

Centro Diurno Socio-Sanitario
NOVE (VI)



**CARTA
DEI
SERVIZI**

1) La Carta dei Servizi

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è uno strumento con il quale si forniscono tutte le informazioni relative al servizio del Centro Diurno Socio-Sanitario "Giovanni Paolo II" di Nove, in una logica di trasparenza, previsto dalle norme vigenti e considerato un requisito indispensabile per l'erogazione dei servizi.

Si tratta di un "vademecum" che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire. Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

2.1 Quali sono i principi a cui si ispira?

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali quali:

- L'uguaglianza e l'imparzialità: il Centro Diurno ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche degli anziani ospiti
- La continuità : la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.
- Il diritto di scelta: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni. Secondo quanto consentito dalla legge e dai requisiti strutturali, tecnologici e professionali, della struttura, viene rispettato il diritto degli utenti di scegliere se usufruire dei servizi offerti.
- La partecipazione e la trasparenza . Il Centro Diurno garantisce e incoraggia la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari in vista del miglioramento della

qualità di vita all'interno della struttura. In questo modo si desidera conseguire un duplice obiettivo: quello di tutelare il diritto alla corretta fruizione del servizio e quello di favorire la collaborazione con gli operatori.



A tal fine l'ospite ed il suo familiare possono:

- avere accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso della struttura;
- presentare documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- inoltrare - a voce o per iscritto - segnalazioni. In tal caso gli operatori responsabili hanno il dovere di prendere in considerazione quanto riferito, provvedendo agli eventuali interventi correttivi.

Il Centro Diurno si impegna a raccogliere, attraverso questionari e moduli, le valutazioni e le opinioni degli utenti e a utilizzarli per il miglioramento della qualità del servizio.

- Efficienza ed efficacia. Il Centro Diurno adotta le misure idonee per garantire un servizio di qualità ispirato ad efficienza ed efficacia. L'organizzazione mira a raggiungere il massimo livello di efficacia delle prestazioni rese con la maggior funzionalità possibile.

2) Il Servizio Centro Diurno Socio-Sanitario

2.1 Come è sorto?

La struttura, ubicata a Nove in via Del Donatore n.3, era stata progettata per essere destinata ad Asilo Nido, e portata al grezzo nel 1975.

E' stata riconvertita per volontà dell'amministrazione comunale in Centro per anziani ed ultimata nel 2002. Nell'Ottobre dello stesso anno ha iniziato ad accogliere i primi ospiti.

Il Centro Diurno di Nove ospita nella sua struttura due servizi: un centro diurno a carattere ricreativo, rivolto agli anziani autosufficienti, che possono trascorrere al suo interno alcune ore in compagnia dedicandosi ad attività ludiche e culturali, ed un Centro Diurno Socio-sanitario rivolto ad anziani non autosufficienti ed alle loro famiglie

E' struttura semi-residenziale autonoma, inserita nella rete dei servizi per gli anziani del nostro territorio, prevista nel Piano di Zona ed è stata autorizzata dalla Regione Veneto per 24 posti (Decreto del Dirigente Regionale n. 141 del 23 ottobre 2002 e successivo Decreto Dirigenziale n.63 del 29.04.2008).



2.2 Che Cos'è il Centro Diurno Socio-Sanitario di Nove

Il Centro Diurno Socio-Sanitario è una struttura diurna destinata all'accoglienza di persone anziane non autosufficienti o con ridotta autonomia psico-fisica e relazionale che vivono nel proprio ambiente familiare.

L'obiettivo principale del Centro Diurno Socio-Sanitario consiste nel favorire la permanenza a casa dell'anziano, ritardandone il più a lungo possibile l'ingresso in Casa di Riposo e rallentandone il declino psicofisico.

