



CARTA DEI SERVIZI  
CENTRI DIURNI

Data emissione: 01-01-15  
Rev. 3  
Pag. 1/19

## **CARTA SERVIZI ASP SENECA CENTRI DIURNI**



CARTA DEI SERVIZI  
CENTRI DIURNI

Data emissione: 01-01-15  
Rev. 3  
Pag. 2/19

Gentile Signora/Signore,

desideriamo presentarLe la "Carta dei Servizi" dei Centri Diurni dell'ASP Seneca.

Questo documento è stato realizzato per permetterLe una conoscenza approfondita dei servizi offerti e degli impegni assunti e per poterLe assicurare i più elevati livelli di qualità.

La carta è intesa, quindi, anche come strumento di guida nella scelta del servizio più adeguato alle Sue esigenze e aspettative.

L'obiettivo principale è quello di coinvolgerLa, instaurando un dialogo e un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione.

La invitiamo, quindi, a fornirci suggerimenti, osservazioni e segnalazioni anche attraverso la compilazione della scheda di segnalazione reclami allegata.

Il Suo contributo ci permetterà, così, di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri assistiti e delle loro famiglie.

## Indice

<i>1. Prima parte: Presentazione ASP Seneca.....</i>	5
1.1. Chi siamo.....	5
1.2. La Missione.....	5
1.3. Valori di riferimento.....	6
1.4. L'organizzazione.....	7
<i>2. Seconda parte: Informazioni sui servizi per anziani.....</i>	7
2.1. Principi fondamentali.....	7
2.2. Rapporti con il volontariato, <b>Comitato Utenti Familiari e Volontari</b> .....	8
2.3. Rette.....	8
2.4. Dimissioni .....	8
2.5. Caratteristiche generali dei Centri Diurni.....	9
2.5.1. Tipologia e finalità.....	9
2.5.2. Modalità di accesso.....	10
2.5.3. Descrizione di una giornata in struttura.....	10
2.5.4. Il lavoro con l'anziano.....	12
2.5.5. Visite di parenti e conoscenti e uscite dell'anziano dalla struttura.....	13
2.5.6. Regole di vita comunitaria.....	13
2.5.7. Rapporti con le famiglie.....	14
2.5.8. Modalità di richiesta della cartella sanitaria.....	15
2.5.9. Norme di salvaguardia.....	15
<i>3. Terza parte: standard di qualità impegni e programmi.....</i>	15
3.1 Standard di qualità.....	16
3.2. Controllo del servizio erogato.....	17
3.3. Informazioni chiare e trasparenti.....	17
3.4. Impegni e programmi.....	17
<i>4. Quarta parte: meccanismi di tutela e verifica.....</i>	18
4.1. Incontri con i familiari.....	18
4.2. Procedure di reclamo.....	18
4.3. Questionari di soddisfazione sul servizio erogato.....	18
4.4. Divulgazione pubblica dei risultati.....	18
4.5. Modalità di verifica degli impegni assunti contenuti nella Carta dei Servizi.....	19



SENECA  
Azienda Servizi alla Persona

CARTA DEI SERVIZI  
CENTRI DIURNI

Data emissione: 01-01-15  
Rev. 3  
Pag. 4/19

5. Quinta parte: documentazione allegata.....	19
5.1 Documentazione allegata alla Carta dei servizi.....	19



## 1. PRIMA PARTE: PRESENTAZIONE ASP SENECA

### 1.1. Chi siamo

L'ASP Seneca è una azienda pubblica di servizi alla persona che si occupa della gestione dei servizi pubblici locali rivolti ai bisogni della persona e della famiglia, in modo particolare ad anziani, persone diversamente abili, famiglie, minori e adulti.

L'ASP Seneca è nata a seguito della Legge regionale 2/2003 che ha decretato la trasformazione delle Ipab (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) in aziende di servizi alla persona (Asp) per fornire un assetto più strutturato e funzionale alla componente pubblica del sistema di produzione ed erogazione dei servizi per le persone di tutte le età, nell'ottica della più ampia integrazione socio-sanitaria.

L'ASP è un ente pubblico, senza scopo di lucro, pertanto non persegue logiche di profitto, ma di efficienza. Il concetto di azienda ha quindi un significato di tipo organizzativo e fa di Asp-Seneca il contenitore all'interno del quale ordinare le risorse.

