



Clementino Vannetti
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Carta dei servizi del Centro diurno Vannetti

Rovereto, via Vannetti, civico 2

Anno 2020



Approvata dal Consiglio di amministrazione con deliberazione di data 17.02.2020, n. 8

Indice

Premessa	3
Principi fondamentali	3
Missione del servizio	3
Destinatari.....	3
Posti disponibili	4
Servizi	4
L'assistenza quotidiana.....	5
Sede e apertura	5
Ambienti.....	6
Organizzazione della giornata tipo	6
Volontariato e promozione sociale	7
Organizzazione	7
Accesso ai posti convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari	8
Accesso privato	9
Tariffe applicate agli utenti ad accesso privato	9
Dimissione degli utenti	9
Strumenti di ascolto del cittadino-utente	10
Regolamento	10
Contatti	10
Standard di qualità	11

Premessa

Il Centro diurno che l'A.p.s.p. C. Vannetti gestisce a Rovereto, in via Vannetti, civico 2, denominato "Centro diurno Vannetti", rientra nei servizi socio-sanitari semi-residenziali attivati dalla Provincia Autonoma di Trento per la popolazione anziana. La Giunta provinciale emana annualmente le Direttive provinciali per la gestione dei centri diurni per anziani, che stabiliscono le modalità e i criteri di accesso al servizio, i servizi che gli enti gestori devono assicurare agli utenti, la compartecipazione economica a carico degli utenti e i criteri per la gestione di eventuali assenze.

La gestione del Centro diurno Vannetti è altresì disciplinata dal Regolamento concernente lo stesso servizio approvato dal Consiglio di amministrazione dell'A.p.s.p. C. Vannetti con deliberazione di data 17.02.2020, n. 7.

La presente Carta dei servizi descrive e specifica i servizi offerti dal Centro diurno Vannetti, in coerenza con la disciplina richiamata.

Principi fondamentali

L'A.p.s.p. C. Vannetti nella gestione del Centro diurno per anziani assicura il rispetto dei principi fondamentali stabiliti dal D.P.C.M. 19-5-1995: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Missione del servizio

Secondo la normativa provinciale vigente, il Centro diurno dell'area anziani è un presidio semi-residenziale e socio-sanitario che eroga servizi a favore di anziani parzialmente autosufficienti non autosufficienti o con gravi disabilità, per favorire la loro permanenza a domicilio.

Il servizio mira a mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il piano assistenziale individualizzato.

Il Centro diurno integra altri interventi svolti a livello domiciliare.

Destinatari

Il servizio è rivolto agli utenti individuati dall'Unità Valutativa Multidisciplinare di Rovereto, che fa capo all'Area cure primarie, Ambito territoriale centro sud, dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, sulla base dei criteri ed entro i limiti definiti annualmente dalle direttive provinciali per la gestione dei Centri diurni per anziani.

Il servizio può altresì accogliere utenti ad accesso privato, limitatamente alla disponibilità di posti residui fino a saturazione della ricettività massima autorizzata.

Non possono essere accolti utenti che presentino gravi disturbi comportamentali conseguenti a demenza o patologia psichiatrica.

Posti disponibili

Il Centro diurno dispone di 24 posti: 16 convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e 8 disponibili per l'accesso privato.

Servizi

Il Centro diurno assicura ai propri utenti, siano essi indicati dall'UVM o ad accesso privato, le prestazioni previste dalle Direttive per la gestione dei Centri diurni per anziani approvate annualmente dalla Giunta provinciale, che comprendono:

1. interventi diretti di assistenza alla persona,
2. attività di socializzazione,
3. attività motoria svolta da personale specificamente formato,
4. servizio di ristorazione, con attenzione alle esigenze dietetiche,
5. igiene personale consistente in un bagno/doccia alla settimana se previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato.

Il servizio di trasporto è attivabile solo se previsto dal piano di assistenza individuale.

Il servizio infermieristico è assicurato mediante il servizio infermieristico territoriale.

Gli operatori del Centro diurno partecipano annualmente a corsi di aggiornamento-formazione su tematiche inerenti l'assistenza e la relazione di cura con gli utenti.

Tutti gli utenti, ad accesso convenzionato o privato, possono accedere privatamente alle prestazioni aggiuntive infermieristiche ambulatoriali, di riabilitazione fisica, di podologia e di parrucchiere/barbiere/estetista offerte o messe a disposizione dall'A.p.s.p. C. Vannetti.

Per quanto concerne la gestione dei farmaci, gli utenti del Centro diurno o i loro familiari sono tenuti a presentare un elenco delle terapie in uso e relativa posologia predisposto dal medico di medicina generale. Tale elenco dovrà essere aggiornato (a cura del medico curante previo richiesta del familiare o dell'utente) almeno una volta all'anno e/o ad ogni variazione della terapia.