L'anziano ospite, anche se affetto da patologie e non più autonomo, frequentando il Centro, può mantenere intatte le relazioni con i propri cari, può vivere ancora il proprio ambiente, dormire nel proprio letto, ritrovare quotidianamente le cose che ama e che gli ricordano tanti momenti della sua vita, pur godendo nel contempo di tutti gli interventi di sostegno, cura e riabilitazione di cui ha bisogno.

Viene inoltre offerto un sostegno a quelle famiglie che si trovano in difficoltà in queste situazioni in quanto desiderano mantenere a casa il proprio familiare ma nello stesso tempo devono conciliare l'assistenza all'anziano con la loro attività lavorativa o con l'accudimento di figli piccoli o altri ammalati.

L'obiettivo è quello di corrispondere ai reali bisogni del singolo anziano, proponendo risposte diversificate e programmi individuali, che vengono stabiliti dall'equipe interna in stretta collaborazione con la famiglia e tutte le persone che si prendono cura di lui e che possono collaborare nel mantenere il più a lungo possibile le sue capacità psico-fisiche. L'anziano viene coinvolto in attività domestiche, nella cura di sé, nei momenti collettivi di lettura, racconti del passato, varie altre attività mirate a stimolare le funzioni intellettive, sociali ed affettive.

Per ottenere tutto ciò è necessario assicurare assistenza sociale e sanitaria adeguata sia per la qualità che per un numero di ore consistente: per questo nel centro opera personale qualificato che lavora in equipe la cui cordialità e professionalità rende piacevole la permanenza giornaliera dell'anziano.

Gli elementi caratterizzanti l'intervento del Centro Diurno Socio-sanitario di Nove sono riconducibili pertanto al valore della "domiciliarità": l'impegno è stato fin dall'inizio quello di orientare le scelte architettoniche, strutturali, organizzative e gestionali alla creazione di un ambiente ed un clima "familiare" in cui, a fianco della fornitura di "prestazioni" ed interventi qualificati sotto il profilo professionale, vi sia da parte di tutti uno stile relazionale positivo, promozionale, risocializzante e riabilitativo, come prevedono le indicazioni delle più recenti acquisizioni scientifiche sulla cura della persone non autosufficienti ed affette da decadimento cognitivo.

2.3 A chi si rivolge

Il Centro Socio Sanitario può ospitare

- Anziani con problemi di demenza
- Anziani non-autosufficienti per patologie che ne hanno colpito la sfera fisica e motoria, a rischio di ricovero presso strutture residenziali
- Persone sole con problemi di perdita di autonomia per handicap ed invalidità per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa
- Anziani parzialmente autosufficienti che necessitano di un ambiente accogliente e socializzante per essere sostenuti e stimolati nelle attività di vita quotidiana, anche con frequenza non continuativa.

E' quindi rivolto ad utenti che si possono definire "fragili": persone con difficoltà motorie, decadimento cognitivo, condizioni psico-fisiche in progressivo peggioramento, purché non allettati, che possono continuare a vivere nel proprio ambiente familiare, non solo residenti a Nove ma anche provenienti da tutto il territorio circostante, in grado di essere trasportati da casa, seppur in modo assistito ed idonei a vivere in un ambiente comunitario. Prioritariamente possono essere accolti presso il Centro Diurno anziani che hanno compiuto 60 anni di età o adulti con patologie assimilabili a quelle degli anziani e che risiedono nel territorio dell'ULSS n.3. In secondo luogo potranno essere accolti anziani/adulti provenienti da altre ULSS.

2.4 Come è organizzato?

2.4.1 L'ambiente

Il Centro Diurno è organizzato in modo da garantire innanzitutto un clima di tipo "familiare": si è voluto creare un ambiente a misura dell'anziano, con stanze ampie e luminose per il pranzo e le attività socializzanti ed una zona più tranquilla per il riposo, organizzato in modo da rispettare al massimo la personalità dell'ospite e da garantirne il benessere psico-fisico, dove egli possa muoversi liberamente, salvaguardato dai pericoli, nel massimo rispetto della normativa vigente. Vi è inoltre un ambulatorio

medico, una palestra per la riabilitazione motoria, bagni attrezzati ed un'area esterna accessibile e protetta, progettata e realizzata come giardino Alzheimer.
La funzione che l'ambiente svolge è quella protesica ovvero di sostituzione o sostegno alle funzioni mancanti o in qualche modo deficitarie.



