

Carta dei Servizi Centro Diurno “Nuovi Passi”

Rev.1 03/03/2025

Fondazione Opera Immacolata Concezione - Onlus
Sede legale e amministrativa
via Toblino 53 - 35142 Padova
www.oiconlus.it - pec: dirgenerale@pec.oiconlus.it

CENTRO DIURNO "NUOVI PASSI"

CARTA DEI SERVIZI
Civitas Vitae Nazareth
Via Nazareth n. 38 - 35128 Padova

Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento rivolto agli utenti allo scopo di fornire loro indicazioni relativamente ai servizi erogati, modalità di accesso alle prestazioni, riferimenti logistici, personale del Centro Diurno, modalità per la segnalazione di eventuali reclami e/o suggerimenti.

Mission

La Fondazione ha come propria missione la promozione della persona, ed in particolare della persona adulta e/o anziana, riconoscendone, come tale, la sua dignità e più in particolare valorizzando questa stagione della vita come risorsa e potenzialità.

Tale missione si sviluppa creando situazioni e contesti in cui la relazione tra le persone, tra le generazioni, tra i ruoli, tra gli ambienti, diventi testimonianza concreta della possibilità che ognuno ha, di crescere sempre più in pienezza, secondo l'ispirazione cristiana che contraddistingue la Fondazione e nel costante perseguimento di finalità di solidarietà sociale. In particolare i principi fondamentali sono la:

- Centralità della persona;
- Garanzia degli standard più elevati per tutte le attività sanitarie e socio-sanitarie;
- Formazione continua del personale che consente di valorizzare il capitale umano incrementandone conoscenze e competenze con conseguente miglioramento dell'assistenza;
- Autonomia imprenditoriale;
- Condivisione degli obiettivi con la propria struttura organizzativa.

Principi fondamentali della “Carta dei Servizi”

Uguaglianza e imparzialità

La Fondazione rispetta l'obbligo di ispirare il proprio operato nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; ovvero si impegna ad erogare il servizio nel fermo rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di sesso, lingua, religione, status sociale ed opinioni politiche.

Chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte e le procedure collegate alle richieste espresse.

Partecipazione Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

Riservatezza

La Struttura attua tutti gli obblighi previsti in materia di riservatezza dei dati personali. Di questo vengono informati gli interessati delle modalità di trattamento dei dati personali che vengono custoditi sia in forma cartacea che informatica in modo opportuno. Solo i dati che devono essere resi pubblici in maniera pertinente e in relazione alle finalità a norma di legge, sono messi a disposizione degli organi autorizzati.

Sussidiarietà

Tale principio si realizza nella misura in cui l'anziano e la sua famiglia non sono più considerati destinatari passivi di assistenza, ma divengono protagonisti attivi degli interventi che li riguardano. In particolare, riconoscendo l'importanza dei legami famigliari per il benessere degli Ospiti.

Il Centro Diurno

Il Centro diurno è un servizio semiresidenziale rivolto ad anziani non autosufficienti, persone affette da Morbo di Alzheimer o da alter forme di demenza.

Esso si configura come luogo di accoglienza finalizzato a sopperire alle carenze che una persona anziana ed i suoi caregiver trovano nell'ambito della propria vita domestica.

Obiettivo del Centro Diurno è quello di favorire la permanenza a domicilio delle persone adulte e/o anziane in condizioni di difficoltà.

Il Centro si pone come risorsa strategica nelle politiche di contrasto all'istituzionalizzazione con l'obiettivo di limitare o ritardare il ricovero presso strutture residenziali, supportando la famiglia nella sua principale funzione di cura.

Il Centro Diurno è aperto tutto l'anno, dal Lunedì al Sabato, dalle ore 7:30 alle ore 18:00 (escluse le Festività).

Il Centro Diurno è autorizzato ad accogliere n. 20 utenti.

Gli utenti potranno chiedere di frequentare il Centro per l'intera giornata, per metà giornata (preferibilmente la mattina) o a giorni alterni.

Obiettivi del Centro Diurno

L'obiettivo principale è quello di offrire un'assistenza specializzata per persone affette da Demenza.

Tutte le iniziative e le azioni previste nella progettualità quotidiana sono finalizzate ad un'attività di mantenimento delle abilità residue nelle fasi lievi e moderate di malattia ed a sostenere gli utenti e le loro famiglie nelle fasi più avanzate.

Nello specifico il servizio promuove:

- La permanenza dell'utente il più a lungo possibile al proprio domicilio, ritardando quindi il momento dell'istituzionalizzazione e riducendo al contempo i rischi di isolamento che molto incide nella perdita delle funzioni cognitive;
- Il mantenimento il più a lungo possibile delle abilità residue individuali con interventi studiati sui singoli utenti o a piccoli gruppi il più possibile omogenei;
- L'integrazione dell'utente con l'ambiente ed il territorio; la promozione delle relazioni familiari ed intergenerazionali;
- Il sostegno, la formazione e l'informazione delle famiglie sulla gestione del carico assistenziale.

