



## Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giorgio Gasparini" Vignola (MODENA)

Enti Pubblici territoriali soci: Unione di Comuni Terre di Castelli e Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Guiglia, Marano sul Panaro, Montese, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola, Zocca.

Allegato D alla delibera di C.d.A. n. 28 del 29/10/2014

# CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO PER ANZIANI DI VIGNOLA

La Carta dei Servizi del Centro Diurno per Anziani di Vignola, è lo strumento attraverso il quale l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "G. Gasparini" di Vignola garantisce una corretta informazione agli utenti e a tutti gli interessati riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi. E' un documento che contiene i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi nonché gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi è consegnata in copia agli ospiti e i loro familiari al momento dell'ammissione al Centro.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, in quanto soggetta a periodiche verifiche, integrazioni ed aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità organizzative del Centro, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli ospiti e dai loro familiari.

### Principi Ispiratori

I principi attraverso i quali l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "G. Gasparini" di Vignola gestisce i servizi ad essa affidati, sono i seguenti:

1. **Eguaglianza**, garantendo l'accesso al servizio a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.
2. **Imparzialità**, erogando il servizio con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti ospitati e delle loro famiglie.
3. **Continuità**, assicurando un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi, impegnandosi a limitare al minimo i tempi di disservizio.
4. **Partecipazione**, favorendo la partecipazione delle famiglie e degli ospiti per rendere il servizio sempre più funzionale alle loro esigenze.
5. **Efficacia ed efficienza**, garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la tempestività della risposta, la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro, la sicurezza, l'igiene, ed il confort dei locali.
6. **Trasparenza**, dando un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.
7. **Legittimità**, assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio

### Premessa

Il Centro Diurno per Anziani, ubicato nel Comune di Vignola, Via Libertà n. 871, è gestito dal 1.1.2007 dall'ASP "Giorgio Gasparini".

La struttura è autorizzata al funzionamento, in base alla DGR n. 564/00, come Centro Diurno per anziani non autosufficienti, per complessivi n. 25 posti.

E' in corso il processo di accreditamento definitivo e la sua attività è regolamentata da un Contratto di servizio sottoscritto da ASP, Unione Terre di Castelli e AUSL.

L'A.S.P., attraverso la presente Carta dei Servizi, illustra i servizi che vengono erogati nel Centro Diurno, assumendosi la responsabilità degli impegni dichiarati. Allo stesso tempo offre ai fruitori del servizio, uno strumento di verifica e valutazione dei risultati effettivamente raggiunti, prevedendo un coinvolgimento diretto di utenti e famigliari, per rendere il servizio sempre più rispondente ai loro bisogni ed aspettative.

## **1. Presentazione Ente Gestore: Azienda Pubblica di Servizi alla Persona**

L'Azienda pubblica di servizi alla persona (ASP) "Giorgio Gasparini" di Vignola ha avviato la propria attività in data 1.1.2007.

La Mission dell'ASP è la gestione e il funzionamento di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari pubblici, sia erogati in strutture residenziali, sia erogati in strutture a regime diurno. I servizi gestiti prevedono anche interventi collegati al domicilio e ai luoghi di vita delle persone. Le attività sono rivolte in favore di anziani non autosufficienti, disabili e fasce deboli della popolazione residente nel Distretto di Vignola. La gran parte dei servizi gestiti prevede una partecipazione alla spesa degli utenti. L'erogazione dei servizi avviene garantendosi i massimi livelli possibili di qualità dell'offerta, considerando, in ciò, gli standard previsti dalle normative regionali di riferimento e le buone prassi operative.

La gestione dell'Azienda è improntata alla ricerca di un quadro equilibrato di massima efficacia di risposta ai bisogni degli utenti e alta efficienza nell'utilizzo delle risorse pubbliche assegnate, in un contesto di assoluta trasparenza dell'attività realizzata e dei risultati ottenuti.

## **2. Presentazione del Centro diurno**

Il Centro Diurno assistenziale per anziani è una struttura socio-sanitaria a carattere diurno destinata ad anziani con diverso grado di non autosufficienza.

Il Centro Diurno di Vignola ha una capacità ricettiva totale di 25 posti, di cui 11 dedicati alla non autosufficienza e 14 dedicati ai gravi disturbi comportamentali. L'apertura è prevista dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19,15.

L'organizzazione è orientata a garantire la massima flessibilità e personalizzazione nei programmi d'accoglienza. Infatti è possibile frequentare il Centro per l'intera giornata o per mezza giornata - mattino o pomeriggio - per tutta la settimana o anche solo per uno o più giorni alla settimana, con la possibilità di consumare tutti i pasti o anche solo il pranzo o la cena.

### **Descrizione del servizio**

#### Obiettivo del servizio

Il Centro Diurno è un servizio che si pone a sostegno del mantenimento al proprio domicilio delle persone anziane. Ha infatti tra le proprie finalità:

- offrire un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia;
- potenziare, mantenere e/o compensare abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione;
- tutela socio-sanitaria.

