

**CARTA DEI SERVIZI**  
**CENTRO DIURNO ANZIANI “R. ROSSI”**  
**Novi di Modena**



**INDICE**

***PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI***

**PARTE PRIMA**

***CAPITOLO 1 IL CENTRO DIURNO ANZIANI E I CRITERI D'ACCESSO***

- |     |   |       |
|-----|---|-------|
| 1.1 | Le strutture per anziani ed il servizio di Centro Diurno        | pag.5 |
| 1.2 | Accesso al Servizio di Centro Diurno (posti accreditati 10 + 2) | pag.5 |

**PARTE SECONDA**

***CAPITOLO 2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO***

- |      |  |       |
|------|--|-------|
| 2.1  | Storia e <i>Mission</i> del Servizio             | pag.5 |
| 2.2  | Staff multidisciplinare e metodologia di lavoro  | pag.6 |
| 2.3. | Descrizione del Centro Diurno Anziani "R. Rossi" | pag.7 |

***CAPITOLO 3 ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON I PARENTI***

- |      |                                      |        |
|------|--------------------------------------|--------|
| 3.1  | Orario di apertura                   | pag.8  |
| 3.2  | Funzioni amministrative              | pag.8  |
| 3.3  | Ruolo e coinvolgimento dei familiari | pag.8  |
| 3.4. | Incontri coi familiari               | pag.9  |
| 3.5  | Suggerimenti e reclami               | pag.9  |
| 3.6  | Altre informazioni                   | pag.9  |
| 3.7  | Contatti                             | pag.10 |

## PARTE TERZA

### CAPITOLO 4 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

4.1 Rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti pag.10

### CAPITOLO 5 DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA

5.1. Documentazione allegata alla Carta dei servizi o sottoscritta all'ingresso pag. 10

NORMA CONCLUSIVA pag. 11

# Presentazione della CARTA DEI SERVIZI

*La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che l'ASP - Azienda dei Servizi alla Persona delle Terre d'Argine - assume di fronte ai propri utenti, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi e il rapporto con le persone che ne usufruiscono.*

*Attraverso la "Carta dei servizi" vogliamo offrire ai nostri utenti, alle loro famiglie e a tutta la collettività uno strumento di informazione e di partecipazione. La partecipazione si realizza con critiche costruttive atte non solo a migliorare l'assistenza ma anche nel raccogliere quei suggerimenti ed aspettative che tendono a modificare nel tempo le strutture ed i servizi stessi.*

*La vera partecipazione si realizza con la massima trasparenza delle scelte e del nostro agire in un rapporto diretto e aperto con i nostri assistiti e le loro comunità di riferimento.*

*L'ASP ha elaborato questa **Carta dei Servizi** per pubblicizzare i propri impegni nei confronti non solo delle persone, anziani e adulti con disabilità lievi, che possono utilizzare i nostri servizi e trovare risposte efficaci ai loro bisogni di assistenza e di benessere, ma in senso lato a tutta la cittadinanza. Il sempre maggior invecchiamento della popolazione e la sua assistenza deve essere un problema di tutti e la **Carta dei Servizi** è uno degli strumenti che servono a capire ed impegnarsi.*

*La Carta dei Servizi presenta sinteticamente i servizi erogati, indicandone le modalità di erogazione, gli standard di qualità, intesi come livello di servizio assicurato, e l'impegno a rispettarli e migliorarli favorendo la partecipazione degli utenti, dei loro familiari e della collettività.*

*La "Carta" rappresenta, inoltre, un riferimento per gli operatori presenti nei vari servizi, in quanto fornisce i principi e gli indirizzi che dovranno orientare la loro attività.*

## PARTE PRIMA

### CAPITOLO 1 IL CENTRO DIURNO ANZIANI E I CRITERI D'ACCESSO

#### 1.1 Le strutture per anziani ed il servizio di Centro Diurno

La rete dei servizi semiresidenziali a favore della popolazione anziana è costituita da diversi Centri Diurni, servizi rivolti a persone ultrasessantacinquenni residenti nel Distretto di riferimento dell'Unione Terre d'Argine. Il Centro Diurno si rivolge ad anziani non autosufficienti che vivono presso il proprio domicilio, attua programmi di riabilitazione e socializzazione a favore di anziani non autosufficienti. Eroga prestazioni socio-assistenziali e garantisce interventi sanitari al fine della riattivazione e mantenimento delle capacità residue dell'anziano.

