

## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO PER ANZIANI

Con la carta dei servizi il Comune di Urbania si impegna, nei confronti dei propri utenti, ospiti del Centro Diurno per anziani, delle loro famiglie e dei cittadini in genere, a garantire il diritto ad usufruire di un servizio che sostituisca e completi per alcune ore della giornata l'assistenza della famiglia.

Con la Carta dei Servizi gli utenti, prima di accedere alla struttura, possono conoscere dettagliatamente la funzione e l'organizzazione della Centro Diurno, ed essere così informati della qualità e del valore dei servizi offerti, nonché della garanzia sulla professionalità degli operatori.

Lo scopo principale, raggiungibile attraverso la Carta dei Servizi, è quello di consentire all'utente di conoscere l'adeguatezza delle prestazioni, rispetto ai propri bisogni, che vengono erogati all'interno del Centro.

Questa Carta dei Servizi viene distribuita agli ospiti, ai familiari, ai tutori, alle Associazioni, ai Medici di base e ai Comuni di appartenenza degli ospiti.

### INDICE

1. FINALITA' DELLA STRUTTURA
2. TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA
3. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E SUOI ORGANISMI
4. PERSONALE
5. MODALITA' DI ACCESSO
6. RETTA
7. SERVIZI ED ATTIVITA'
8. INTERVENTI DI ASSISTENZA
- 9 ATTIVITÀ PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ DI BASE
- 10 DIRITTI

### Art. 1 FINALITA' DELLA STRUTTURA

Il Centro Diurno per anziani è una struttura che si propone di completare la rete dei servizi socio-assistenziali rivolti alle persone anziane che pur non volendo lasciare definitivamente la propria abitazione hanno la necessità di avere un punto di riferimento per trascorrere alcune ore della giornata, con la possibilità di poter usufruire di un servizio di pasti ed eventualmente di un servizio trasporto.

Tale struttura è intimamente collegata con la casa di riposo, essendo situata al piano terra della stessa e si avvale, per quanto possibile, degli stessi servizi.

Il Centro Diurno per Anziani, istituito dal Comune di Urbania, ha sede in Via Castiglione, al piano terra dell'edificio utilizzato a sede della Casa di riposo Piccini Naretti in una struttura di proprietà comunale senza barriere architettoniche dotata di ampi spazi interni ed esterni, idonei anche per attività individualizzata.

Il Centro rappresenta un luogo di accoglienza semi-residenziale per persone anziane non completamente autosufficienti, si pone l'obiettivo di mantenere le capacità residue dell'utente, sia a livello motorio che psichico, evitando un loro ulteriore deterioramento ed anzi tendendo al recupero. Il Centro Diurno ha anche il fine di prevenire le conseguenze di un prolungato isolamento di coloro che

vivono soli e non hanno le capacità materiali, nè le motivazioni, per uscire dal proprio ambiente e necessitano di una sede stimolante dove possono incontrarsi con gli altri.

Il Centro Diurno infine, come Servizio Socio-Sanitario Integrato, offre alla famiglia un sostegno nell'assistenza del proprio congiunto, allo scopo di evitare o comunque ritardare l'istituzionalizzazione dell'anziano mantenendolo il più a lungo possibile nel suo ambito familiare.

## Art. 2 TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA

Il Centro Diurno fa parte dell'edificio in cui ha sede la Casa di Riposo Piccini Naretti, i locali sono posti al piano terra

ed il centro è composto dai seguenti locali:

Sala principale

Sala riposo

Guardaroba

Ripostiglio

Due bagni (di cui uno per H)

Laboratorio attività manuali

Palestra attrezzata

Inoltre si avvale di un salone comune, una cucina, sala riunioni per operatori, laboratori per le attività manuali ed espressive, bagni comuni per le attività diurne e di locali accessori quali lavanderia, dispensa, ripostigli.