### 1.2. La Missione

- L'ASP Seneca è una azienda pubblica che progetta e fornisce servizi alla persona e alla famiglia nei comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, San Giovanni in Persiceto, Sala Bolognese e Sant'Agata Bolognese nel rispetto della dignità della persona e della sua famiglia;
- I servizi sono rivolti agli anziani, alle persone diversamente abili, ai minori e alle loro famiglie, agli adulti garantendo la continuità, imparzialità e innovazione del servizio stesso;
- La gestione efficiente ed efficace delle risorse e il contestuale sviluppo di una organizzazione leggera e competente rappresentano le due condizioni fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi della solidarietà, partecipazione, rispetto e valorizzazione della persona;
- L'ASP Seneca ritiene il coinvolgimento e confronto costante con i soggetti istituzionali (Comuni, AUSL, Ufficio di piano..) elemento imprescindibile per la lettura dei bisogni rilevati e inespressi del territorio al fine di dare risposte adeguate alle mutevoli esigenze dei cittadini attraverso servizi differenziati. In questo sistema di relazione gioca un ruolo crescente il mondo del volontariato e dell'imprenditoria sociale;
- L'ASP Seneca si caratterizza per un'attenzione particolare all'innovazione nei processi interni (governance leggera ed organizzazione efficiente) e una innovazione nei servizi resi alla comunità.



### 1.3. Valori di riferimento

I valori di riferimento dell'attività dell'azienda sono:

1. Equità
2. Fiducia
3. Ascolto/dialogo
4. Umiltà/ascolto dei desideri
5. Responsabilità
6. Uguale livello di partecipazione
7. Collaborazione e comunicazione
8. Portare per mano

Tali valori si declinano in:

- Una attenzione all'accoglienza della Famiglia (non solo utenza):
  - Azienda multi servizi e multi utenza;
  - Presa in carico della famiglia;
  - Partecipazione della famiglia al percorso socio- assistenziale ed educativo ed alla vita dei servizi.
- Responsabilità:
  - Operatori formati che prendono in considerazione gli utenti come "persone", cui prodigare l'assistenza di cui necessitano, consapevoli di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato senza discriminazione di alcun genere;
  - Servizi resi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.);
- Una omogeneità dei servizi in ambiti territoriali diversi:
  - Procedure uniche;
  - Standards comuni;
  - Attività svolte in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- Continuità del servizio
  - Complementarietà e garanzia di precisi punti di riferimento per l'Utente ed i familiari;
  - Multiprofessionalità e Multidisciplinarietà;
  - Servizi resi con continuità, regolarità e senza interruzione.

L'Azienda, inoltre, nello svolgimento della propria attività si ispira alle finalità e ai principi indicati dalla Legge Regionale n°2 del 2003 ed in particolare al rispetto della dignità della persona e alla garanzia di riservatezza; all'adeguatezza, alla flessibilità e alla personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie; all'innovazione e alla qualificazione degli interventi.

#### **1.4. L'organizzazione**

La macrostruttura organizzativa di ASP Seneca prevede in staff al Direttore Generale quattro aree gestionali: il controllo di gestione; l'accreditamento/qualità e la Sicurezza Prevenzione e Protezione; gli affari generali e le risorse umane; il servizio finanziario.

Dipendono inoltre dal Direttore Generale i responsabili dei servizi per anziani, disabili, famiglie e minori.

## **2. SECONDA PARTE: INFORMAZIONI SUI SERVIZI PER ANZIANI**

I servizi per anziani rappresentano l'80% dell'attività complessiva di ASP Seneca.

Fanno parte dei servizi di ASP Seneca rivolti agli anziani:

- le Case Residenza di Crevalcore, di Sant'Agata Bolognese e di San Giovanni in Persiceto;
- i Centri Diurni di Anzola Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Sala Bolognese, San Giovanni.

