

## PREMESSA

*Care concittadine, cari concittadini,*

quattro anni orsono abbiamo avuto il piacere di presentarvi la Carta dei Servizi relativa alle funzioni ed ai servizi socio - assistenziali complessivamente posti in capo all'Azienda Pedemontana Sociale.

Vi presentiamo oggi un secondo documento, utile a dettagliare funzioni e prestazioni di uno dei servizi cui l'Azienda affida un ruolo centrale e decisivo nella garanzia dell'assistenza alle persone anziane del nostro territorio e del loro benessere: la Carta dei Servizi dei Centri Diurni per persone anziane.

In questo ambito Azienda Pedemontana Sociale è infatti Ente Gestore delle tre strutture pubbliche presenti sul territorio, ovvero Collecchio, Montechiarugolo e Traversetolo ed Ente titolare di apposite Convenzioni con le strutture private adibite a questa funzione, nei territori di Felino e Sala Baganza.

Le persone anziane che vivono nei comuni dell'Unione Pedemontana Parmense possono oggi beneficiare di una ampia rete di servizi, in risposta ai bisogni correlati a questa delicata fase della vita.

In tale contesto il Centro Diurno mira a sostenere e valorizzare la permanenza al domicilio dell'anziano, fornendo un supporto concreto ai familiari nelle ore diurne attraverso l'accoglienza in strutture organizzate nelle quali, a partire da progetti personalizzati di qualità, si persegue l'obiettivo di riprodurre un clima di "benessere" familiare, grazie al lavoro di operatori e volontari che, a vario titolo, intervengono quotidianamente nella relazione e nella cura degli ospiti.

Il Centro diurno non è solo il "luogo dell'assistenza", ma punto d'incontro e di aggregazione, garantendo diverse attività e misure di sostegno per la popolazione anziana del nostro territorio. La Carta dei Servizi fornisce tutte le informazioni utili sui servizi e sugli standard quantitativi e qualitativi previsti.

Con la Carta dei Servizi, inoltre, desideriamo proseguire nel cammino di dialogo e trasparenza con la cittadinanza tutta, attraverso uno scambio continuo di informazioni, suggerimenti e proposte che ci consentiranno di migliorare costantemente il servizio, strutturandolo in modo sempre più adeguato agli interessi dell'utenza.

Un ringraziamento speciale va a tutti/e coloro che, giorno dopo giorno, prestano la loro opera presso il Centro diurno avendo cura del benessere dei nostri concittadini e delle nostre concittadine "in là con gli anni".

**Il Presidente del Consiglio di Amministrazione**

*Cristina Merusi*

**Il Direttore Generale**

*Adriano Temporini*

### LEGENDA

*O.S.S. = Operatore socio sanitario*

*R.A.A. = Responsabile delle attività assistenziali*

*GTC= Gruppo Tecnico di Coordinamento*

*I.P. = Infermiere professionale*

*P.A.I. = Piano assistenziale individualizzato*

*S.A.A. = Servizio assistenza anziani distrettuale*

*U.V.G. = Unità di valutazione geriatrica*

*M.M.G. = Medico di medicina generale*

## CAPITOLO 1 – PRESENTAZIONE

### 1.1 LA CARTA DEI SERVIZI dei CENTRI DIURNI SEMI- RESIDENZIALI PER PERSONE ANZIANE

*Attraverso la Carta dei Servizi, Azienda Pedemontana Sociale intende rappresentare ai propri cittadini le forme di cura ed assistenza garantite agli anziani ed alle loro famiglie. Intende inoltre assumere responsabilità circa gli impegni presi a garanzia del rispetto dei diritti del cittadino anziano ospite delle strutture in gestione.*