2.4.2. Il giardino Alzheimer



L'opera è stata realizzata dal Comune di Nove con il contributo sostanziale della Fondazione CariVerona ed è stata una delle prime esperienze nel Veneto, novità anche nel territorio bassanese.

Il giardino Alzheimer è uno spazio protetto, all'interno del quale le persone affette da Alzheimer o da altre patologie invalidanti possono muoversi liberamente, senza pericoli, in vialetti pavimentati oppure in spazi verdi, senza alcun tipo di ostacolo, e caratterizzato da un buon numero di panchine e corrimani. Facilità d'orientamento, sicurezza, libertà di movimento, privacy e serenità, stimolazione sensoriale, sperimentazione terapeutica, sono i principi fondatori di tale realizzazione

Il progetto si ispira a criteri rigorosamente scientifici e prevede lo sviluppo di un percorso, inteso come una passeggiata continua, privo di bivi e incroci, possibili cause di smarrimento. Non sono presenti barriere, elementi a sorpresa, gradini lungo il percorso, superfici sdrucchiolevoli, improvvise modificazioni di paesaggio, contrasti violenti di luce-ombra. Si è data grande importanza alla **vegetazione**, che deve essere facilmente riconoscibile per il colore e il profumo dei fiori, conosciuta in quanto familiare, manipolabile in quanto non velenosa, evocante il trascorrere del tempo, per la diversità di colori e forme che assume con il trascorrere delle stagioni.

Per favorire attività di giardinaggio, o di manipolazione di piante, fiori, ortaggi, si sono realizzate aiuole adibite ad orto per rendere agibile l'attività senza doversi piegare. Nel giardino è presente anche un ampio gazebo sotto il quale si può stare seduti da soli o in gruppo

E' inutile aggiungere che uno spazio così progettato può dare benessere anche ad altri ospiti non autosufficienti, con difficoltà motorie o con problemi psichici, per il senso

di serenità sicurezza e bellezza che ispira e per la possibilità che offre di ritrovare un contatto diretto con la natura.

2.5 Le figure professionali

All'interno della struttura operano le seguenti figure professionali:

1. La Referente del Comune di Nove è incaricata della verifica dell'adeguatezza del servizio ed è responsabile delle ammissioni e dimissioni degli utenti nonché del rispetto dei limiti di capienza del servizio.

Cura il rapporto con l'Azienda ULSS n.3 e con le Associazioni di volontariato che prestano attività presso il Centro e con altri Servizi favorendo l'integrazione ed i collegamenti della struttura con il territorio, affinché il Centro Diurno sia ben integrato nella rete dei servizi territoriali,

2. L'Assistente Sociale collabora all'inserimento dell'ospiti raccogliendo informazioni tramite colloquio con i familiari e con le Assistenti Sociali del territorio e con altri organismi e/o figure. Partecipa alle UVMD dell'U.O. Residenzialità territoriale, per la valutazione e l'assegnazione delle impegnative di semi-residenzialità. Svolge un'attività di Segretariato Sociale con i familiari fornendo informazioni sulle normative a favore delle persone non autosufficienti, sulla rete dei servizi e sulle opportunità presenti nel territorio.

3. E' la figura incaricata dalla Cooperativa di coordinare il personale in servizio presso la struttura. Mantiene il rapporto con la Referente dell'Ente Titolare.

4. L'Educatore animatore, svolge la funzione di responsabile dei progetti educativi individuali e delle attività occupazionali e ricreative che vengono programmate.

