

**CENTRO DIURNO PER ANZIANI RINO NANNI**

# CARTA dei SERVIZI

Gentile Cittadino

Le presentiamo la Carta dei servizi del Centro Diurno per Anziani "Rino Nanni" di Vergato che Le permetterà di conoscere la struttura, i servizi che offre e gli obiettivi che intendiamo raggiungere attraverso l'erogazione di un servizio di qualità.

La Carta dei servizi è uno strumento che le aziende erogatrici di servizi pubblici possono utilizzare per comunicare con i propri utenti e, nel contempo, per intraprendere un percorso di miglioramento organizzativo e gestionale.

Introdotta per la prima volta con il DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nel settore dei servizi sociali e socio-assistenziali la Carta dei servizi è stata richiamata dall'art. 13 della Legge 328/2000 quale requisito indispensabile per l'accreditamento<sup>1</sup> e dall'art. 32 della Legge regionale dell'Emilia-Romagna 2/2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" quale strumento di comunicazione e trasparenza, da affiancare al Bilancio sociale (art. 25) e agli altri meccanismi di voice giving a disposizione dei cittadini (art. 33).

La presente Carta dei Servizi, in attuazione della DGR 514/2009 e ss.mm.ii. è tesa ad assicurare comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio e al soggetto che lo gestisce, per garantire l'integrazione nella comunità locale, la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli utenti, dei loro familiari e degli operatori.

Nella Carta dei Servizi, in particolare, i potenziali utilizzatori e i familiari degli ospiti/utenti potranno trovare gli elementi necessari sia ad agire una scelta informata che a valutare personalmente la qualità dei servizi resi.

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Ente Pubblico che nell'erogazione dei vari servizi tiene conto del:

- a) rispetto dei diritti dell'anziano
- b) corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane
- c) efficacia ed efficienza nell'erogazione

## Indice della Carta dei Servizi

1	Presentazione .....	4
2	Mission .....	4
3	Vision .....	4
4	Obiettivi.....	4
5	Principi fondamentali per l'erogazione di servizi pubblici.....	5
6	Informazioni sull'Ente gestore.....	5
7	Descrizione dei servizi offerti .....	6
7.1	Orari di apertura .....	6
7.2	Trasporto ed accoglienza .....	6
7.3	Servizi di ristorazione.....	6
7.4	Riposo.....	7
7.5	Assistenza di base .....	7
7.6	Assistenza Infermieristica.....	8
7.7	Assistenza medica di diagnosi e cura .....	7
7.8	Assistenza riabilitativa .....	8
7.9	Attività di animazione.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.10	Consulenza Psicologica.....	9
7.11	Servizio di pulizia.....	9
7.12	Servizi di Parrucchiere/Podologia .....	9
8	Processi e procedure generali .....	10
9	Accesso e dimissioni .....	10
9.1	Accesso.....	10
9.2	Modalità di ammissione-dimissione dal servizio.....	11
9.3	Assenze per malattia.....	11
9.4	Quote di contribuzione a carico dell'utente.....	12
10	Informazioni generali per ospiti e visitatori.....	13
10.1	Visite familiari e ospiti.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
10.2	Telefono .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
11	Struttura.....	13
12	Una giornata tipo dell'ospite .....	13
13	Definizione degli impegni assunti .....	13
14	Strumenti di ascolto, tutela e trasparenza - Modalità di rilevazione della soddisfazione .....	14
14.1	Modalità di presentazione del reclamo .....	14
14.2	Polizze assicurative.....	14
15	Validità Carta dei Servizi.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
16	Contatti .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

## **1 Presentazione**

“Centro Diurno per anziani non autosufficienti” è la denominazione utilizzata nella DGR ER n. 514/2009 e ss.mm.ii.

Il Centro Diurno per Anziani “Rino Nanni” di Vergato, ubicato in via Fornaci N. 309–a Vergato, nasce al fine di dare risposta ai crescenti bisogni della popolazione anziana residente sul territorio distrettuale. Lo stabile è di proprietà del Comune di Vergato, la responsabilità di gestione è dell’Unione dei Comuni dell’Appennino Bolognese. Il Centro Diurno è stato pensato per garantire una gamma di offerte assistenziali in grado di rispondere alle molteplici e diversificate problematiche legate all’area del bisogno, rappresentata dagli anziani non autosufficienti.