### **2.1. Principi fondamentali**

- Nei servizi rivolti agli anziani l'ASP Seneca si ispira ai seguenti principi:
- La personalizzazione e la specializzazione dell'assistenza sulla base dei bisogni e abitudini di ogni singolo individuo;
- L'attenzione a tutti i bisogni dell'anziano mediante una presa in carico "globale" (approccio olistico) con una particolare attenzione alla cura del sè;
- La valorizzazione e il mantenimento di relazioni con le risorse presenti nei servizi ed in modo particolare con i familiari;
- L'integrazione del servizio con il territorio nel quale è collocato;
- La valorizzazione degli interventi di socializzazione, relazione, e animazione;
- La cura degli spazi nei quali vengono svolti i diversi servizi;



- Il coinvolgimento e la partecipazione dell'anziano e della sua famiglia al processo di cura e alla vita e ai cambiamenti del servizio;
- La valorizzazione, il supporto e la formazione del personale dei diversi servizi;
- L'integrazione fra le varie figure professionali presenti nei servizi e il lavoro d'équipe.

## 2.2. Rapporti con il volontariato - **Comitato Utenti Familiari e Volontari.**

Riconoscendo le funzioni di utilità sociale del volontariato reso dai singoli cittadini o da associazioni, i Centri Diurni dell'ASP Seneca, ne promuovono l'apporto e l'utilizzo coordinato, tenendo conto delle finalità istitutive del servizio. L'attività di volontariato è, in ogni caso, esclusivamente integrativa, mai sostitutiva di quella del personale delle strutture.

E' presente, previsto dall'Art. 34 dello Statuto dell'Asp, il Comitato Utenti Familiari e Volontari (C.U.F.V.) organismo di partecipazione e rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi con compiti consultivi di controllo della qualità e di promozione della solidarietà e delle attività di volontariato locale e con lo scopo di mantenere e consolidare i legami con le comunità locali dove sono dislocati i servizi. Il C.U.F.V. è uno strumento istituzionale di partecipazione alla gestione dei servizi socio-sanitari. Porta all'attenzione dell' Asp "Seneca" le esigenze e le aspettative dei cittadini e degli utenti sforzandosi di cogliere i bisogni di ampie fasce della popolazione. Il C.U.F.V. è composto da un rappresentante dei familiari per ogni CRA, un rappresentante dei familiari per i CD, un rappresentante delle associazioni di volontariato, un rappresentante per ogni sigla del sindacato pensionati, un componente indicato da ASP e un componente indicato dall'Unione Terre d'acqua. Gli utenti ed i familiari si riuniscono in Assemblea per la designazione dei loro rappresentanti; le organizzazioni di volontariato che operano all'interno delle CRA indicano un loro rappresentante per Struttura. All'interno del Comitato viene eletto il Presidente ed il Vicepresidente. IL C.U.F.V. si riunisce di norma una volta al mese nei locali messi a disposizione da ASP Seneca, della riunione viene redatto verbale in forma sintetica.

## 2.3. Retta

L'ammontare della retta per la ospitalità nei Centri Diurni e le relative modalità di pagamento sono descritte nell'allegato "Retta per l'anno in corso" unitamente all'elenco dei servizi esclusi dalla retta e al relativo tariffario.





## 2.4. Dimissioni

La cessazione dal servizio può avvenire per le seguenti motivazioni:

- dimissioni volontarie dell'utente eventualmente dovute all'adozione di diverse misure assistenziali;
- dimissione disposta con preavviso da parte dell'assistente sociale responsabile del caso
- decesso.

L'anziano può venire dimesso, con disposizione del Direttore Generale, in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto.

### Dimissioni volontarie dell'utente

L'anziano che desidera lasciare il Centro Diurno deve darne possibilmente comunicazione al Coordinatore e all'Assistente sociale responsabile del caso con preavviso di almeno 2 giorni a maggior garanzia della continuità assistenziale.

Al momento della dimissione l'anziano o il familiare referente si reca presso l'Assistente sociale responsabile del caso per firmare il modulo di rinuncia al posto.

Verranno riconsegnati gli eventuali effetti personali portati al momento dell'ingresso.

### Dimissione disposta con preavviso da parte dell'Assistente sociale responsabile del caso

L'Assistente sociale responsabile del caso sentito il Coordinatore del Centro Diurno possono discrezionalmente disporre l'interruzione della permanenza al Centro dell'utente le cui condizioni psichiche e/o fisiche non consentano un'adeguata assistenza nell'ambito del servizio o comunque siano ritenute incompatibili con la permanenza all'interno di un servizio semiresidenziale, concordando tempi e modalità con l'assistente sociale responsabile del caso e con i familiari dell'anziano.

