

Fondazione Marzotto

ENTE MORALE

Centro Diurno

“La via della Lana”

Carta dei Servizi

ENTE MORALE RICONOSCIUTO CON D.P.R. N. 1376 DEL 29 OTTOBRE 1960. REGISTRATO ALLA CORTE DEI CONTI IL 24 NOVEMBRE 1960

36078 VALDAGNO – Sede Legale: Via G. Marzotto, 3 – Sede Amm.: Via Petrarca, 1 – C.F. 85000690249 – P.I. 00168200244
Tel. 0445 423700 – Fax 0445 401897 – E-mail: info@fondazionemarzotto.it

La Mission del servizio

Il Centro Diurno "La Via della Lana" si propone di favorire per quanto possibile la permanenza della persona anziana al proprio domicilio, presso il nucleo familiare di appartenenza.

I valori ispiratori del servizio offerto si esprimono nel:

- riconoscimento della famiglia quale ambito privilegiato di vita;
- sostegno alla famiglia affinché possa mantenere presso di sé la persona non autosufficiente;
- un'assistenza socio-sanitaria commisurata ai bisogni ed alle esigenze di ciascuno.

Il servizio di Centro Diurno realizza attività di assistenza, cura e tutela dell'anziano attraverso una progettazione personalizzata (P.A.I. – piano assistenziale individualizzato) con la previsione delle attività assistenziali che possono essere svolte e sulla base delle capacità fisiche dell'anziano, al fine di mantenerne quanto più possibile l'autonomia, nell'ambito delle attività più generali che coinvolgono la vita comunitaria (es. spostamenti all'interno degli spazi della struttura, partecipazione ad attività comuni, lettura,...). Le attività di cura e di assistenza terranno conto delle specifiche patologie, nonché dei disturbi comportamentali al fine di garantire la tutela fisica degli ospiti.

Tipologia di utenti ed articolazione dei servizi

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale di natura socio sanitario volto a rispondere ai bisogni della persona anziana nel diverso grado di dipendenza che la caratterizza laddove questi siano compatibili con l'ambiente comunitario e con l'offerta specifica del servizio.

Il Servizio di Centro Diurno offre all'anziano un servizio diurno caratterizzato da assistenza socio sanitaria, trattamento riabilitativo e di riattivazione ed un insieme di altre attività ricreative e occasioni di socializzazione per il mantenimento delle autonomie e dell'autostima, sulla base del progetto di assistenza individualizzato.

Il modello assistenziale e professionale

Il Centro Diurno adotta forme di assistenza orientate alla prevenzione, al recupero e al mantenimento delle capacità mentali (intellettive, emotive e comportamentali) e fisiche dell'anziano e si caratterizza con azioni di aiuto all'ospite tenendo in massimo conto il gradimento espresso dallo stesso e dai suoi familiari.

Il servizio ha inoltre lo scopo di favorire e realizzare condizioni di benessere complessivo per l'anziano relativamente al suo stato di salute sia fisico che psichico.

Il modello professionale esprime:

- flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni degli anziani e ai cambiamenti dei bisogni del singolo anziano nel tempo;
- a livello relazionale, un approccio in grado di garantire una condizione di sicurezza e protezione rispetto al benessere dell'ospite.

Ruoli professionali

Referente del Centro Diurno: è il referente e coordinatore delle attività del Centro Diurno; ne verifica e controlla il funzionamento e favorisce la continuità dei rapporti con le famiglie.

Infermiere Professionale: svolge attività sanitarie programmate in base ai singoli P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale), attua eventuali prescrizioni mediche, ed interviene al bisogno

Terapista della riabilitazione: si occupa di interventi di riabilitazione e di riattivazione motoria, progetti mirati su bisogni individuati tramite Piano Assistenziale Individualizzato;

Educatore professionale: svolge e organizza le attività di animazione di gruppo ed individuali,

Psicologo: si occupa di attività di orientamento, stimolazione cognitiva e segue progetti mirati su bisogni individuati tramite Piano Assistenziale Individualizzato;

Assistente Sociale: segue l'evoluzione complessiva dei bisogni dell'utente/ospite, collaborando con gli operatori del Centro Diurno, e promuovendo, ove necessario, l'attivazione di altri servizi.

Logopedista: si occupa di interventi e modalità di assunzione dei cibi e dei liquidi in caso di disfagia.

Operatore Socio Sanitario: è l'operatore che svolge direttamente gli interventi socio assistenziali a supporto dell'utente

I Servizi offerti

All'interno del Servizio Semiresidenziale sono fornite diverse attività di assistenza, che fanno riferimento a protocolli e linee guida in ambito socio-sanitario e assistenziale.