## **2 Mission**

Il Centro Diurno risponde alle esigenze di anziani della terza e quarta età residenti sul territorio del Distretto che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati; progetta e realizza servizi in grado di soddisfare le loro aspettative, facendo parte della rete dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana del Distretto di Porretta Terme.

## **3 Vision**

I valori fondamentali su cui il servizio si basa sono:

- il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti, nell’ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all’utente con l’obiettivo di creare -- un’integrazione e un forte collegamento tra gli anziani utenti ed il territorio circostante (scuole, servizi culturali, associazioni, centri sociali ecc...);
- l’efficienza, la flessibilità e l’ottimizzazione nell’utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l’aumento della qualità delle prestazioni offerte.

## **4 Obiettivi**

L’obiettivo primario del Centro Diurno per Anziani “Rino Nanni” è la prevenzione della perdita di autonomia attraverso attività che favoriscano il mantenimento delle capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dell’anziano e, laddove è possibile, il recupero funzionale degli ospiti in condizione di non autosufficienza. Con la Carta dei Servizi, il Centro Diurno dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l’impegno assunto nei confronti dei cittadini/utenti ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse. Il cittadino/utente viene pertanto messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati. L’obiettivo è quello di creare e mantenere un “sistema qualità” gestionale, cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dal Comune e, più in generale, dal sistema di committenza distrettuale.

Tale sistema intende, in particolare:

- Offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici ed “unici” degli anziani, utilizzando e perfezionando sempre più i Piani Assistenziali Individuali (PAI);
- Offrire servizi che rispettino la privacy e la dignità della persona;
- Garantire la sicurezza degli utenti attraverso l’utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l’autonomia individuale;
- Garantire una formazione adeguata e continua a tutto il personale della struttura;
- Assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l’utilizzo di dispositivi di protezione individuali;

- Fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini (attraverso materiale informativo) sulle prestazioni e servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

## 5 Principi fondamentali per l'erogazione di servizi pubblici

In applicazione di quanto previsto dal DPCM 27 gennaio 1994, i Principi fondamentali per l'erogazione di servizi pubblici, ai quali si uniforma il Centro Diurno per Anziani "Rino Nanni", sono:

**Eguaglianza** Il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento tra gli utenti.

Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale.

**Imparzialità** Il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia deve eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

**Continuità** L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

**Diritto di scelta** Quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.

**Partecipazione** Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

**Efficacia ed efficienza** Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti

## 6 Informazioni sull'Ente gestore

L'Ente Gestore è l'Istituzione Servizi Sociali Educativi e Culturali, dei quali si riportano i seguenti riferimenti amministrativi e operativi:

Riferimenti amministrativi

Legale Rappresentante	Fabbri Maurizio (Presidente dell'Istituzione Servizi Sociali – Sindaco Comune di Castiglione dei Pepoli)
Funzionario Responsabile	Dott.ssa Sacchetti Ilaria (Responsabile Area non autosufficienza)
Indirizzo sede legale	Piazza della Pace, 4 1 40038 Vergato BO
Centralino	051 911056
Fax	051 911983
P.Iva	03346851201
C.F.	91362080375
Sito	www.unioneappennino.bo.it

### Riferimenti operativi

Indirizzo (sede del servizio)	Via Fornaci n. 309 Vergato
Telefono (sede del servizio)	051/6470605
Fax (sede del servizio)	051/6740118

Mail	centrodiurno@unioneappennino.bo.it
Responsabile delle Attività Assistenziali/ Coordinatore	Elena Righi

## **7 Descrizione dei servizi offerti**

Nel Centro Diurno vengono erogate varie tipologie di servizi e prestazioni agli anziani ospitati, ed in particolare:

### **7.1 Orari**

Il Centro Diurno è aperto all'utenza dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) dalle ore 8,00 alle ore 19,00.

### **7.2 Trasporto ed accoglienza**

L'Ente Gestore si impegna a garantire il servizio di trasporto ed il viaggio sia di andata che di ritorno, nei casi in cui è richiesto dalla famiglia dell'anziano utente, tramite l'impiego di: un proprio automezzo attrezzato, un autista (di norma personale volontario) e un accompagnatore. Gli ospiti accompagnati direttamente dai familiari sono accolti da un operatore socio- assistenziale e dalla RAA, i quali raccolgono informazioni circa la situazione dell'anziano nel periodo trascorso a casa.