## 2.5. Caratteristiche generali dei Centri Diurni

### 2.5.1. Tipologia e finalità

Il Centro diurno (CD) è un servizio di accoglienza a carattere semiresidenziale rivolto prevalentemente ad anziani in condizioni di parziale non autosufficienza in coerenza con la programmazione socio sanitaria del distretto Pianura Ovest. Il Centro serve l'utenza del Comune in cui ha sede, potranno accedere al Centro Diurno anche cittadini residenti in altri Comuni del Distretto sanitario Pianura Ovest che ne abbiano fatto richiesta in caso di assenza di cittadini residenti in lista di attesa e in caso di esistenza di specifici accordi a livello sovra-comunale. Il Servizio è rivolto a persone anziane ultra sessantacinquenni o comunque con patologie geriatriche accertate, parzialmente non autosufficiente: limitazioni della mobilità e patologie invalidanti, sindromi ansioso depressive per le quali sia ritenuta utile una esperienza di socializzazione,



## CARTA DEI SERVIZI CENTRI DIURNI

Data emissione: 01-01-15  
Rev. 3  
Pag. 10/19

involuzioni senili, stati confusionali, demenze senili, condizioni di solitudine e di emarginazione. Il Centro diurno ha finalità di sostegno e aiuto per coloro che necessitano di un contesto protetto, aiuto nella stimolazione riattivazione e mantenimento delle capacità residue psico-fisiche dell'anziano, aiuto nel mantenimento dell'anziano nel suo contesto familiare mediante l'offerta alla famiglia di un sostegno nell'assistenza al proprio congiunto che ne ritardi l'istituzionalizzazione. Il Centro diurno è una risorsa significativa per il mantenimento della qualità di vita dell'anziano ponendosi come risorsa intermedia tra il disagio legato all'istituzionalizzazione e la serenità che l'anziano può mantenere conservando il proprio domicilio.

I CD operano nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale **che si impegnano a garantire in ogni momento** e favoriscono la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria. Organizzano attività ricreative e di socializzazione. Promuovono l'integrazione territoriale, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà. Accolgono, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato, integrandolo nei propri programmi di intervento. **Assicurano il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni anziano residente.**

### 2.5.2. Modalità di accesso

Per richiedere l'ingresso al CD è necessario fare riferimento all'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano che attiverà le procedure per valutare le sue necessità socio-sanitarie e per inserire la domanda in lista d'attesa.

Gli ingressi vengono effettuati dal lunedì al venerdì previa visita presso il domicilio dell'anziano dell'Assistente sociale, responsabile del caso, e del Responsabile delle attività assistenziali (RAA). **Durante la visita viene consegnata la carta dei servizi e consegnata copia del contratto di ospitalità.**

Durante la visita domiciliare viene definito un parente di riferimento che sarà l'interlocutore principale per tutte le necessità legate al processo di cura. Il primo giorno di frequenza al CD è preferibile che l'anziano venga accompagnato dal familiare di riferimento, **all'anziano ed al familiare vengono presentate in quell'occasione le figure di riferimento del Centro Diurno.**

L'anziano deve portare con sé i documenti elencati nell'allegato "Elenco documenti per ingresso in Centro Diurno".

### 2.5.3. Descrizione di una giornata in struttura



## CARTA DEI SERVIZI CENTRI DIURNI

Data emissione: 01-01-15  
Rev. 3  
Pag. 11/19

La giornata all'interno del Centro Diurno è organizzata secondo criteri che consentono di contemperare le esigenze di una comunità semiresidenziale con le esigenze personali degli anziani.

L'articolazione della giornata segue pertanto i tempi e i tradizionali modi di vita propri allo stile e alle abitudini della persona anziana; anche i luoghi ove si svolgono le varie attività sono a dimensione familiare.

Nella giornata sono compresi momenti organizzativi di vita collettiva e attività dirette alla soddisfazione di bisogni individuali, in conformità a piani di assistenza personalizzati condivisi con l'anziano e i suoi famigliari; ciò, per garantire il benessere della persona e favorire il mantenimento della propria sfera di autonomia.

Tutte le attività, ivi comprese l'assistenza sono programmate in modo tale da interagire senza confliggere con i normali ritmi di vita quotidiana della persona.

