



**PROSENECTUTE**

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

# **CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO PER DISABILI DIVENTATI ANZIANI MAFFEI**

Approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 20 del 11.05.2023

## INDICE

- Cenni storici
- Finalità
- Principi fondamentali
- impegni assunti nei confronti di utenti e familiari/caregiver
- valutazione della qualità dei servizi - semplificazione delle procedure
- modello organizzativo e sistema della responsabilità;
- modalità di accesso
- servizi offerti;
- regole di vita comunitaria;
- modalità di tutela e partecipazione dei residenti e dei loro familiari
- retta;
- descrizione di una giornata tipo delle persone prese in carico con indicazione delle attività svolte per fasce orarie.
- Contatti

## **CENNI STORICI**

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Pro Senectute si configura come un Ente inserito nella rete di protezione sociale che, attraverso i propri servizi e le attività offerte, svolge un'importante funzione di prevenzione della non auto sufficienza, diffondendo una nuova cultura dell'anziano quale parte attiva della società.

## **FINALITA'**

Il Centro diurno per disabili diventati anziani "S. Maffei" si colloca all'interno delle strutture dell'ASP Pro Senectute ed è finalizzato in particolare a sostenere in via sperimentale le persone disabili anziane al fine di mantenere i legami d'amicizia e affetto sviluppati negli anni tra le persone coinvolte, favorire tutte le possibili situazioni di inclusione nel territorio, gli incontri, la partecipazione ad eventi sociali e ricreativi che potranno incrementare la qualità della vita nel processo di invecchiamento, verso una maggiore consapevolezza ed accettazione possibile del cambiamento, con tutte le criticità che questo comporta.

Il servizio semiresidenziale ha i seguenti obiettivi:

- Dare una risposta alle persone disabili over 65, che per normativa rientrano genericamente tra la popolazione anziana perdendo la loro identità e per le quali non esiste un servizio semiresidenziale appropriato ai loro specifici bisogni
- garantire il mantenimento di una qualità di vita ricca di stimoli, di momenti di socialità, di condivisione, attraverso attività rivolte ad affinare capacità e competenze e alla scoperta interessi e desideri;
- sensibilizzare i vari contesti della vita degli anziani con disabilità perché diventino realmente accoglienti ed inclusivi, attenti alle diverse esigenze e capaci di un reale ascolto delle esigenze delle persone coinvolte: a cominciare dalla famiglia per poi rivolgersi a tutte le situazioni della quotidianità con cui si trova ad interagire;
- favorire il benessere psico-fisico delle persone di cui ci si prende cura con proposte adeguate, varie e di qualità, secondo il progetto personalizzato costruito tenendo conto degli interessi e le esigenze dell'individuo;
- sostenere l'anziano disabile e i caregivers nell'ottica dell'invecchiamento attivo all'interno dei servizi Pro Senectute

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Tutti coloro che frequentano le strutture ed i servizi dell'Azienda hanno pari dignità e valore. I rapporti sono basati sul rispetto, tolleranza e vengono riconosciuti a ciascun utente i punti di forza e fragilità;
- Le attività a supporto e a sostegno delle anziane e degli anziani disabili devono essere svolte in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese;
- I rapporti professionali ed interpersonali tra il personale ed i volontari sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità;
- Il personale aziendale persegue gli obiettivi di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi in atto.
- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio viene garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorirne la collaborazione.
- L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda Pubblica.

## **IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI E DI FAMILIARI/CARGIVER**

L'Azienda garantisce alla propria utenza il rispetto degli standard previsti dalle normative in vigore, adeguandoli ai bisogni emergenti e alle necessità individuali. I servizi socio-assistenziali e semiresidenziali erogati dalla Pro Senectute A.S.P. vengono monitorati con continuità per valutarli in termini di efficacia ed efficienza nonché di soddisfazione e gradimento dell'utenza, in modo da adeguarli costantemente alle mutevoli esigenze.

Tutto il personale impiegato per l'erogazione dei servizi e delle attività è in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa vigente ed ha il compito di garantire un'assistenza mirata a rispondere al meglio ai bisogni sociali degli utenti.

- Garantire agli utenti una assistenza personalizzata definita dal proprio Piano di Assistenza Individuale;
- Offrire agli assistiti e ai loro familiari un'interfaccia qualificata per la verifica delle proprie esigenze, l'analisi di eventuali problematiche, la proposta di diversi scenari risolutivi
- Attivazione di programmi orientati allo sviluppo dell'appropriatezza clinico organizzativa.
- Adozione di linee guida aggiornate e di buona qualità rese accessibili e portate a conoscenza di tutto il personale interessato e valutazione periodica dei miglioramenti collegati al loro utilizzo.
- Un programma per assicurare la qualità della relazione tra professionisti, pazienti e loro familiari: valorizzare l'aspetto della comunicazione tra tutte le figure professionali coinvolte, anche marginalmente, nella relazione d'aiuto, cura e assistenza;
- Garantire la possibilità di concordare e pianificare variazioni nelle modalità operative in base alle esigenze degli assistiti e dei loro familiari
- Garantire il monitoraggio e la gestione di eventi potenzialmente critici
- Garantire programmi di supporto a favore dei pazienti e dei propri familiari.

