

CASA DI RIPOSO DI ASIAGO

Centro di servizi per persone anziane

# **CARTA DEI SERVIZI**

CENTRO DIURNO INTEGRATO

PER PERSONE ANZIANE

NON AUTOSUFFICIENTI

## **Indice**

- 1 Obiettivi**
- 2 Organizzazione del Centro Diurno Integrato**
- 3 Servizi offerti**
- 4 Servizio di valutazione e progettazione assistenziale**
- 5 Fase di richiesta**
- 6 Fase di ingresso**
- 7 Documentazione per l'ammissione**
- 8 Assenze**
- 9 Dimissioni**
- 10 Segnalazioni**

Il Centro Diurno è rivolto a persone anziane allo scopo di migliorarne la qualità della vita e di favorirne la domiciliarità, ritardando l'istituzionalizzazione ed il decadimento psico-fisico dell'anziano, oltre a fornire sostegno e sollievo all'anziano stesso e alle famiglie.

Il Centro Diurno può accogliere fino a 12 persone anziane al giorno di ambo i sessi non autosufficienti o con ridotta autonomia psico-fisica e relazionale, seguendo la procedura prevista dall'UVMD.

E' inserito nel Centro Servizi per Anziani "Casa di Riposo di Asiago" Viale dei Patrioti n. 69 Asiago (VI) ed è dotato di ambienti dedicati quali la sala soggiorno e riposo, la sala pranzo, servizi igienici, locale attrezzato a bagno assistito.

Fruisce di alcuni spazi della Casa di Riposo, quali: palestra attrezzata, sala multiuso e sala tv, locali di servizio di barbiere/parrucchiere, locale laboratorio per attività manuali, sala soggiorno, bar.

## **OBIETTIVI**

Il Centro Diurno intende orientare la propria attività ai seguenti principi:

1. tutela e promozione dell'autonomia, per favorire la permanenza della persona anziana al suo domicilio il più a lungo possibile;
2. rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali; la disponibilità all'ascolto, al sostegno psicologico, alla vicinanza affettiva; la promozione della sua partecipazione ai processi decisionali;
3. globalità dell'approccio sia nella fase della valutazione dei bisogni e delle risorse che nella presa in carico, con il concorso di tutte le figure professionali;
4. personalizzazione dell'assistenza, con l'adozione per ogni ospite di un Piano Assistenziale Individuale che rilevi per ogni ospite bisogni assistenziali e sanitari, aspettative e capacità funzionali residue e definisca gli obiettivi dell'assistenza e gli interventi da mettere in atto;
5. coinvolgimento dei familiari, tanto nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto, quanto nel monitoraggio quotidiano dei problemi che possono insorgere al domicilio o durante la frequenza del Centro;

6. attenzione al nucleo familiare, per garantirgli un aiuto concreto e i necessari momenti di sollievo dall'impegno assistenziale;
7. costante raccordo con gli operatori dei servizi domiciliari, così da garantire omogeneità e continuità all'intervento assistenziale.

## **ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO DIURNO**

Il Centro Diurno è aperto:

- 6 giorni alla settimana dal lunedì al sabato (esclusi festivi infrasettimanali);
- Nella fascia oraria compresa tra le ore 8 e le ore 18.

La frequenza al Centro Diurno è flessibile: la persona ammessa può frequentare - a seconda delle indicazioni dell'UVMD – da 1 a 6 giorni alla settimana.

L'ammissione può essere definitiva o avere un carattere temporaneo (ad es. durante le vacanze estive, per ricovero ospedaliero di un familiare che assiste, impossibilità temporanea di assistenza da parte del familiare a causa del lavoro, ecc.).

### **PROGRAMMAZIONE INDICATIVA DELLA GIORNATA**

<b>FASCIA ORARIA</b>	<b>ATTIVITA'</b>
08,00 – 9,00	Accoglienza degli ospiti, eventuale colazione
09,30- 11,30	Attività socio riabilitative integrate
12,00 – 13,00	Pranzo
13,00 – 14,30	Riposo pomeridiano o attività relax
15,00 – 16,00	Attività socio riabilitative
16,00	Merenda
16,30 – 18,00	Rientri a domicilio

Gli orari della programmazione possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi di attività ed alle esigenze individuali degli ospiti.

I familiari possono accedere al Servizio per tutto l'arco di tempo di apertura, si chiede comunque di concordare preventivamente con il Referente del Centro Diurno l'accesso nella fascia oraria del riposo pomeridiano.

Si richiede ai familiari la reperibilità nei giorni in cui la persona anziana è accolta presso il Centro Diurno.