Normative di riferimento

Deliberazione della Giunta Regionale n. 84 del 16 gennaio 2007 - L.R. 16 agosto 2002, n. 22 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali" - Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali.

I Servizi e le attività specifiche

Al Centro Diurno saranno garantiti i seguenti Servizi e attività:

- Assistenza diurna
- Nursing orientato al mantenimento e alla stimolazione delle capacità residue
- Servizio di ristorazione: pranzo e merende
- Attività di terapia occupazionale, di stimolazione cognitiva, memory training
- Controllo nella somministrazione farmaci
- Linea igiene (comprensiva anche dei presidi per l'incontinenza)
- Attività di valutazione psicologica e cognitiva
- Attività di controllo periodico e gestione dei problemi cognitivi, comportamentali
- Attività di sostegno, informazione e formazione ai familiari

Attività rivolte al familiare

Una finalità prioritaria del Centro Diurno è il sostegno del caregiver attraverso un continuativo confronto su approcci e procedure per la realizzazione del progetto di cura.

Fra le diverse attività sono previsti:

- il sostegno psicologico di lavoro di cura e consulenze individuali;
- informazione specifica e sulle possibili opportunità che la Rete dei Servizi offre;
- corsi di formazione inerenti tematiche legate alle principali problematiche che si riscontrano nella gestione dell'utente.

Modalità di accesso

La domanda di ingresso può essere presentata da un familiare della persona anziana, ovvero dal Tutore/Amministratore di Sostegno, rivolgendosi al Distretto Socio-Sanitario della A.ULSS di appartenenza della persona anziana.

L'accesso al servizio richiede una valutazione multidimensionale delle condizioni della persona, che viene effettuata da una équipe multiprofessionale, l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) attraverso la compilazione della Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (S.Va.M.A.) per l'individuazione del profilo di non autosufficienza ed il successivo inserimento della persona richiedente nel registro della residenzialità (RUR).

L'accoglienza in struttura viene successivamente autorizzata a seconda del punteggio di gravità, del profilo individuato e della scelta del Centro di Servizi.

Ogni informazione relativa all'accesso al Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti e al ritiro e compilazione della scheda S.Va.M.A. deve essere richiesta ai punti di accesso della rete dei servizi:

- Servizi Sociali del Comune;
- Sportello Integrato in ciascuna sede di distretto dell'Azienda ULSS.

Equipe assistenziale

L'assistenza all'interno della struttura è garantita da un'equipe composta da:

- Coordinatore
- Infermiere
- Personale addetto all'assistenza (Operatori Socio Sanitari)
- Fisioterapista
- Educatore professionale
- Psicologo
- Assistente sociale

Accoglienza e definizione del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.)

In fase di ingresso il Coordinatore del Servizio/Assistente Sociale contatta il familiare referente e fissa un appuntamento presso il Centro Diurno per un colloquio preliminare all'inserimento. Il colloquio è utile a fornire al familiare tutte le informazioni inerenti il Servizio e la sua organizzazione, a prendere visione degli spazi nonché stabilire un primo contatto relazionale con gli Operatori del Servizio. In questa occasione si consegna al familiare l'elenco dei documenti e del corredo della biancheria personale che sarà indispensabile portare il giorno dell'inserimento dell'utente (vedi elenco allegato) oltre alla compilazione della scheda informativa.

I primi giorni di frequenza rappresentano un periodo di ambientamento per l'utente, per la famiglia e per il Servizio. Ogni nuovo ingresso richiede un lavoro di riorganizzazione da parte dell'equipe, finalizzato ad un'accoglienza quanto più possibile personalizzata.

Dopo un periodo di osservazione, l'equipe, insieme al familiare, effettua un incontro collegiale per la definizione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato). Ciascun operatore riporta le proprie osservazioni, espone le relative valutazioni e contribuisce all'elaborazione del P.A.I. che dovrà prevedere anche i relativi tempi di verifica.

L'ospitalità

Il Centro Diurno è collocato in locali inseriti nel Centro Servizi "Giovanni Botton".

Gli ambienti sono così suddivisi:

- Cucinino
- Uno spazio giorno/pranzo comune
- Uno spazio per le attività cognitive
- Uno spazio per le attività occupazionali e/o di affaccendamento
- Uno spazio di riposo
- Uno spazio per l'attività di stimolazione multisensoriale
- Angolo beauty
- Angolo lettura
- Bagno attrezzato

Si raccomanda di non portare oggetti preziosi, denaro né lasciare valori incustoditi.

Attività della giornata

07.30 - 09.30 Accoglienza

09.30 - 10.30 Attività musicale

10.30 - 10.45 Break

10.45 - 12.00 Attività di stimolazione cognitiva (es. ROT; MNEMOTECNICHE; ESERCIZI FUNZIONI ESECUTIVE; FUNZIONI VERBALI)

12.00 - 13.30 Pranzo

13.30 - 14.30 Relax

14.30 - 16.00 Attività occupazionale/laboratorio/ludico ricreativa

16.00 - 16.30 Break

16.30 - 17.00 Recita del Santo Rosario/documentari

17.00 - 17.45 Preparazione per rientro al proprio domicilio

17.45 - 18.00 Chiusura del centro

Le attività saranno organizzate a seconda delle abilità residue di ogni utente.