#### 1.2 Accesso al Servizio di Centro Diurno (posti accreditati 10 + 2)

L'accesso al servizio è riservato agli anziani non autosufficienti inseriti in apposita graduatoria del Comune di Novi di Modena (per essere inseriti nella graduatoria occorre contattare l'assistente sociale del territorio di Novi di Modena - P.za 1° Maggio n.19/A - tel. n.059 6789141) per un numero di **10 posti**. In presenza di disponibilità di posti l'assistente sociale procederà a contattare il primo avente diritto. L'anziano e/o il suo familiare, entro due giorni dalla chiamata, sono tenuti a comunicare all'assistente sociale l'accettazione o la rinuncia al posto in oggetto. In caso di risposta affermativa l'assistente sociale comunicherà il nominativo ad ASP che procederà all'ingresso dell'anziano in centro diurno.

Presso il CDA R.Rossi sono a disposizione ulteriori n°2 posti accreditati a sostegno della domiciliarità riservati a cittadini dell'Unione Terre d'Argine inviati dal PUASS con lo scopo di dare un sollievo temporaneo (massimo 2 mesi) alla famiglia e attuare programmi riabilitativi e progetti miranti alla socializzazione. L'accesso ai posti avviene su indicazione del PUASS al Coordinatore del Centro Diurno.

##### 1.2.1. Accesso al Servizio di Centro Diurno (posti privati)

L'accesso al servizio è riservato agli anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti residenti a Novi di Modena o nei territori circostanti oltre che agli utenti del Care Residence, che vogliono usufruire di prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie atte alla riattivazione e mantenimento delle capacità residue nonché di programmi di socializzazione.

L'utente /familiare interessato all'ingresso presenta richiesta scritta ad ASP Terre d'Argine utilizzando apposito modulo.

## PARTE SECONDA

### CAPITOLO 2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

#### 2.1 Storia e *Mission* del Servizio

Il Centro Diurno Anziani "R. Rossi" di Novi di Modena è stato ricostruito a seguito degli eventi sismici del 2012. Fino al maggio 2012, era sito nei locali della omonima Casa Protetta. A seguito degli eventi sismici e della riscontrata inagibilità dell'edificio, la Casa Protetta e l'annesso Centro Diurno sono

	<h1>Carta dei Servizi</h1> <p>CENTRO DIURNO ANZIANI “R. ROSSI” – Novi di Modena</p>	Pagina <b>6</b> di <b>11</b>
		Data: <b>01.08.2019</b> Rev: <b>1</b>

stati demoliti per far posto ad una nuova tipologia di risposte residenziali: Care Residence e semiresidenziali: Centro Diurno Anziani, rivolte alla popolazione fragile del territorio.

Il Centro Diurno per anziani non autosufficienti “R. Rossi”, annesso al Servizio residenziale Care Residence progettato con le più moderne scelte rivolte al risparmio energetico, è **autorizzato per un numero massimo di 20 ospiti ed accreditato per un numero di 12 posti** per l’Unione delle Terre d’Argine.. I restanti 8 posti autorizzati sono gestiti a regime privato.

La **Mission** che caratterizza il servizio

ASP Terre d’Argine, facendo tesoro delle proprie esperienze di gestione di servizi semiresidenziali, propone un’offerta semiresidenziale rivolta alla popolazione fragile che si fonda sui seguenti presupposti:

– ***personalizzazione dell’intervento***

La qualità della vita delle persone anziane all’interno del servizio è determinata principalmente dalla capacità dello stesso di cogliere specifiche situazioni di bisogno della singola persona ed attivare, in collaborazione con i familiari ed i servizi della rete, adeguate risposte o percorsi di accesso ad altri servizi

– ***Integrazione multidisciplinare***

La visione dell’anziano come cliente/persona a cui offrire non esclusivamente una risposta a singoli bisogni, presuppone un approccio globale: ciò può essere realizzato solo in un contesto la cui metodologia di lavoro preveda strumenti sistematici di integrazione.

– ***Integrazione tra interno ed esterno del servizio***

La struttura si pone come articolazione funzionale all’interno della rete dei servizi agli anziani ed è quindi aperta ed integrata con il territorio di riferimento, favorendo l’apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.).

Tra questi assumono particolare valore nella cura dell’anziano i familiari degli utenti e tutti i *caregiver*, cioè tutte le figure significative nella storia dell’anziano stesso.

## 2.2 Staff multidisciplinare e metodologia di lavoro

### 2.2.1. Principali figure professionali operanti

Le figure professionali impegnate nell’erogazione del servizio per il Centro Diurno Anziani sono le seguenti:

- Coordinatore Responsabile di Servizio
- Responsabile delle attività assistenziali - RAA
- Infermiere - IP
- Operatore socio sanitario – OSS
- Animatore
- Fisioterapista

I professionisti impiegati nei ruoli sopra indicati sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e rendono le proprie prestazioni in regime di dipendenza dall’Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

Contribuiscono inoltre a seconda delle necessità gli addetti ai servizi generali, i tecnici manutentori.