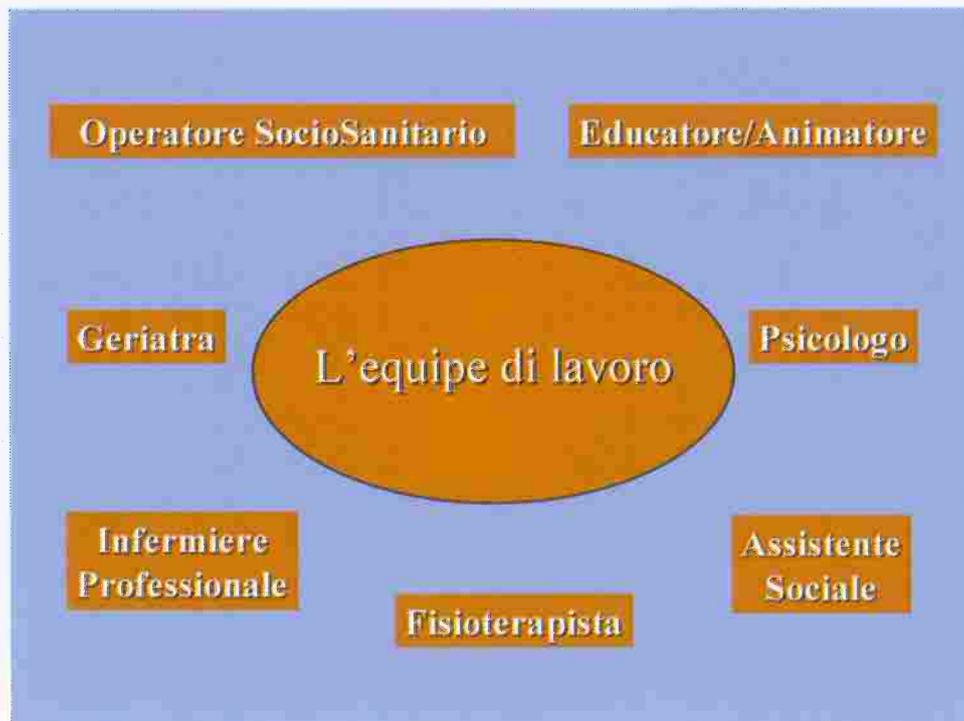
5. L'infermiere professionale si occupa degli aspetti prettamente sanitari nella cura dell'ospite in collaborazione con il geriatra ed i medici di famiglia

6. Il fisioterapista, oltre a seguire individualmente gli ospiti, opera una supervisione sul lavoro delle operatrici per gli aspetti della riabilitazione motoria

7. Gli Operatori addetti all'assistenza il cui lavoro, a differenza di quello che queste figure professionali svolgono presso le case di riposo, è centrato soprattutto nella relazione con l'ospite e meno nello svolgimento di compiti materiali.

8. Lo Psicologo svolge la funzione di formazione del personale sui problemi legati al deterioramento mentale e sulle relative metodologie riabilitative.

9. Lo Specialista Geriatra, fornisce una consulenza periodica al personale, agli ospiti ed ai familiari circa le complesse patologie sanitarie di cui sono affetti



2.6 Gentle Care : un metodo di lavoro nella gestione degli ospiti

L'equipe del Centro Diurno ha adottato da alcuni anni il metodo GENTLECARE : un sistema di cura della persona affetta da demenza, elaborato dalla terapeuta canadese Moyra Jones, che persegue l'obiettivo del benessere attraverso un approccio protesico.

Così come quando un paziente perde l'uso di un arto in seguito ad una amputazione si pensa di intervenire costruendo una protesi che consenta al paziente di riprendere a deambulare, quando un paziente sofferente per demenza perde progressivamente le diverse abilità cognitive, occorre costruire una protesi, tanto più complessa quanto complessa è la perdita, si deve pertanto costruire un AMBIENTE PROTESICO, ed è proprio questo che si tende a realizzare nella organizzazione complessiva del Centro.

