



# ***CARTA DEI SERVIZI***

## ***CENTRO DIURNO PER ANZIANI***



***Azienda Speciale Don Moschetta***

***Viale Buonarroti, 10***

***30021 Caorle (TN)***

***Tel. 0421/219411***

***E-Mail: [segreteria@donmoschetta.it](mailto:segreteria@donmoschetta.it)***

***aziendadonmoschetta@pecveneto.it***

*Allegato  
alla deliberazione n. 18 del 22.08.2024*

## **Principi fondamentali**

L'Azienda Speciale Don Moschetta nella gestione del Centro diurno per anziani assicura il rispetto dei principi fondamentali stabiliti dal D.P.C.M. 19.5.1995: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

## **Missione del servizio**

Per il centro servizi Don Moschetta ogni anziano è una persona che porta con sé esperienze di vita, abitudini, desideri, valori, peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e spirituali. Pertanto, mission dell'ente è di assicurare ad ogni ospite una relazione di cura e di assistenza che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità di persona umana.

Desideriamo coniugare le necessarie attività di cura sanitaria e assistenziale con il desiderio e bisogno di ogni anziano di vivere in una dimensione di residenzialità domiciliare e non ospedaliera, pur in condizioni di ridotta autonomia sanitaria e sociale.

L'Azienda Speciale Don Moschetta nel definire la propria politica aziendale attraverso l'esplicitazione della mission, della vision, dei valori e degli obiettivi aziendali persegue il criterio del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto attraverso una politica di orientamento che considera:

1. analisi del contesto;
2. bisogni ed aspettative degli utenti e dei suoi familiari;
3. strategie aziendali derivanti dall'analisi dei rischi e dall'aderenza alle normative generali e di settore;
4. aspettative e requisiti delle altre parti interessate (comunità-territorio, enti locali, Ulss, ecc.).

L'obiettivo centrale della struttura è quello di offrire una cura sempre più qualificata sul piano dei servizi e la promozione della dignità della persona Ospite attraverso:

- la garanzia di trasparenza nei rapporti con i propri ospiti;
- l'assistenza personalizzata attraverso la definizione e divulgazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) ove la centralità dell'ospite (e le sue peculiarità/esigenze) è base del lavoro dell'equipe multidisciplinare;
- l'apertura al territorio per far conoscere le attività realizzate a favore degli ospiti e per favorirne l'interazione;
- il coinvolgimento dei familiari in alcune attività ricreative/animative e la partecipazione ai corsi di formazione/informazione sulla giornata tipo in struttura e la conoscenza delle diverse figure professionali;
- Il consolidare e sviluppare continuamente i propri processi in un'ottica di miglioramento continuo, con l'obiettivo di accrescere sempre più la qualità dei servizi offerti;
- l'analisi del contesto sociale per adeguare i servizi al continuo evolversi dei bisogni e aspettative delle persone anziane;
- la collaborazione con gli altri enti istituzionali per trasformare il centro servizi residenziali da semplice erogatore di servizi socio-sanitari di tipo residenziale ad azienda di servizi destinati all'intera collettività anziana per tutto il territorio del Comune di Caorle;
- la formazione continua dei collaboratori per sostenerne le motivazioni e rivalutarne la preparazione professionale;
- l'attenzione verso la creazione di un sistema a rete (territorio di provenienza, istituzioni locali, servizio sanitario) ove l'anziano possa soddisfare il bisogno di socializzazione e il suo sentirsi ancora "utile";
- la garanzia del rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità nell'erogazione del servizio, attuabile attraverso l'attuazione di piani di sensibilizzazione e formazione rivolti al personale sulle problematiche di gestione della qualità, sull'importanza di soddisfare bisogni dell'utenza e dei familiari, sull'assunzione di impegni sulla qualità attraverso l'adozione di standard qualitativi; sulla responsabilità sociale e sulla costante applicazione delle norme in materia di sicurezza sul lavoro per attuare una efficace e reale prevenzione; sulla promozione della partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi, dei terzi;

- lo sviluppo di rapporti improntati sul rispetto, sulla fiducia e sulla comprensione, per favorire un clima sereno nel quale possano trovare risposta i bisogni degli ospiti e che garantiscano sempre la dignità a chi non è più in grado di essere autonomo;
- la razionalizzazione della spesa da effettuarsi attraverso una analisi del processo di erogazione che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio, ma consenta comunque il miglioramento degli standard di qualità;
- l'attenzione all'ambiente e la tensione verso un minor impatto ambientale delle attività della struttura attraverso l'informazione presso fornitori, ospiti e dipendenti per sensibilizzare alla riduzione dei consumi, degli imballaggi e della raccolta differenziata.

