

CARTA DEI SERVIZI DEL "CENTRO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA"
PRESSO L' A.P.S.P. "SUOR AGNESE" DI CASTELLO TESINO (TN)

Carta dei servizi
del "CENTRO di PRESA IN CARICO DIURNA
CONTINUATIVA"

c/o

A.p.s.p. "Suor Agnese" di
Castello Tesino (Tn)

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA”
PRESSO L' A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN)

Approvata con delibera n. 8 di data 27 febbraio 2014 del Consiglio di Amministrazione

NORMATIVA di riferimento:

I principali riferimenti normativi che regolano le attività ed i servizi descritti nella presente carta dei servizi sono:

Legge 07.08.1990 n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

D. Lgs. 12.05.1995 n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni;

D. Lgs. 30.07.1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’art. 11 della legge 15 marzo 1997 , n. 59”;

Legge 08.11.2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;

Decreto ministeriale 21.05.2001 , n. 308 “Regolamento concernente requisiti minimi e strutturali e organizzativi per l’autorizzazione all’esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semi-residenziale a norma dell’art. 11 della Legge 8 novembre 2000 n. 328”;

Legge Provinciale 28.05.1998, n. 6 “Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità”;

Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27.11.2000 n. 30-48/leg. : “Regolamento concernente “Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private ai sensi dell’art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3”;

Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27.08.2001 n. 28-79/leg: “Regolamento sull’autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio-assistenziali residenziali e semi-residenziali ai sensi dell’art. 35 della legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14, e successive modificazioni, recante “Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento”;

Legge Regionale 21.09-2005, n. 7 “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – aziende pubbliche di servizi alla persona”;

Direttive Provinciali per l’assistenza sanitaria provinciale e assistenza a rilievo sanitario nelle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.);

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA”
PRESSO L' A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN)

Principi fondamentali

L'A.p.s.p. Suor Agnese in quanto soggetto pubblico istituzionale, persegue i propri obiettivi inserita con un ruolo attivo e propositivo nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio- sanitari nelle forme previste dalla legislazione della Provincia Autonoma di Trento.-

Nella gestione del “Centro di Servizi” assicura il rispetto dei principi fondamentali stabiliti dal D.P.C.M. 19-5-1995 e ss.mm.-

- **UGUAGLIANZA:** I servizi sono erogati senza alcuna distinzione tra gli utenti per ragioni di sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione e opinioni politiche, rispetto dell'individualità della persona;
- **IMPARZIALITA':** nell'erogazione del servizio gli operatori garantiscono agli Utenti un comportamento imparziale ed obiettivo.
- **CONTINUITA':** Il Centro dell'A.p.s.p. garantisce la continuità e la regolarità delle prestazioni assistenziali per tutte le giornate di apertura previste. Eventuali emergenze saranno affrontate cercando di procurare i minori disagi possibili all'utenza.
- **DIRITTO DI SCELTA:** alle persone che usufruiscono dei servizi erogati dal Centro dell'A.p.s.p. viene garantito il diritto di scelta, se espresso dall'interessato, nel rispetto dei limiti previsti dalle norme di legge vigenti;
- **EFFICACIA, EFFICIENZA ed ECONOMICITA':** il livello delle prestazioni è garantito nel rispetto degli standard previsti indicati nella presente Carta dei Servizi. L'obiettivo di tutti gli operatori è quello di garantire un impiego razionale ed appropriato delle risorse a disposizione al fine di ottimizzare l'erogazione delle prestazioni assistenziali alle persone che usufruiscono dei servizi erogati dal Centro;
- **PARTECIPAZIONE:** la partecipazione degli utenti dei servizi e dei loro familiari e/o rappresentanti è garantita con le modalità previste per i diversi Servizi;
- **SOSTENIBILITA' AMBIENTALE.** L'A.p.s.p da diversi anni indirizza le proprie decisioni nel rispetto della sostenibilità ambientale: anche tramite la collocazione dei distributori di acqua pubblica (liscia e gassata) nonché riguardo agli approvvigionamenti del cibo preferendo prodotti provenienti dal territorio per limitare l'inquinamento e valorizzare la produzione locale;.