### **7.3 Servizi di ristorazione**

Il pasto è un momento importante nella vita dell'anziano in cui vengono soddisfatti sia bisogni primari che bisogni psicologici legati all'affettività. L'operatore incaricato alla supervisione può trasmettere sicurezza, protezione senso di appartenenza alla collettività. Il monitoraggio da parte degli operatori di questo delicato momento permette di identificare esigenze particolari, disturbi comportamentali (inappetenza, voracità ecc.) in modo da adottare strategie adeguate per mantenere una dieta il più possibile equilibrata ed evitare cali o aumenti ponderali

Gli elementi caratteristici del servizio di ristorazione sono:

- Somministrazione dei pasti preparati da Private Sollievo per una cucina curata sempre attenta alle norme HACCP e con un'ampia varietà dei menù diversificati a seconda delle stagioni ed articolati su 5 settimane;
- Sono previste variazioni di menù sulla base di prescrizioni dietetiche da comunicare alla RAA;
- Possibilità di ricevere aiuto nell'assunzione di cibi;
- Possibilità di ricevere la distribuzione e somministrazione in qualsiasi orario di acqua o altre bevande;
- Possibilità di pranzare in struttura con parenti ed amici;
- I pasti vengono serviti nei seguenti orari:
  - Colazione: all'arrivo degli ospiti
  - Pausa Caffè: alle ore 10.00
  - Pranzo: alle ore 12.00
  - Merenda: alle ore 16.00
  - Cena: alle ore 18.00

## 7.4 Il riposo

Dopo il pranzo gli anziani che lo desiderano o manifestano il bisogno, hanno la possibilità di riposare nella zona dedicata dove sono presenti poltrone reclinabili adatte a permettere un riposo gradevole. Viene garantita la presenza, durante il riposo pomeridiano, di un OSS.

## 7.5 Assistenza di base

Risponde ai livelli stabiliti dalla normativa regionale ( OSS nel rapporto di almeno 1 operatore ogni 8 utenti non autosufficienti di grado moderato e 1 operatore ogni 5 utenti con gravi disturbi del comportamento) organizzato in base a progetti personalizzati formulati dall'équipe degli operatori assistenziali ed è volto a soddisfare i bisogni primari degli ospiti favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni sono effettuate da Operatori socio sanitari, dotati di specifico titolo professionale, impegnati a garantire un'attenta rilevazione del bisogno ed il conseguente aiuto nelle necessità quotidiane (cura della persona, aiuto nell'assunzione dei pasti, bagno assistito fino ad un massimo di uno al giorno dal lunedì al venerdì. Nel caso di riduzione del personale il bagno verrà rinviato alla settimana successiva). Si precisa che se il bagno previsto coincide con feste o chiusura del Centro, non verrà recuperato nella stessa settimana ecc. Gli OSS sono, inoltre, responsabili della corretta registrazione e compilazione degli strumenti informativi di competenza ed all'elaborazione del Piano di assistenza individualizzato.

Nell'ambito del Centro Diurno l'OSS svolge in particolare attività finalizzate al mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue dell'ospite e alla gestione di eventuali disturbi comportamentali degli anziani realizzando specifiche attività di animazione e socializzazione individuali e/o di gruppo sul programma proposto settimanalmente dall'animatore.

Al ruolo del Responsabile delle attività assistenziali (RAA) – Coordinatore responsabile del servizio compete la responsabilità dell'organizzazione e della operatività del gruppo di lavoro. La RAA pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento delle attività favorendo l'integrazione con i Medici di medicina generale (MMG), gli Infermieri professionali (IP) gli animatori, i volontari ed i servizi di assistenza domiciliare, di accompagnamento e di ristorazione. E' punto di riferimento a cui rivolgersi per tutte le informazioni relative al servizio e, insieme agli OSS, per le informazioni riguardanti gli utenti.