L'impegno dell'Azienda mira a ridurre al minimo gli adempimenti burocratici richiesti agli utenti. Nell'ottica della trasparenza, vengono forniti gli opportuni chiarimenti e delucidazioni sulle procedure amministrative necessarie al fine di razionalizzare e rendere riconoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi aziendali.

## **MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ**

### **TIPO DI UTENZA**

Il Centro accoglie persone non autosufficienti con disabilità psichica e/o psico-fisica medio/lieve, diventate anziane, quindi ultra 65enni, che vivono nell'ambito del territorio dei Comuni facenti parte dell'UTI Giuliana e che, preferibilmente, abbiano frequentato precedentemente i Centri diurni per disabili e che, per limiti di età sono esclusi dai servizi prettamente rivolti ai disabili

### **ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO**

Il C.D. è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 per 52 settimane all'anno e rispetta le chiusure nelle varie festività nazionali e nei periodi di Ferragosto, Natale e Pasqua.

Si possono prevedere chiusure e/o aperture straordinarie del servizio, previo apposito e congruo avviso.

### **SPAZI**

La sede del centro Diurno ubicato all'interno dello stabile di Via Valdirivo 11 a Trieste ed è attiguo agli altri servizi residenziali e semiresidenziali dell'Azienda Pubblica Pro Senectute. L'articolazione degli spazi che caratterizza questa struttura la rende unica. Il Centro è composto infatti da ingresso e accogliimento, soggiorno, chiostrina esterna, sala per il riposo, sale per il pranzo e attività, cucinetta terapeutica e corridoi multisensoriali. Il Centro è stato realizzato per creare percorsi facili e brevi di collegamento tra le singole stanze. In questo caso i percorsi, in un tratto specifico, sono stati realizzati con elementi di richiamo multisensoriale. Sono stati arricchiti da pareti e quadri tattili, una tenda in fibre ottiche, un tubo per la creazione di bolle, un cielo luminoso e un apparecchio luminoso cromo terapeutico.

La diversificazione dei locali e la presenza della chiostrina permettono di condurre interventi e proporre attività diversificate, anche in contemporanea, e di gestire utenti con diversi gradi di disturbi comportamentali.

## **MODALITÀ DI ACCESSO-INSERIMENTO**

L'ammissione di un nuovo utente presso il Centro può essere proposta dai servizi territoriali (Servizi Sociali dei Comuni dell'UTI, dall'ASUITS, dall'ANFFAS), dai familiari dell'utente, o dagli

operatori del centro stesso, nel caso siano a conoscenza di una situazione di bisogno o di possibile interesse.

La domanda di ammissione al servizio, redatta su apposito modulo, va inoltrata dall'interessato o dai suoi familiari all'Ufficio preposto dell'ASP, allegando la modulistica dedicata scaricabile nel sito istituzionale dell'Azienda Pubblica.

Le modalità di accesso e valutazione al servizio per anziani non autosufficienti sono disposte in conformità ai regolamenti emanati dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

Al fine di valutare l'opportuno ingresso dell'utente presso il Centro Diurno l'assistente sociale dell'ASP Pro Senectute organizza un primo incontro ed effettua l'analisi del bisogno

Nel caso l'inserimento in Centro Diurno possa costituire un valido supporto, l'assistente sociale, una volta reperita tutta la documentazione necessaria, convoca la commissione dell'Unità di Valutazione Distrettuale la quale ha il compito di:

- valutare la presenza dei criteri di eleggibilità,
- valutare attraverso la Val.Graf.Fvg il profilo dell'utente
- formulare il progetto di cura (PAI)

Una volta perfezionato l'iter dell'accoglimento, vengono concordati i tempi e le modalità di inserimento dell'utente al centro.

