



**CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI DEL
CENTRO SEMI RESIDENZIALE
“CASA VITTORIA” BRUGNERA**

LA CARTA DEL SERVIZIO

Gentile Signora, gentile Signore,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi del centro diurno di Brugnera, presente nell'ex Ambito Distrettuale 6.1 rientrante nel Piano locale per la domiciliarità, affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione del servizio offerto, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza al servizio, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Siamo a Sua disposizione per ogni suggerimento per il miglioramento nell'erogazione del servizio.

Con l'augurio che possa esserLe gradita, porgiamo cordiali saluti.

IL SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI

INDICE

PREMESSA	4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	4
PRINCIPI FONDANTI DEL SERVIZIO	5
MISSION E POLITICA DELLA QUALITA'	5
SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITA'.....	6
ATTIVITA' PROPOSTE	8
GESTIONE E DIREZIONE.....	9
ORGANIGRAMMA	9
RAPPORTO CON I FAMIGLIARI	9
PERSONALE A DISPOSIZIONE	10
LOCALI/AMBIENTI A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI.....	10

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della normativa regionale e nazionale attualmente in vigore.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- L.R. 6/2006;
- D.P.R. n.144 del 13/07/2015;
- Piano locale per la domiciliarità del Servizio Sociale dei Comuni dell'ex Ambito Distrettuale 6.1

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno di Brugnera è una struttura semi-residenziale che accoglie anziani non autosufficienti con ogni tipo di diagnosi moderatamente grave, definite in sede di Unità di Valutazione Distrettuale (di seguito denominata UVD) con gli strumenti di valutazione previsti dalla normativa regionale.

E' rivolto ai cittadini residenti nel territorio dell'ex Ambito Distrettuale 6.1 e comuni limitrofi. Il Centro diurno è uno dei servizi che il Servizio Sociale dei Comuni gestisce con la collaborazione di Cooperative e Associazioni del territorio. Si tratta di una risorsa convenzionata con l'AAS 5 "Friuli Occidentale".

Il centro diurno è ubicato in via Vittorio Veneto 62/b e porta il nome "Casa Vittoria".

Il Centro può accogliere un massimo di 20 utenti compresenti auto-sufficienti e non auto-sufficienti ad esclusione di persone con patologie dementigene che presentano severi disturbi del comportamento.

Il Centro opera cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.30 per 52 settimane all'anno con chiusura solo nelle giornate festive nazionali.

Il Centro è dotato di propria struttura autonoma con ampi locali e spazi esterni opportunamente concepiti per le sue finalità e utilizza il servizio di ristorazione esterno. I pasti arrivano giornalmente con l'ordine fatto quotidianamente e questo permette di rimodulare la prenotazione creando così dei menu personalizzati a seconda delle esigenze degli utenti.

La somministrazione di eventuali terapie mediche è eseguita dall'infermiera su regolare prescrizione medica e concordata con i sanitari sulla base della Convenzione con l'AAS n.5 sopra citata. L'infermiere è presente presso il centro diurno ogni giorno dalle 12 alle 13 circa.

Il trasporto è a carico dei familiari; su specifica richiesta può essere valutato e attivato dal Servizio Sociale Territoriale di residenza dell'utente secondo quanto disciplinato dalle Linee guida vigenti.

Il Centro Diurno nasce come prevenzione all'istituzionalizzazione, nella convinzione che all'interno del proprio contesto di vita la persona possa mantenere più a lungo le proprie capacità ed un'immagine positiva di sé.

Il centro diurno propone attività contestualizzate e programmate che hanno l'intento di:

- mantenere vivi l'interesse e l'iniziativa;
- evitare l'isolamento sociale e culturale;
- stimolare le capacità presenti;
- favorire ed alimentare una visione positiva di sé.