Il complesso edilizio è circondato da una vasta area verde per la vita all'aperto degli ospiti e per le loro attività fisiche.

## Art. 3 ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E SUOI ORGANISMI

Il Centro diurno ha una capacità ricettiva di otto posti.

E' organizzato in modo da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza socio sanitaria, consentendo agli stessi di svolgere attività ricreative, fisiche e comunque mantenere stabile il livello di socialità e quindi di poter essere protagonisti della vita che si svolge all'interno della struttura.

### Trasporto degli anziani

Il trasporto verrà di norma effettuato dai familiari dell'anziano. Qualora sussistano condizioni di accertata impossibilità, si valuterà sulla base delle esigenze degli utenti la possibilità di eventuali soluzioni alternative, quale può essere un trasporto gestito direttamente dall'Ente erogatore e/o il coinvolgimento del Volontariato, ecc. .

Il servizio di trasporto è esclusivamente rivolto agli anziani residenti nel Comune di Urbania; per gli anziani residenti in altri Comuni convenzionati, all'eventuale servizio di trasporto dovrà provvedere il Comune di residenza.

## Art. 4 PERSONALE

Personale addetto al centro diurno;

Responsabile della struttura;

Assistente Sociale del Comune

Assistenti di Base.

Animatore

Addetti alle pulizie

Il servizio è garantito per le ore di apertura del centro e precisamente dalle ore 7,30 alle ore 19,30 dal Lunedì al Venerdì esclusi i giorni festivi, il Sabato dalla ore 8,00 alle ore 13,00.

## Art. 5 MODALITA' DI ACCESSO

La domanda di ammissione deve essere indirizzata al Sindaco del Comune di Urbania e può essere presentata dai familiari dell'interessato o dall'interessato stesso, dai rappresentanti legali.

La domanda di ammissione al servizio, su apposito modulo, va inoltrata dall'interessato o i suoi familiari all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Urbania; unitamente alla domanda dovranno essere allegati il certificato medico, la documentazione attestante la situazione reddituale, la documentazione Commissione Medica Provinciale attestante il grado di invalidità e/o l'assegno di accompagnamento. In particolare il certificato del Medico curante (con l'orario e la sede del suo ambulatorio per reperirlo in caso di bisogno) dovrà indicare il grado di autosufficienza dell'anziano, l'assenza nel paziente di malattie infettive in atto, le eventuali patologie presenti e le terapie farmacologiche seguite. La segnalazione per l'eventuale inserimento al Centro Diurno potrà essere inoltre presentata ai Servizi Sociali anche da vicini di casa o da volontari, da uffici o servizi diversi ( medico di base, ospedale, Unità di Valutazione Geriatrica, ecc.).

Dichiarazione di impegno di pagamento della retta da un obbligato ai sensi del Codice Civile.

## Art. 6 Retta

La retta giornaliera viene stabilita dall'Organo Comunale competente.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro il decimo giorno del bimestre successivo a quello di fruizione del servizio, a seguito del conteggio comunicato dal Responsabile della Struttura. Qualora gli utenti fossero impossibilitati a sostenere la quota, interverrà con propria delibera il Comune di residenza.

Il costo di alcune attività facoltative di tipo sociale, culturale, sportive e ludiche esterne al Centro, sono in parte a carico dell'utente.

## Art. 7 SERVIZI E ATTIVITA'

Programmazione e verifica degli indirizzi e obiettivi del Centro con gli ospiti preposti Programmazione e verifica progetti individuali degli ospiti con i servizi competenti Rapporti con il territorio e la relativa offerta integrata della rete dei servizi.

Attività ricreative-socializzanti e laboratori specifici, attività motoria e ogni altra attività che serva alla vita comunitaria e sociale degli ospiti.

### Calendario indicativo delle attività giornaliere.

7,30 -8,30 INGRESSO

8,30 -9,00 PRIMA COLAZIONE

9,00 - 11,30 ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E RICREAZIONE - PRESTAZIONI DI TERAPIE ECC.