La Carta dei Servizi dei Centri Diurni per Persone Anziane (di seguito, per brevità “Carta”) è realizzata da Azienda Pedemontana Sociale (di seguito, per brevità “Azienda”) ai sensi della Legge Regionale n. 2/2003, con la finalità di fornire garanzie ed informazioni ai cittadini circa la tipologia e la qualità dei servizi offerti nelle strutture in gestione propria, oltre a fornire una breve descrizione circa analoghe strutture private convenzionate presenti sul territorio dell’Unione Pedemontana Parmense. Essa intende inoltre rappresentare, in modo trasparente, nei confronti degli ospiti, dei famigliari, della popolazione e delle Istituzioni, i valori, i principi ispiratori e le regole di funzionamento che l’Azienda si impegna a rispettare, oltre che le modalità con le quali è promossa la partecipazione attiva, stipulando un vero e proprio “patto sociale” con tutti i soggetti coinvolti a garanzia della qualità dei servizi proposti.

La Carta altresì uno strumento di divulgazione e condivisione della cultura dei servizi che l’Azienda ha progettato, realizzato e gestito in questi anni e che continua a promuovere e sviluppare, a partire dalla presa in carico, con il coinvolgimento dei famigliari nella definizione dei Piani Assistenziali Individuali (di seguito, per brevità, “P.A.I.”), sino ai livelli di priorità ed attenzione dati al mantenimento delle capacità residue e delle autonomie delle persone assistite, realizzati, oltre che con le ordinarie prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, anche con una specifica attenzione all’aspetto relazionale e di socializzazione, nonché al consolidamento dei legami con il contesto sociale di riferimento, in una precisa ottica di personalizzazione del servizio.

Con la Carta, l’Azienda continua ad impegnarsi, quindi, a garantire un percorso di dialogo e confronto costante con cittadini ed utenti, con l’obiettivo di ricercare aggiornate e più consone soluzioni, utili ad un continuo sviluppo dei servizi erogati, che miri al perseguimento di livelli di qualità anche oltre gli standard richiesti dalla normativa vigente, aspetto costantemente monitorato grazie al Sistema della Qualità adottato.

Il Sistema della Qualità è infatti l’insieme di regole, procedure, incentivi e controlli atti ad assicurare che gli interventi e i servizi sociali stessi siano orientati all’intervento di cura della persona dal punto di vista dell’adeguatezza ai bisogni, dell’efficacia dei metodi e degli interventi, dell’uso ottimale delle risorse impiegate, delle sinergie con servizi e con le risorse del territorio, della valutazione dei risultati e dell’apprendimento e miglioramento continuo.

## **1.2 L'AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE: ORGANI DI GESTIONE, STRUTTURA ORGANIZZATIVA, CONTATTI E RECAPITI**

*Operativa da Gennaio 2008, è l'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona soggetta alla Direzione e al Coordinamento dell'Unione Pedemontana Parmense*

Azienda Pedemontana Sociale, è l'Azienda Speciale costituita ai sensi dell'art. 114 del d.lgs 267/00; dotata di personalità giuridica di diritto pubblico opera nella gestione dei servizi socio - assistenziali e socio – sanitari nell'ambito del Distretto Sud- Est ed in collaborazione con l'Azienda Usl.

### **Gli organi dell'Azienda, come definito nello Statuto vigente, sono:**

**Il Consiglio di Amministrazione:** è composto da cinque membri, di cui uno con funzioni di Presidente ed uno con funzioni di Vicepresidente. E' costituito dai componenti la Giunta dell'Unione, nomina il Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ed il vice presidente.

L'attività del Consiglio di Amministrazione è collegiale: è l'organo che dà attuazione agli indirizzi generali definiti dal Consiglio dell'Unione, individuando le strategie e gli obiettivi della gestione. Ad esso competono, tra le altre cose, le seguenti funzioni:

- proposta di piano-programma, di bilancio pluriennale di previsione, di bilancio annuale economico preventivo, di bilancio consuntivo, da sottoporre all'approvazione del Consiglio dell'Unione;
- nomina e revoca del Direttore;
- determinazione dell'indirizzo gestionale ed amministrativo ed il controllo sulle linee della gestione operativa di competenza del Direttore.