Gli obiettivi del metodo sono :

- promuovere il benessere della persona, dando al termine benessere il significato del "miglior livello funzionale possibile in assenza di condizioni di stress";
- risolvere o controllare i problemi comportamentali; ridurre lo stress di chi assiste;
- ridurre l'utilizzo di mezzi di contenzione fisica e/o farmacologia

Il metodo Gentle Care mira a creare un adattamento ambientale tra le persone affette da demenza e lo spazio fisico, i programmi e le persone significative con cui il malato deve interagire.

Poiché l'obiettivo principale è il benessere della persona che curiamo, a noi spetta di far accettare la persona così com'è, facendo ricordare l'anziano com'era, con la sua storia precedente ma non perduta, di persona viva e sociale.

La filosofia del modello Gentle Care è la seguente:

- Le persone affette da demenza fanno parte di un sistema dinamico per cui ogni intervento deve tenere conto del contesto in cui è realizzato
- L'attenzione è rivolta ad un adattamento all'ambiente organizzato in cui si deve muovere il malato.

Il personale e i familiari devono:

- Identificare gli elementi di stress nell'ambiente del malato e della famiglia e sviluppare metodi e programmi efficaci e creativi per rendere la vita di questi pazienti più confortevole
- Capire chiaramente i processi e le implicazioni cliniche delle demenze progressive
- Integrare attività quotidiane con programmi utili e stimolanti che sfruttano le residue capacità del malato per sviluppare schemi assistenziali efficaci
- Suggestire tecniche di comunicazione.

2.7 Che cosa offre?

2.7.1 I servizi

I servizi offerti dal Centro Diurno sono:

- **Segretariato sociale** : Viene svolto dall' Assistente Sociale nel fornire informazioni ai familiari sulle normative a favore delle persone non autosufficienti e degli invalidi civili, per ottenere provvidenze, ausili ed altre prestazioni socio-sanitarie e per avere accesso alla rete dei servizi per le persone anziane
- **Assistenza infermieristica**: Viene assicurata durante la settimana per tutte quelle attività di natura tecnica prettamente infermieristica quali la compilazione della cartella clinica, rilevazione dei parametri vitali e della pressione, il controllo e la preparazione dei farmaci e delle terapie in corso secondo le disposizioni del medico, eventuali interventi specifici quali le medicazioni e la riattivazione della funzionalità

- **Effettuazione prelievi per esami di laboratorio** in convenzione con l'Azienda ULSS n.3: il centro prelievi è operativo due volte alla settimana, con priorità riservata agli ospiti del Centro Diurno e ai cittadini del comune di Nove
- **Assistenza personale:** cura della persona e bagno assistito su programmazione settimanale. L'ospite viene costantemente monitorato dal personale nello soddisfacimento dei suoi bisogni primari e nello svolgimento delle attività quotidiane.
- **Terapia occupazionale ed animazione:** vengono realizzati progetti ed interventi educativi finalizzati alla promozione dell'utente e al miglioramento della sua qualità di vita, interventi di gruppo o individuali quali attività strutturate e terapeutiche mirate all'autonomia, alla socializzazione e comunicazione.
- **Terapia riabilitativa ed attività motoria:** vengono effettuati sia interventi individuali che di gruppo rivolti al mantenimento delle capacità motorie degli ospiti, interventi di supervisione sul lavoro degli operatori finalizzati ad ottimizzare le attività di mobilitazione e a prevenire possibili problemi di salute degli operatori stessi.
- **Attività di supporto ai familiari con incontri formativi e colloqui di sostegno:** L'attività di supporto ai familiari viene effettuata da varie figure professionali tra cui la Coordinatrice- Assistente sociale e l'Educatrice. l'Infermiera ed il Geriatra. Vengono organizzati degli incontri formativi e di sostegno psicologico nella gestione dei problemi comportamentali e fisici dell'anziano.
- **Consulenza Geriatria :** Lo specialista Geriatra, consulente esterno, fornisce una consulenza settimanale agli ospiti e ai familiari circa le complesse patologie sanitarie di cui sono affetti gli utenti, occupandosi principalmente dei disturbi comportamentali
- **Servizio religioso:** viene garantita l'assistenza spirituale agli ospiti, attraverso lezioni di catechismo, la recita del rosario, somministrazione dell'Eucarestia e celebrazione della S.Messa in occasione delle principali festività religiose con la presenza di figure religiose o figure laiche autorizzate
- **Ristorazione** comprensiva di colazione, pranzo e spuntino pomeridiano
- **Trasporto** per chi non ha familiari in grado di effettuarlo nel territorio comunale o zone limitrofe
- **Valutazione e monitoraggio** delle problematiche di natura fisica, psichica e relazionale in modo da poter orientare in modo adeguato le scelte successive.