11,30 - 12,00 PREPARAZIONE DEL PRANZO

12,00 - 13,30 PRANZO

13,30 - 15,00 RIPOSO

15,00 - 16,30 ATTIVITA' VARIE

16,30 - 17,30 MERENDA

18,00 Cena E USCITA

## Art. 8 INTERVENTI DI ASSISTENZA

Il Centro garantisce assistenza con personale qualificato in modo continuativo nell'arco delle ore di apertura del centro.

Servizio di cura e igiene della persona:

prevede laddove necessario, un appoggio nello svolgimento di alcune funzioni come ad esempio

l'igiene personale.

Può essere attivato a richiesta dell'ospite un servizio di accompagnamento e trasporto da e verso la propria abitazione.

Disponibilità di operatori e mezzi per i diversi spostamenti individuali e di gruppo, a scopo ricreativo.

## Art 9 ATTIVITA' PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITA' DI BASE

Attività ricreative con l'assistenza dell'animatore;

Attività manipolative, espressive, grafiche e pittoriche; Laboratori di sartoria;

Attività manuali;

Computer;

Giardinaggio;

Attività esterne, gite e partecipazione a manifestazioni;

Giochi di società;

Attività motorie e ginnastica dolce nella palestra attrezzata.

## Art. 10 DIRITTI DEGLI OSPITI

Durante la sua permanenza nel Centro Diurno l'anziano ha diritto:

alla possibilità di esporre al responsabile osservazioni e proposte relativamente ai servizi prestati.

Alla cura e all'assistenza ad opera dello staff nella specificità ei loro compiti e funzioni con scienza e coscienza.

Alla tutela della privacy nel trattamento dei dati personali.

A ricevere ogni forma di attenzione e cura per la salvaguardia della propria salute fisica attraverso l'utilizzo del presidio sanitario competente.

Al rispetto delle proprie convinzioni religiose, morali e politiche.

## SCHEDA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

### Le vostre osservazioni ci aiutano a migliorare

Gentili Ospiti/familiari

Con la presente scheda il centro diurno per anziani intende offrire una opportunità per esprimere il vostro grado di soddisfare sui servizi ricevuti. La scheda è anonima (tutte le informazioni sono tutelate dalla Legge della privacy n. 196/2003); può essere compilata dall'Ospite o da un rappresentante della famiglia che raccolga l'opinione di tutti i componenti ed inviata al centro.

Si ringrazia fin d'ora per la collaborazione.

Data \_\_\_\_\_

### BARRARE CON UNA CROCETTA

#### 1) Siete soddisfatti delle informazioni ricevute dal personale e dalla Carta dei Servizi?

Molto soddisfatto      Soddisfatto      Poco soddisfatto      Insoddisfatto

#### 2) Siete soddisfatti del Servizio riguardo a:

##### - ambienti

Molto soddisfatto      Soddisfatto      Poco soddisfatto      Insoddisfatto

##### - attività svolte

Molto soddisfatto      Soddisfatto      Poco soddisfatto      Insoddisfatto

#### 3) Come giudicate la disponibilità da parte del personale riguardo a:

##### - accoglienza

Molto soddisfatto      Soddisfatto      Poco soddisfatto      Insoddisfatto

##### - comprensione ed ascolto

Molto soddisfatto      Soddisfatto      Poco soddisfatto      Insoddisfatto

##### - rispetto dei diritti dell'utente

Molto soddisfatto      Soddisfatto      Poco soddisfatto      Insoddisfatto

#### 4) Come giudicate la capacità del personale presente nel Centro a:

- **Realizzare attività ricreative**

Molto soddisfatto

Soddisfatto

Poco soddisfatto

Insoddisfatto

**NOTE**

(Scrivete osservazioni e suggerimenti anche su argomenti che non sono stati affrontati nella scheda):

---

---

---

---

---

---

---