



**CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI DEL
CENTRO SEMI RESIDENZIALE
“ALESSANDRA FORMIGONI”**

LA CARTA DEL SERVIZIO

Gentile Signora, gentile Signore,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi del centro diurno di Aviano presente nell' Ambito di Sacile 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.

Ambito Sacile

INDICE

PREMESSA.....	4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
PRINCIPI FONDANTI DEL SERVIZIO.....	5
MISSION E POLITICA DELLA QUALITA'.....	5
SERVIZI OFFERTI.....	6
ATTIVITA' PROPOSTE.....	6
GESTIONE E DIREZIONE.....	6
ORGANIGRAMMA.....	7
RAPPORTO CON I FAMIGLIARI.....	7
PERSONALE A DISPOSIZIONE.....	7
LOCALI/AMBIENTI A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI.....	8

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
- Allegato delibera regionale n.144 del 27 luglio 2015
- Piano locale sulla domiciliarità dell'Ambito di Sacile

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno di Aviano, è una struttura semi-residenziale che accoglie anziani non autosufficienti con diagnosi di demenza e/o malattia di Alzheimer in forma lieve o 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 nell'Ambito di Sacile.

Il Centro diurno è uno dei servizi che l'Ambito di Sacile 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 Aldo Moro adiacente la casa di riposo ed è intitolato ad "Alessandra Formigoni".

Il Centro può accogliere un massimo di 16 utenti complessivi con patologie dementigene, non auto-sufficienti.

Il Centro opera cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 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 della adiacente Casa di riposo per Anziani. In questo modo permette una scelta molto vasta di pietanze con la possibilità di offrire dei menù 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.

Il trasporto è a carico dei familiari; su specifica richiesta può essere valutato e curato dal Servizio Sociale Territoriale di residenza dell'utente.

Il Centro Diurno nasce come prevenzione all'istituzionalizzazione, nella convinzione che all'interno del proprio ambiente 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 avendo cura di perseguire il raggiungimento di momenti di successo sia per l'utente che per i familiari.

5. SERVIZI OFFERTI

Presso il Centro Diurno sono erogati i seguenti servizi:

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

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 del giardino e dell'orto del Centro e del verde comune.
- **Incontri con il territorio:** attraverso tali attività si intende rinforzare le capacità relazionali e soprattutto stimolare gli interessi di tipo culturale e sociale legati all'ambiente circostante, stimolare 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.

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 dell'Ambito 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 Ambito di Sacile.

8. ORGANIGRAMMA

L'Ente Gestore Ambito di Sacile per il tramite della P.O sopra richiamata, garantisce il coordinamento operativo del servizio, attraverso un 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 dell'Ambito Distrettuale 6.1
- coordinatore del Centro Diurno di Aviano (OSS)
- personale di assistenza qualificato (Operatori Socio Sanitari)
- infermiere professionale
- personale ausiliario
- 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.

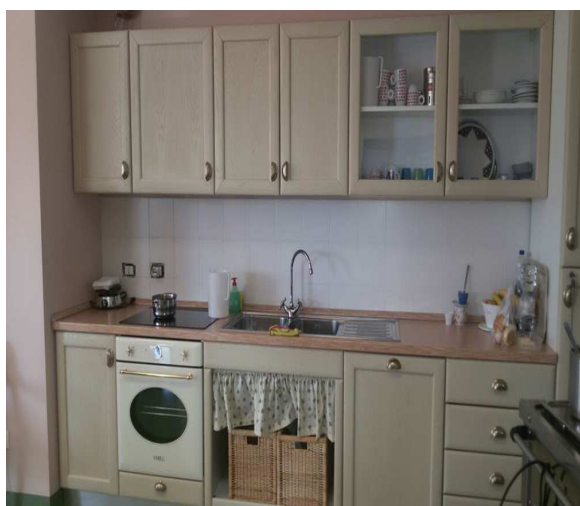
Le figure professionali che operano al Centro sono:

- n. 1 operatore OSS per h. 15 settimanali con funzione di coordinatore del Centro
- n. 1 assistente sociale per h. 5 settimanali con funzione di raccordo Centro/Piano Locale della Domiciliarità/territorio (referente per i centri diurni)
- n. 5 operatori sociosanitari per complessive 18 ore giornaliere
- n. 1 infermiere per n. 4 ore settimanali in convenzione con l'AAS n.5
- n. 1 psicologo in Convenzione con AAS n.5 per 1 ora settimanale con funzione di referente per le attività di animazione
- n. 1 operatore/animatore per n. 6 ore settimanali
- n. 1 operatore amministrativo per un massimo di 6 ore settimanali
- n. 2 operatori addetti all'igiene ambientale per n. 11 ore settimanali complessive

11. LOCALI/AMBIENTI A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI

Il centro diurno mette a disposizione dell'utenza diversi ambienti arredati con cura e con una visione ben chiara delle necessità di una persona affetta da demenza e demenza tipo Alzheimer. 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 una cucina tipica di ogni casa privata per facilitare il momento del pasto a persone con demenza; c'è inoltre la possibilità di mangiare in sale diverse entrambe adeguate per l'assunzione del pasto

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



Il salone per proposte di animazione molto ampio e strutturato ad angoli. 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 degli angoli con proposte di animazione e con materiali di vario tipo. Le persone possono girare liberamente e avvicinarsi a qualsiasi proposta che possa stimolare al ricordo di qualcosa o stimolarli al fare qualcosa

Giardino sensoriale con percorsi facilitati e aiuole alte che permettono agli ospiti di lavorare la terra senza il bisogno di abbassarsi ma tutto a vista. Le aiuole sono già piene di odori di spezie quali basilico, prezzemolo, timo, salvia 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.