



CARTA DEL SERVIZIO
CENTRO DIURNO
DI POLCENIGO

LA CARTA DEL SERVIZIO

Gentile Signora, gentile Signore,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi del centro diurno di Polcenigo 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 possano esserLe gradito, 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 è una struttura semi-residenziale che accoglie anziani non autosufficienti e autosufficienti con varie patologie sanitarie, definite in sede di Unità di Valutazione Distrettuale (di seguito denominata UVD) con gli strumenti di valutazione previsti dalla normativa regionale e d è 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 del territorio e le associazioni del territorio con un proprio progetto in convenzione con l'AAS 5 "Friuli Occidentale".

Il centro diurno è ubicato presso il comune di Polcenigo, località Gorgazzo in via Spinet n.39.

Il centro può accogliere un massimo di 10 utenti non auto sufficienti e 5 utenti autosufficienti residenti nei comuni afferenti nel territorio dell' Ambito.

Il Centro opera cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.00 per 51 settimane all'anno con chiusura di una settimana in agosto (la settimana che comprende il 15 agosto) e in tutte le giornate festive nazionali.

Il Centro è dotato di propria struttura autonoma con ampi locali e spazi esterni opportunamente concepiti per le finalità del Centro e utilizza il servizio di ristorazione territoriale in appalto con l'Ambito di Sacile. I menù possono, su richiesta specifica, essere personalizzati a seconda delle esigenze degli utenti e delle eventuali difficoltà riscontrate.

La somministrazione di eventuali terapie mediche è eseguita dall'infermiera sulla base di 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;
- mantenere il più a lungo possibile e stimolare le capacità presenti;
- favorire ed alimentare una visione positiva di sé.

Nel contempo il centro diurno 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

Nella carta è stato definito che il servizio deve passare attraverso comportamenti responsabili, mirante a garantire idonei livelli di qualità alla persona e che deve garantire:

- *il diritto alla dignità e al rispetto;*
- *il diritto all'autodeterminazione;*
- *il diritto all'informazione su tutto ciò che la riguarda, in maniera dettagliata, comprensibile e al momento giusto;*
- *il 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;*
- *il diritto a prestazioni di servizio qualificate, auspicando la professionalità e verso l'eccellenza*
- *il diritto alla crescita della personalità, affinché le persone possano sviluppare ulteriori*
- *percorsi individuali e collettivi anche nella terza e quarta età, anche istituzionalizzati,*
- *limitando altresì potenziali fattori di disturbo;*
- *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 famigliari.

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;
- supporto personalizzato alla famiglia sulle strategie di gestione a domicilio.

6. ATTIVITA' PROPOSTE

Descrizione degli spazi per l'animazione e di eventuali laboratori presenti

- **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
- 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 Distrettuale 6.1 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;
- personale di assistenza qualificato (Operatori Socio Sanitari)
- infermiere professionale
- personale ausiliario
- animatore

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.

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 assistente sociale per h. 5 settimanali con funzione di raccordo Centro/Piano Locale della Domiciliarità/territorio
- n. 2/3 operatori sociosanitari per complessive n. 14 ore giornaliere
- n. 1 infermiere per n. 3 ore settimanali in convenzione con l'AAS n.5
- n. 1 operatore/animatore per n. 2 ore settimanali
- n. 1 operatore amministrativo per un massimo di 6 ore settimanali
- n.1 operatore ausiliario per 5 ore settimanali
- n.1 referente per 2 ore settimanali

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 patologie socio-sanitarie. Le attrezzature sono messe a disposizione per facilitare l'orientamento, per stimolare la memoria residua, stimolare l'attività fisica e stimolare la comunicazione verbale.

Il centro diurno infatti dispone di:



Sala da pranzo arredata con colori vivaci e una cucina tipica che richiama quella di casa per facilitare il momento del pasto; c'è inoltre la possibilità di mangiare in spazi diversi entrambi adeguati per l'assunzione del pasto

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





Il salone per proposte di animazione molto ampio e strutturato. Il salone è predisposto con degli angoli con proposte di animazione e con materiali di vario tipo, ha la possibilità per chi lo desidera di un grande schermo che permette sia di guardare la tv o di guardare qualche dvd. Le persone possono girare liberamente e avvicinarsi a qualsiasi proposta che possa stimolare al ricordo di qualcosa o stimolarli al fare qualche attività.

Il giardino è molto ampio, si trova dietro al centro diurno. A fianco del centro inoltre c'è un piccolo giardino dove le persone possono creare un angolo orto-giardino dedicato agli ospiti per la coltivazione.



Naturalmente i bagni presenti sono attrezzati per la non-autosufficienza con la possibilità di fare la doccia assistita in tutta sicurezza.