#### Caratteristiche strutturali

Il Centro Diurno per Anziani di Vignola è collocato in un edificio ad un unico piano, contiguo allo stabile sede della Casa Residenza per Anziani, è dotato di un ingresso indipendente. Detto edificio, di proprietà dell'ASP, è così organizzato:

- ingresso- reception;
- corridoio di distribuzione;
- sala pranzo/cucinetta, sala soggiorno/attività, sala soggiorno: è importante sottolineare che questi spazi, che immettono sul corridoio di distribuzione, consentono un percorso circolare appositamente progettato per gli ospiti con disturbi comportamentali in fase di wondering;
- ambiente zona riposo;
- ambiente zona riposo/attività;
- servizi igienici per gli ospiti;
- servizi igienici del personale;
- guardiola del personale;
- zona personale costituita dalla guardiola, da un antibagno e da due bagni.

Il Centro è circondato da un parco recintato a suo uso esclusivo e dispone un Giardino Alzheimer, in comune con la Casa Residenza, che consente di offrire un ulteriore servizio agli ospiti affetti da sindrome demenziale.

Gli arredi cercano di richiamare il più possibile un ambiente domestico. In una delle sale soggiorno è presente un televisore. Il Centro è privo di barriere architettoniche ed è dotato di impianto di riscaldamento e condizionamento in tutti i locali.

#### Attività offerte

Il Centro Diurno per Anziani di Vignola fornisce un complesso di prestazioni così articolate:

- Assistenza tutelare diurna nelle attività di vita quotidiana (aiuto nell'alimentazione, trattamento dell'incontinenza, igiene quotidiana, attività di mobilizzazione/aiuto nella deambulazione, aiuto per il riposo pomeridiano, aiuto nell'assunzione della terapia farmacologica, redazione del PAI);

- Attività di animazione, aggregative, ricreativo-culturali tese a favorire la socializzazione fra gli utenti, l'attenzione ai loro desideri ed al loro benessere psicologico. Nello specifico sono proposte le seguenti attività: stimolazione cognitiva degli ospiti attraverso attività quali lettura del giornale, giochi cognitivi e logici, attività occupazionali e manuali connesse alla stagionalità o alle feste ricorrenti dell'anno, feste, giochi di gruppo quali carte, tombola, ginnastica dolce di gruppo;
- Assistenza medica garantita al bisogno dal proprio medico di medicina generale;
- Prestazioni infermieristiche: presa in carico dello stato di salute generale dell'ospite, rilevazione dei parametri vitali quali pressione arteriosa, glicemia, frequenza cardiaca, ossigenazione, controllo del peso, preparazione della terapia farmacologica, prevenzione e cura delle piaghe da decubito, cambi catetere vescicale, tenuta della documentazione sanitaria e scrittura delle consegne, partecipazione alla redazione del PAI);
- Assistenza riabilitativa: presenza programmata del Terapista per assicurare la consulenza agli OSS e la valutazione della necessità di interventi di riattivazione e mantenimento in relazione a quanto previsto dai PAI;
- Assistenza farmaceutica: è garantita con la fornitura che ogni ospite ottiene attraverso la prescrizione del proprio Medico di Medicina Generale.
- Assistenza religiosa: i centri diurni garantiscono la libertà di religione. Gli ospiti di fede cattolica possono partecipare a momenti di preghiera ( novene e S. Rosario) organizzati per gli ospiti della Casa Residenza. Gli ospiti che professano una religione diversa da quella cattolica possono segnalare i riferimenti utili per i contatti con i ministri di altri culti.
- **Il trasporto** al Centro e rientro, per coloro per i quali non può provvedere la famiglia, è garantito tramite Convenzione con una Associazione di Volontariato ( Auser). Il costo di tale servizio non è compreso nella retta.

Le prestazioni assistenziali e le attività riabilitative, occupazionali e relazionali sono finalizzate al perseguimento degli obiettivi definiti nel programma assistenziale individualizzato.

Per il funzionamento dell'attività assistenziale l'ASP garantisce la presenza di operatori qualificati, in quantità tale da garantire il rapporto minimo utente/operatore previsto dalla DGR n. 2110/09.

#### Servizi di supporto

Attività amministrativa:

Gli uffici amministrativi dell'Azienda sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari negli orari di ufficio. Per i contatti consultare gli allegati alla carta dei servizi.

Attività alberghiera:

- ✓ **Il Servizio di ristorazione**, in comune con la Casa Residenza per anziani, è gestito direttamente dall'ASP con proprio personale. Il menù è diversificato in base alle stagioni ( primavera-estate e autunno-inverno) ed è articolato su quattro settimane, viene periodicamente rivalutato e validato dal SIAN dell'AUSL di Modena (Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione). Sono previste diete personalizzate a seconda della patologia dell'ospite, su prescrizione medica o a seconda del credo religioso, come pure l'alternativa al piatto del giorno.
- ✓ **Il servizio pulizie** è appaltato alla Ditta Manutencoop Facility Management SpA di Bologna. Le prestazioni vengono fornite per tutti i giorni di apertura del Centro. Il dettaglio delle prestazioni è indicato nei piani di intervento del servizio. Viene inoltre fornito anche il servizio di disinfestazione e derattizzazione a cadenze predefinite ed al bisogno.
- ✓ **Il Servizio di lavanderia e guardaroba**: l'Azienda gestisce in regime di appalto il servizio di lavanolo della biancheria piana tramite contratto con la ditta Servizi Ospedalieri SpA Gruppo Manutencoop di Bologna. La gestione delle divise del personale e della biancheria di cucina avviene internamente, in locali e con personale appositamente dedicati.