In quest'ottica il mantenimento di un Sistema certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 diventa importante strumento per l'analisi e la valutazione del livello di qualità del servizio erogato. La struttura è certificata UNI EN ISO 9001:2015.

### ***Destinatari***

Il servizio è destinato agli utenti valutati non autosufficiente e/o parzialmente autosufficienti dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.D.) dell'Asl04 Veneto Orientale, sulla base dei criteri per la gestione dei Centri diurni per anziani.

Il servizio è destinato altresì a utenti ad accesso privato, limitatamente alla disponibilità di posti residui fino a saturazione della ricettività massima autorizzata.

### ***Posti disponibili***

Il Centro diurno integrato dispone di 3 posti convenzionati con l'Azienda socio sanitaria del Veneto Orientale.

### ***Servizi***

Il Centro diurno integrato assicura ai propri utenti le prestazioni previste per la gestione dei Centri diurni per anziani, che comprendono:

- supporto continuativo nella gestione delle necessità quotidiane secondo le indicazioni del piano di assistenza individualizzato (PAI);
- igiene personale secondo le indicazioni del piano di assistenza individualizzato;
- esercizi di stimolazione cognitiva, quando previsti nel piano di assistenza individualizzato;
- attivazione motoria di gruppo, secondo quanto previsto dal piano di assistenza individualizzato;
- supervisione per la corretta assunzione dei farmaci;
- prestazioni infermieristiche al bisogno;
- servizi mensa e supporto per una corretta alimentazione;
- animazione e socializzazione, comprese iniziative di coinvolgimento dei familiari e collegamento con il territorio;

Gli utenti possono accedere privatamente alle prestazioni di riabilitazione fisica, e di parrucchiere/barbiere messe a disposizione dall'Azienda Speciale Don Moschetta.

Per quanto concerne la gestione dei farmaci, gli utenti del Centro diurno o i loro familiari sono tenuti a presentare un elenco compilato e sottoscritto dal Medico di Medicina Generale delle terapie in uso e relativa posologia. Sono tenuti altresì a portare con sé i farmaci da assumere.

I pasti vengono consumati secondo orari stabiliti e vengono offerti secondo i menù stagionali proposti dall'Ente. Eventuali diete particolari devono essere richieste presentando apposito certificato del Medico di Medicina Generale.

### **Metodologia assistenziale**

Il Centro diurno integrato offre ai propri utenti un ambiente accogliente e un'assistenza qualificata e sensibile alle esigenze, alle preferenze, alle capacità e alle potenzialità individuali. Si propone di dare loro tutela e assistenza e di promuovere partecipazione sociale, benessere e salute. Pone al centro del servizio la persona intesa come soggetto caratterizzato da identità, valori, conoscenze, capacità e affetti.

Le attività sono improntate al rispetto della libertà, della dignità e dell'autodeterminazione.

Il servizio diretto all'utente è definito di concerto con lo stesso e/o con i suoi familiari e formalizzato in un piano assistenziale individuale (PAI). In coerenza con quanto emerge dall'analisi della condizione, delle esigenze e delle risorse personali dell'utente, sono definiti gli obiettivi, le prestazioni e i criteri da seguire nell'assistenza diretta alla persona. Il piano assistenziale individuale viene aggiornato periodicamente o al bisogno, in base all'evoluzione delle condizioni personali dell'utente e agli esiti delle valutazioni fatte di concerto dall'equipe multi-professionale, dall'utente e/o dai familiari, dai servizi sociali (assistente sociale) e dal servizio territoriale sanitario (U.V.M.D.)

### **Sede e apertura**

Il Centro diurno integrato è situato a Caorle in viale Buonarroti n.10 con accesso diretto da Viale Buonarroti.

E' aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 17.30, salvo festivi infrasettimanali.

### **Ambienti**

Il Centro diurno è ubicato al piano terra della sede istituzionale dell'Azienda Speciale Don Moschetta dove sono presenti:

- **sala soggiorno/ sala riposo** ove gli utenti trascorrono gran parte della giornata e riposarsi;
- **servizi igienici**;
- **sala attività ricreative** ove gli utenti possono svolgere attività manuali, ricreative e laboratori;
- **ufficio con bagno riservato al personale**
- **spogliatoi addetti**

A piano terra sono, inoltre, ubicati:

- **sala da pranzo** attrezzata ove agli utenti viene servito il pasto del mezzogiorno e dove vengono svolte attività di laboratorio culinario;
- **uffici amministrativi**;
- **giardino e spazi esterni** condivisi con gli utenti della RSA.