**Il Presidente del Consiglio di Amministrazione:** ha la rappresentanza istituzionale legale dell'Azienda e svolge, tra le altre cose, le seguenti funzioni:

- convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione;
- sovrintende al regolare funzionamento dell'Azienda ed in particolare alla esecuzione delle delibere del Consiglio dell'Unione;
- vigila sul buon andamento gestionale dell'Azienda e sull'operato del Direttore e ne definisce gli obiettivi di risultato.

**Il Comitato d'Indirizzo:** è un organismo consultivo, partecipativo e istruttorio che si riunisce in relazione alle materie poste all'ordine del giorno delle sedute del Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato è composto:

- dagli assessori comunali delegati dai comuni dell'Unione;
- Dal Direttore dell'Azienda.

Il Comitato partecipa all'attività dell'Azienda formulando proposte e pareri per progetti ed attività, promuovendo la partecipazione dei lavoratori e degli utenti, svolgendo ogni altro compito di ricerca e approfondimento di cui venga incaricato dal Consiglio di Amministrazione.

**Il Direttore:** è responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione, anche attraverso l'utilizzo delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate al medesimo.

**L'organo di revisione contabile:** è nominato dal Consiglio dell'Unione. Esercita il controllo sulla regolarità contabile e vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'Azienda e svolge ogni altra funzione prevista dagli articoli 2403, 2409-bis del codice civile e dalla normativa vigente in materia di revisione legale.

**Il Comitato Tecnico:** è un organismo di raccordo tra l'Azienda e le strutture tecniche dell'Unione e dei Comuni che la costituiscono; ha inoltre compiti di approfondimento in merito agli atti e alle attività dell'Azienda e può formulare proposte di progetti e di nuove attività da sottoporre al Consiglio di Amministrazione in previsione del piano dettagliato degli obiettivi dell'anno successivo.

Il Comitato è composto dai competenti responsabili dei servizi dell'Unione e dei Comuni, dal Direttore dell'Azienda e dal dirigente dell'area di competenza.

#### **La struttura organizzativa.**

La struttura organizzativa dell'Azienda si sviluppa in due aree: quella **amministrativa** e quella **tecnico sociale e socio - sanitaria**. La programmazione delle attività tecnico- amministrative è garantita presso la Sede Centrale che coincide con la sede legale e amministrativa dell'Azienda, ubicata a Collecchio, in piazza Fraternità 4.

In questa sede si riuniscono gli organi Istituzionali e sono collocati la Direzione Generale, i Servizi di supporto alla Direzione, i Servizi Amministrativi e le Unità Organizzative di Coordinamento dell'Area Amministrativa e Sociale.

Gli **sportelli sociali territoriali**, presenti in ogni comune dell'Unione Pedemontana Parmense e rappresentano la porta di accesso dei cittadini ai servizi dell'Azienda.

In ogni sportello sociale sono presenti:

- **assistenti sociali** per le diverse aree di intervento (minori e famiglie, anziani, adulti e disabili), con compito di accoglienza, progettazione e gestione degli interventi;
- **figure professionali con funzioni amministrative** che, oltre a svolgere compiti di supporto di segretariato sociale, forniscono ai cittadini informazioni e accompagnamento in merito ai diritti, ai servizi, alle prestazioni a valenza socio sanitaria ed alle modalità d'accesso.

L'accesso dei cittadini a tutti i servizi e prestazioni sociali e socio-sanitarie garantite dall'Azienda Pedemontana Sociale (o per suo tramite), avviene attraverso lo "Sportello Sociale" nel rispetto della normativa nazionale e regionale, nonché dei regolamenti Aziendali e Comunali riferiti ai singoli interventi/servizi.