### **3. Organizzazione del lavoro**

#### Personale

Le figure professionali presenti nel Centro sono:

- RAA;
- Infermiere in Coordinamento, in comune con la Casa Residenza per Anziani;
- Infermieri, in comune con la Casa Residenza;
- OSS;
- Fisioterapista, in comune con la Casa Residenza;
- Animatore.

Per il funzionamento dell'attività assistenziale l'ASP garantisce la presenza di operatori qualificati, in quantità tale da garantire il rapporto minimo utente/operatore previsto dalla DGR n. 2110/09.

### Modalità di accesso

Per accedere alla struttura è necessario presentare richiesta presso gli sportelli sociali del territorio, che attivano i servizi competenti

L'Ufficio di Piano, al quale viene inviato l'esito della valutazione dell'UVM (Unità di Valutazione Multiprofessionale), gestisce la graduatoria degli ingressi nelle strutture socio sanitarie e in seguito alla comunicazione della disponibilità di un posto presso il Centro Diurno, individua l'utente e ne autorizza l'ingresso.

Non appena in possesso della documentazione il Responsabile Attività Assistenziali (RAA) del Centro, prende contatto con l'interessato e/o la sua famiglia e fissa un **colloquio di pre-ingresso**, a cui sarà presente l'equipe socio-sanitaria composta dal RAA, dall'Infermiere, dall'OSS.

Il **colloquio di pre-ingresso** è indispensabile e deve avvenire sempre prima dell'ingresso, salvo motivate ed imprescindibili ragioni, in quanto:

- si raccolgono le prime informazioni per la presa in carico dell'ospite e si chiede la documentazione necessaria per l'accesso e la permanenza al servizio;
- si forniscono le prime informazioni sulle modalità di funzionamento del servizio e si fa visitare il Centro;
- si raccoglie la sottoscrizione dell'impegno di spesa da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- si concorda il giorno dell'inserimento;
- si fornisce l'elenco dei capi di vestiario (un cambio completo) e dei presidi per l'incontinenza (pannoloni) .

### **4. Ingresso**

L'ospite, nel giorno concordato dell'inserimento, viene accolto dall'equipe.

L'ospite o il familiare sono tenuti a firmare il documento di avvenuto ingresso, che verrà trasmesso all'Ufficio di Piano, a conclusione dell'iter amministrativo dell'accesso.

Nella prima fase di permanenza (della durata di circa un mese) l'equipe osserva attentamente i comportamenti e le esigenze dell'ospite, compilando apposite griglie. Verifica il graduale inserimento, analizza i principali bisogni espressi dall'ospite, fissando i primi obiettivi di intervento. Al termine del primo mese di inserimento, l'equipe predisporrà il primo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e definirà i tempi di verifica dello stesso.

Ad ogni ospite è affiancato una figura di OSS tutor che diventa un punto di riferimento per lui e per la sua famiglia.

### **5. Dimissioni**

La dimissione dal Centro Diurno può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite;
- ricovero presso strutture residenziali;
- decesso;
- dimissione disposta con preavviso e condivisa con gli uffici territorialmente competenti, a seguito di modifica del progetto o del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza dell'ospite in Struttura.

Per ogni dimissione sono attivati i servizi territoriali di competenza.

Al momento della dimissione la struttura restituisce tutti i documenti dell'anziano eventualmente consegnati in originale.

### **6. Organizzazione e verifica dell'attività; formazione e supervisione del personale.**

Ai fini dell'organizzazione del lavoro esistono importanti momenti di riunione degli operatori e cioè, nello specifico:

- **il collettivo mensile di nucleo:** è l'incontro periodico al quale partecipano gli operatori OSS, la RAA, la Responsabile di Area, l'Animatore e l'Infermiere in Coordinamento. L'intera equipe si riunisce per trattare un ordine del giorno, che spazia da problematiche organizzative a confronti sui singoli ospiti, alla relazione con i servizi di supporto e con la Casa Residenza.
- **Coordinamento settimanale:** riunione periodica fra le Raa e l'Infermiere in Coordinamento in cui si trattano tematiche di carattere organizzativo e inerenti le relazioni tra le varie figure professionali. Con cadenza quindicinale l'incontro è allargato all'Animatrice e, se occorre, al referente della cucina e della lavanderia-guardaroba.
- **Riunioni periodiche:** verifiche con le diverse aree di servizi (cucina, lavanderia, pulizie) per il monitoraggio dei livelli funzionali e qualitativi in rapporto alle esigenze organizzative del servizio più ampio. Alle riunioni partecipano oltre al personale dei servizi interessati, la Responsabile di Area e, se necessario, le Raa, un OSS del Centro ed un OSS per nucleo per la Casa Residenza.
- **Formazione e supervisione:** al personale è garantito un aggiornamento permanente, secondo un programma definito annualmente e viene svolta con regolarità, un'attività di supervisione, attività svolta da un consulente esterno per il consolidamento delle competenze relazionali, comunicative della capacità di lavorare in gruppo, al fine di migliorare il clima organizzativo interno e, di conseguenza, la qualità del servizio reso.

