimolare le funzioni cognitive ed intellettive, favorendo inoltre l'orientamento spazio-temporale,
- favorire l'autonomia motoria attraverso esercizi di gruppo ed individuali, svolti settimanalmente anche in collaborazione con gruppi sportivi qualificati del territorio;
- *eseguire semplici attività manuali, tenendo conto delle preferenze espresse dagli ospiti, finalizzati _____*
- drammatizzare favole o scenette seguendo semplici copioni (in collaborazione con Associazioni del territorio), interpretare canti in particolare legati alla memoria passata, fare giochi di società (es. tombola, carte ecc.)
- partecipare a gite, iniziative, feste a tema unitamente ad altri centri diurni e altre aggregazioni del territorio per favorire gli scambi e i contatti con il tessuto sociale di riferimento.

Il calendario delle attività settimanali viene affisso in bacheca per visione a tutti gli ospiti e familiari.

TRASPORTO

Il servizio di accompagnamento è garantito, per coloro che non possono provvedervi autonomamente, in collaborazione con la _____, di norma viene effettuato tra le ore 7.30 e le ore 9.15 del mattino e tra le ore 16.15 e le ore 17.30 circa del pomeriggio.

IGIENE E MANUTENZIONE DEI LOCALI

Tutti i locali e gli spazi comuni vengono puliti quotidianamente _____ sulla base di apposita convenzione con ASC Insieme che prevede oltre alle pulizie giornaliere anche quelle straordinarie secondo un calendario previsto dalla convenzione stessa.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per richiedere l'ammissione al servizio è necessario presentare specifica domanda presso lo Sportello Sociale territoriale dell'ASC di residenza dell'anziano.

L'Assistente Sociale territoriale per l'accesso ai posti accreditati, in veste di Responsabile del Caso, provvede ad attivare il procedimento di valutazione multidimensionale del bisogno socio-sanitario e di determinazione del servizio più idoneo; la valutazione sociale da parte dell'Assistente Sociale viene effettuata coinvolgendo i familiari e la rete estesa dell'anziano.

La pratica viene trasmessa all'U.V.G.T. distrettuale presso la sede del SAA (servizio assistenza anziani del Distretto), che provvederà alla valutazione e successivamente alla conferma o meno del percorso assistenziale di tipo semiresidenziale redatto in apposito Piano Operativo.

Gli anziani non autosufficienti vengono classificati in sede di UVG. in base all'intensità assistenziale e sanitaria necessaria ad assicurare idonee risposte all'interno del centro diurno secondo tipologie di carico assistenziale per il rispetto del case mix di struttura. L'anziano, sulla base del punteggio BINA (Breve Indice di Non Autosufficienza) integrato dal punteggio sociale, determinante un punteggio totale, viene posizionato all'interno della graduatoria gestita dal Servizio assistenza anziani del SAA. Gli inserimenti nei centri diurni vengono effettuati in ordine di graduatoria considerando territorialità, disponibilità di posti e iter valutativo concluso per il potenziale utente.

Relativamente ai posti non accreditati si utilizza la medesima procedura valutativa di cui sopra, tali posti sono a disposizione di anziani che al termine dell'iter di valutazione risultano essere autosufficienti, i posti non accreditati possono essere utilizzati anche temporaneamente per accogliere anziani certificati non autosufficienti e nel rispetto del case mix.

In caso di domande eccedenti rispetto ai posti disponibili, l'ammissione viene effettuata, tenendo conto dei seguenti criteri:

- a. assenza o fragilità del nucleo familiare che determina uno stato di isolamento e/o solitudine,
- b. particolare condizione di difficoltà dei familiari (età, stato di salute, distanza geografica, carico familiare, impegno lavorativo...),
- c. grave rischio d'istituzionalizzazione impropria,
- d. condizione di parziale o totale non autosufficienza della persona,
- e. situazione economica disagiata.