#### DIMISSIONI

Le dimissioni sono disposte dal servizio competente in materia di strutture per la disabilità Comune, anche su proposta dell'Équipe Multidisciplinare per l'handicap, previa informazione all'interessato, alla famiglia e/o all'amministratore di sostegno, ovvero al legale rappresentante, all'ASP e all'ANFFAS, qualora si verificano le seguenti circostanze:

- realizzazione del progetto e individuazione di altra occasione di integrazione
- rinuncia dell'utente e/o della famiglia e/o del legale rappresentante all'inserimento
- prolungate ed ingiustificate assenze dell'utente superiori al mese con revisione del progetto di vita
- accertamento da parte dell'Équipe Multidisciplinare per l'handicap un iniziale periodo di inserimento, della non congruità del centro per le necessità dell'utente
- eventi straordinari che rendono impossibile la permanenza dell'utente presso il Centro

#### STAFF E DOTAZIONE ORGANICA

Il personale del Centro è costituito da:

- Responsabile del Servizio, in possesso di diploma di laurea e con decennale esperienza nel coordinamento organizzativo e gestionale di servizi e strutture socio assistenziali e sociosanitarie, che garantisce un centro di responsabilità della gestione amministrativa, organizzativa, tecnica e finanziaria
- Assistente sociale della Pro Senectute ASP, in possesso di diploma di laurea specialistica, con la funzione di coordinatore del Centro Diurno per il monitoraggio e verifica del progetto e il raccordo con le altre figure tecniche,
- Istruttore amministrativo, in possesso di diploma di laurea, che garantisce lo svolgimento delle attività amministrative
- Personale dedicato alle attività di animazione, in possesso di diploma o laurea breve, che garantisce attività quotidiane per almeno 18 ore settimanali
- Personale addetto all'assistenza di base alla persona, in possesso di diploma OSS per almeno 25,6 minuti al giorno per utente
- Personale infermieristico che garantisce l'intervento infermieristico nella misura prevista dal D.P.Reg. 144/2015

Sono inoltre previsti:

- il servizio di trasporto con autista in possesso di diploma scuola secondaria
- la presenza di uno psicologo per coordinamento delle attività educative

Nel Centro possono essere presenti anche volontari e altre figure per le attività animative. Il servizio mensa è affidato a ditta specializzata nel settore.

## SERVIZI OFFERTI

I servizi erogati vengono classificati per tipologia secondo la normativa vigente:

### SERVIZI SANITARI:

- Assistenza infermieristica: è assicurata dall'infermiere e comprende le attività e le responsabilità previste, per la specifica professione sanitaria, dalla L.42/1999(*disposizioni in materia di professioni sanitarie*). Viene assicurata un'assistenza infermieristica adeguata agli standard minimi normativi

### SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

- Servizi alla persona: sono garantite attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base(ADL) e strumentali della vita quotidiana(IADL)finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Le prestazioni sono garantite ed erogate da operatori in possesso delle qualifiche nel rispetto degli standard normativi. Gli utenti del Centro Diurno possono inoltre usufruire dei servizi di parrucchiera e manicure/pedicure dell'attiguo centro servizi per anziani autosufficienti.

### SERVIZI ALBERGHIERI E ALTRI SERVIZI

- Il servizio di ristorazione: il servizio è affidato a ditta specializzata nel settore. Il personale del centro prevede alla distribuzione dei pasti e all'ordinazione del menù alla ditta, alla preparazione in loco dell'idratazione.
- servizio di animazione: vengono garantite, in base alle specifiche necessità degli utenti, attività quotidiane di animazione, ricreazione, socializzazione, finalizzate alla prevenzione e al recupero del decadimento psico-fisico degli utenti, nonché al mantenimento dei loro specifici interessi, secondo gli standard normativi previsti. Inoltre gli utenti del Centro Diurno Maffei possono usufruire, a seconda delle proprie capacità e attitudini, possono accedere alle attività animative dell'attiguo centro servizi per anziani autosufficienti
- servizi di trasporto: è garantito il servizio di trasporto per il tragitto domicilio/ centro diurno e viceversa.
- il servizio di pulizie: consiste nella pulizia e nell'igiene degli ambienti e verrà svolto ogni giorno da ditta specializzata nel settore nelle ore serali dopo la chiusura del centro o al mattino prima dell'apertura
- il servizio tecnico manutentivo: viene fornito dall'Ente per lavori di piccola ed ordinaria

## LA GIORNATA TIPO

Il Centro Diurno è attivo dalle ore 9.00. E' garantito l'accompagnamento per le persone che non sono in grado di raggiungere il Centro in autonomia. Al mattino si svolgono i laboratori e le attività. Il pranzo è servito nella fascia oraria 12.00-13.30

Dopo il pranzo le attività pomeridiane sono generalmente proposte dalle ore 14.00 alle ore 16.00. Sono previste anche attività integrate con i servizi offerti agli anziani utenti della Pro Senectute ASP (servizi di cura alla persona, uscite, gite sul territorio, feste a tema e soggiorni estivi).

## RETTA

La tariffa giornaliera per l'utente è comprensiva di:

- presa in carico professionale
- assistenza socio assistenziale
- attività animative
- assistenza infermieristica
- trasporto
- spese generali.