2.7.2 Le Attività

Nel Gentle Care si considerano come "attività" innanzi tutto le *attività primarie* : mangiare, lavarsi, vestirsi e poi le *attività necessarie*: riposare, dormire, avere momenti di privacy; *attività essenziali*: muoversi, comunicare, *attività significative* tutto ciò va dal lavoro al gioco. Le attività assumono una forte valenza educativa in quanto sono da considerare un "ponte" per costruire una efficace relazione di aiuto con l'ospite.

Le attività sono orientate nelle seguenti quattro aree di intervento:

1. Area dell'autonomia della persona
2. Area psichica
3. Area motoria
4. Area socio-relazionale

AREA	ATTIVITA'
<i>Autonomia personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cura della persona</i> • <i>Orientamento spazio-temporale</i>
<i>Area cognitiva</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Laboratorio cucito</i> • <i>Laboratorio di espressione grafico-pittorica</i> • <i>Stimolazione cognitivo-manuale</i>
<i>Area motoria</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fisioterapia con ginnastica di gruppo e individuale</i> • <i>Utilizzo del giardino</i> • <i>Orticoltura (periodo estivo)</i>
<i>Area socio-relazionale</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Feste (pranzo di Natale, festa di carnevale..)</i> • <i>Uscite esterne (pic-nic, gite..)</i>

In questa ottica l' Educatrice propone agli ospiti attività culturali e ricreative dirette al mantenimento degli interessi specifici di ciascuna persona ed alla prevenzione del decadimento cognitivo e motorio. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni utente, ai suoi interessi e alle sue capacità, possono avere carattere continuativo o periodico e vengono pianificate sulla base degli interessi degli utenti. Le attività di animazione proposte vengono esposte in un tabellone Si festeggiano compleanni degli ospiti e ricorrenze particolari.

2.7.3 La Giornata tipo

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:



7.30-9.00	Apertura del centro e accoglienza (bagni programmati)
9.00-9.30	Lettura giornale
9.30-10.00	Attività secondo calendario
10.00-10.15	Pausa caffè
10.15- 10.45	Attività secondo calendario
10.45- 11.45	bagno
12.00-13.00	pranzo
13.00-15.00	Riposo pomeridiano
15.30-16.00	Recitazione rosario
16.00-16.30	merenda
16.30- 17.30	Attività in sala
17.30-18.00	Rientro a casa

2.7.4 Fascicolo personale ed elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato

Il Centro Diurno, per ciascun utente, istituisce un fascicolo personale per l'ordinata raccolta di tutti i dati, contenente le informazioni a rilevanza sanitaria e quelle a rilevanza personale e socio-assistenziale.

Per ciascun ospite viene quindi formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza. Sia al momento della messa a punto del piano che ad ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali (infermiere, fisioterapista, educatore, operatori socio-sanitari, familiari dell'ospite).

La consultazione e l'uso del fascicolo saranno consentiti esclusivamente per finalità istituzionali e nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

3) La relazione con i familiari degli ospiti

Al fine di migliorare e garantire il buon funzionamento del servizio è stato istituito l'Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari della struttura, composto da tre rappresentanti dei familiari degli ospiti designati dall'assemblea dei familiari stessi.