Corrispettivo

Il corrispettivo a carico degli utenti è giornaliero e dovrà essere pagato dal primo giorno di ingresso sino al giorno di dimissione compreso ed è così individuato:

33,50 € al giorno per gli Ospiti con Impegnativa

48,50 € al giorno per gli Ospiti privi di Impegnativa

Nel momento di cui l'utente ottiene l'impegnativa di semiresidenzialità, il familiare è tenuto a versare un deposito cauzionale pari a €400,00.

Cambio giornate di frequenza

Il cambio delle giornate di frequenza al centro diurno devono essere comunicate almeno una settimana prima della variazione, previa autorizzazione dell'equipe.

Assenze

In caso di assenza comunicata entro le ore 9.30 sarà riconosciuto un rimborso sul corrispettivo giornaliero di € 5,00 (pari al pranzo non erogato). Diversamente il corrispettivo dovrà essere versato per intero.

In caso di ricovero ospedaliero o per motivi sanitari l'equipe si riserva di valutare il rientro dell'utente presso il Centro Diurno richiedendo anche l'aggiornamento della Scheda raccolta informazioni sanitarie.

In caso di assenza per malattia, il familiare si impegna a comunicare preventivamente l'assenza e il rientro presso il Centro Diurno.

Le assenze programmate dell'utente es. in caso di festività, ferie, comunicate almeno una settimana prima, e per i casi di ricovero ospedaliero/malattia daranno diritto alla sospensione del pagamento se l'assenza è pari o superiore a cinque giorni consecutivi di frequenza.

Si raccomanda di non accompagnare il proprio caro presso il Centro Diurno in caso di febbre o sintomi influenzali.

Trasporto

Il Servizio di trasporto da casa al Centro Diurno e dal Centro Diurno a casa potrà essere garantito attraverso apposite convenzioni, se stipulate.

Rinuncia al servizio /Dimissioni

L'assegnazione del posto al Centro Diurno deve intendersi definitiva per tutto il periodo dichiarato nel P.A.I., a meno che non si comunichi formale e motivata istanza di ritiro o rinuncia al Coordinatore del servizio/Assistente sociale, che provvederà a darne comunicazione all'Ufficio Anziani.

La dimissione dell'utente può essere stabilita dell'équipe in accordo con la famiglia in caso di compromissioni fisiche psichiche non compatibili con la frequenza al Centro Diurno.

La dimissione di un Ospite può essere disposta dalla Direzione della Fondazione in presenza di gravi conflitti, fra operatori e utenti/famigliari, che possono compromettere la fiducia e vanificare il lavoro di cura verso l'utente, nonché per reiterate inadempienze nel pagamento della retta.

Gestione delle segnalazioni, suggerimenti, elogi

L'ospite stesso o i suoi familiari può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, presentare elogi in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'Ente di adeguare i propri servizi alle aspettative degli utenti e di perseguire un continuo miglioramento del servizio nel rispetto della sostenibilità dello stesso. Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli ospiti o anche persone esterne, devono compilare in forma anonima un apposito modulo, disponibile presso il centralino della Residenza.

Il Direttore di Unità Operativa dovrà verificare il contenuto della segnalazione e agire per risolvere l'eventuale disservizio redigendo un modulo che attesti la presa in carico del problema, secondo la procedura in uso.

Riservatezza

La struttura attua tutti gli obblighi previsti in materia di riservatezza dei dati personali. Di questo vengono informati gli interessati circa le modalità di trattamento dei dati personali che vengono custoditi sia in forma cartacea che informatica in modo opportuno.

Solo i dati che devono essere resi pubblici in maniera pertinente e in relazione alle finalità a norma di legge, sono messi a disposizione degli organi autorizzati.

Come raggiungere Via Nazareth n.38 - PADOVA

Dall'autostrada MI-VE uscita al casello di Padova EST: dirigersi verso il Cavalcavia San Marco, proseguire in Via San Marco e alla rotonda prendere la seconda uscita, continuare per il Cavalcavia di Via Venezia, imboccare Via Venezia e alla rotonda prendere la terza uscita verso Via Fistomba. Continuare in Ponte Ognisanti/Bastione Castelnuovo, alla rotonda seguire per la seconda uscita verso Via Giuseppe Orus, svoltare a destra in Via San Massimo, poi a sinistra in Via Alvise Cornaro/Bastione Cornaro, continuare in Via Bernardino Scardeone e girare a sinistra in Via Nazareth.

Contatti

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi all'Ufficio Accoglienza, situato all'interno della Residenza:

Fondazione Opera Immacolata Concezione - Onlus

"Civitas Vitae Nazareth" via Nazareth, 38

35128 Padova

Centro Operativo

Telefono 049/848411

E-mail: cn.ass.sociali@oiconlus.it

Data 01/03/2025