I turni di lavoro e il numero degli operatori presenti giornalmente sono descritti nella tabella:

	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
<b>Op 1</b>	M	P	M	P	M	P	/	P	M	P	M	P	M	/	M	P	M	P	M	P	/	P	M	P	M	P	M	/
<b>Op 2</b>	M	P	M	P	M	P	/	P	M	P	M	P	M	/	M	P	M	P	M	P	/	P	M	P	M	P	M	/
<b>Op 4</b>	P	M	P	M	P	M	/	M	P	M	P	M	P	/	P	M	P	M	P	M	/	M	P	M	P	M	P	/
<b>Op 5</b>	P	M	P	M	P	M	/	M	P	M	P	M	P	/	P	M	P	M	P	M	/	M	P	M	P	M	P	/
<b>Op 6</b>	P	M	P	M	P	M	/	M	P	M	P	M	P	/	P	M	P	M	P	M	/	M	P	M	P	M	P	/
<b>Op 7</b>	S	S	S	S	S	S	/	S	S	S	S	S	S	/	S	S	S	S	S	S	/	S	S	S	S	S	S	/

**M= 1 OP dalle 7.30 alle13.30 1 OP dalle 8.00 alle 14.00 (un operatore dentro alla struttura e uno fuori sino alle 9.30)**

**P= 3 OP dalle 14.00 alle 20.00**

**S=sostituzione per ferie o malattie**

## **7.6 Assistenza Infermieristica**

È previsto un infermiere nel rapporto minimo di 3 ore settimanali sino a 14 utenti e 4 ore settimanali per 15 o più utenti; in aggiunta con presenza programmata per il tempo necessario a garantire quanto previsto dai piani individuali di assistenza.

## **7.7 Assistenza Medica di Diagnosi e Cura**

È previsto, a tutti gli effetti, il mantenimento del medico di medicina generale.

## **7.8 Assistenza Riabilitativa**

È previsto un fisioterapista per assicurare la consulenza agli OSS e la valutazione della necessità di interventi di riattivazione e mantenimento nel caso in cui tale esigenza emerga in sede di definizione del PAI.

Il servizio garantisce:

- deambulazione assistita per gli Ospiti non autonomi;
- attività motorie di gruppo;
- possibilità di accedere liberamente alla palestra per utilizzare l'attrezzatura presente.

## **7.9 Attività di Animazione**

L'animatore è la figura professionale che, all'interno dell'equipe, pianifica e attua attività di tipo ricreativo, culturale, e di intrattenimento a livello individuale e di gruppo. Opera per il miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso interventi di rafforzamento o recupero dell'identità personale, stimolare nuovi interessi, gestire eventuali disturbi comportamentali, recuperare la fiducia di sé e nei confronti degli altri.

L'animatore, in collaborazione con gli OSS, programma le attività individuali e di gruppo da inserire nel PAI, monitorandone l'andamento nel tempo e il raggiungimento degli obiettivi.

Predisporre, in collaborazione con gli OSS e la RAA, il Piano delle attività di animazione e lo aggiorna in base alle presenze degli utenti e alle valutazioni emerse in occasione della riunione settimanale di equipe.

L'andamento delle attività viene registrata in un'apposita scheda. Ciò permette di monitorare nel tempo l'evoluzione di ogni singolo ospite consentendo di costruire un piano di attività mirato al raggiungimento degli obiettivi definiti dall'equipe di lavoro.

Attività specifiche

- Riabilitazione cognitiva (conversazioni a tema, cruciverba, giochi);
- Laboratori artistici (pittura, bricolage, disegno);
- Attività ludico-ricreative (ascolto musica, canto, ballo);
- Cicli di stimolazione cognitiva;
- Attività di socializzazione (feste);
- Attività sul territorio (incontri e attività in collaborazione con le scuole dell'obbligo, gite ecc.).



Si riporta qui di seguito il programma settimanale delle attività di animazione, precisando che le stesse potranno subire variazioni anche in base alla stagione.