Missione del servizio

Secondo la normativa provinciale vigente, il Centro di Presa in carico diurna continuativa, la cui attività concorre con altri servizi e in particolare con l'assistenza domiciliare, tende a favorire la permanenza, il più possibile, dell'anziano nel proprio ambiente familiare.- Obiettivo del Centro è anche quello di contribuire al mantenimento e al rafforzamento delle capacità residue delle persone anche a livello di socializzazione.

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA” PRESSO L' A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN)

Destinatari

Il servizio è rivolto ad anziani parzialmente e/o non autosufficienti per i quali non sia indicata l'assistenza domiciliare, oppure nel fornire sollievo alle famiglie, ed in attesa di un accoglimento definitivo in RSA e rendere così meno traumatico l'ingresso in struttura. Il Centro diurno è una struttura in cui sono erogati, in forma semi-residenziale, servizi di carattere socio-assistenziali con l'obiettivo di favorire, il più possibile, la loro permanenza nel proprio ambiente di vita e sostenere le famiglie di appartenenza.

Posti disponibili

Il Centro di presa in carico diurna continuativa presso la A.p.s.p. può accogliere fino ad un massimo di 4 persone, in condizione di non autosufficienza, non allettate, è ospitato all'interno della struttura di Via F.lli Ballerin, e può usufruire di tutti i servizi a disposizione per gli ospiti residenziali.- Gli utenti possono essere accolti su posti “convenzionati” con l'A.p.s.s.

Servizi

L'A.p.s.p. “Suor Agnese” ha istituito dal 3 marzo 2014 il servizio di accoglienza diurna di presa in carico diurna continuativa, gestito in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.- Il Servizio viene gestito sulla base delle Direttive Provinciali per la gestione dei Centri Diurni per anziani e dal Servizio SAD in ADI e ADI-CP, in attuazione a quanto previsto dalla legge provinciale in materia di tutela della salute ed è regolato da un accordo negoziale mediante recepimento delle Direttive da parte della A.p.s.p.;

Il servizio di centro diurno garantisce l'assistenza socio-sanitaria di cui l'utente ha necessità con le modalità ed i limiti stabiliti dalle direttive provinciali che lo disciplinano.

Per quanto concerne la gestione dei farmaci, gli utenti del Centro o i loro familiari sono tenuti a presentare un elenco delle terapie in uso e relativa posologia predisposto dal medico di medicina generale. Sono tenuti altresì a portare con sé i farmaci da assumere durante il giorno, in apposito contenitore. Gli operatori provvedono a ricordare all'utente la necessità di assumere il farmaco e a controllare che lo stesso lo assuma direttamente.

I pasti vengono consumati secondo orari stabiliti e vengono offerti secondo i menù previsti per il servizio pasti a domicilio. Eventuali diete particolari devono essere richieste presentando apposito certificato del medico curante.

Il servizio offerto al singolo utente è specificato nella sua articolazione temporale (giornate e fasce orarie di utilizzo) e nei suoi contenuti nel piano di assistenza individuale concordato con l'utente stesso e con i suoi familiari.

Le prestazioni offerte dal Centro consistono nelle prestazioni assistenziali di base offerte agli utenti

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA” PRESSO L' A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN)

residenziali presso il servizio RSA gestito dalla A.p.s.p. “Suor Agnese.-

Igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro

L'A.p.s.p. “Suor Agnese” ottempera agli obblighi relativi alla igiene ed alla sicurezza degli ambienti di lavoro stabiliti dal D.Lgs 81/2008 e s.m. con l'elaborazione ed il costante aggiornamento del piano di valutazione dei rischi, del piano di emergenza, la sorveglianza sanitaria nei confronti degli operatori addetti ai diversi servizi.

Tutti i lavoratori sono informati e formati in relazione ai rischi a cui sono esposti nell'espletamento delle attività lavorative quotidiane e sulle misure di prevenzione da adottare. La struttura è dotata inoltre delle attrezzature e degli ausili necessari che consentono al lavoratore di operare nel rispetto delle norme di sicurezza per la sua salute e quella delle persone assistite.