Nel contempo il centro diurno si propone di:

- dare respiro alla famiglia;
- creare delle opportunità per condividere il carico assistenziale;
- offrire informazioni per affrontare le difficoltà;
- costruire dialogo e confronto fra i diversi soggetti che operano nel servizio e con il servizio: Comuni, Distretto, Ospedale, Famiglie, Volontariato;
- coinvolgere i volontari;
- costruire un modello di assistenza specializzato per la cura della persona fragile (P.A.I.)

3. PRINCIPI FONDANTI DEL SERVIZIO

Un modello organizzativo che punti alla qualità del servizio all'interno di un Centro Diurno per anziani, non può prescindere dal riconoscimento del valore della persona, sia come prima risorsa e protagonista al centro del proprio progetto assistenziale, sia come memoria storica e culturale che caratterizza l'identità di ognuno.

Nel servizio si fa riferimento costante alla Carta Europea dei Diritti degli Anziani.

In tal senso il servizio assicura la tutela:

- *del diritto alla dignità e al rispetto;*
- *del diritto all'autodeterminazione;*
- *del diritto all'informazione su tutto ciò che la riguarda, in maniera dettagliata, comprensibile e al momento giusto;*
- *del diritto alla parità di trattamento, di modo che la vita sia priva di discriminazioni di qualsiasi natura nel rispetto di ogni singolo individuo, della sua identità, della sua privacy;*
- *del diritto a prestazioni di servizio qualificate, auspicando la professionalità e verso l'eccellenza;*
- *del diritto alla crescita della personalità;*
- *di percorsi individuali e collettivi;*
- *il diritto alla stima, da parte di ogni persona vicina, degli operatori, della società*
- *il diritto alla sicurezza nella cura e nell'attenzione.*

4. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

La Mission del servizio è orientata a concorrere fattivamente alla realizzazione di una qualità di vita il più possibile elevata per ogni utente, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali.

Al riguardo intende offrire un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Gli obiettivi del servizio vengono declinati in modo personalizzato per ciascuna persona all'interno del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) avendo cura di perseguire il raggiungimento di momenti di successo sia per l'utente che per i famigliari.

5. SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITA'

Il Centro funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30 per 12 mesi all'anno.

Il servizio di Centro Diurno non è aperto nei giorni festivi.

Vengono offerti i seguenti servizi:

- assistenza di base e mantenimento funzionale;
- trasporto per il percorso tra domicilio e struttura su valutazione dell'Assistente Sociale secondo quanto disciplinato dai regolamenti del servizio;
- servizio di ristorazione (esterno);
- attività occupazionale, ricreativa e di socializzazione;
- assistenza infermieristica;
- supporto personalizzato alla famiglia sulle strategie di gestione a domicilio.

La gestione del Centro Diurno si fonda e garantisce degli standard di qualità previsti e rigorosamente perseguiti.

Assistenza di base e mantenimento funzionale:

OBIETTIVO	AZIONI	RISULTATI ATTESI	INDICATORI	STRUMENTI DI VERIFICA	Operatori Coinvolti
Promuovere il benessere della persona nella sua globalità	Analisi delle capacità residue individuali e delle criticità attraverso la valutazione multidimensionale	Recupero e mantenimento di tutte le potenzialità, anche minime, dell'anziano	Verifica del PAI con i familiari ogni 6 mesi. N. supervisioni in equipe	Scheda multidimensionale. Scheda di osservazione. Monitoraggio. Consegne integrate	O.s.s. Assistente Sociale, Infermiere Animatore
Garantire la personalizzazione degli interventi	Elaborazione dei PAI (Progetto assistenziale individualizzato)	Conoscere ed individuare i bisogni e le criticità dell'Utente, utili per attivare il progetto personalizzato con la compliance della persona stessa. Mantenere e, se possibile, migliorare le condizioni di salute dell'Utente	Continuità della presenza	P.A.I.	O.s.s. Assistente Sociale Infermiere Animatore
	Presenza della figura del coordinatore assistenziale	Offrire all'Utente, alla famiglia e agli operatori un punto di riferimento per la risoluzione di problemi socio-assistenziali	N di consulenze richieste o di interventi di restituzione effettuati	Scheda di osservazione individuali Diario delle consegne	O.s.s.
Mantenimento delle capacità minime di gestione e autonomia	Comunicazione contenuti ed eventuali modifiche sostanziali del PAI all'Utente Osservazione continua e sistematica dell'Utente	L'utente provvede autonomamente o con aiuto minimo nelle attività di gestione della propria persona. L'Utente dimostra collaborazione nelle attività proposte	N. PAI aggiornati sul totale dei PAI elaborati	Osservazione Scheda Monitoraggio attività	Oss Animatore