COSA PRESENTARE ALL'ATTO DELL'INGRESSO

Il coordinatore di struttura riceve direttamente la documentazione che riguarda il potenziale utente da parte dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso (copia della scheda richiesta, della cartella sociale contenente anche la scheda delle autonomie e i documenti sanitari, l'eventuale Piano Operativo redatto in U.V.G., l'ISEE – indicatore della situazione economica equivalente - se disponibile).

Preliminarmente all'ingresso (di norma durante la visita di presentazione del Centro Diurno prima dell'effettiva entrata) dovrà esser sottoscritto specifico Piano di Ammissione nel quale verranno indicati:

- i giorni di frequenza,
- l'eventuale necessità di dieta alimentare, con prescrizione medica,
- qualora l'utente necessiti di controllo per l'assunzione di farmaci viene consegnata scheda sanitaria, che dovrà esser compilata a cura del Medico di base, nonché integrata successivamente e tempestivamente con modifiche o variazioni, contestualmente si richiede al Medico autorizzazione a poter effettuare da parte dell'anziano l'attività di "ginnastica dolce",
- altra documentazione sanitaria disponibile successiva alla valutazione dell'Assistente Sociale RC da allegare,
- la compartecipazione al costo del servizio sulla base dell'attestazione dell'ISEE prodotta, diversamente verrà applicata la retta massima,
- se necessario il trasporto con quali modalità.

All'utente e ai suoi familiari viene consegnata copia della Carta dei Servizi e della programmazione in essere debitamente illustrate dal Coordinatore di struttura.

OGGETTI PERSONALI

All'atto dell'ammissione ogni utente dovrà portare con sé un cambio completo di biancheria intima e di abiti, se necessari presidi (ad es. per incontinenza o ausili per la deambulazione) ogni ospite dovrà portare i propri da casa.

Gli utenti sono invitati a non portare oggetti di valore o cifre di denaro.

Ogni anziano è dotato di un proprio armadietto presso il centro diurno.

DESCRIZIONE COSTO RETTA – MODALITA' DI PAGAMENTO

Viene individuato l'indicatore I.S.E.E, calcolato secondo la normativa, per la definizione dell'entità della contribuzione al costo del servizio, utilizzando quale nucleo di riferimento il nucleo estratto relativo all'utente e al coniuge o al convivente. E' prevista un'esenzione fino a euro 3.500, quindi è stato costruito un metodo proporzionale tra euro 3.500 e euro 20.600 fino alla tariffa di euro 26.50 al giorno, per valori I.S.E.E. oltre euro 20.600 la tariffa è di euro 26.50.

La tariffa viene attribuita per una giornata di presenza, sarà assegnata una tariffa dimezzata in caso di frequenza per mezza giornata. Durante periodi di assenza è previsto il pagamento di una quota giornaliera pari al 45% della tariffa. L'ufficio amministrativo di ASC Insieme predispone mensilmente, sulla base delle presenze registrate, un bollettino di c/c postale relativo alla retta di contribuzione indirizzato all'utente e/o al familiare referente.

ASSENZE E DIMISSIONI

Ogni utente è tenuto ad avvisare entro le ore 9 del giorno stesso la propria assenza. Le uscite temporanee, nell'arco della giornata e su richiesta dei familiari, vanno concordate con il Coordinatore e prevedono la sottoscrizione di apposita modulistica sia al momento dell'uscita dell'ospite che al suo rientro.

Le assenze programmate dell'utente in occasione di festività o ferie estive comunicate tempestivamente consentono di ottimizzare l'organizzazione del servizio

La sospensione, anche temporanea, viene concordata con il familiare referente coinvolgendo inoltre l'Assistente Sociale RC. e di norma non può superare i due mesi, salvo situazioni particolari.

L'assenza per motivi di salute che supera i 5 giorni consecutivi comporta la presentazione di un certificato medico per la riammissione che dichiara superato l'evento acuto e consenta il reinserimento in comunità.