### **"L'accoglienza"**

La giornata comincia con "L'accoglienza": il familiare lascia l'anziano al CD e viene accolto dall'operatore che lo riceve dandogli il buongiorno e chiedendogli come ha trascorso la notte o il week-end lo fa quindi accomodare al tavolo della sala da pranzo per la colazione.

### **"La colazione"**

La colazione in sala da pranzo inizia dalle 8.30, fatte salve le esigenze individuali e le richieste personalizzate.

Questo è un momento particolarmente importante nella giornata e rappresenta il primo momento di socializzazione tra gli anziani.

### **"La vita insieme"**

In questi momenti della giornata si presta particolare attenzione nel favorire la socializzazione e le relazioni interpersonali evitando l'esclusione e l'isolamento; l'organizzazione interna prevede numerosi momenti d'incontro tra gli anziani. A tale fine gli anziani sono stimolati a rimanere insieme nel "locale soggiorno", dove, durante la giornata, si organizzano attività di animazione, d'intrattenimento di tipo ludico-ricreativo o di stimolazione funzionale e cognitiva. Oltre alle attività quotidiane programmate, la struttura promuove attività organizzate, quali feste di compleanno, feste legate al ciclo stagionale (ad esempio organizzate in occasione del Natale, ecc..) ed altre iniziative programmate sulla base di richieste, idee, stimoli derivanti dagli anziani

stessi, dai famigliari, dal personale operante nel CD o dalle organizzazioni di volontariato in contatto con il CD.

### **“A tavola”**

Il pranzo non è solo il momento dell'alimentazione dell'anziano, ma riveste un significato simbolico affettivo importante come occasione di familiarità con gli altri anziani, con gli operatori e con i famigliari: per questo il pranzo è consumato insieme da tutti gli anziani nelle sale da pranzo. Gli ambienti sono stati realizzati in modo accogliente e familiare e gli operatori siedono a fianco degli anziani per l'aiuto nella somministrazione. Anche i famigliari possono collaborare nell'assistenza ai loro congiunti.

### **“Il riposo”**

Terminato il pranzo, è previsto il momento dedicato al riposo. Tutti gli anziani che lo gradiscono o lo necessitano sono accompagnati in poltrona e rialzati dopo il riposo.

### **“Le cure estetiche”**

All'interno delle attività sono effettuate operazioni di cura estetica necessarie per dare benessere alla persona attraverso la consapevolezza del “piacersi di più” per “poter piacere di più agli altri”. Periodicamente vengono organizzate attività di cura estetica che comprendono le operazioni di acconciatura, il trucco e la cosmesi, la cura dell'abbigliamento, manicure e pediluvio.

### **“La cura alla persona”**

Tutte le prestazioni: accompagnamento in bagno degli anziani che ancora fruiscono dei servizi igienici, cambio dei presidi per incontinenza, aiuto all'assunzione delle terapie, sono rivolte a soddisfare tutti i bisogni dell'anziano.

## **2.5.4. Il lavoro con l'anziano**

### **Valutazione dei bisogni**

Al momento dell'ingresso presso il Centro Diurno, le diverse professionalità dell'équipe di lavoro (RAA, OSS) eseguono una valutazione dei bisogni dell'anziano, utilizzando specifici strumenti di lavoro come le Scale di Valutazione Multidimensionale.

### **Stesura del programma di lavoro**

Sulla base della valutazione effettuata, l'équipe predispone il piano di lavoro personalizzato per l'anziano e quest'ultimo viene inserito nei programmi generali delle attività socio- assistenziali, del Cd.

#### Monitoraggio dei bisogni

Durante tutto il periodo di permanenza presso il CD il personale ha il compito di monitorare e osservare le condizioni generali dell'anziano, e di registrarle negli appositi strumenti in dotazione ad ogni figura professionale (es. consegne integrate, ) al fine di garantire una assistenza sempre coerente con i bisogni espressi.

#### Predisposizione Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Entro un mese dall'ingresso per le frequenze quotidiane e due mesi per le frequenze saltuarie si riunisce l'équipe (Assistente sociale responsabile del caso, RAA, OSS) per la stesura del Piano Assistenziale Individuale che è un progetto per l'anziano in struttura e definisce alcuni obiettivi per migliorare la qualità di vita e il suo benessere.

Il PAI, una volta redatto, viene **condiviso con l'anziano e con i familiari e successivamente** divulgato a tutto il personale, per garantire la condivisione degli obiettivi e l'informazione e l'omogeneità delle attività da svolgere.