<b>LUNEDI</b>	<b>MARTEDI</b>	<b>MERCOLEDI</b>	<b>GIOVEDI</b>	<b>VENERDI*</b>	<b>SABATO</b>
<b>h.9.00/9.30</b>	<b>h.9.00/9.30</b>	<b>h.9.00/9.30</b>	<b>h.9.00/9.30</b>	<b>h.9.00/9.30</b>	<b>h.9.00/9.30</b>
LETTURA QUOTIDIANA + STIMOLAZIONE	LETTURA QUOTIDIANA + STIMOLAZIONE	LETTURA QUOTIDIANA + STIMOLAZIONE	LETTURA QUOTIDIANA + STIMOLAZIONE	LETTURA QUOTIDIANA + STIMOLAZIONE	LETTURA QUOTIDIANA + STIMOLAZIONE
<b>h.10.30/11.00</b>	<b>h.10.30/11.00</b>	<b>h.10.30/11.00</b>	<b>h.10.30/11.00</b>	<b>h.10.30/11.00</b>	<b>h.10.30/11.00</b>
ATTIVITA' MOTORIA	ATTIVITA' MOTORIA	ATTIVITA' MOTORIA	ATTIVITA' MOTORIA	ATTIVITA' MOTORIA	ATTIVITA' MOTORIA
<b>h. 15.00/18.00</b>	<b>h. 15.00/18.00</b>	<b>h. 15.00/18.00</b>	<b>h. 15.00/18.00</b>	<b>h. 15.00/18.00</b>	<b>h.15.00/18.00</b>
MUSICA E BALLI /LETTURE E RACCONTI/ GIOCO A CARTE/ LABORATORI/ CURE ESTETICHE/ATTIVITA' DOMESTICHE (apparecchiatura, biancheria) PUZZLE ALLENARE LA MENTE: PROVERBI, ASSOCIAZIONI E CRUCIVERBA ESERCIZI DI COORDINAZIONE, PASSEGGIATE (secondo un programma giornaliero e individuale) TOMBOLA A ROTAZIONE UNA VOLTA ALLA SETTIMANA. MESSA UNA VOLTA AL MESE, ROSARIO TUTTI I VENERDI'					

### **7.10 Consulenza Psicologica**

In ottemperanza di quanto previsto in sede di Accreditamento è disponibile la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, in relazione a quanto previsto dai PAI, nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori, come da specifico programma di struttura.

### **7.11 Servizio di pulizia**

Il servizio viene erogato tutti i giorni della settimana dal personale OSS; il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura è disponibile nell'ufficio della Responsabile delle Attività Assistenziali.

Anche i servizi di disinfestazione e derattizzazione sono effettuati secondo un programma predefinito.

### **7.12 Servizi di Parrucchiere/Podologia**

L'utenza del Centro Diurno può fruire del servizio di parrucchiere erogato anche per l'adiacente CRA, e del servizio di podologia previo accordo con la RAA. Il costo della prestazione, che è escluso dalla retta, è pari ad euro 18,00.

## **8 Processi e procedure generali**

Devono essere definiti e documentati procedure/istruzioni operative in relazione a:

- Bagno di pulizia
- Alzate
- Alimentazione e idratazione
- Prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito anche con il corretto utilizzo dei presidi
- Procedure assistenziali-sanitarie più diffuse o complesse, quali ad es: cateterismo vescicale, medicazioni, catetere venoso eparinato ecc
- Riduzione dell'uso terapeutico dei presidi di restrizione fisica mediante un protocollo che garantisca il loro uso corretto, il controllo e il monitoraggio, e la possibilità di verifiche sulla prevalenza d'uso
- Miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza attuando quanto previsto dalla normativa vigente

## **9 Accesso e dimissioni**

### **9.1 Accesso**

L'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese mette a disposizione della Committenza distrettuale complessivamente n. 15 posti semi-residenziali presso la struttura operativa di Vergato (BO) via Fornaci 309, denominata Centro Diurno per Anziani "Rino Nanni".

Il percorso di accesso alla rete dei servizi residenziali ed i criteri di valutazione della situazione dell'anziano sono unici per tutto il territorio dell'Azienda USL di Bologna. L'ammissione degli ospiti dovrà essere sempre autorizzata in via preventiva dall'Azienda USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia di Porretta Terme attraverso le proprie strutture operative ed i propri strumenti tecnici di valutazione multidimensionale.

Attraverso il sistema operativo GARSIA STRUTTURE ANZIANI, l'Azienda USL di Bologna invia all'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese tutta la documentazione necessaria a garantire la presa in carico dell'anziano da parte degli operatori della struttura, compresa la scheda di valutazione multidimensionale (BINA) e la cartella socio-sanitaria dell'ospite.