In sintesi, presso lo Sportello Sociale territoriale il cittadino riceve anzitutto:

- ✓ prestazioni di segretariato sociale
- ✓ informazioni, orientamento rispetto alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari
- ✓ supporto alle pratiche amministrative di competenza

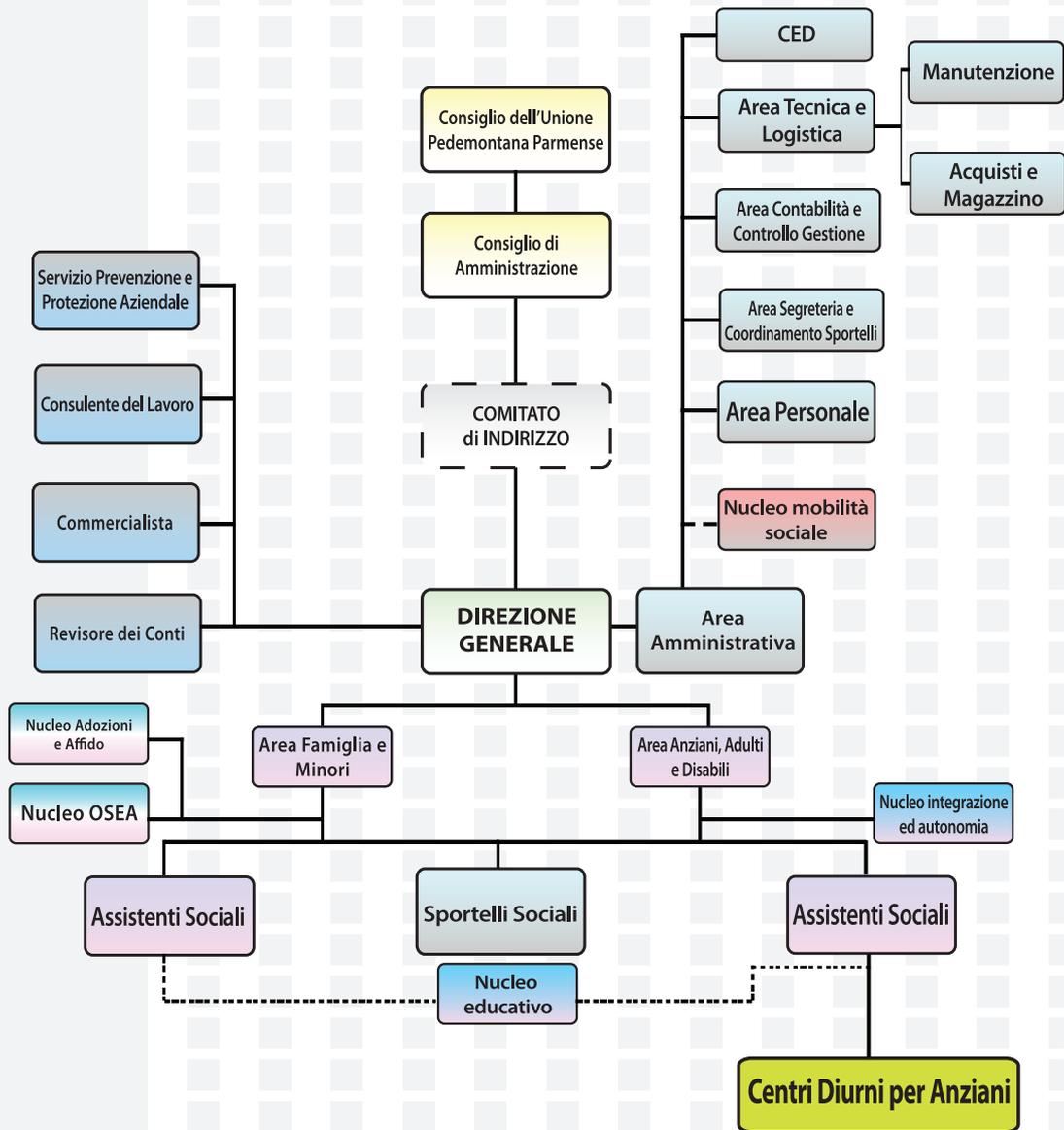
Lo Sportello Sociale, per il tramite della professionalità delle Assistenti Sociali, ha inoltre funzioni di servizio sociale professionale, ovvero:

- ✓ presa in carico dei cittadini da parte delle Assistenti Sociali
- ✓ proposta ed elaborazione dei progetti individualizzati
- ✓ analisi delle situazioni e delle risorse locali e di rete esistenti
- ✓ verifica intermedia e finale delle attività e interventi avviati.