L'Organismo può avanzare proposte, suggerimenti e pareri per una migliore gestione ed ottimizzazione dei servizi erogati e del funzionamento generale della struttura.

La cura della relazione con i familiari, il sostegno e l'orientamento nell'assistenza dell'anziano sono sempre stati tra i principali obiettivi dell'azione del Centro Diurno.

Per concretizzare tali obiettivi vengono svolte le seguenti azioni:

- colloqui per una ridefinizione concertata dei Progetti Assistenziali Individualizzati per ogni singolo ospite
- messa a disposizione costante dei familiari un questionario relativo alla qualità del servizio con la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti
- incontri informativi relativi alla gestione del Centro con particolare attenzione alle problematiche sanitarie e di presentazione dei dati emersi dalle azioni valutative sulla qualità del Centro Diurno
- Coinvolgimento del Comitato familiari nella organizzazione delle iniziative relativa al decennale del Centro Diurno (convegno ,cerimonia religiosa e pranzo)

4) Come si accede

4.1 La Domanda

La richiesta di inserimento di anziani non autosufficienti al Centro Diurno può essere effettuata in qualsiasi momento dell'anno e inoltrata direttamente dall'interessato, da un familiare e/o dai servizi sociali e sanitari competenti. Per i residenti del Comune di Nove la domanda deve essere presentata all'Assistente sociale del Comune, invece i residenti fuori comune devono rivolgersi presso il Servizio Sociale del proprio Comune di appartenenza o presso l'Unità di Residenzialità dell'Azienda ULSS n.3

Le domande per gli ospiti parzialmente autosufficienti o che richiedono una frequenza saltuaria, possono essere presentata direttamente alla Coordinatrice della Struttura.

4.2 L'accesso

L'accesso al Centro per le persone non autosufficienti che occuperanno un posto in modo continuativo con l'erogazione della quota sanitaria è stabilito attraverso una graduatoria formulata dal Distretto di appartenenza dell'Azienda ULSS n.3.

L'accesso degli ospiti parzialmente autosufficienti o richiedenti una frequenza saltuaria viene stabilito dalla Coordinatrice del Centro Diurno in base alla disponibilità settimanale.

4.3 La frequenza e la retta

Per la frequenza al Centro Diurno è prevista la corresponsione da parte dell'utente di una retta mensile, determinata ed aggiornata annualmente con deliberazione dalla Giunta Comunale. L'aggiornamento annuale viene comunicato alle persone che si sono formalmente impegnate al pagamento della retta.

Le modalità di pagamento delle rette e le eventuali riduzioni in caso di sospensione della frequenza o di assenza dell'ospite sono previste dal regolamento approvato dalla Giunta Comunale, fornito ai familiari di riferimento al momento dell'ingresso.

I familiari degli ospiti frequentanti sono tenuti al rispetto degli orari di frequenza concordati.

4.5 Orari di Apertura

Il Centro è aperto dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 18.00 senza periodi di chiusura prolungata per ferie.

L'ingresso mattutino degli ospiti potrà avvenire in orari flessibili a seconda delle esigenze degli ospiti e delle famiglie, ma l'entrata ritardata non darà luogo ad una riduzione della quota prevista.

La struttura rimane chiusa solamente nelle seguenti festività obbligatorie:

- Tutte le Domeniche
- 1 gennaio Capodanno
- 6 gennaio Epifania
- Lunedì di Pasquetta
- 25 aprile Anniversario della Liberazione
- 1 maggio, Festa dei Lavoratori
- 2 giugno, Festa Nazionale della Repubblica
- 15 agosto
- 1 novembre, Festa di Tutti i Santi
- 8 dicembre, Immacolata Concezione
- 25 dicembre Natale
- 26 dicembre Santo Stefano

5) Il modello gestionale

L'Amministrazione Comunale di Nove, attuando i principi innovativi presenti nella normativa nazionale (L.328/2000) e nella normativa regionale vigente, ha ritenuto di adottare per il Centro Diurno, un modello gestionale basato su una forma di partnership tra Ente pubblico e Privato Sociale, per costruire un sistema integrato di servizio alla persona.