Questi incontri sono parte integrante dell'assistenza, in quanto rappresentano strumenti di lavoro importanti per definire, verificare e modificare l'andamento complessivo del servizio.

### **7. Informatizzazione e gestione della cartella integrata**

Per la gestione della cartella socio-sanitaria dell'ospite, è in uso dal 2009 il sistema informatizzato ABC, unico a livello Aziendale dell'Asl di Modena. In essa sono riportati tutti i dati riguardanti l'ospite; sono infatti annotati sistematicamente, da parte di tutte le figure professionali coinvolte, i dati relativi al diario giornaliero, i prospetti vari (alimentazione, evacuazioni ecc...) le prescrizioni sia farmacologiche che relative alla contenzione, il PAI e successive verifiche, indici e misurazione varie ed ogni informazione utile per la gestione e presa in carico dell'ospite.

La cartella socio-sanitaria è composta, quindi, dalle seguenti parti:

- Dati anagrafici;
- Valutazioni e documentazione sanitaria;
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI);
- Documentazione consensi e autorizzazioni;
- Diario giornaliero.

La modalità informatizzata garantisce una più fluida comunicazione tra gli operatori, che ad inizio e fine turno sono tenuti a leggere le consegne trascritte precedentemente e scrivere quelle da comunicare ai turni successivi, in modo da assicurare la continuità assistenziale e mediante la quale, sono sistematicamente aggiornati e consultabili i dati di attività.

### **8. Piano Assistenziale Individualizzato - PAI**

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce per ogni anziano in carico, nell'elaborazione e realizzazione di un Piano di assistenza individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la **diversità e l'unicità di ogni persona**.

**Il PAI** è quindi lo strumento nel quale si sostanzia la "mission" del servizio, declinata, nello specifico, dagli interventi rivolti a ciascun anziano, e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura nei confronti della persona in carico.

La stesura e realizzazione del PAI, vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua globalità/unicità, ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

Le figure professionali coinvolte nel processo di elaborazione del Piano di assistenza individualizzato sono le seguenti:

- Responsabile attività assistenziali di nucleo (Raa);
- Infermiere in Coordinamento;
- Operatore socio Sanitario (OSS);
- Animatore.

L'équipe, così composta, si riunisce, con una tempistica predefinita, per riportare e confrontare i dati riguardanti ogni persona e per determinare specifici obiettivi ed interventi all'interno di un "progetto di vita" finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere, compatibile con le condizioni dell'anziano ed in continuità con il "progetto di cura" predisposto all'atto dell'inserimento, da parte dei servizi invianti in collaborazione con la famiglia. E' previsto, infatti, dopo circa un mese dell'inserimento, la realizzazione del primo PAI, oggetto di successive e periodiche verifiche, la cui tempistica è articolata in base alle esigenze della persona, comunque almeno ogni 6 mesi.

La procedura di definizione e adeguamento del PAI comprende:

- la valutazione multidimensionale e multi professionale integrata dell'utente con strumenti riconosciuti in ambito scientifico;
- l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento;
- l'individuazione dell'OSS referente del PAI;
- l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione del PAI;
- la formalizzazione del PAI, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, della frequenza e della titolarità degli interventi;
- la realizzazione di attività di verifica sul PAI (procedure, tempi e strumenti);
- la ridefinizione degli obiettivi sulla base dei risultati della valutazione.

### **9. Protocolli Operative e Procedure**

L'operatività quotidiana del Centro Diurno è regolata da un insieme di **protocolli e/o procedure**, intese come una sequenza di azioni, modalità di esecuzione e di procedure corrette da mettere in atto durante i vari processi assistenziali, sanitari o socio-sanitari integrati, che vengono periodicamente aggiornati.

Per ogni processo assistenziale sono definite:

- le finalità;

- le responsabilità;
- le azioni/attività/fasi;
- i riferimenti interni (regolamenti, carta dei servizi, etc.) o esterni (normative, etc.);
- la documentazione di supporto (strumenti, moduli, etc.).

Nel Centro Diurno sono presenti i seguenti protocolli/procedure:

- ✓ procedura ingresso ospite in struttura;
- ✓ procedure interne per l'alzata, igiene intima, spugnature a letto, bagno in vasca;
- ✓ procedura interna per la prevenzione delle piaghe da decubito;
- ✓ protocollo alimentazione e idratazione;
- ✓ protocollo nell'aiuto all'assunzione della terapia farmacologica;
- ✓ indicazioni operative per la prevenzione e gestione delle infezioni da scabbia;
- ✓ "Procedura per la prescrizione ed il monitoraggio dei mezzi di tutela fisica;
- ✓ " Esposizione accidentale rischio biologico ";
- ✓ Procedura per la gestione delle " Emergenze - Urgenze ";
- ✓ Procedura " Igiene degli occhi";
- ✓ Procedura " Igiene del cavo orale;
- ✓ Protocollo "Dignità della persona: evitare il dolore inutile nelle strutture sociosanitarie accreditate per anziani";
- ✓ "Obiettivi e metodi delle varie posture a letto " dell'Azienda USL di Modena;
- ✓ Piano di lavoro;
- ✓ Linee per la prevenzione della diffusione del contagio del "clostridium difficile";
- ✓ Definizione, stesura e revisione del PAI;
- ✓ Istruzioni interne per la gestione dell'ospite portatore di catetere vescicale a permanenza.