## **SERVIZI OFFERTI**

### **Il Servizio di Assistenza Sociale**

Il servizio è svolto da un Assistente Sociale abilitato all'esercizio della professione, che si pone l'obiettivo di curare la relazione con coloro che hanno la necessità di accedere ai servizi offerti. A tal fine :

- fornisce tutte le informazioni necessarie riguardanti la procedura, la documentazione e la modulistica da predisporre per l'accesso ai servizi offerti;
- cura la fase dell'ingresso al Centro Diurno in modo che l'Ospite venga conosciuto nella sua singolarità e adeguatamente accolto;
- mantiene i rapporti con i familiari, favorendo la loro partecipazione alla vita del Centro Diurno e cura le relazioni con i servizi sociali dei comuni di riferimento degli Ospiti;
- svolge attività di segretariato sociale.

### **Il Servizio di Assistenza alla vita quotidiana**

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale.

Gli Operatori si prendono cura degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione. A richiesta può essere effettuato il bagno settimanale presso il locale attrezzato per il bagno assistito. Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenuto conto della situazione individuale di ogni ospite. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di base.

Non è compreso nella retta il costo per gli ausili per l'incontinenza che dovranno essere procurati dagli utenti.

## **Il Servizio Infermieristico**

Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente e garantito quotidianamente. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario.

## **Il Servizio Medico**

L'assistenza medica generica rimane affidata al Medico di Medicina Generale dell'Anziano, che può accedere al Servizio per visite ai propri assistiti: è l'unico prescrittore di terapia farmacologica e di interventi diagnostici. In caso di necessità, il Personale del Centro Diurno contatterà il Medico di Medicina Generale.

## **I farmaci**

L'Ospite, il giorno dell'ingresso, provvederà a fornire al Referente o all'Infermiere del Centro Diurno i farmaci prescritti dal proprio Medico Curante.

L'Ente garantisce la somministrazione dei farmaci acquistati dall'Ospite, ma non si assume alcuna responsabilità per farmaci eventualmente assunti a domicilio.

## **Il Servizio di Sostegno psicologico.**

Il servizio è svolto da un professionista abilitato all'esercizio della professione di Psicologo. Obiettivo di questo intervento è creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione, definire uno spazio comunicativo entro il quale l'anziano possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato. Lo psicologo ha il compito di:

- sostenere gli ospiti e i loro familiari sia nella delicata fase dell'accettazione delle problematiche legate all'invecchiamento e nell'acquisizione di strumenti per affrontarla;
- valutare e stimolare le funzioni cognitive e psichiche degli ospiti;
- favorire l'inserimento e la partecipazione dell'anziano ad attività di gruppo, luogo protetto che offre occasione di confronto, di discussione e di apprendimento;

- supportare tutti coloro che si prendono cura degli anziani dal punto di vista motivazionale e formativo.

### **Il Servizio Socio Educativo.**

Il servizio educativo è assicurato da un Educatore Professionale Animatore in possesso del titolo richiesto dalla normativa vigente. Obiettivo del servizio è rispondere al bisogno dell'anziano di riconoscersi e ritrovarsi nel momento in cui avverte le proprie capacità mentali in declino, al bisogno di trovare nuovi compiti e nuovi spazi di realizzazione di fronte a capacità fisiche, manuali e motorie in calo e al bisogno di sentirsi ancora parte di una comunità, di cui spesso non si sente più parte.

Questi obiettivi si realizzano attraverso:

- attività di stimolazione delle capacità cognitive (Rot formale e informale, interventi individuali e di gruppo);
- attività occupazionali di stimolazione sensoriale (laboratorio di cucito, decoupage, stencil, pittura, espressione grafica...);
- attività per favorire la socializzazione tra gli Ospiti e l'apertura del Centro Servizi alla comunità (feste, uscite, partecipazione a eventi locali) anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e delle altre istituzioni del territorio.

Le attività sono programmate secondo calendario esposto presso l'Ente.

### **Il Servizio di Pedicure.**

Il servizio di pedicure curativo viene svolto, al bisogno, nel locale della Casa di Riposo appositamente attrezzato. Il servizio di pedicure, normalmente, viene svolto dagli infermieri e, in alcuni casi, su richiesta di questi, da pedicure specializzato.

Tale servizio non è compreso nella retta.

### **Il Servizio di barbiere e parrucchiera.**

Il servizio di barbiere e parrucchiera, al bisogno, viene garantito compatibilmente con la disponibilità di risorse professionali, in apposito locale della struttura idoneamente attrezzato.

Tale servizio non è compreso nella retta.