In questa prospettiva ha affidato alla Cooperativa Servizi Sociali La Goccia, con sede a Marostica la gestione operativa del servizio

6) Piano di aggiornamento e formazione del personale

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti.

L'ente gestore, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane:

- predispone un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.
- seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza.

I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne il loro inserimento ed il rapporto con gli ospiti.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni

7) La presenza del volontariato

Dal 2004 è presente presso il Centro Diurno un'associazione di volontariato denominata "La Tenda Aperta".

Tale associazione, già operante nel sociale e convenzionata con il Comune di Nove per altri tipi di intervento, ha esteso la propria azione solidale anche al Centro all'interno del quale offre:

- Trasporti degli ospiti residenti a Nove e nelle zone limitrofe dall'abitazione al Centro e rientro
- Collaborazione nell'organizzazione di feste e momenti ricreativi e di attività occupazionali
- Manutenzione del giardino e delle aree esterne
- Lavori di piccola manutenzione dello stabile
- Servizio di parrucchiera

Vengono organizzati periodicamente momenti di formazione rivolti al volontariato sulle varie problematiche inerenti la malattia di Alzheimer e la relazione con la persona non autosufficiente.

8) Integrazione tra servizi assistenziali agli anziani

Fanno parte della rete dei Servizi Assistenziali per anziani del Territorio di Nove, al fine di prevenire o arrestare processi involutivi fisici e psichici rispondendo con programmi assistenziali differenziati al bisogno dell'anziano i seguenti servizi:

- a) l'Assistenza Domiciliare e integrata (SAD e ADI)
- b) il Centro Diurno Socio-Sanitario
- c) gli Alloggi Protetti.
- d) il Circolo Ricreativo Adulti Anziani

Potranno pertanto prevedersi momenti di relazione, socializzazione ed integrazione tra i sopra citati servizi.

All'interno dei progetti assistenziali domiciliari e concordandone gli orari, il Servizio domiciliare territoriale potrà utilizzare i servizi igienici del Centro Diurno per effettuare l'intervento di "bagno o doccia" ad anziani in carico al servizio domiciliare. Analogamente, sempre nell'ambito di progetti assistenziali domiciliari, potranno essere utilizzati gli spazi della palestra .

9) Il monitoraggio e la valutazione dei risultati raggiunti

Il Comune di Nove si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del Servizio, sia in modo diretto tramite la Coordinatrice Assistente Sociale comunale; sia attraverso la collaborazione con gli utenti e i loro familiari.

In tale prospettiva vengono attuati incontri di valutazione tra il Responsabile dell'Area Servizi Sociali, la Coordinatrice e i Referenti della Cooperativa.

Inoltre periodicamente il Comune effettua un'indagine per valutare la "qualità percepita" del Centro attraverso la somministrazione di questionari agli ospiti, ai familiari, a tutte le figure professionali ed ai volontari .

I risultati vengono elaborati e messi a disposizione degli Amministratori, degli utenti e del personale anche attraverso incontri di presentazione e di dibattito.

10) La modalità di gestione dei reclami

I reclami in ordine ai servizi assistenziali possono essere presentati da ospiti, parenti, organismi di volontariato o di tutela dei diritti dei clienti, devono essere indirizzati al Sindaco del Comune di Nove in qualità di Ente gestore del Centro Diurno

Socio-Sanitario e per conoscenza all' affidatario del servizio di Servizio di assistenza.

La segnalazione può avvenire tramite la compilazione dell'apposito modulo a disposizione presso il Centro Diurno.

La risposta scritta al proponente il reclamo dovrà essere data entro 30 giorni.