Assistenza tutelare e di aiuto nelle attività di vita quotidiana si intendono di norma, le azioni rivolte:

1. alla tutela ed alla sicurezza complessiva degli ospiti;
2. alla cura della persona, per ciò che si rende necessario durante la permanenza al Centro.
3. all'aiuto nell'assunzione dei pasti, a seconda del grado di autonomia di ciascun anziano;
4. all'aiuto nella deambulazione e negli spostamenti interni alla struttura.
5. aiuto per lavarsi il viso, le mani e i denti.
6. In caso di incontinenza è garantita al bisogno l'igiene intima. Per gli ospiti in condizione di non autosufficienza è previsto il bagno completo settimanale, sulla base della frequenza al centro Diurno;

All'ospite del Centro Diurno viene inoltre garantito il riposo pomeridiano in poltrona reclinabile.

Sono disponibili - su richiesta e con costi al di fuori della retta prevista - servizi di pedicure, di parruccheria e barbiere nelle tempistiche da concordare di volta in volta.

Non sono previsti accompagnamenti individuali esterni da parte del personale, le visite specialistiche o altro rimangono a carico della famiglia o di altri servizi.

Il servizio non è da ritenersi responsabile in caso di smarrimento di protesi acustiche o dentarie, causato da comportamenti o azioni autonome riconducibili all'anziano medesimo.

Eventuali assistenze private attivate dai familiari potranno essere attuate **solo nel rispetto** di quanto disposto dalla apposita regolamentazione in uso nell' adiacente Centro Servizi dell'Ente.

Altri servizi di natura socio-assistenziale:

- **Assistenza infermieristica:** riguarda lo svolgimento di prestazioni sanitarie previste nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), come ad esempio la preparazione e somministrazione della terapia orale, l'esecuzione di terapia intramuscolare, sottocutanea e insulinica, l'effettuazione di medicazioni semplici, il rilevamento dei parametri vitali (pressione, temperatura, peso). Sono escluse: medicazioni complesse, cambi catetere, effettuazione di clisteri.

L'eventuale invio al Pronto Soccorso si avvale del 118, avvisando appena possibile i familiari di riferimento. L'eventuale trasferimento non comporta l'obbligo di accompagnamento al plesso ospedaliero da parte del personale dell'Ente.

Come disposto dalle vigenti norme in materia non è previsto l'approvvigionamento dei farmaci che rimane a carico dell'utente.

- **Attività di animazione e socializzazione:** sono previsti momenti di intrattenimento sia all'interno sia all'esterno del servizio, quali attività individuali, di piccolo o grande gruppo, feste, lettura del quotidiano, proiezioni di films, ed attività manuali creative, gite, stimolazione cognitiva e attività musicali.
- **Attività di riabilitazione e mobilizzazione:** sono dirette al mantenimento delle capacità funzionali e cognitive, effettuate in base al Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) definito dall'équipe di lavoro del Centro ad esclusione delle attività di riabilitazione intensive.
- **Prestazioni Alberghiere:**
 - a) **Ristorazione:** sulla base delle fasce orarie di frequenza, si assicura la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena; è possibile la scelta di varianti all'interno di un menù prestabilito; eventuali diete particolari sono fornite solo su prescrizione del Medico di Medicina Generale. Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'anziano.
 - b) **Materiali per l'incontinenza:** sono a carico dell'ospite, che è tenuto a portare i pannoloni forniti dall'Ulss a domicilio, laddove forniti dalla Fondazione addebitando il costo giornaliero pro tempore vigente.

Fasce orarie di erogazione del servizio

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 7.30 alle ore 19.45 ed il servizio si articola nelle seguenti fasce orarie che l'ospite dovrà scegliere in sede contrattuale:

Tempo pieno colazione e pranzo incluso	7.30 - 18.30
Tempo pieno colazione pranzo e cena inclusi	7.30 - 19.45
Part time mattino colazione inclusa e escluso il pranzo	7.30 - 12.00
Part time mattino con colazione e pranzo incluso	7.30 - 13.00
Part time pomeriggio esclusa la cena	14.30 - 18.30
Part time pomeriggio con la cena inclusa	14.30 - 19.45

Il rispetto degli orari indicati è indispensabile per la corretta erogazione del servizio.

Il servizio è responsabile della tutela degli ospiti all'interno delle fasce orarie concordate dall'utente o dai suoi familiari.

Eventuali modifiche, limitate ad esigenze particolari e momentanee, di fruizione delle fasce orarie all'interno del progetto assistenziale, sono da concordare e sottoscrivere con l'Assistente Sociale.

L'anziano gode di ogni libertà, in accordo con i familiari e nel rispetto delle fasce orarie, di entrata e di uscita dal servizio, dandone preventiva comunicazione al personale.