Dal punto di vista del sistema utente/famiglia, l'iter di accesso al Centro Diurno per Anziani "Rino Nanni". può essere così rappresentato: dopo avere avuto comunicazione da parte del Servizio Anziani del Distretto di Committenza e garanzia di Porretta Terme – Azienda USL di Bologna - della disponibilità del posto in struttura, il sistema utente/famiglia prende contatto diretto con la Responsabile delle Attività Assistenziali per un appuntamento conoscitivo della situazione dell'anziano. Durante tale colloquio riceve la Carta del Servizio contenente l'elenco di tutta la documentazione necessaria al momento dell'ingresso ed in particolare:

- Fotocopia di un documento d'identità con foto (Carta d'Identità in corso di validità);
- Fotocopia del Tesserino Sanitario
- Fotocopia del Verbale della Commissione AUSL attestante il grado di Invalidità;
- Documentazione sanitaria (certificato redatto dal medico Curante recante in breve la storia clinica dell'Ospite o, se proveniente da altra struttura, una relazione sintetica sulle condizioni attuali dell'anziano a cura del medico di struttura);
- Terapia prescritta
- Farmaci di proprietà ed eventuali ausili (protesi, carrozzine, deambulatori, ecc.), specificando se di proprietà o assegnati dall'AUSL;

In occasione del primo incontro verrà, inoltre, illustrata l'organizzazione del servizio e sarà possibile effettuare una visita della struttura.

## 9.2 Modalità di ammissione-dimissione dal servizio

Le dimissioni dalla struttura degli ospiti saranno formalizzate dalla Responsabile delle Attività Assistenziali/Coordinatrice Responsabile previo accordo con l'Assistente Sociale Responsabile del caso, in coerenza con il piano assistenziale dell'anziano. Nel caso intervengano problematiche non considerate dal piano assistenziale precedentemente predisposto a livello territoriale, e significative ai fini del rientro a domicilio dell'ospite, l'Azienda USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia di Porretta Terme, previamente informata delle dimissioni, su richiesta della Responsabile del Caso, garantirà l'intervento della UVM per la formulazione di un nuovo progetto assistenziale sul territorio.

Le dimissioni per decesso o per rinuncia al servizio vengono comunicate al SAA e all'assistente sociale RC tramite mail dal Coordinatore del servizio

In caso di ricovero dell'anziano presso strutture ospedaliere la quota di contribuzione a carico dell'utente sarà ridotta del 45% a decorrere dal giorno successivo a quello di ricovero e fino al giorno precedente il rientro in struttura. Qualora l'ospite ricoverato deceda in ospedale il giorno stesso del ricovero, quel giorno è calcolato come presenza in struttura a tutti gli effetti.

Al momento dell'eventuale dimissione all'Ospite saranno consegnati:

- Eventuali farmaci di proprietà dell'Ospite;
- Eventuali ausili di proprietà;
- Abbigliamento ed effetti personali dell'Ospite.

Il giorno dell'inserimento i famigliari dovranno produrre la seguente documentazione e materiale:

- Scheda sanitaria da far compilare al medico di base che riporti la precisa indicazione dei farmaci assunti (posologia e orari);
- Una scatola dei farmaci che vengono assunti negli orari di permanenza presso il Centro Diurno;
- Un completo di indumenti da tenere presso la struttura per eventuali emergenze;
- I pannoloni per eventuale cambio;
- Un accappatoio nel caso venga richiesto il bagno.

Saranno, infine, sottoscritti:

- L'accettazione della retta;
- La presa visione della Carta dei Servizi;
- L'informativa e il consenso al trattamento dei dati personali;
- Moduli quali l'autorizzazione ad effettuare uscite dal Centro Diurno (per gite, spettacoli, attività esterne ecc) e l'autorizzazione alle riprese fotografiche e video dell'anziano.

Tutta la documentazione sarà conservata a cura della RAA della struttura

## 9.3 Assenze per malattia

Di norma la famiglia è tenuta a ricondurre a casa l'ospite proprio congiunto qualora questi, durante la permanenza al centro manifestasse sintomi di malessere. Il successivo rientro al Centro Diurno è subordinato alla completa guarigione che, in caso di malattie infettive o pregiudizievoli per la salute degli altri anziani, dovrà essere certificata dal Medico di base.

Durante la malattia dell'anziano, in caso di particolari situazioni di bisogno, dietro valutazione dell'Assistente Sociale, è possibile richiedere l'assistenza domiciliare che verrà erogata in base alla disponibilità di personale.