Certificazione UNI EN ISO 9001:2008

Certificazione OHSAS 18001:2007

Orari di funzionamento del Servizio

Il Centro diurno è aperto tutti i giorni, domeniche e festività comprese in una fascia oraria che va dalle ore 8.30 alle 17.30 .- Gli Utenti accolti su posti convenzionati con l'A.P.S.S.. (4 posti) possono frequentare il centro dal lunedì al venerdì (festività infrasettimanali escluse).

E' inoltre possibile una frequenza su tutti i giorni della settimana, all'interno dei quali siano ricompresi anche i giorni di sabato, domenica e festivi dietro pagamento delle relative tariffe. L'Utente accolto su posti convenzionati con l'A.P.S.S.. può usufruire a richiesta , con costi a proprio carico del prolungamento della permanenza del centro fino alle ore 19.00 consumando la cena. L'accesso al centro è possibile nelle fasce orarie previste dal Piano Assistenziale Individualizzato.-

Accesso al servizio

La domanda di accesso al servizio, per gli utenti che richiedono l'accoglienza in posti “convenzionati” deve essere presentata presso la sede del Distretto Sanitario Ufficio Segreteria U.V.M. che mette a disposizione dei richiedenti l'apposita modulistica. L'esame delle domande e la redazione del progetto d'intervento individualizzato è effettuato dal personale dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare del Distretto Sanitario in collaborazione con la Responsabile dei Servizi dell' A.p.s.p. - Centro Diurno.

Documentazione richiesta

Tutti gli utenti accolti presso il Centro Diurno, dovranno sottoscrivere l'apposito “Accordo con l'Utenza” che si caratterizza come un vero e proprio “accordo contrattuale” tra l'A.P.S.P. “Suor Agnese” ed utente del

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA” PRESSO L' A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN)

Servizio. L'accordo con l'utenza disciplina i diversi aspetti del rapporto tra ente gestore e utenti, stabilendo in maniera “trasparente” e chiara “obblighi” ed “impegni” dell'utente e della sua rete familiare.

Metodologia assistenziale

Il Centro diurno offre ai propri utenti un ambiente di accoglienza e di assistenza 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.

Per ogni persona accolta presso il Centro diurno sarà definito, entro 30 giorni dall'accoglienza, un progetto assistenziale individualizzato, predisposto sulla base delle informazioni trasmesse dall'Unità Valutativa Multidisciplinare e raccolte in sede di colloquio con la famiglia. Il progetto sarà predisposto sulla base di un approccio multidisciplinare ai bisogni della persona.

Verifiche periodiche sull'andamento del progetto sono pianificate, caso per caso, in collaborazione con l'U.V.M., servizio sociale e famiglia, sia in relazione all'inserimento della persona che alla qualità dei servizi erogati.-

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.-

Sede e apertura

Il Centro diurno è situato presso la sede della A.p.s.p. “Suor Agnese” a Castello Tesino in via F.lli Ballerin n. 1 ed è aperto tutti i giorni dell'anno dalle 8.30 alle 17.30 fatto salvo prolungamento di orario da concordarsi con la struttura.

L'utente può fermarsi dopo le 17.30 nelle giornate non festive dal lunedì al venerdì – e consumare la cena presso la RSA, se autonomo nel successivo rientro a domicilio. Il Centro ha sede presso la struttura sede della A.p.s.p. “Suor Agnese” in Via F.lli Ballerin, n. 1 a Castello Tesino ai seguenti recapiti:

telefono 061 594166

fax : 0461 592959

indirizzo e-mail info@apspsuoragnese.it

indirizzo pec : apspsuoragnese@pec.it

sito web: www.apspsuoragnese.it

Ambienti

Il Centro è inserito all'interno della RSA che dispone di una grande sala di soggiorno ove gli utenti trascorrono parte della giornata.

Sono disponibili degli ambienti per il relax/riposo pomeridiano.

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA” PRESSO L' A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN)

La struttura è inoltre attrezzata di un bagno clinico, adeguato numero di servizi igienici, locale lavanderia e stireria, locale accoglienza, ufficio.