Il PAI viene verificato almeno semestralmente, salvo mutamenti delle condizioni dell'anziano che ne richiedono una immediata revisione.

Alla stesura e verifica del Pai viene invitato l'anziano e/o il familiare di riferimento.

#### **2.5.5. Visite di parenti e conoscenti e uscite dell'anziano dal CD**

All'interno degli orari di apertura dei Centri Diurni è prevista flessibilità di accoglienza degli anziani; i Centri Diurni sono sempre aperti alle visita da parte dei familiari, parenti e conoscenti pur nel rispetto dello svolgimento delle attività previste dall'organizzazione del servizio.

E' possibile frequentare il Centro diurno sia a tempo pieno che con inserimenti saltuari (es. lunedì, mercoledì e venerdì) la tipologia di frequenza viene di norma concordata durante la visita domiciliare con la famiglia, anche sulla base dei posti disponibili al momento dell'inserimento.

#### **2.5.6. Regole di vita comunitaria**

Il fumo : Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare in tutti i locali del CD.

Individuazione e cambio del posto a tavola: il posto a tavola sarà individuato al momento dell'ingresso al Cd dagli OSS, in base alla disponibilità e alle esigenze della vita comunitaria,



tenendo presente il sesso, le caratteristiche personali e i bisogni sanitari e psico - fisici dell'anziano.

In seguito potranno avvenire modifiche nell'assegnazione del posto a tavola, previa informazione allo stesso e ai familiari, per motivate ragioni gestionali e/o relative alle esigenze di vita comunitaria e/o di tutela dell'anziano.

Non è consentito l'utilizzo nei locali del CD di fornelli a combustibile e apparecchiature elettriche o elettromedicali.

### 2.5.7. Rapporti con le famiglie

La famiglia è considerata una risorsa nel processo di cura e assistenza dell'anziano. Per tale ragione il familiare di riferimento riceve tutte le informazioni assistenziali sul proprio congiunto e partecipa alla stesura e verifica del Piano Assistenziale Individuale.

Il Coordinatore del CD convoca due volte all'anno una riunione con tutti i familiari per illustrare le attività svolte dal CD e quelle programmate e i risultati dei sondaggi di soddisfazione sul servizio erogato.

Il Coordinatore è a disposizione dei familiari, negli orari di servizio o previo appuntamento anche telefonico.

Inoltre, quando necessario, vengono fissati incontri di gruppo o individuali con gli anziani e i loro familiari per informarli **tempestivamente** su eventuali variazioni **di rilievo degli aspetti assistenziali** della situazione complessiva dell'anziano e su eventuali modifiche all'organizzazione del servizio.

Annualmente, viene proposto ai familiari un questionario per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio erogato. I risultati del questionario vengono resi noti anche tramite affissione nella bacheca del CD.

Con la finalità di favorire il coinvolgimento e la partecipazione alla vita del Cd e al servizio offerto, viene richiesto alla famiglia di impegnarsi in alcune attività relazionali e di comunicazione così come definito nel documento "Impegno reciproco nella relazione" (vedi allegato)

I familiari, inoltre, sono tenuti a collaborare con il CD per quanto afferisce:

- a improntare rapporti con il personale del CD basati sul reciproco rispetto e comprensione;
- al rinnovo degli abiti, delle calzature e degli indumenti qualora si renda necessario;
- a non avvicinarsi, per motivi igienici, al carrello durante la somministrazione dei pasti;
- a limitare la presenza al tavolo dell'anziano durante l'orario dei pasti ad un solo familiare;

- a non portare all'anziano medicinali, bevande alcoliche, o alimenti se non autorizzati **è consentito introdurre alimenti e o bevande secondo le disposizioni emesse dal Responsabile della sicurezza ed affisse nelle bacheche dei Centri Diurni;**
- a salvaguardare il diritto alla riservatezza ed al riposo degli anziani, nonché il lavoro degli operatori, durante le visite al proprio congiunto.
- **Divieto tassativo di fumo all'interno dei locali della Struttura**

### 2.5.8. Modalità di richiesta della cartella personale.

La richiesta deve essere effettuata tramite compilazione del modello 08.01 disponibile presso il Coordinatore della Struttura.