La dimissione dal centro diurno può essere predisposta nei seguenti casi:

- a. con richiesta scritta dell'utente o suo familiare quando non sussistono più le condizioni e i requisiti che hanno determinato l'ammissione al servizio;
- b. con richiesta espressa del coordinatore del servizio in caso di sostanziali modifiche sopravvenute nelle condizioni psicofisiche dell'anziano tali da richiedere una rivalutazione in U.V.G. urgente e l'emissione di un Piano Operativo dove si evidenzia l'impossibilità di proseguire la frequenza al centro diurno, offrendo laddove possibile, alternative socio-assistenziali e sanitarie all'interno della rete dei servizi ex 5/94.
- c. d'ufficio, qualora vengano a configurarsi situazioni di rischio per l'ospite medesimo o nei confronti degli altri ospiti, ricorrendo tuttavia sempre a nuova rivalutazione con l'obiettivo di cui al precedente comma.

VISITE DI PARENTI E CONOSCENTI

Non esistono orari vincolanti di visita agli ospiti, la struttura è aperta alle visite previo accordo con il Coordinatore del servizio e possibilmente in orari da definirsi compatibilmente con la programmazione delle attività previste. Ciò al fine di salvaguardare il benessere degli ospiti nonché il lavoro degli operatori. I visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza.

COMUNICAZIONI E RIMOSTRANZE

Per eventuali comunicazioni, informazioni, richieste di chiarimento o rimostranze il Coordinatore del centro è a disposizione dei parenti, previo appuntamento o su segnalazione degli operatori.

Il familiare che si dovesse trovare nelle condizioni di effettuare un reclamo/suggerimento può:

- esprimerlo direttamente e verbalmente al Coordinatore,
- utilizzare una forma scritta inserendo il reclamo/suggerimento nell'apposita cassetta presente nell'atrio all'ingresso della struttura, la cassetta viene aperta settimanalmente dal coordinatore o suo delegato che provvederà a visionare quanto contenuto e a rispondere risolvendo il problema segnalato direttamente e tramite un confronto con le altre figure professionali.

Sulla base della valutazione dell'entità del reclamo/suggerimento il coordinatore

procederà:

- se reclamo lieve a comunicare verbalmente l'azione correttiva intrapresa;
- in caso di reclamo non lieve a comunicare per iscritto l'azione correttiva intrapresa.

Resta inteso che essendo il centro diurno una struttura pubblica valgono le disposizioni di cui alla L. 241/90 e s.m. in materia di istanze, procedimento e accesso agli atti.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Annualmente l'ASC Insieme in collaborazione con ASL promuove un'indagine finalizzata a rilevare la qualità percepita dall'utente e dai suoi familiari. E' prevista pertanto la somministrazione in forma anonima e di facile lettura di un questionario che contiene circa una decina di domande per esplorare le varie aree d'interesse (orari di apertura, attività proposte, accesso alle informazioni, professionalità e disponibilità degli operatori e del coordinatore, clima relazionale, spazi fruibili e pulizia dei locali, servizio pasti...). Gli esiti dell'indagine vengono presentati nel corso della riunione con i familiari. ASC inSieme, nel limite del possibile, si impegna a valutare ed eventualmente a mettere in atto i suggerimenti pervenuti dagli utenti e dai loro familiari.

NORME FINALI

La presente Carta dei servizi definisce criteri di accesso, modalità e funzionamento del _____ Tale documento rappresenta inoltre strumento adeguato per facilitare l'utente o i soggetti che ne possono rappresentare i diritti, nel processo di valutazione del servizio. Al fine di presentare eventuali richieste nei confronti dei soggetti responsabili della gestione del servizio l'utente può rivolgersi:

Insieme Azienda Consortile interventi sociali Valli del Reno Lavino e Samoggia
Via Cimarosa 5/2
40033 Casalecchio di Reno
Fax 051.59.66.76 mail: insiemeaziendaconsortile@legalmail.it

Direttore Generale
Responsabile area anziani

Elisabetta Scoccati
Michele Peri