Sono tenuti altresì a portare con sé i farmaci da assumere durante il giorno, in apposito contenitore. Sul blister deve essere riportato in modo chiaro nome e cognome dell'utente e indicazione dell'ora in cui la persona deve assumere il farmaco. Gli operatori provvedono a ricordare all'utente la necessità di assumere il farmaco e a controllare che lo stesso lo assuma direttamente, consegnando all'ospite il contenitore all'ora indicata dai familiari.

I pasti sono preparati nella cucina dell'A.p.s.p. Vannetti e vengono serviti dagli operatori cercando di rispettare le preferenze degli utenti e le indicazioni dietetiche fornite dalla dietista che valuta

eventuali necessità. Eventuali richieste dietetiche possono essere presentate con certificato del medico curante.

Si consiglia di dotare l'utente di un cambio completo da lasciare nell'armadietto personale dell'utente in caso di necessità.

In caso di assenza improvvisa non programmata/concordata, l'utente o il suo familiare sono tenuti a darne comunicazione telefonica dalle ore 7.30 alle ore 8.00 alla portineria dell'A.p.s.p. C. Vannetti (0464 – 455000).



L'assistenza quotidiana

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

Il servizio diretto all'utente è definito di concerto con lo stesso e con i suoi familiari e formalizzato in un piano assistenziale individuale. In coerenza con quanto emerge dall'analisi della condizione, delle esigenze e delle risorse personali dell'utente, sono definiti gli obiettivi, le prestazioni e i criteri da seguire nell'assistenza diretta alla persona. Il piano assistenziale individuale viene aggiornato periodicamente (ogni 6 mesi) o al bisogno, in base all'evoluzione delle condizioni personali dell'utente e agli esiti delle valutazioni fatte di concerto dagli operatori, dall'utente e dai familiari.

Sede e apertura

Il Centro diurno è situato a Rovereto in via Vannetti n° 2 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30, esclusi i festivi.

Ambienti

Il Centro è attrezzato con una grande sala di soggiorno ove gli utenti trascorrono parte della giornata. La sala da pranzo, attrezzata con cucina familiare, viene utilizzata sia per la consumazione dei pasti sia per semplici laboratori alimentari.

Il servizio di educazione motoria è affidato a un laureato in scienze motorie e si svolge in palestra, nella sala attrezzata o all'esterno.

È disponibile una sala attrezzata con due letti per il relax/riposo pomeridiano.

Il Centro è inoltre attrezzato di un bagno clinico, adeguato numero di servizi igienici, locale lavanderia e stireria, locale accoglienza, ufficio.

Il cortile interno privato unisce il Centro diurno all'adiacente RSA, facilitando incontri con i residenti della stessa. Tutti gli spazi sono accessibili per le persone con disabilità motoria.



Organizzazione della giornata tipo

La giornata tipo è articolata in questo modo:

Dalle 8.30: accoglienza degli ospiti

9.00: caffè di benvenuto

9.30: lettura del quotidiano locale da parte dell'operatore e commento delle principali notizie

10.15: pausa con bevanda

10.30: attività motoria di grande e piccolo gruppo

12.00: pranzo

13.00: riposo pomeridiano e relax

15.00: attività ricreative (laboratori di attività sociali e creative, pratiche di cura della persona, ascolto di musica, momenti di socializzazione e di animazione, attività ludiche)

16.00: merenda

Dalle 16.30 alle 17.30: rientro a casa

Durante la bella stagione alcune attività possono essere svolte anche all'esterno.

Al fine di valorizzare le attitudini degli ospiti vengono proposte attività a piccoli gruppi atte a favorire le preferenze e capacità individuali. Vengono inoltre organizzate uscite sul territorio.



L'attività motoria viene effettuata ogni mattina, dal lunedì al venerdì, da una professionista laureata in scienze motorie con specializzazione in ambito geriatrico. Viene svolta in gruppo e talvolta anche individualmente in base alle esigenze specifiche di ognuno. Si tratta prevalentemente di ginnastica dolce e specifica per la popolazione anziana, volta al rafforzamento delle capacità fisiche residue e al mantenimento di un certo grado di autonomia nell'attività quotidiana. La referente è a disposizione al mattino per eventuali colloqui con i famigliari interessati.

Volontariato e promozione sociale

E' previsto il coinvolgimento di associazioni e privati del territorio locale a scopo didattico-culturale. Alcune attività sociali e di animazione sono organizzate con la collaborazione dei familiari degli utenti e volontari. 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 e tirocini formativi in collaborazione con gli istituti scolastici.

Organizzazione

Il Centro diurno è gestito da un'equipe dedicata, costituita da:

- un Coordinatore con qualifica professionale di psicologo,
- un gruppo di operatori di assistenza con qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario o Operatore Socio Assistenziale,

- un laureato in scienze motorie.