La cartella personale può essere richiesta:

- dal titolare allegando la fotocopia di un documento valido;
- da una persona delegata dal titolare allegando fotocopia fronte retro dei documenti;
- se il titolare della cartella non è in grado giuridicamente di intendere e volere può essere richiesta dalla persona a cui è stato affidato con copia atto di procura e copia fronte retro del documento di identità valido;

Se il titolare della cartella è deceduto la richiesta della cartella può essere effettuata da uno degli eredi legittimi e/o testamentari o da una persona che abbia motivi legittimi da tutelare ex D.Lgs. n. 196/2003 allegando copia fronte e retro di un documento di identità valido.

Alla richiesta va sempre allegata la copia dei documenti descritti nella nota

### 2.5.9. Norme di salvaguardia

Durante la permanenza dell'anziano nei Centri Diurni di ASP Seneca non risponde:

- dello smarrimento di suoi eventuali oggetti preziosi e di denaro **conservati personalmente dagli anziani;**
- dello smarrimento delle protesi dentarie di anziani affetti da demenza;
- dello smarrimento o danneggiamento delle protesi dentarie di anziani che la gestiscono autonomamente;
- dello smarrimento delle protesi dentarie di anziani affetti da demenza;

## 3. TERZA PARTE; STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

L'ASP Seneca ritiene fondamentale definire gli impegni e gli standard di servizio che si assume nei confronti degli anziani assistiti. ASP Seneca garantisce all'interno dei Centri Diurni i seguenti standard di qualità.

### **3.1 Standard di qualità**

#### Attività di animazione e di socializzazione

Il Centro Diurno si impegna a garantire, secondo apposito programma settimanale affisso in bacheca, lo svolgimento di attività di animazione. Si impegna inoltre:

- a realizzare annualmente almeno un progetto innovativo e una iniziativa di integrazione con il territorio;
- a predisporre, per ogni anziano un piano individuale di animazione

#### Procedure/protocolli/istruzioni sanitarie e assistenziali

Il servizio s'impegna ad utilizzare procedure/protocolli/istruzioni, formalizzati in forma scritta e osservati da tutti gli operatori, in grado di assicurare lo svolgimento di tutte le attività previste secondo le migliori prassi e la massima efficacia.

#### Programmi personalizzati

I CD si impegnano a garantire all'anziano la redazione di un PAI che viene verificato almeno due volte all'anno e sempre in caso di mutate condizioni dell'anziano.

#### Coinvolgimento dei familiari

Si assicura:

- lo svolgimento di almeno due riunioni annuali con tutti i familiari per illustrare il programma annuale delle attività realizzate e da realizzare e i risultati dell'indagine sulla soddisfazione del servizio;
- la partecipazione dei familiari alla stesura e verifica del PAI.

#### Formazione del personale

L'ASP Seneca si impegna a garantire la realizzazione di un piano personalizzato di addestramento per ogni neo assunto e la realizzazione di attività formative per ogni operatore pari a 15 ore annuali.

#### Controllo dei fornitori

L'ASP Seneca si impegna ad effettuare la qualificazione e la valutazione periodica dei fornitori e ad effettuare periodicamente dei controlli qualitativi e quantitativi dei prodotti/servizi forniti.



### 3.2. Controllo del servizio erogato

Il rispetto degli standard di qualità viene verificato con cadenza mensile e trimestrale dal Direttore Generale e dal Coordinatore di Struttura mediante l'analisi dell'andamento di appositi indicatori di qualità monitorati nei Centri Diurni. In caso di non conformità viene garantita l'apertura di azioni correttive e/o di miglioramento.

Almeno una volta all'anno il Responsabile Accreditamento e Qualità svolge in ogni Centro Diurno un audit (visita ispettiva) volto a verificare il rispetto delle prassi e dei metodi definiti nelle procedure aziendali.

L'ASP Seneca, inoltre, s'impegna a garantire in tutti i Centro Diurni, ai fini del miglioramento continuo del servizio erogato, il monitoraggio mensile dei seguenti indicatori:

- N° cadute di anziani;
- N° cadute di anziani con frattura;
- N° PAI e verifiche;
- N. PAI ai quali ha partecipato l'anziano e/o il familiare
- N° progetti di animazione individualizzati
- N° progetti di animazione con il territorio;

### 3.3. Informazioni chiare e trasparenti

- Nella bacheca riservata agli anziani ed i familiari di ogni Centro Diurno vengono affissi la programmazione delle attività settimanali del servizio e gli orari di ricevimento del Coordinatore e dei diversi responsabili;
- Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento recante nome e cognome, foto e qualifica;
- Vengono organizzate, previo appuntamento con la RAA del CD, visite guidate di preingresso con la finalità di fornire informazioni dettagliate sul servizio offerto e di visitare i locali del Centro.