Tutti gli spazi sono accessibili alle persone con disabilità motoria.

### ***Giornata tipo***

È previsto un momento di accoglienza dell'utente al suo arrivo in struttura.

Durante la giornata vengono proposte attività programmate quali: laboratori di attività sociale e ricreativa, pratiche di cura alla persona, ginnastica dolce, momenti di socializzazione e di animazione, due volte la settimana la SS Messa.

Alle ore 11.30 viene erogato il pasto, presso la sala da pranzo, o se l'ospite lo desidera presso lo spazio dedicato al Centro diurno integrato.

Dopo la consumazione del pasto è possibile fare un riposo pomeridiano.

Alcune attività possono essere svolte anche nel giardino e/o con la collaborazione del servizio animazione della RSA.

### ***Volontariato e promozione sociale***

Alcune attività di socializzazione e di animazione sono organizzate con la collaborazione dei familiari degli utenti e con l'aiuto di associazioni di volontariato. Il rapporto con il volontariato, l'associazionismo e la comunità locale permettono agli utenti nuove opportunità di partecipazione e il mantenimento di legami con il proprio territorio.

### ***Organizzazione***

Il Centro diurno integrato è gestito da un'équipe dedicata, costituita da:

- un Coordinatore con mansioni anche infermieristiche;
- un Coordinatore con mansioni specifiche per l'area sociale/educativa
- due operatori socio sanitari;
- un infermiere distaccato dal servizio di RSA per l'assistenza infermieristica;
- un educatore distaccato dal servizio di RSA per le attività ludiche e di socializzazione.

Gli utenti del Centro diurno integrato hanno la possibilità di accedere a pagamento a servizi di podologa e parrucchiera.

Il Responsabile del Centro Diurno integrato (assistente sociale) ha il ruolo di coordinamento assistenziale, di mantenimento dei rapporti con la famiglia, con l'assistenza sanitaria e il servizio sociale territoriale. Opera per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali e organizzativi.

### ***Accesso ai posti convenzionati con l'ASSL04***

Le persone interessate ad entrare al Centro diurno integrato o i relativi familiari, attraverso il Medico di Medicina Generale possono presentare domanda all'Unità Valutativa Multidimensionale (UVMD) del Distretto sanitario dell'ASSL04 Veneto Orientale.

L'UVMD formula gli elenchi delle persone dichiarate eleggibili sui posti di centro diurno integrato, a seguito di valutazione multidimensionale, e gestisce gli accessi ai Centri Diurni per anziani.

Per ogni utente è individuato un piano assistenziale individuale (PAI) che definisce tempi e giorni di accesso al servizio e assistenza da assicurare all'utente.

È prevista una compartecipazione degli utenti al costo del servizio, ad una tariffa pari ad € 38,00 giornalieri.

Per ulteriori informazioni rivolgersi alla segreteria dell'Azienda Speciale .

### ***Accesso privato***

Per accedere privatamente al Centro diurno integrato è necessario fare un colloquio preliminare con l'assistente sociale per mettere a fuoco le esigenze della persona e le necessità della famiglia, per poi concordare un piano assistenziale individuale.

Se c'è disponibilità di posto l'assistente sociale fa compilare il modulo di ammissione al servizio, in caso contrario segna la richiesta in ordine cronologico di arrivo per una futura chiamata quando il posto sarà disponibile.

L'accesso al Centro diurno integrato può essere periodico in attesa di accesso su posto convenzionato, o occasionale, per far fronte a esigenze improvvise e momentanee, in base alle disponibilità del servizio.

La retta applicata agli utenti in regime privato si attesta in € 45.00.

### ***Tariffe applicate agli utenti ad accesso privato***

Le tariffe del Centro diurno da applicare agli utenti sia convenzionati che ad accesso privato sono deliberate dal Consiglio di amministrazione.

### ***Reclami***

Gli utenti, parenti o affini, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce, apprezzamenti o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, utilizzando la mail dell'Azienda speciale o la pec istituzionale, oppure utilizzare l'apposito modulo di reclamo messo a disposizione nell'atrio di accesso alla struttura, in un raccoglitore specificatamente identificato, consegnando poi il modulo stesso presso la segreteria dell'Ente.