### **Il Servizio di ristorazione.**

Il Centro Servizi garantisce il servizio di ristorazione nel rispetto delle norme HACCP (D. Lgs. 155/97) che disciplinano la preparazione e la distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

Il servizio cucina è garantito, in convenzione, dalla cucina del presidio ospedaliero di Asiago.

Il tempo di ripetizione del menù è settimanale.

Il menù presenta le seguenti alternative: 3 primi, 3 secondi, 3 contorni, 2 frutta (fresca o cotta).

Vengono garantite diete personalizzate.

Sussistono alternative per problemi di deglutizione o disfagie (frullati, macinati, sfornati).

La temperatura dei cibi caldi al momento del servizio è di almeno 60°.

### **Il Servizio di trasporto**

Al trasporto da casa e ritorno dovranno provvedere di norma i familiari degli anziani utenti. Qualora venisse organizzato un servizio di trasporto gli oneri connessi saranno aggiuntivi rispetto alla retta giornaliera stabilita.

### **Il Servizio di lavanderia e guardaroba.**

Su richiesta è attivabile il servizio di lavanderia della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti svolto all'interno della Casa di Riposo di Asiago.

Tale servizio non è compreso nella retta.

### **Il Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti**

Il Centro Servizi garantisce la pulizia e il riordino degli ambienti.

Il servizio viene svolto senza essere di ostacolo alle attività assistenziali secondo apposite procedure documentate. La sanificazione degli ambienti dedicati alla produzione alimentare si svolge secondo le procedure previste dalle norme HACCP.

### **L'Assistenza religiosa.**

L'Ente cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale degli Ospiti che lo desiderano



grazie al servizio offerto da un Sacerdote. All'interno della Casa di Riposo è a disposizione una cappella, dove viene celebrata la S. Messa di norma il sabato pomeriggio.

Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri avvertendo il Coordinatore di struttura.

### **Il Volontariato.**

In un'ottica di apertura del Centro Servizi al territorio è promossa e favorita la presenza del volontariato quale espressione di partecipazione e solidarietà, per lo svolgimento di attività di sostegno, di animazione e di aiuto dell'anziano.

L'attività dei volontari deve osservare i requisiti di legge, le disposizioni stabilite dal Centro Servizi e viene coordinata dall'Educatore Professionale Animatore.

### **Organismi rappresentativi degli Ospiti e dei Familiari.**

Il centro servizi riconosce e valorizza la partecipazione degli ospiti presenti in modo permanente e dei loro familiari come contributo alla qualità della vita e alla efficienza dei servizi offerti mediante la costituzione di un unico apposito comitato di rappresentanza dei familiari e degli ospiti presenti nel Centro Servizi. Tale Comitato, che dura in carica per 2 anni, è costituito da un massimo di 5 rappresentanti degli ospiti tramite l'elezione in Assemblea da parte di tutti gli ospiti e i familiari. Per ulteriori informazioni in merito si rinvia all'apposito "Regolamento Comitato Ospiti-Familiari".

## **SERVIZIO DI VALUTAZIONE E PROGETTAZIONE ASSISTENZIALE**

Ogni Ospite, all'ingresso e poi periodicamente, viene valutato da una équipe multiprofessionale (U.O.I.) composta dalle varie figure professionali presenti. Per ogni ospite viene redatto un Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). Periodicamente il progetto assistenziale viene sottoposto a verifica e dei contenuti di ogni progetto viene data informazione all'utente e/o ai suoi familiari.

Il servizio di Centro Diurno non adotta in via ordinaria misure contenitive o restrittive eccedenti l'ordinaria sorveglianza degli Ospiti, salvo specifica prescrizione medica: la Casa di Riposo di Asiago declina quindi ogni responsabilità per danni a persone o a cose comunque riconducibili all'assenza di dette misure.

## **FASE DI RICHIESTA**

Il Centro Diurno accoglie persone anziane di ambo i sessi non autosufficienti o con ridotta autonomia psico-fisica e relazionale, in grado di essere trasportati da casa ed idonei a vivere in un ambiente comunitario non dotato di posti letto. Gli ingressi avvengono, di norma, su progettazione delle Unità Valutative Multidimensionali (UVMD) dei Distretti dell'ULSS di residenza che, dopo un'attenta valutazione dei bisogni della persona e della famiglia, attivano le risorse ritenute più idonee. L'attivazione della UVMD avviene per iniziativa dell'interessato o di un suo familiare, direttamente presso il Distretto Socio Sanitario o attraverso il Medico di Base o l'Assistente Sociale del Comune.

La richiesta di ammissione al servizio semiresidenziale (Centro Diurno) dovrà essere presentata al Centro Servizi attraverso la compilazione di un apposito modulo, al quale dovrà essere allegata la certificazione prevista dalla vigente normativa regionale attestante le condizioni psico-fisiche e sociali del richiedente (scheda SVAMA). L'ingresso in Centro Diurno sarà regolato in base alla lista di attesa del Registro Unico Residenzialità.