Il Coordinatore si rapporta con l'UVM, con la famiglia e con i servizi territoriali per elaborare, insieme all'equipe il Progetto Assistenziale Individualizzato e garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali. La pianificazione assistenziale viene condivisa tramite incontri o contatti telefonici o via mail con i famigliari degli utenti.

Accesso ai posti convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

Le persone interessate ad accedere al Centro diurno, o i relativi familiari, attraverso il medico di medicina generale o l'assistente sociale territoriale possono presentare domanda per l'accesso al Centro diurno presso l'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) dell'Ambito Territoriale Centro Sud. L'UVM gestisce gli accessi ai centri diurni per anziani e formula gli elenchi dinamici delle persone dichiarate eleggibili a seguito di valutazione multidimensionale geriatrica.

Per ogni utente è individuato piano assistenziale individuale (PAI) che definisce i tempi di accesso al servizio, che è limitato ai giorni feriali da lunedì a venerdì, e l'assistenza da assicurare all'utente. È prevista una compartecipazione degli utenti al costo del servizio in base all'ICEF.

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'Ambito Territoriale Centro Sud, Servizio Territoriale Vallagarina, a Rovereto in via S. G. Bosco n. 6, tel. 0464 403668.



Accesso privato

Per accedere privatamente al Centro diurno è necessario fare un colloquio preliminare con il Coordinatore dello stesso per mettere a fuoco le esigenze della persona e della famiglia, concordare un piano assistenziale di massima e compilare la domanda di ammissione al servizio, su apposito modulo, che sarà presentata all'A.p.s.p. C. Vannetti.

L'accesso al Centro diurno può essere periodico o occasionale, per far fronte a esigenze improvvise e momentanee. Le fasce orarie di presenza al Centro diurno possono essere di ampiezza variabile e individualizzata, per assicurare una flessibilità organizzativa.

Prioritariamente possono accedere al servizio i residenti nel Comune di Rovereto. L'accesso di residenti di altri comuni della Comunità della Vallagarina è condizionato dalla possibilità di dare una soluzione sostenibile a eventuali problemi di trasporto.

La domanda di ammissione al Centro diurno è valutata dal Coordinatore sanitario e dal Responsabile del Centro diurno e accolta tramite atto amministrativo dal direttore.

In caso di accesso occasionale al Centro diurno per far fronte a situazioni di emergenza è prevista una procedura di accesso semplificata. Svolto il colloquio preliminare con il Coordinatore del Centro diurno, quest'ultimo ha facoltà di disporre immediatamente l'accoglienza dell'utente previa formalizzazione della domanda di ammissione al servizio da parte dell'utente stesso o del suo familiare di riferimento. L'atto di accoglimento dell'utente è poi ratificato dal Direttore.

Tariffe applicate agli utenti ad accesso privato

Le tariffe sono approvate annualmente dal Consiglio di amministrazione dell'A.p.s.p. C. Vannetti con decorrenza dal 1° gennaio al 31 dicembre dell'anno di riferimento. Sono approvate tariffe concernenti l'accesso di mezza o di una giornata al Centro Diurno e di una permanenza al Centro fino a 3 ore, la consumazione del pasto, il servizio di trasporto, il bagno assistito o la doccia assistita, che sono applicate all'utente in base all'utilizzo.

Il servizio di trasporto è garantito agli Utenti compatibilmente con la disponibilità.

L'organizzazione è orientata a garantire la massima flessibilità e personalizzazione nei programmi di accoglienza.

Dimissione degli utenti

Le dimissioni dal servizio per gli utenti convenzionati sono disciplinate dalle Direttive provinciali per la gestione dei centri diurni. L'utente ad accesso privato è dimesso con atto amministrativo del Direttore nei seguenti casi:

1. rinuncia al servizio da parte dell'utente o dei suoi familiari,
2. variazioni del numero di utenti assegnati dall'Unità Valutativa Multidisciplinare tali da ridurre i posti utilizzabili ad accesso privato,

3. aggravamento delle condizioni personali dell'utente tali da presentare incompatibilità con le capacità di assistenza del Centro diurno,
4. mancato pagamento nei tempi previsti delle prestazioni fruitive.

Strumenti di ascolto del cittadino-utente

Durante occasioni di ritrovo con i familiari, (minimo 2 volte all'anno) è possibile compilare un questionario di soddisfazione per raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione attiva per un costante miglioramento del servizio.

Gli utenti e i loro familiari hanno sempre la possibilità di esprimere o formulare esigenze, richieste, reclami, proposte di miglioramento sui servizi resi. Qualsiasi segnalazione rappresenta uno sguardo utile a comprendere meglio problemi e situazioni e consente di attuare possibili miglioramenti.