**Per il dettaglio dell'organizzazione complessiva e di tutti i servizi che Azienda Pedemontana Sociale garantisce ai cittadini, sia direttamente che per il tramite di enti partner, si rimanda alla CARTA DEI SERVIZI generale dell'Azienda, reperibile sul sito internet [www.pedemontanasocialeparma.it](http://www.pedemontanasocialeparma.it) alla sezione "documenti".**

L'organizzazione Aziendale, ovvero la struttura tecnica e gli organi di gestione, si articolano pertanto secondo l'organigramma di seguito riportato:

## ORGANIGRAMMA AZIENDA TERRITORIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA “PEDEMONTANA SOCIALE”



I contatti e recapiti della struttura organizzativa dell'Azienda Pedemontana Sociale sono i seguenti

**PEDEMONTANA SOCIALE - SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA**

Piazza Fraternità, 4, 43044 COLLECCHIO

TEL: 0521307111

FAX: 307119

e.mail: [segreteria@pedemontanasociale.pr.it](mailto:segreteria@pedemontanasociale.pr.it) - sito internet: [www.pedemontanasocialeparma.it](http://www.pedemontanasocialeparma.it)

**SPORTELLI SOCIALI - AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE**

*Collecchio*

Indirizzo: p.zza Repubblica 1 - Collecchio

tel. 0521.301239

[collecchio@pedemontanasociale.pr.it](mailto:collecchio@pedemontanasociale.pr.it)

Orari apertura: Lunedì e Martedì dalle 9 alle 13 - Giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 17

*Felino*

Indirizzo: largo Villa Guidorossi 11 - Felino

tel. 0521.336392

[felino@pedemontanasociale.pr.it](mailto:felino@pedemontanasociale.pr.it)

Orari d'apertura: da Lunedì a **Venerdì** dalle 8.30 alle 12.30

*Montechiarugolo*

Indirizzo: via Liberazione 4 - Montechiarugolo

tel. 0521.687706

[montechiarugolo@pedemontanasociale.pr.it](mailto:montechiarugolo@pedemontanasociale.pr.it)

Orari d'apertura: **da Lunedì a Venerdì dalle 8,30 alle 13,30**

*Sala Baganza*

Indirizzo: via del Mulino 1 – Sala Baganza

tel. 0521.331350

[salabaganza@pedemontanasociale.pr.it](mailto:salabaganza@pedemontanasociale.pr.it)

Orari d'apertura: Lunedì, Martedì, **Giovedì e Venerdì** dalle 8.30 alle 11.30, **Mercoledì dalle 12,00 alle 13,00**

*Traversetolo*

Indirizzo: piazza Vittorio 30 - Traversetolo

tel. 0521.344551

[traversetolo@pedemontanasociale.pr.it](mailto:traversetolo@pedemontanasociale.pr.it)

Orari d'apertura: Lunedì, Mercoledì dalle 8.15 alle 13.15. Sabato dalle 8.15 alle 12.30

### **1.3 L'AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE: PRINCIPI FONDAMENTALI E POLITICA AZIENDALE**

*Azienda Pedemontana Sociale intende valorizzare la persona anziana come risorsa della società, sostenendola nell'effettivo esercizio dei diritti individuali e riconoscendo la famiglia quale ambito privilegiato di vita, ovvero garantendo a questa il supporto utile a mantenere la persona non autosufficiente presso di sé e nel proprio contesto quotidiano.*

La *mission* e la *vision* di Azienda Pedemontana Sociale fanno riferimento al continuo miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi erogati, assicurando alle persone e alle famiglie residenti nel territorio dell'Unione Pedemontana Parmense interventi e servizi sociali volti a salvaguardare la dignità della persona, la flessibilità e la personalizzazione degli interventi.