Per gli utenti residenti nel Comune di Trieste, è previsto, oltre al contributo regionale per i servizi semiresidenziali per anziani non autosufficienti così come stabilito dalla LR 10/1997 e s.m.i., un contributo a totale copertura della stessa.

Rimango a carico dell'utente i costi relativi al pasto, alle eventuali spese riferite ad attività svolte al di fuori del Centro (ad es. cinema, mostre, soggiorni estivi, ecc.), servizi di pedicure/parrucchiera, quota di iscrizione alla Pro Senectute ASP

## **REGOLE DI VITA COMUNITARIA**

Le persone inserite nel Centro Diurno devono attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- Rispetto all'organizzazione del Servizio:
- arrivare con la massima puntualità al passaggio del pulmino
- avvisare quanto prima dell'eventuale assenza, se possibile almeno entro il giorno precedente
- Rispetto dell'organizzazione delle attività:
- partecipare in modo consono alle stesse
- provvedere alle eventuali richieste di abbigliamento adeguato, di materiali particolare da portare
- da casa
- per le uscite sul territorio provvedere al pagamento di ciò che non rientra nella retta (eventuale consumazione, pasto esterno, ...)
- Rispetto agli operatori e alle relazioni con gli altri utenti:
- Rispettare le professionalità
- Rispettare le diversità di ciascuno
- Avanzare richieste in modo educato e corretto ne rispetto degli altri
- Rispettare le regole che verranno create insieme al gruppo di persone inserite nei primi giorni di apertura del servizio

## **MODALITÀ DI TUTELA E DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI**

### **LA QUALITÀ E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO**

L'ASP Pro Senectute orienta i propri servizi nell'ottica del perseguimento della qualità, del miglioramento continuo e soddisfazione degli utenti.

Per poter realizzare in concreto tale indirizzo, si impegna ad assicurare il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso strumenti adeguati, non limitati al "controllo interno", ma fondati sul confronto e la collaborazione con i destinatari dei servizi stessi.

Il sistema di gestione qualità del Centro Diurno Maffei è orientato a:

- soddisfare le attese ed i bisogni degli utenti, nei limiti delle possibilità e delle risorse a disposizione del ASP;
- promuovere l'osservazione e l'ascolto degli utenti del Centro Diurno e dei loro familiari, al fine di creare adeguate condizioni di "qualità della vita" nella struttura;
- garantire servizi di assistenza e di aiuto alla persona per il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari, sopperendo alle difficoltà che l'anziano incontra per il proprio ridotto grado di autonomia psico - fisica, stimolando la sua capacità di esprimere la propria personalità ed il bisogno di rapporto sociale, sia nella vita di relazione all'interno della struttura che verso l'esterno.
- coinvolgere il personale di tutti i servizi interessati nello sviluppo e nella crescita di una organizzazione efficiente ed efficace;
- favorire la partecipazione dei familiari e del volontariato nella vita quotidiana all'interno della struttura.
- applicare metodi di controllo delle attività che le possa rendere trasparenti e verificabili;
- applicare metodi gestionali di monitoraggio delle attività che possano essere di riferimento anche in futuro per altri servizi del ASP, con lo scopo di diffondere la cultura della "qualità" all'interno dell'organizzazione;
- Sviluppare l'informazione e la comunicazione, promuovendo un'immagine "positiva" della struttura.

L'orientamento alla qualità ed al miglioramento continuo dei servizi, perseguito all'interno del Centro Diurno Maffei, anche condiviso con il Consiglio di Amministrazione, comporta un sistema di rilevazione che misuri non solo il livello delle prestazioni e delle attività erogate all'interno della struttura, ma che sia anche in grado di rappresentare il grado di soddisfazione delle persone che di tali prestazioni usufruiscono, la qualità che essi percepiscono in concreto.

### **OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI**

Ogni utente dell'Azienda può segnalare i bisogni emersi e le difficoltà riscontrate nonché offrire gli eventuali suggerimenti ed apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi offerti; a tal fine può sempre rivolgersi agli uffici della Pro Senectute A.S.P, contattando telefonicamente l'Assistente Sociale o inviando una pec all'indirizzo [prosenectuteasp@certiposta.net](mailto:prosenectuteasp@certiposta.net)

In caso di mancato rispetto degli standard e delle garanzie previste dalla Carta, fermo restando la tutela giurisdizionale, può essere inoltrato ricorso scritto al Direttore Generale della Pro Senectute A.S.P.

La Direzione s'impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

## **CONTATTI**

Ufficio di segretariato sociale, amministrazione e direzione:

via Valdirivo 11 – 34132 Trieste

tel. 040365110

e-mail: [info@prosenectutets.it](mailto:info@prosenectutets.it)

pec: [prosenectuteasp@certiposta.net](mailto:prosenectuteasp@certiposta.net)

sito web: [www.prosenectutets.it](http://www.prosenectutets.it)