I reclami possono essere presentati verbalmente ai responsabili o per iscritto tramite compilazione dell'apposito "modulo reclami" disponibile presso l'ingresso del centro diurno oppure via mail a: massimiliano.colombo@apspvannetti.it

Le segnalazioni pervenute, se firmate, potranno ricevere una risposta immediata o richiedere un tempo necessario al coordinatore e alla direzione per comunicare una risposta.

Annualmente saranno esaminate dalla Direzione che si impegnerà ad analizzare le criticità segnalate a individuare possibili soluzioni. Al reclamo scritto la Direzione si impegna a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla data della segnalazione.

Regolamento

La Direzione dell'A.p.s.p. Clementino Vannetti non assume responsabilità alcuna relativamente a cose e valori conservati dagli utenti nel loro armadio pertanto raccomanda di non portare con sé oggetti di valore.

Se i familiari desiderassero portare un dolce o altro da mangiare in compagnia (ad esempio in occasione dei compleanni) sono permessi unicamente cibi pre-confezionati.

Nel Centro diurno è vietato fumare in luoghi ed ambienti ove non sia consentito ed è altresì vietato portare bevande alcoliche.

Per ulteriori norme e criteri di gestione si invita a consultare il Regolamento aziendale del Centro Diurno pubblicato sul sito web aziendale www.apspvannetti.it.

Contatti

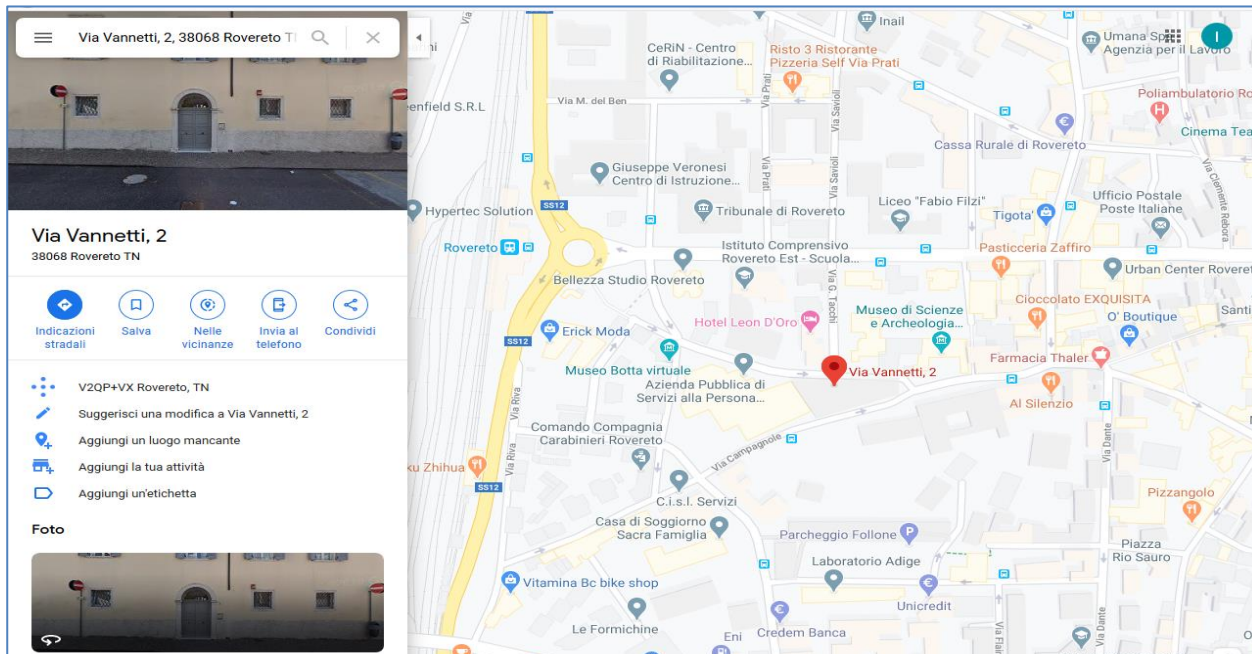
Coordinatrice del Centro Diurno: dott.ssa Valeria Bresciani

e-mail: valeria.bresciani@apspvannetti.it

telefono: 0464-455056 / 0464-455052

<https://www.facebook.com/apspvannettirovereto>

Come raggiungerci:



Standard di qualità

Standard	Percentuali di rispetto
E' garantita una visita di conoscenza reciproca (locali, operatori e attività proposte) per chi lo richiede nella fase di pre accoglienza	90%
Tutti i giorni è proposta un'attività motoria di piccolo o grande gruppo	90%
Rilevazione della soddisfazione sul servizio almeno 2 volte all'anno tramite questionario o intervista all'utente o al suo familiare	100%