Organizzazione della giornata tipo

Il Servizio assicura al bisogno il trasporto dell'utente dal domicilio al Centro diurno e il ritorno a casa qualora previsto nel Piano assistenziale individuale. È previsto un momento di accoglienza dell'utente al suo arrivo. Nel corso della giornata sono proposte attività programmate quali: laboratori di attività sociali e creative, pratiche di cura e igiene della persona, incontri di educazione motoria, momenti di socializzazione e di animazione. L'utente ha libero accesso alle attività di animazione e socializzazione, in tutte le sue forme, previste per i residenti della struttura. Dopo il pasto, per chi lo desidera, è possibile effettuare il riposo pomeridiano. Ogni utente può scegliere di impiegare il proprio tempo come meglio crede, la R.s.a. si impegna comunque ad offrire un'adeguata gamma di attività diverse, in modo da rendere piacevole e vivace ciascuna giornata. Le possibilità offerte sono programmate e differenziate tenendo conto delle condizioni psico-fisiche della persona e dei bisogni che essa esprime. Di norma tutti gli interventi di animazione, di socializzazione e simili, vengono collocati nel tempo libero dalle funzioni prettamente assistenziali, sanitarie e riabilitative.

Volontariato e promozione sociale

Alcune attività sociali e di animazione sono organizzate con la collaborazione dei familiari degli utenti e 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 territorio. In questa prospettiva è parte dell'attività istituzionale del Centro diurno sviluppare progetti di scambio culturale che possono avere anche proiezioni nazionali e internazionali.

Organizzazione

Il Centro Diurno si inserisce nel contesto e nell'organizzazione della R.S.A. relativamente alla erogazione dei servizi socio sanitari e socio- assistenziali ;

Il Responsabile dei Servizi ha un ruolo di coordinamento assistenziale;

Corrispettivi per il servizio

Il corrispettivo per il servizio, per gli utenti accolti su posti convenzionati, sarà fatturato direttamente all'utente da parte di A.P.S.S.

Alle persone accolte presso il Centro Diurno sono garantite le prestazioni previste alle Direttive approvate annualmente dalla Giunta Provinciale.-

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA”
PRESSO L' A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN)

Reclami ed apprezzamenti

Gli utenti, parenti o affini, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni erogate dal centro utilizzando il modulo allegato 1.-: **“Segnalazione reclami e suggerimenti migliorativi”**

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente e/o Committente può presentare reclamo inoltre anche attraverso le seguenti modalità:

- a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per “Rilevazione problemi e non conformità” che può essere chiesto all'Ufficio relazioni con il pubblico (centr. 0461 594166) e che va recapitato alla Direzione dell'Ente;
- b) lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione dell'Ente o anche consegnata a mano all'Ufficio Relazioni con il pubblico o ancora inserita nelle apposite bussole collocate agli ingressi della struttura;

Idee per il miglioramento, suggerimento, osservazioni

Annualmente viene somministrato agli utenti un questionario con l'obiettivo di valutare il livello di soddisfazione e predisporre eventuali piani di miglioramento.

Al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati, così come i reclami saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato della struttura da parte della persona accolta e/o i suoi familiari e/o committenti;

Nota allegata

La presente Carta dei Servizi del “Centro di presa in carico diurna continuativa” è allegata e forma parte integrante della Carta dei Servizi REV. 11 della A.p.s.p. “Suor Agnese” di Castello Tesino a valersi per l'anno 2014.-

Allegati:

ALLEGATO 1) **SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI”**

ALLEGATO 2) **STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI R.S.A. – CENTRO DIURNO – CENTRO DI SERVIZI – CASA SOGGIORNO “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO –**

ALLEGATO 1.
SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI

Con l'obiettivo di migliorare la Qualità dei Servizi offerti e di rilevare le non conformità agli standard previsti dalla Carta dei Servizi, l'A.P.S.P. "Suor Agnese" di Castello Tesino le propone di compilare questo modulo, affinché Lei possa esprimere il suo reclamo.