Servizio di Ristorazione

OBIETTIVO	AZIONI	RISULTATI ATTESI	INDICATORI	STRUMENTI DI VERIFICA	Operatori COINVOLTI
Garantire la corretta alimentazione dell'utente	Individuare la dieta corrispondente alla situazione di ogni singolo utente in base alle condizioni di salute e al loro specifico gradimento	Rendere il momento della convivialità come parte importante del progetto personalizzato dell'utente	N. pasti consumati N. reclami ricevuti	Questionario di gradimento	O.s.s.

Attività occupazionale, ricreativa e di socializzazione

OBIETTIVO	AZIONI	RISULTATI ATTESI	INDICATORI	STRUMENTI DI VERIFICA	Operatori COINVOLTI
Stimolare e creare nuove occasioni di partecipazione ad attività di socializzazione	L'animatore coinvolge gli Utenti nella programmazione delle attività L'animatore partecipa agli incontri d'equipe per definire le attività in base ai bisogni degli Utenti Promuovere i rapporti di collaborazione con le organizzazioni esterne.	Il coinvolgimento di buona parte degli utenti L'appropriatezza delle attività proposte rispetto alla patologia dementigena e alle sue specifiche caratteristiche	N. e tipologia delle attività realizzate Livello di partecipazione Livello di gradimento	Programma Attività Scheda monitoraggio attività Registro eventi Questionario soddisfazione cliente/utente	O.s.s. Animatore
Contribuire al mantenimento e al recupero delle capacità cognitive, sensoriali e fisiche	Stimolare l'anziano nel recupero e mantenimento della sua autonomia	Coerenza tra attività proposte e capacità cognitive, sensoriali e fisiche	N. e tipologia delle attività realizzate	Programma attività di animazione Osservazione PAI	O.s.s. Animatore

Assistenza infermieristica e riabilitazione

OBIETTIVO	AZIONI	RISULTATI ATTESI	INDICATORI	STRUMENTI DI VERIFICA	SERVIZI COINVOLTI
Garantire un'assistenza infermieristica personalizzata e adeguata ai bisogni dell'Utente	Viene garantita la corretta somministrazione della terapia farmacologica in continuità assistenziale con quella prevista a domicilio.	Coerenza nell'assistenza fornita Buon coordinamento con i Medici di medicina generale Corretto intervento/gestione delle emergenze	Fornitura corretta della terapia prescritta da parte del MMG N. interventi per emergenze rilevate	PAI Diario Consegne Procedure gestione emergenze	O.s.s. Infermiere
Garantire una corretta mobilità della persona	Mantenimento delle capacità residue di autonomia motoria mediante esercizi adeguati	Mantenimento dell'autonomia nella deambulazione e di movimenti funzionali	Verifica del PAI rispetto alle attività effettuate ogni 6 mesi	PAI	Oss Animatore

Supporto personalizzato alla famiglia sulle strategie di gestione a domicilio

OBIETTIVO	AZIONI	RISULTATI ATTESI	INDICATORI	STRUMENTI DI VERIFICA	OPERATORI COINVOLTI
Mantenimento della persona a domicilio il più a lungo possibile	Analisi delle criticità nella gestione a domicilio e al centro diurno dell'Utente	Permanenza a domicilio della persona	N. mesi di permanenza al centro Frequenza dei colloqui richiesti	PAI Somministrazione Questionario sullo stress dei familiari	Coordinatore del centro OSS
Supportare il care-giver nella complessità assistenziale	Condivisione coi familiari rispetto a strategie risolutive attivabili	Riduzione dello stress dei care-giver rispetto al processo di cura	Frequenza dei colloqui richiesti	Somministrazione Questionario sullo stress dei familiari	Coordinatore del centro Assistente Sociale