I famigliari si impegnano a comunicare tempestivamente alla struttura le assenze del loro congiunto dal servizio

## 9.4 Quote di contribuzione a carico dell'utente

La disciplina e la determinazione annuale delle quote di contribuzione a carico degli utenti, compete alla Committenza su istruttoria dell'Ufficio di Piano, nell'ambito degli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto. Tali quote vengono definite, di norma, entro la fine dell'esercizio precedente (mese di novembre) e vengono comunicate al soggetto Gestore insieme alla tariffa a carico del FRNA ed al costo del servizio.

Alla data di redazione della presente revisione della Carta dei Servizi, la quota di contribuzione a carico dell'utente del Centro Diurno Anziani "Rino Nanni" di Vergato è stata determinata in euro 29,35 a partire dal 01 luglio 2015 in applicazione della Deliberazione di Giunta regionale n.715 del 15/06/2015.

Il trasporto degli utenti, di cui al precedente art. 7.2, necessario per raggiungere il Centro Diurno Anziani e per rientrare alla conclusione delle attività, da e verso abitazioni poste ad una distanza complessiva (andata e ritorno) maggiore di 23 Km, è soggetto al pagamento di una quota aggiuntiva nella misura di € 1,00/Km. Alla determinazione della quota aggiuntiva di cui sopra possono concorrere ulteriori elementi di valutazione dipendenti della collocazione abitativa in riferimento alla posizione plano-altimetrica ed alle esigenze logistiche del percorso.

L'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese provvede alla riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- la retta è giornaliera e viene pagata in via posticipata rispetto al mese di competenza;
- la retta a carico dell'anziano è riconosciuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione/decesso compreso;
- nel caso in cui il programma di inserimento prevede una frequenza settimanale inferiore a n. 6 giornate essendo la retta giornaliera, la quota di contribuzione a carico dell'utente viene computata con riferimento alle sole giornate previste dal programma
- nel caso in cui il programma di inserimento prevede una frequenza giornaliera inferiore all'orario di apertura (part-time), essendo la retta giornaliera, la quota di contribuzione a carico dell'utente viene ridotta del 15% ( pari a 24.94) solo se l'uscita dal servizio precede il pasto di mezzogiorno;
- la retta a carico dell'ospite sarà ridotta del 45% per le giornate di ricovero ospedaliero o altre assenze programmate a decorrere dal primo di assenza e fino al giorno precedente il rientro in Centro Diurno;
- in caso di inserimenti modulari che prevedono la frequenza part-time per un tempo inferiore o uguale al 50% delle giornate o dell'orario di apertura del servizio, il limite di assenze programmate si intende pari ad un massimo di complessive 15 giornate annue.
- la retta a carico dell'utente sarà fatturata allo stesso o ai suoi familiari e/o al Comune di residenza, secondo quanto previsto nel contratto di assistenza, mensilmente, indicativamente, entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento;
- in caso di errori di fatturazione il Gestore si impegna a restituire quote addebitate in eccesso o a trattenere quote addebitate in difetto, con la fattura del mese successivo, previa comunicazione all'utente;

Per agevolare il pagamento delle quote di contribuzione da parte degli utenti, l'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese prevede le forme di riscossione più comuni (bonifico bancario o bollettini di c/c postale).

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". L'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese invia all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito il Gestore dovrà indicare le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, l'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso l'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese addebita il corrispettivo dovuto, oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.

Per gli utenti in condizioni economiche disagiate, nei casi in cui il Comune di residenza sostenga la quota di contribuzione a carico dell'utente, o parte di essa, il gestore comunica tempestivamente al Servizio sociale territorialmente competente l'importo della medesima al fine dell'assunzione, a carico del Comune di residenza, del corrispondente onere economico.

I Comuni interessati si impegnano ad assumere a proprio carico l'onere relativo.

Al fine di evitare quanto sopra, l'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese si impegna all'eventuale definizione, in accordo con l'utente, di modalità di pagamento rateizzato o dilazionato. L'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese si impegna a certificare annualmente le spese per l'assistenza specifica, conteggiando, al netto di eventuali contributi e/o compartecipazione del Comune, il 50% della retta a carico dell'utente, ai sensi della DGR n. 2110/2009 par. 9 p.a.

La quota di contribuzione a carico dell'utente comprende:

- assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto (colazione, pranzo, merenda, cena),
- assistenza di base
- attività di riabilitazione e mantenimento motorio;
- attività ricreativo culturali e animazione;

## **10 Informazioni generali per ospiti e visitatori**

### **10.1 Visite familiari e ospiti**

Il servizio è aperto alle visite nell'intero arco diurno della giornata.