Data:

Cognome e Nome:

Eventuale grado di parentela con l'ospite:

tipologia di cliente (barrare):

- a. ospite
- b. parente dell'ospite
- c. altro

Reclamo o suggerimento migliorativo che si vuole esprimere (precisare cosa si è rilevato, il momento e il luogo dell'avvenimento, le eventuali persone presenti/coinvolve:

Firma

Indirizzo e n° di telefono

Tabella 1

CARTA DEI SERVIZI DEL "CENTRO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA"
PRESSO L' A.P.S.P. "SUOR AGNESE" DI CASTELLO TESINO (TN)

ALLEGATO 2.

INDICATORI DI QUALITA' ANNO 2014:

Nr.	Fattori di qualità	Standard	Limite di rispetto
1		L'equipe responsabile del servizio di accoglienza è a conoscenza della valutazione almeno 24 ore prima dell'inserimento	80%
2	Personalizzazione dell'inserimento	Effettuazione del colloquio pre-inserimento su richiesta del cliente e/o familiari entro 1 settimana dall'inserimento.	100%
3		Presentazione dei compagni di stanza e delle figure di riferimento dell'ente entro 3 ore dall'ingresso nei giorni feriali	98%
4	Personalizzazione degli interventi	Revisione Piano assistenziale individualizzato ogni 6 mesi, oltre che gli ulteriori aggiornamenti per urgenze	98%
5	Tempestività presa in carico medico	Effettuazione della prima visita medica entro 1 giorno lavorativo dall'ingresso, da parte del medico presente nella struttura	100%
6	Prevenzione piaghe e rischi da immobilizzazione	Effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dalla programmazione scritta da parte dei Responsabili con la compilazione dell'apposita documentazione	80%
7	Parametri vitali	Rilevazione dei parametri vitali, escludendo patologia specifiche, ogni 2 mesi con compilazione dell'apposita documentazione	95%
8		Rilevazione parametri emato chimici almeno una volta all'anno	95%
9	Assistenza medica	Presenza di almeno un medico per 3 ore al giorno	95%
10		Visita da parte del medico, escludendo patologie acute, ogni 3 mesi	95%
11		Attivazione dell'intervento riabilitativo entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta del medico o del fisioterapista	98%
12	Assistenza riabilitativa	Attivazione dell'intervento di ripristino delle attività di vita quotidiana entro 1 giorno lavorativo dalla rilevazione della necessità	98%
13	Assistenza animativa	Effettuazione della quotidiana attività in piccoli gruppi con compilazione dell'apposita documentazione nei giorni feriali	98%
14		Valutazione educativo animativa, con preparazione di un progetto individuale, entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite	90%
15		Proposta di almeno 10 attività animative settimanali	80%
16		Festeggiamento del compleanno dell'ospite nel mese stesso del compimento	95%
17		Organizzazione di un'annuale Olimpiade dell'Anziano	100%
18		Partecipazione di almeno il 20% degli ospiti residenti nella presente struttura ad almeno una gara delle Olimpiadi	100%
19	Assistenza religiosa	Effettuazione della SS. Messa almeno 3 volte nel mese	95%
20	Cucina	Preparazione di diete personalizzate in caso di problemi di deglutizione, masticazione o di patologie particolari (obesità, ipertensione, diabete) entro il pasto successivo alla prescrizione	95%
21		Proposta di almeno 2 alternative fisse al menù del giorno	100%
22		Proposta di almeno una giornata a "Tema" con menù tipico nell'anno	100%
23	Servizi aggiuntivi	Servizio custodia valori: rilascio immediato della ricevuta	100%
24	Soddisfazione	Grado di soddisfazione, ricavato dalla rilevazione annuale (la percentuale di clienti/committenti dell'Ente che risulteranno "soddisfatti" o "molto soddisfatti" del servizio offerto, dovrà essere superiore all'70% degli intervistati	70%
25		Elaborazione annuale del Riesame della Direzione (mod. DIR.01.05)	100%
26	Presenza documentazione	Documento di Valutazione dei Rischi	100%
27		Piano di Emergenza ed Evacuazione	100%
28		Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze	100%