6. ATTIVITA' PROPOSTE

Nell'ambito dei servizi sopra richiamati vengono proposte attività continuamente rinnovate al fine di mantenere un elevato livello di stimolazione dell'utenza, perseguendo finalità di mantenimento funzionale o di miglioramento in ogni utente frequentante. Si elencano di seguito alcune delle proposte:

- **Laboratorio di cucina:** l'attività viene utilizzata dagli operatori anche per stimolare la conversazione attorno ai temi del cibo, al mangiare insieme ed ai ricordi del passato.
- **Attività manuali individuali:** gli operatori propongono a ciascuno un lavoro manuale tenendo presente gli interessi, le motivazioni e le capacità che la persona stessa dimostra.
- **Orto-giardino:** gli operatori affiancano gli ospiti nella cura di piccole aiuole poste all'entrata o aiutano nella cura di piccole piante/spezie site all'esterno della struttura.
- **Incontri con il territorio:** attraverso il coinvolgimento di risorse del volontariato attivo sul territorio vengono proposte attività volte a rinforzare le capacità relazionali, stimolare gli interessi di tipo culturale e sociale, nonché la motivazione al movimento e la memoria.
- **Attività motoria:** attività presentate sotto-forma di giochi corporei con l'ausilio di palle, palloncini, cerchi, ecc., condotte dalle operatrici del Centro.
- **Memory training:** attività di stimolazione cognitiva.
- **Autobiografia:** attività proposte che mirano a stimolare, conservare e recuperare la memoria storica di ogni persona.
- **Pet therapy:** l'attività svolta con l'ausilio di un cane si basa sull'utilizzo del rapporto speciale che le persone instaurano con gli animali per favorire condizioni di benessere percepite dalla persona.
- **Doll therapy:** in situazioni specifiche l'equipe può valutare di proporre alla famiglia dell'ospite la "terapia della bambola" quale intervento riabilitativo e conservativo rivolto alla sfera emotiva.

L'organizzazione settimanale delle attività e il piano di lavoro degli operatori si trovano esposti nella bacheca del Centro.

7. GESTIONE E DIREZIONE

La direzione è affidata alla Posizione Organizzativa del Piano Locale per la Domiciliarità del Servizio Sociale dei Comuni che gestisce:

- la struttura;
- rapporti con l'Azienda sanitaria e realtà territoriali istituzionali e non;
- familiari e utenti;
- figure professionali intervenienti nel percorso di cura.

E' suo compito perseguire:

- gli obiettivi del progetto complessivo del servizio;
- la qualità dei servizi erogati, intesa come soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie;
- la progettazione, la realizzazione e la verifica delle attività che si svolgono all'interno della struttura e la verifica dei programmi attuati;

La gestione economico-finanziaria è affidata all'Ente Gestore del Servizio Sociale dei Comuni dell'ex Ambito Distrettuale 6.1.

8. ORGANIGRAMMA

L'U.T.I del Livenza Cansiglio Cavallo, per il tramite della P.O sopra richiamata, garantisce il coordinamento operativo del servizio, attraverso un/a Coordinatore dei Centri Diurni.

Il personale sulla scorta delle linee operative ricevute, garantisce assistenza qualificata e stimolazione adeguata all'autonomia individuale, ai bisogni e alle capacità degli ospiti.