Collaborano con l'*équipe*, per quanto di propria competenza, anche gli Assistenti Sociali Responsabili del Caso dipendenti dall'Unione Terre d'Argine.

## 2.2.2. Metodologia del lavoro multidisciplinare

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce, per ogni anziano, nell'elaborazione e realizzazione di un progetto personalizzato integrato (P.A.I) finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere compatibile con le sue condizioni ed il più aderente possibile alle sue capacità e abitudini.

Tale progetto, che è l'elemento nel quale si sostanzia la *mission* del servizio, vede impegnate tutte le figure professionali dell'*équipe* ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua interezza.

Il P.A.I viene aggiornato semestralmente e condiviso con l'utente/care giver.

## 2.3. Descrizione del Centro Diurno Anziani "R. Rossi"

### 2.3.1. Il Centro Diurno Anziani "R. Rossi"

Il Centro Diurno, di recente costruzione, è dotato di tutti gli spazi di cui alla DGR 564/2000 e s.m.i ed è ubicato nello stesso edificio che ospita anche i n.14 appartamenti del Care Residence; può quindi usufruire degli spazi comuni (aree verdi) degli appartamenti. L'articolazione ad "L" dell'edificio (con un corpo più stretto posto a chiudere la corte) genera un impianto che ricorda quello delle antiche corti della pianura padana, racchiudendo al suo interno uno spazio di pertinenza dalle grandi potenzialità (relazionali e ambientali).

La struttura, ubicata in zona centrale a 500 m dalla piazza comunale, si sviluppa su due piani fuori terra oltre ad uno spazio tecnico che occupa una porzione al secondo piano. Al piano terra è presente il Centro Diurno con tutti i propri spazi, organizzati per rispondere alle esigenze dell'utenza e nel rispetto delle normative regionali di riferimento. Oltre al Centro Diurno sono presenti locali a disposizione del Servizio di Assistenza Domiciliare e n.4 appartamenti del Care Residence. Gli altri 10 sono ubicati al primo piano unitamente ad un ufficio a disposizione di ASP Terre d'Argine.

### 2.3.2. Retta e costi aggiuntivi

L'importo della retta è determinato dall'Unione Terre d'Argine per i posti accreditati e da ASP Terre d'Argine per i posti privati:

#### A) RETTA POSTI ACCREDITATI

Per l'accoglienza in Centro Diurno è richiesta la compartecipazione ai costi di erogazione del servizio (dedotti della quota a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza e delle prestazioni sanitarie a carico dell'A.USL di Modena).

La quota di partecipazione al costo da parte dell'anziano (o dei suoi familiari) è definita annualmente dall'Unione Terre d'Argine.

Sono escluse dal costo della retta e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- Cura della persona (parrucchiera e podologa)

- Cena
- Bagno igienico settimanale presso il servizio
- Trasporto domicilio-Centro Diurno e viceversa

L'importo della retta e delle prestazioni accessorie non comprese nella retta (cene e trasporto), è deliberato annualmente dall'Unione Terre d'Argine.

## B) RETTA POSTI NON ACCREDITATI

L'importo della retta e delle prestazioni accessorie non comprese nella retta è deliberato annualmente da ASP Terre d'Argine.

Sono escluse dal costo della retta e pertanto facoltative ed a carico dell'utente, le spese relative a:

- Cura della persona (parrucchiera e podologa)
- Cena
- Bagno igienico settimanale presso il servizio
- Trasporto domicilio-Centro diurno

## CAPITOLO 3 ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON I PARENTI

### 3.1 Orario di Apertura

Il servizio è aperto tutti i giorni feriali dell'anno, dalle ore 7.30 alle ore 19.30. I familiari e conoscenti hanno libero accesso al Servizio.

### 3.2 Funzioni amministrative

Le funzioni amministrative a supporto del servizio di Centro Diurno, quali ad esempio contratti di ospitalità, elaborazione delle rette mensili, certificazioni e dichiarazioni eventualmente richieste da utenti e familiari, vengono garantite dal personale amministrativo assegnato presso la sede di ASP Terre d'Argine a Carpi (MO).

### 3.3 Ruolo e coinvolgimento dei familiari

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'*équipe* della struttura, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano e riveste quindi un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare il suo benessere nel corso della permanenza nel servizio di Centro Diurno.