## **10. Modalità di coinvolgimento dei familiari**

### **10. a. Ruolo del familiare**

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'équipe del Centro perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano riveste un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare la qualità della relazione e della cura.

Per questo, l'équipe del Centro Diurno di Vignola, promuove un percorso di costruzione della cosiddetta "alleanza terapeutica", ovvero familiari e operatori, insieme, conseguono l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'anziano.

Tale aspetto si esplica favorendo il coinvolgimento, informazione e comunicazione rispetto alle scelte nell'assistenza e presa in carico dell'anziano.

La comunicazione è e deve essere costante, tramite incontri diretti e/o telefonici con la RAA, l'Infermiere in Coordinamento ed il personale presente in servizio.

### **10. b. La partecipazione e gli organismi di rappresentanza**

I familiari possono esprimere la propria partecipazione alla vita del Centro, oltre a quanto già indicato nel paragrafo 8.a), attraverso i seguenti strumenti, che hanno la finalità di migliorare la qualità del servizio reso, ovvero:

- il "Comitato Parenti", rappresentativo e votato da tutti i familiari degli ospiti presenti;
- assemblee plenarie con tutti i parenti degli ospiti.

Dal 2007 è stato approvato dal CdA dell'ASP un Regolamento specifico di istituzione del "Comitato Parenti" che prevede quanto segue:

- è composto da un numero di componenti che potrà raggiungere il massimo di quattro;
- la dimissione o il decesso dell'ospite comportano la decadenza del familiare componente. Il componente decaduto resta in carica fino alla sua sostituzione;
- ogni familiare può esprimere la propria candidatura;
- vota un familiare per ogni ospite, che può esprimere al massimo due preferenze;
- il rinnovo del Comitato è previsto se rimangono in carica solo due componenti o almeno ogni due anni.

La funzione del Comitato è quella di promuovere qualsiasi tipo di proposta volta ad avviare azioni di miglioramento e raccogliere suggerimenti e lamentele, da parte degli ospiti e dei loro familiari, da trasmettere al Coordinatore/Responsabile di Area.

Il Coordinatore di struttura/Responsabile di Area è il responsabile dell'Azienda per la tenuta dei rapporti con il Comitato parenti ed ha il compito di raccogliere le proposte di azioni da intraprendere e le segnalazioni di problematiche, avviando i percorsi necessari per la risoluzione delle stesse. Gli stessi si incontrano ogni qualvolta ritenuto necessario per un complessivo confronto sulla situazione; in genere vengono effettuati 3-4 incontri all'anno.

Inoltre sono previsti vengano effettuati incontri con il Comitato Parenti almeno nel periodo di predisposizione ed approvazione del Bilancio preventivo e nel periodo di approvazione del Bilancio consuntivo con annesso Bilancio sociale delle attività dell'ASP.

Con periodicità annuale o semestrale, viene fatto un incontro plenario con i familiari per la verifica del servizio e le comunicazioni relative alla programmazione dell'attività.

#### **10.c. Reclami e segnalazioni**

E' prevista la possibilità di esprimere una segnalazione, un reclamo o un suggerimento, attraverso un pre-stampato, da collocare nella cassetta posta all'ingresso della Casa Residenza.

Inoltre viene condivisa con il familiare la possibilità di esprimere osservazioni in merito all'assistenza ricevuta o chiarire eventuali perplessità rivolgendosi alla RAA e/o alla Responsabile di Area; come è possibile utilizzare i vari momenti di incontro con i familiari o la segnalazione da parte degli stessi al comitato parenti, perché i temi sollevati siano affrontati negli incontri periodici con la direzione.

#### **10.d. Qualità percepita**

Al fine di rilevare il gradimento del servizio da parte degli ospiti/familiari, è stato messo a punto un breve questionario, che per ogni area del servizio, riporta una valutazione sintetica, rappresentata dalle 3 faccine (sorridente, neutra e negativa) e da 3 colori (verde, giallo e rosso).

E' in corso di valutazione l'adozione di un questionario di soddisfazione degli anziani e/o dei loro parenti.

#### **10.e. Protezione dei dati personali**

In ottemperanza al DLgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire che i dati personali e le informazioni acquisiti, siano oggetto di trattamento secondo le modalità e le cautele previste dal medesimo Decreto Legislativo, rispettando i presupposti di legittimità, seguendo principi di correttezza, di trasparenza, di tutela della dignità e della riservatezza.

In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

Ai sensi dell'art. 73 del Codice le finalità socio-sanitarie sono da intendersi di rilevante interesse pubblico; il trattamento di dati sensibili e dei dati giudiziari si ritiene autorizzato ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice medesimo.