L'organigramma è così rappresentato:

- un responsabile del servizio (P.O.);
- assistente sociale referente dei Centri Diurni;
- assistente sociale referente per il Centro Diurno di Brugnera;
- Coordinatore del Centro Diurno di Brugnera;
- personale di assistenza qualificato (Operatori Socio Sanitari);
- infermiere professionale;
- personale ausiliario (esterno);
- animatore;
- altre figure professionali funzionali agli obiettivi del servizio.

9. RAPPORTO CON I FAMILIARI

I familiari sono coinvolti in vari modi nella gestione del proprio congiunto: oltre a collaborare alla compilazione della scheda d'ingresso, partecipano alla stesura del progetto individualizzato (PAI).

Sono messi regolarmente al corrente del suo andamento attraverso comunicazioni degli operatori presenti. E' richiesta la compilazione del questionario di soddisfazione del cliente-utente, a cui segue la restituzione dei risultati durante

incontri programmati con tutti i famigliari.

10. PERSONALE A DISPOSIZIONE

I servizi e gli interventi sono curati da personale professionalmente preparato e qualificato, nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi previsti dalla normativa nazionale e regionale in materia. E' posta attenzione a garantire la stabilità degli operatori ostacolando fenomeni di turn-over e viene promossa e sostenuta la formazione di tutti attraverso percorsi formativi individuali e di gruppo.

Viene posta altresì molta attenzione all'acquisizione di strumenti comunicativi efficaci per operare cambiamenti sugli stati emozionali e conseguentemente sui disturbi comportamentali.

L'assistenza infermieristica viene garantita da quanto previsto dal Piano Locale Domiciliarità con rimborso degli oneri da parte della AAS n. 5 ed è svolta sulla base delle direttive regionali.

Le figure professionali che operano al Centro sono:

- n. 1 operatore/educatore per h. 9 settimanali con funzione di referente e con funzione di raccordo tra comune e famigliari
- n. 1 assistente sociale per h. 5 settimanali con funzione di raccordo Centro/Piano Locale della Domiciliarità/territorio (referente per i centri diurni)
- n. 1 coordinatore personale per 3 ore settimanali
- n. 4 operatori sociosanitari per complessive 22 ore giornaliere
- n. 1 infermiere per n. 5 ore settimanali di cui 4 in convenzione con l'AAS n.5
- n. 1 operatore/animatore per n. 10 ore settimanali
- n. 1 operatore amministrativo per un massimo di 6 h. settimanali
- n. 1 operatori addetti all'igiene ambientale per n. 13 ore settimanali complessive

11. LOCALI/AMBIENTI A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI

Il centro diurno mette a disposizione dell'utenza ambienti arredati con cura e con una visione delle necessità della persona non autosufficiente. Anche le attrezzature sono messe a disposizione per facilitare l'orientamento, per stimolare la memoria residua e stimolare l'attività fisica.

Il centro diurno infatti dispone di:



Sala da pranzo arredata con colori vivaci e un mobile/credenza che ricorda una sala da pranzo casalinga, questo per facilitare il momento del pasto a persone con demenza;



Sala relax/riposo, una bella sala con attrezzature comode per il riposo in poltrona; la sala è sempre a disposizione degli ospiti.



Il salone per proposte di animazione molto ampio e strutturato. Il salone vive di luce propria in quanto dispone di una grande vetrata che permette alla luce di entrare in modo naturale e permette anche l'uscita in giardino in qualsiasi momento. Il salone è predisposto con la possibilità di avere accesso ai propri armadietti. Nel salone ci sono proposte di animazione e con materiali di vario tipo. Le persone possono girare liberamente e avvicinarsi a qualsiasi proposta che possa stimolare le loro capacità.



Giardino sensoriale con percorsi facilitati, c'è la possibilità attraverso dei laboratori di sentire gli odori di spezie quali basilico, prezzemolo, timo, salvia menta ecc. che permettono alle persone di toccare la diversità delle foglie che la diversità di odori.

Naturalmente i bagni presenti sono attrezzati per la non-autosufficienza con vasca con apertura in modo da mettere sempre in sicurezza l'utenza.