Per questo l'*équipe* del Centro Diurno ritiene imprescindibile assolvere al dovere dell'informazione relativamente all'evoluzione della situazione dell'anziano ed alla condivisione rispetto alle eventuali decisioni che riguardano il futuro del suo percorso nei servizi, promuovendo così una vera e propria "alleanza terapeutica", all'interno della quale il familiare contribuisca, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'anziano.



### 3.4 Incontri con i familiari:

L'*équipe* individua nel PAI lo strumento di organizzazione per sistematici momenti d'incontro e condivisione finalizzati alla piena integrazione e collaborazione dei professionisti del Servizio nonché dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti.

All'interno del servizio viene programmata indicativamente almeno una riunione all'anno con i familiari ed eventuali altre aggiuntive laddove se ne ravvisi la necessità.

### 3.5 Suggerimenti e reclami

I componenti dell'*équipe* sono a disposizione degli utenti e dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo nell'interesse dell'anziano. I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, variazioni o altro e per la verifica della situazione delle autonomie e delle condizioni dell'anziano, nonché per concordare eventuali misure per garantire un migliore livello di benessere e sicurezza.

Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che si ritengono le sedi più funzionali ed adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati ed un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni. Per questa ragione non sono state previste - ad oggi - modalità di segnalazione anonima.

In ogni caso gli utenti ed i loro familiari possono presentare in forma scritta osservazioni, reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente al RAA - Responsabile Attività Assistenziali del servizio, oppure al Responsabile Area Assistenziale e Sanitaria di ASP Terre d'Argine. Tutte le segnalazioni ed i reclami – verbali, telefonici, scritti – saranno comunque gestiti secondo quanto previsto dall'apposita procedura consultabile presso la struttura. In ogni caso l'amministrazione dell'Azienda si impegna a fornire riscontro all'utente delle segnalazioni e proposte da esso formulate.

### 3.6 Altre informazioni

#### 3.6.1 Volontariato

Sono presenti presso il Centro Diurno volontari, singoli ed organizzati in gruppi, che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative del Centro, non sostitutive delle attività del personale assistenziale e sanitario della struttura (accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc).

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la Direzione del Servizio e coordinate dal personale addetto all'Animazione.

#### 3.6.2 Tutela della privacy

ASP Terre d'Argine – in ottemperanza al Regolamento europeo n.679/2016 sulla Privacy, informa gli utenti del Centro Diurno che il Servizio adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale. Al momento dell'ingresso in Centro Diurno il personale di coordinamento consegna al familiare l'informativa sul trattamento dei dati personali.

### 3.6.3 Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti altresì ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

### 3.7 Contatti

Centro Diurno Anziani "R. Rossi" di Novi di Modena

- Indirizzo via De Amicis, 17 – 41016 Novi di Modena
- Telefono 059 679718- 059 679719
- Indirizzo sede amm.va via Trento e Trieste, 22 – 41012 Carpi – MO -
- Telefono sede amm.va 059 641407
- Sito Internet <http://www.aspterredargine.it>
- Indirizzo e-mail [info@aspterredargine.it](mailto:info@aspterredargine.it)
- e-mail certificata [aspterredargine@pec.it](mailto:aspterredargine@pec.it)

## PARTE TERZA

### CAPITOLO 4 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

#### 4.1. Rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti

Il Servizio di Centro Diurno Anziani, funzionante da settembre 2018, così come organizzato (posti accreditati e posti privati) è un servizio del territorio novese di nuova sperimentazione per ASP Terre d'Argine.

Dopo il primo anno di gestione sarà condotta un'indagine sulla soddisfazione del servizio, tesa alla rilevazione della qualità percepita da parte di familiari ed utenti, propedeutica al miglioramento continuo del servizio offerto.

### CAPITOLO 5 DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA

#### 5.1. Documentazione allegata alla Carta dei Servizi o sottoscritta all'ingresso

Il contenuto degli allegati alla Carta dei Servizi è suscettibile di integrazioni e/o variazioni nel corso del tempo: sarà cura della Direzione della struttura dare massima pubblicità in occasione di eventuali modifiche apportate.

##### Allegati:

- Modulo segnalazione e reclamo
- Informativa e consenso al trattamento di dati personali
- Domanda di ammissione al Servizio di Centro Diurno – Posti Privati

	<h2>Carta dei Servizi</h2> <p>CENTRO DIURNO ANZIANI “R. ROSSI” – Novi di Modena</p>	Pagina <b>11</b> di <b>11</b>
		Data: <b>01.08.2019</b> Rev: <b>1</b>

### **NORMA CONCLUSIVA**

ASP Terre d'Argine si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e dell'eventuale regolamento interno, dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla committenza istituzionale (Unione Terre d'Argine), ai sensi della normativa vigente.