#### **10.f. Accesso agli atti**

Le richieste di accesso agli atti sono trattate, ai sensi della Legge 7 agosto 1990 nr. 241, in relazione all'oggetto ed in combinato disposto con la normativa in materia di protezione dei dati personali. Si attiva mediante richiesta scritta da parte dell'interessato.

Eventuali costi, relativi all'estrazione di copie dei documenti richiesti, sono a carico dell'utente. secondo quanto specificato nelle delibere del Consiglio di Amministrazione, consultabili presso la Direzione dell'ASP.

#### **11. Costi a carico dell'utente e modalità di pagamento**

La determinazione della quota di contribuzione giornaliera a carico degli utenti (cosiddetta "retta"), compete al Comitato di Distretto, in base agli indirizzi della Regione. Tale retta è indicata in allegato alla presente Carta dei servizi e viene rivalutata periodicamente in base alle indicazioni regionali. Essa è composta da una quota per frequenza e merende e dal costo del pranzo e della colazione. Pranzo e colazione, come pure la cena, vengono addebitati solo se effettivamente consumati.

La retta giornaliera è onnicomprensiva. Restano esclusi i costi relativi alla cena ed al servizio di trasporto dal domicilio al Centro e/o rientro, considerate prestazioni aggiuntive per le quali l'ASP chiede agli utenti il pagamento delle relative quote, anch'esse indicate in allegato alla presente Carta dei Servizi e rivalutate periodicamente.

L'ASP provvede alla riscossione delle quote di contribuzione a carico degli utenti secondo i seguenti criteri:

- la retta a carico dell'anziano è dovuta all'ASP dal primo giorno di ingresso al Centro, sino al giorno di dimissione o decesso compresi;
- in caso di ricovero ospedaliero, malattie certificate, soggiorni climatici o terapeutici, altre assenze programmate e concordate con l'ASP, con mantenimento del posto, l'utente è tenuto al pagamento di una quota giornaliera pari al 45% della sola quota di frequenza;
- nel caso di assenze dell'utente non comunicate con un preavviso di 24 ore, l'utente è tenuto al pagamento del 100% del costo del servizio (di norma non possono essere più di 4 giornate in un anno per utente);
- Nel corso dell'anno ogni ospite può usufruire di un periodo di assenza giustificata nell'arco di tempo di quattro settimane, continuative o cumulative, durante il quale non è dovuto il pagamento di alcuna quota per il mantenimento del posto. I giorni di assenza durante le quattro settimane sono rapportati ai giorni di frequenza settimanali previsti dal progetto individuale, secondo la seguente tabella:

<i>Tipo di frequenza</i>	<i>% di frequenza</i>	<i>giorni assenza nell'arco di 4 settimane</i>
5 gg. settimanali	100%	20
4 gg. "	80%	16
3 gg. "	60%	12
2 gg. "	40%	8
1 gg. "	20%	4

- la retta è fatturata all'intestatario mensilmente, entro il 20 del mese successivo a quello di riferimento. I termini e le modalità di pagamento sono riportati nella fattura stessa. Il pagamento delle rette da parte degli utenti all'ASP avverrà solamente attraverso l'Istituto di credito che svolge le funzioni di Tesoriere dell'ASP stessa.

L'ASP annualmente rilascia, indicativamente entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, l'attestazione delle spese per l'assistenza specifica sostenute dagli utenti, secondo le modalità previste dalla DGR 2110/2009.

**Recupero crediti:** l'utente o il familiare che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". L'ASP invia all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, in cui indica le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, l'ASP può procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All'utente moroso ASP addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.

**A chi rivolgersi per ottenere ulteriori informazioni:**

**RESPONSABILE DI AREA: Angela Marinelli**

TELEFONO	FAX	EMAIL	Orario ricevimento
059 7705276/279	059 7705200	<a href="mailto:marinelli.a@aspvignola.mo.it">marinelli.a@aspvignola.mo.it</a>	Su appuntamento

RAA: Nerina Iacconi

TELEFONO	FAX	EMAIL	Orario ricevimento
059 7705284	059 7705200	<a href="mailto:iacconi.n@aspvignola.mo.it">iacconi.n@aspvignola.mo.it</a>	Su appuntamento



## Allegato 1

### DOCUMENTAZIONE PER AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO PER ANZIANI DI VIGNOLA

#### Documenti richiesti per l'ingresso in Centro diurno:

- Certificato del medico curante che illustri il quadro generale dell'anziano e l'assenza di patologie infettive a carico dell'apparato respiratorio, la terapia in atto con relativa posologia, oltre al recapito del Medico curante stesso (sede e orario dell'ambulatorio oltre ai numeri telefonici) per poterlo reperire in caso di necessità.
- Fotocopia di documenti sanitari recenti (lettera di dimissione, tessera sanitaria, ecc.).
- Fotocopia documento di identità.
- Fotocopia codice fiscale.

Si richiede inoltre:

- un cambio di biancheria completo con nome;
- pannoloni.

Si informa inoltre :

Si consiglia di lasciare al proprio domicilio tutti gli oggetti di valore e somme di denaro, in quanto il personale e la Direzione non assumono responsabilità alcuna in caso di perdite o smarrimenti.