Il Referente del Centro Diurno, in base al numero di accessi programmati dalla U.V.M.D., concorderà con Ospite e Familiari i giorni della settimana di presenza e la data di ingresso: qualsiasi variazione rispetto a tale programmazione verrà concordata preventivamente con il Referente stesso, il quale ne valuterà la fattibilità.

## **FASE DI INGRESSO**

### **Contratto di Accoglimento**

L'Ospite e/o le persone che ne chiedono l'accoglimento (obbligati per legge, parenti, altri), prima dell'ingresso, devono sottoscrivere apposito contratto/domanda di accoglimento, controfirmato dal Presidente dell'Ente.

### **La retta**

L'ammontare della retta è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo di Asiago con apposito provvedimento deliberativo.

Il pagamento della retta è anticipato; deve essere effettuato mensilmente a cura dell'ospite e/o dei familiari entro il giorno 10 di ciascun mese, esclusivamente tramite versamento al

Tesoriere dell'Ente. L'imposta di bollo è a carico dell'Ospite. La scelta delle modalità di versamento della retta va comunicata agli uffici amministrativi della Casa di Riposo tramite apposito modulo. La retta è comprensiva dei servizi precedentemente elencati.

In caso di ritardato pagamento della retta oltre dieci giorni dalla scadenza stabilita, l'Amministrazione provvederà, previa diffida, a dimettere l'Ospite, riservandosi ogni azione legale per l'ottenimento di quanto dovuto e di ogni ulteriore onere o spesa.

## **DOCUMENTAZIONE PER L'AMMISSIONE**

Al momento della domanda di inserimento è richiesta la seguente documentazione:

- Fotocopia Carta d'Identità valida
- Fotocopia Tessera sanitaria o Tesserino sanitario magnetico
- Fotocopia esenzione ticket
- Fotocopia esito invalidità civile
- Fotocopia libretto pensione e fotocopia modello rilasciato dall'ente pensionistico indicante l'importo della pensione per l'anno in corso (CUD o resoconto pensione)
- Fotocopia scheda S.V.A.M.A.

Al momento dell'inserimento vanno presentati i seguenti documenti aggiornati:

- Relazione clinica del Medico di base riportante patologie dell'Anziano, terapia in corso e precisazione sui mezzi di contenzione.
- Certificato medico che attesti l'assenza di malattie infettive o esito recente degli esami del sangue.
- Recapiti telefonici e orario di ambulatorio del Medico di base.

## **ASSENZE**

Nelle giornate di assenza motivata e preavvisata (entro le 8.30 del giorno stesso) sarà applicata una riduzione di € 5,00 alla retta alberghiera giornaliera.

Qualora un ospite si assentasse per più di cinque giorni dal Centro o nei casi in cui le condizioni cliniche lo richiedessero, viene chiesta una certificazione di riammissione alla vita di comunità da parte del Medico Curante.

## **DIMISSIONI**

La U.V.D.M. stabilirà la durata del progetto assistenziale. Qualora quest'ultimo fosse a termine sarà cura della U.O.I. verificare la permanenza o meno del bisogno assistenziale ed inviare alla U.V.D.M. la decisione presa (dimissioni, proroga, cambio servizio...) per un eventuale nuovo progetto.

Le dimissioni, quindi, avvengono:

- per espressa volontà dell'utente o per cause naturali;
- su disposizioni dell'UVMD che, valutando i risultati del progetto, determina l'impossibilità di proseguire l'inserimento in regime diurno, rendendo necessarie altre tipologie di intervento;
- su disposizioni dell'UOI la quale, verificata l'inadeguatezza del Servizio rispetto alle esigenze dell'Ospite e/o l'incompatibilità con l'organizzazione del servizio stesso, inoltrerà alla U.V.M.D. la richiesta di ratifica della decisione presa in merito al caso;
- su disposizioni della Direzione, in caso di inadempienze economiche e solo dopo aver inviato, per competenza, il procedimento al civilmente obbligato e/o al comune di appartenenza.
- Le dimissioni vengono comunicate per iscritto con un preavviso di almeno 6 giorni, nei quali verrà corrisposta la retta prevista.

## **SEGNALAZIONI**

Per rilevare il parere dei familiari e degli ospiti verrà predisposto un questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti che verrà proposto con periodicità.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere presentate, in ogni momento, alla Direzione del Centro Servizi, utilizzando apposito modulo già in uso presso il Centro Servizi medesimo.