### 3.4. Impegni e programmi

Per i Centri Diurni l'ASP Seneca si impegna:

- concludere il percorso accreditamento e qualità ed a migliorarne l'applicazione ed il presidio;
- realizzare progetti di miglioramento per gli anziani affetti da demenza;
- garantire una formazione continuativa del personale sui temi della sicurezza e del primo soccorso.

Per gli impegni e programmi di ogni singolo Centro Diurno si veda l'allegato.

#### 4. QUARTA PARTE: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

**4.1. Incontri con i familiari:** Il Coordinatore dei CD presiede a periodici incontri con i familiari per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami.

**4.2. Procedure di reclamo:** L'anziano o i suoi familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta ne ravvisano le condizioni. Il reclamo può essere sporto:

a) attraverso la compilazione della "Scheda reclamo" allegata alla Carta dei Servizi e facilmente reperibile in busta pre - affrancata in apposito espositore collocato vicino all'ingresso del Centro Diurno;

b) mediante e- mail (rsa @asp-seneca.it) o lettera da inviare al Responsabile Accreditamento e Qualità dell'ASP Seneca

La risposta al reclamo verrà garantita al massimo entro 15 giorni dalla data della presentazione. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Accreditamento e Qualità aziendale al fine di fornire al Direttore Generale e al Coordinatore del Centro Diurno informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.


**4.3. Questionari di soddisfazione sul servizio erogato:** Il livello di soddisfazione dei familiari viene misurato mediante la somministrazione annuale di questionari telefonici, da parte di ditta specializzata, che indagano il gradimento delle prestazioni sanitarie, assistenziali, riabilitative, di animazione, alberghiere, dell'ambiente della struttura, della comunicazione e informazione.

L'indagine sarà preceduta da una informazione ai familiari sui tempi e sulle modalità di svolgimento delle interviste da parte del Coordinatore tramite consegna o invio di una lettera esplicativa e tramite avviso affisso nella apposita bacheca delle comunicazioni.

Anche gli operatori dei CD sono soggetti a monitoraggi annuali di soddisfazione circa l'ambiente lavorativo.

I risultati dei questionari sono analizzati dal Direttore Generale e dal Coordinatore che valutano l'apertura di adeguate azioni correttive e/o la definizione di obiettivi per la qualità da inserire nella programmazione annuale e pluriennale.

**4.4. Divulgazione pubblica dei risultati:** L'ASP Seneca si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità, dei reclami, dei questionari di gradimento, agli anziani e ai

 <p>SENECA Azienda Servizi alla Persona</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI CENTRI DIURNI</p>	<p>Data emissione: 01-01-15 Rev. 3 Pag. 19/19</p>
--	--	---

familiari attraverso affissione nella bacheca delle informazioni di ogni CD e durante le riunioni assembleari.

**4.5. Modalità di verifica degli impegni assunti nella Carta dei Servizi:** Con periodicità almeno annuale, il Responsabile Accreditamento e Qualità mediante un controllo "sul campo" verificherà il rispetto degli impegni assunti con l'introduzione della carta dei servizi.

## **5. QUINTA PARTE: DOCUMENTAZIONE ALLEGATA**

### **5.1 Documentazione allegata alla Carta dei servizi**

Allegati:

- ✓ Descrizione del Centro Diurno e dei servizi offerti
- ✓ Elenco dei responsabili del Centro Diurno e relative presenze;
- ✓ Retta per l'anno in corso, servizi esclusi dalla retta e relativo tariffario;
- ✓ Elenco documenti per accesso al servizio;
- ✓ Impegni ed obiettivi per il futuro del CD;
- ✓ Modulo "Consegna carta dei servizi" (MOD     );
- ✓ Scheda reclami;
- ✓ Scheda "Impegno reciproco alla relazione" (DOC 16 02)
- ✓ Modulo assenze