#### 1. Scheda pre-ingresso in Centro diurno

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

sexso \_\_\_\_ Data di nascita \_\_\_\_\_ Luogo di nascita \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_

Stato Civile \_\_\_\_\_ titolo di studio \_\_\_\_\_ Professione \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_

Ingresso previsto al Centro Diurno il \_\_\_\_\_ Il trasporto è a cura di \_\_\_\_\_

Orario orientativo dell'arrivo \_\_\_\_\_ della partenza \_\_\_\_\_ Frequenza settimanale \_\_\_\_\_

#### RIFERIMENTI PARENTALI

1. Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Grado di parentela \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_

2. Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Grado di parentela \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_

3. Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Grado di parentela \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_

Riferimenti sanitari: Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Preferenze alimentari e autonomia nell'alimentarsi \_\_\_\_\_

Profilo sanitario e mentale \_\_\_\_\_

Livello di autonomia rispetto alla deambulazione e mobilizzazione \_\_\_\_\_

Livello di autonomia rispetto all' utilizzo del bagno \_\_\_\_\_

Ausili \_\_\_\_\_

Capacità comunicativa e relazionale \_\_\_\_\_

Disturbi del comportamento (agitato ,aggressivo,tranquillo) \_\_\_\_\_

Abitudine al sonno pomeridiano si  no

Interessi e/o attività di svago \_\_\_\_\_

Eventi significativi della storia personale e familiare \_\_\_\_\_

Aspettative dei familiari \_\_\_\_\_

Vignola li, ' \_\_\_\_\_

OSS \_\_\_\_\_ Infermiere \_\_\_\_\_

#### 2. Modulo ammissione ed impegno di spesa

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_

il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_, via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

(località \_\_\_\_\_) tel. \_\_\_\_\_, cell. \_\_\_\_\_

eventuale indirizzo mail \_\_\_\_\_ Grado di parentela \_\_\_\_\_

In nome e per conto di \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_ domiciliato agli effetti del presente

atto a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) in via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_,  
Preso atto del programma assistenziale personalizzato predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica per il/la proprio/a congiunto/a

**DICHIARA**

1. di condividere la proposta di ammissione presso il Centro Diurno di Vignola relativa al/la Sig./ra \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ a partire dal giorno \_\_\_\_\_;

2. di condividere il seguente programma di frequenza concordato con l'U.V.G.:

- NEI GIORNI \_\_\_\_\_  
 giornata intera  
 mezza giornata

3. di essere informato che la frequenza presso il Centro Diurno di Vignola è assoggettata al pagamento di una retta a carico dell'ospite e più in dettaglio

- € 20,70 per frequenza giornata intera (tempo pieno)  
 € 11,39 per frequenza mezza giornata (part-time)  
 € 1,60 costo colazione  
 € 4,70 costo pranzo  
 € 4,70 costo cena

3. di essere a conoscenza che, in caso di giustificata assenza, secondo quanto previsto da Regolamento, all'utente sarà riconosciuto in ogni anno solare un numero di assenze proporzionato al numero di giornate di frequenza settimanali, pari a quattro settimane di frequenza, come indicato nella tabella sottostante, per le quali non sarà addebitato alcun importo; le giornate di assenza a costo zero vengono computate sia se consumate consecutivamente sia se accumulate nel corso dell'anno solare.

numero di giornate di frequenza settimanale	Assenze a costo zero di diritto dell'utente
1	4
2	8
3	12
4	16
5	20

4. di essere a conoscenza che una volta esaurito il numero di assenze a costo zero, per ogni successiva giornata di assenza sarà addebitato il 45% della quota di presenza, pari a € 9,32 per l'intera giornata e € 5,13 per la mezza giornata;

5. richiede l'attivazione del servizio di trasporto per l'accesso al servizio in parola. Il costo di tale servizio è di € 0,28 + IVA 10% al chilometro; i chilometri vengono conteggiati dall'abitazione dell'utente al Centro Diurno di Vignola.

Trasporto dalla abitazione della Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_, sita in via \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_ del Comune di \_\_\_\_\_, al Centro Diurno per Anziani di Vignola, sito in via Libertà 871;

- andata  
 ritorno

Tutto ciò premesso, e dato atto delle verifiche effettuate con il personale incaricato dell'ASP, dichiara di condividere che il conteggio sarà il seguente:

KM \_\_\_\_\_ dall'abitazione al Centro Diurno di Vignola x € 0,28/KM= € \_\_\_\_\_ a viaggio + IVA 10% addebitata in fattura.