Accesso e Dimissioni

Per l'accesso ai servizi semiresidenziali è prevista una specifica metodologia di accoglienza, con l'obiettivo di garantire il più possibile la continuità dello stile di vita dell'anziano e del suo sistema di relazione familiare. Si prevede un colloquio d'ingresso con lo scopo di realizzare un primo momento di conoscenza e di raccolta informativa dei bisogni, nonché una successiva verifica sull'andamento dell'inserimento con i parenti e l'Assistente Sociale.

L'Ospite o chi o per esso qui obbligato, prima dell'inizio della frequenza del Centro Diurno dovrà/nno:

1. Sottoscrivere il contratto e il regolamento con il quale si regolamentano i reciproci impegni e si stabilisce l'ammontare della retta e la responsabilità del pagamento;
2. Recarsi dal Medico di Medicina Generale per richiedere il foglio con la prescrizione della terapia indicante orari e dosi di assunzione (da rinnovare ogni sei mesi laddove previsto) e un certificato medico che attesti l'idoneità a frequentare un ambiente comunitario (assenza di patologie infettive in atto ecc.) e procurarsi i farmaci da consegnare all'infermiere al momento dell'ingresso insieme alla documentazione sanitaria in copia quali:
 - tessera sanitaria
 - carta d'identità
 - eventuali certificazioni o diagnosi mediche ritenute utili per il servizio
 - certificati di invalidità o altri ritenuti utili per il servizio

Collaborazione dei parenti

Al fine di fornire un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto dei cambiamenti delle condizioni dell'ospite, è richiesta la collaborazione dei parenti attraverso un quotidiano scambio di informazioni con gli operatori del servizio in particolare, il giorno dell'inizio della frequenza al Centro diurno viene assicurato da parte del garante una permanenza per le prime ore al fine di favorire un graduale inserimento.

Trasporto

Il trasporto casa/Centro Diurno e viceversa è a carico dei familiari.

Regole di frequenza

- In caso di cambio di terapia, dopo una malattia, un ricovero in struttura sanitaria ecc. è necessario consegnare al servizio copia dei certificati e delle prescrizioni del medico di base di data recente;
- in caso di alterazioni importanti dei parametri vitali o patologie acute, l'ospite non può essere accolto o permanere al Centro Diurno. In tale circostanza, su segnalazione degli operatori, i parenti dovranno attivarsi per accompagnare l'ospite a domicilio o al servizio sanitario più adeguato;
- l'ospite dovrà essere dotato di un cambio completo di vestiario che rimarrà presso il Centro Diurno;
- è obbligatorio comunicare agli operatori del Centro Diurno un recapito telefonico utile di un familiare per eventuali comunicazioni urgenti;
- è possibile far visita all'anziano, ospite del Centro Diurno, rispettando gli orari di apertura.

Modificazioni nella frequenza

Le richieste di ampliamento o riduzione delle fasce orarie o il passaggio dalla fascia del mattino a quella del pomeriggio o viceversa vanno presentate all'Assistente Sociale.

Cessazione della frequenza al servizio

Avviene nei seguenti casi:

- Rinuncia volontaria dell'utente o dei familiari mediante atto scritto, con preavviso di 15 giorni, firmato dall'utente o da chi lo rappresenta, da concordare con l'Assistente Sociale;
- Modifica del progetto assistenziale: in caso di modifica delle esigenze assistenziali, verificate con il servizio e con l'Assistente Sociale, è prevista la rivalutazione del progetto al fine di indirizzare l'utente, eventualmente, verso altro servizio offerto dall'Ente.

Diritti e doveri

L'ospite ha il diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose. Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani ed ai loro problemi, e li assistono tutelandone la riservatezza e la privacy.

L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità dell'ospite, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

Modalità di pagamento, contribuzioni, rimborsi.

La retta a carico dell'utente, differenziata in base alle fasce orarie, viene determinata annualmente con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

La retta comprende l'assistenza tutelare e l'attività di animazione interna secondo la programmazione presente presso la struttura. Sono comprese altresì prestazioni sanitarie infermieristiche e/o attività di riabilitazione e mobilitazione laddove indicate nel singolo Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

I pasti sono compresi, se previsti nella fascia oraria di frequenza al centro.

Sono esclusi dalla retta i costi collegati a soggiorni, viaggi esterni al servizio, accompagnamenti specifici, trasporto.

Le protesi e gli ausili personali a carattere sanitario saranno forniti dall'Azienda Ulss secondo le normative vigenti.

La presente Carta dei Servizi può essere modificata ad insindacabile giudizio dell'Ente.

Letto firmato e sottoscritto per accettazione in Valdagno il ___/___/201__

FIRMA DELL'OSPITE _____

(Precisare nel caso sia impossibilitato alla firma)

FIRMA DEL GARANTE _____