Il personale non è responsabile dello smarrimento dei valori in possesso dell'Ospite per cui si consiglia di non portare oggetti di valore all'interno della struttura.

### **10.2 Telefono**

Ogni ospite può usufruire del telefono di struttura.

## **11 Struttura**

Il Centro diurno per anziani consiste di una struttura articolata su un unico piano, con ingresso in comune con la CRA adiacente. Gli spazi consistono in un corridoio che unisce il Centro diurno con la CRA, uno spogliatoio per gli ospiti dove possono essere riposti sia i capi di abbigliamento che una trousse con gli effetti personali (spazzolino, pettine ecc), 2 bagni, una cucina a vista, un salone per le attività che funge anche da sala da pranzo, una sala per il riposo e un ampio spazio esterno fruibile dagli ospiti.

## **12 Una giornata tipo dell'ospite**

La giornata tipo dell'anziano inserito presso il Centro diurno è disegnata tenendo conto dei bisogni fisici, psichici e sociali nel rispetto dei comportamenti, dei ritmi di vita dello stile e delle abitudini di ciascuno; per questo motivo il piano di lavoro del servizio è caratterizzato da margini di flessibilità, in modo da modificare l'organizzazione in base alle esigenze dell'anziano e della sua famiglia. Questo implica una strutturazione della giornata che può subire anche cambiamenti rilevanti.

Il Centro diurno è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00. Il servizio è chiuso durante le festività infrasettimanali e per eventuali ponti che verranno resi noti all'inizio dell'anno. All'interno degli orari di apertura del centro è prevista flessibilità di accoglienza e di visita da parte dei famigliari, 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 part-time; la tipologia di frequenza viene concordata dalla famiglia con l'Assistente sociale responsabile del caso, anche sulla base dei posti disponibili al momento dell'inserimento.

### **13 Definizione degli impegni assunti**

Gli standard di qualità, previsti dalla DGR 514/2009 e ss.mm.ii. e gli impegni assunti dall'Unione Dei Comuni dell'Appennino Bolognese in qualità di gestore del Centro diurno saranno descritti nel Provvedimento di rilascio dell'Accreditamento e nel Contratto di servizio per la regolazione dei rapporti giuridico amministrativi tra i Comuni del Distretto di Porretta Terme, l'Azienda USL – Distretto di Committenza e Garanzia di Porretta Terme, e il soggetto Gestore per il servizio di Centro Diurno per Anziani non autosufficienti "Rino Nanni" – disponibile presso lo stesso Centro.

### **14 Strumenti di ascolto, tutela e trasparenza - Modalità di rilevazione della soddisfazione**

Nel mese di novembre di ciascun anno viene consegnato un questionario anonimo di soddisfazione dell'utenza ad ogni parente e anziano ospite della struttura in grado di compilarlo autonomamente o con aiuto, e che va restituito alla struttura inserendolo in un'urna custodita in ufficio.

Dopo un mese dalla consegna di tutti i questionari, viene ritirata l'urna e esaminati i questionari; i risultati vengono inseriti in apposite tabelle che forniscono grafici indicativi del grado di soddisfazione.

#### **14.1 Modalità di presentazione del reclamo**

E' disponibile presso il Centro Diurno un modulo (scheda segnalazioni) che il cittadino/utente può compilare per presentare reclamo o segnalazioni particolari, porre delle domande o richiedere delle informazioni e/o dare suggerimenti, preferibilmente entro 15 giorni dal manifestarsi della causa del reclamo/disservizio.

La scheda può essere consegnata direttamente alla Responsabile delle Attività Assistenziali o, presso la sede dell'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese.

La struttura garantisce la risposta, in forma scritta, al reclamo e/o alle segnalazioni, entro 30 giorni; la risposta è di competenza della figura responsabile del servizio in questione.

#### **14.2 Polizze assicurative**

E' disponibile presso il Centro Diurno copia delle Polizze assicurative, in particolare contro il rischio delle responsabilità civili per danni a cose o a persone connessi all'attività svolta.

<b>CENTRO DIURNO "RINO NANNI" DI VERGATO</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 003 novembre 2016  Pag. 14 di 14</b>	<b>REVISIONE EFFETTUATA DA: Ilaria Sacchetti</b>
--	--------------------------	--	--