La quota di partecipazione alla spesa viene rivalutata annualmente applicando le variazioni dei prezzi al consumo così come rilevati dall'ISTAT per la Provincia di Modena con riferimento all'anno precedente quello di applicazione, e che la nuova quota di partecipazione alla spesa così determinata è deliberata dal CdA dell'ASP;

6. di avere ricevuto:

- copia del regolamento di gestione del Centro Diurno  
 informativa orale ai sensi del D. Lgs. 196/2003 art. 13

7. di assumere ad ogni effetto nei confronti dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giorgio Gasparini" l'obbligo al pagamento della retta di mantenimento a carico dell'ospite, sig./sig.ra \_\_\_\_\_

Si richiede che la fattura venga inviata a \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_  
Vignola, \_\_\_\_\_

In fede

\*\*\*\*\*

**Informativa sulla privacy:**

La informiamo che i dati sopra forniti verranno trattati unicamente in relazione alla presente richiesta di ammissione al Centro Diurno di Vignola. I dati saranno trattati con modalità cartacee e informatizzate e potranno essere comunicati ad altri Enti pubblici o a privati esclusivamente nei casi previsti da leggi e regolamenti; potranno essere diffusi esclusivamente i dati previsti dalla normativa e rigorosamente nei casi ivi indicati.

In particolare per quanto riguarda i dati sensibili e giudiziari l'Azienda gestisce i servizi in base alla normativa statale e/o regionale e per il perseguimento delle finalità di rilevante interesse pubblico (in particolare quelle di cui agli artt. 68, lettera g), e 73 del D.Lgs 196/03).

Le ricordiamo infine che, in qualunque momento, potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/03 contattando il Responsabile del trattamento Sig.ra Angela Marinelli, al seguente recapito: tel. 059/7705211 (centralino ASP) - fax 059/7705200, e-mail [marinelli.a@aspvignola.mo.it](mailto:marinelli.a@aspvignola.mo.it)

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Allegato 2**  
**Rette anno 2014 del CENTRO DIURNO**

<b>TARIFFA GIORNALIERA CENTRO</b>	
Retta di contribuzione a carico utente tempo pieno	€ 27,00* + € 4,70 per la cena quale prestazione aggiuntiva
Retta di contribuzione a carico utente part time	€ 11,39 per la sola frequenza e merenda, più i pasti se consumati
Servizio aggiuntivo di trasporto dal domicilio al Centro e/o rientro (tariffa aggiornata in vigore dal 1.4.2014)	€ 0,28 al Km

\*La retta utente è così composta: € 20,70 per frequenza e merende, € 4,70 per pranzo, € 1,60 per colazione; il pranzo e la colazione vengono pagati solo se consumati

<b>TARIFFA GIORNALIERA CENTRO DIURNO ANZIANI in CASO DI ASSENZA</b>	
Retta di contribuzione a carico utenti (45% della sola quota di frequenza e merende di € 20,70) tempo pieno	€ 9,32
Retta di contribuzione a carico utenti (45% della sola quota di frequenza e merende di € 11,39) part time	€ 5,13

### Allegato 3

#### FUNZIONIGRAMMA ASP

L'ASP "Giorgio Gasparini" rispetta gli standard di assistenza definiti dalla normativa regionale sull'accreditamento 514/2009. Il parametro assistenziale del personale OSS varia in funzione della tipologia e dei bisogni socio sanitari degli ospiti. Il funzionigramma qui esplicitato contempla tutte le figure professionali che operano nei servizi residenziali e semiresidenziali dell'Azienda.

PERSONALE	RUOLO RICOPERTO
Coordinatore/Responsabile di Area	È il responsabile generale della Casa residenza e del Centro Diurno per Anziani. Coordina la CRA ed i servizi garantendo l'integrazione tra le figure assistenziali e sanitarie.
Responsabile della attività assistenziale (RAA)	È il responsabile del servizio o del nucleo operativo. Pianifica e sovrintende alle attività assistenziali svolte dagli OSS e favorisce l'integrazione con le figure dell'area sanitaria ed alberghiera. È il punto di riferimento per i familiari.
Operatore socio sanitario (O.S.S.)	È la figura che garantisce la soddisfazione dei bisogni primari e aiuta gli ospiti nelle attività quotidiane. Insieme all'equipe collabora al mantenimento delle capacità psicofisiche e al recupero funzionale.
Infermiere in Coordinamento	Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario, programma le visite, coadiuva il medico di medicina generale, si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all'attività sanitaria. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale.
Infermiere	È il professionista che soddisfa tutti i bisogni sanitari degli ospiti. Nella Casa Residenza è presente in turni giornalieri o sulle 24 h. Nel Centro Diurno è presente in modo programmato.
Medico medicina Generale	Il medico specializzato in medicina generale svolge nei confronti degli utenti attività preventiva, diagnostica e terapeutica.
Fisioterapista	È un professionista che, su prescrizione del fisiatra e del MMG, in accordo con le altre figure multidisciplinari, effettua interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra l'anziano all'uso e ne verifica l'efficacia.
Animatore	L'animatore svolge svariate attività allo scopo di promuovere i processi di partecipazione e inserimento degli ospiti sia all'interno dei servizi sia all'esterno. Attraverso attività individuali e/o di gruppo si adopera per rafforzare l'identità personale e l'appartenenza alla comunità, stimola le capacità e gli interessi di ciascuno. Le attività svolte spaziano da quelle culturali, ricreative, creative di intrattenimento ecc.
Medici specialisti: fisiatra, psichiatra, pneumologo ecc.	Medici specialisti che forniscono consulenza periodica agli ospiti che lo necessitano sulla base della richiesta dei medici di struttura.