La sua attività si declina attraverso l'utilizzo solidale delle risorse territoriali disponibili e la reale integrazione di Comuni che presentano caratteristiche affini.

I principi cui l'Azienda si ispira e che sono conseguentemente il filo conduttore della gestione dei Centri Diurni per Persona Anziane di cui alla presente Carta dei Servizi, sono i seguenti:

#### **1. Uguaglianza**

Pari opportunità di accesso ai vari servizi sono garantite a tutti gli ospiti dei Centri Diurni per Persone Anziane gestiti dall'Azienda, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", pertanto, indica non tanto la generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

#### **2. Imparzialità**

Ad ogni ospite, fatte salve le priorità di ordine sanitario, vengono assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture, si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### **3. Diritto di scelta**

Si garantisce la partecipazione e la condivisione dell'utente/famiglia nella definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato sulla persona (PAI) che verrà concordato con l'Assistente Sociale territoriale, nei limiti consentiti dalle risorse disponibili e dai vincoli organizzativi delle singole strutture.

#### **4. Continuità**

I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate socio- sanitarie sono continui ed erogati quotidianamente, nell'ambito dei giorni/orari di apertura delle strutture. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La Direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere

seguito dalla stessa équipe professionale, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale, nei limiti delle proprie competenze.

#### **5. Territorialità**

I Centri Diurni per Persone Anziane si propongono agli anziani come vera e propria risorsa territoriale, cercando di favorire legami e collegamenti con contesto in cui sono situate. Incentivano pertanto gli ospiti a mantenere rapporti e relazioni sia con amici e parenti.

#### **6. Qualità della vita**

Oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, è obiettivo strategico, nell'ambito di tali strutture, il miglioramento della qualità della vita della persona anziana. Si favorisce, dunque, per quanto è possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati dagli operatori di riferimento della struttura (Assistente Sociale e Responsabile Attività Assistenziali)

#### **7. Partecipazione**

La persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono, oltre al rapporto continuo e costante con gli operatori della struttura (Assistente Sociale e RAA), l'Assemblea delle Famiglie, disciplinata dal vigente Regolamento di Funzionamento ed Accesso alle strutture, nonché la presente Carta dei Servizi ed il Sito Internet Aziendale ([www.pedemontanasocialeparma.it](http://www.pedemontanasocialeparma.it)), nel quale è presente una specifica area dedicata di comunicazione tra l'utenza e la Direzione ("Il Direttore risponde").

#### **8. Sussidiarietà e cooperazione**

Nel Centro Diurno si favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale

#### **9. Efficienza ed efficacia**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri di efficienza, ovvero con uso delle risorse appropriato e senza sprechi e di efficacia, ovvero attraverso l'erogazione di prestazioni che risultino in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere.

Con riferimento a questi principi l'Azienda si impegna a:

- ✓ elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito;
- ✓ rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività;
- ✓ verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.

## CAPITOLO 2 – I SERVIZI OFFERTI

### 2.1 I CENTRI DIURNI PER PERSONE ANZIANE NEL TERRITORIO DELL'UNIONE PEDEMONTANA PARMENSE

*Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale a carattere socio-sanitario, rivolto alla popolazione anziana in attuazione dei programmi di cui all'art. 22, comma 1 della Legge Regionale 5/94.*

Il Servizio eroga prestazioni socio- sanitarie finalizzate alla riattivazione ed al mantenimento delle capacità residue degli ospiti - utenti, in attuazione di quanto previsto nei programmi di sostegno individualizzati (PAI); garantisce , altresì, funzioni di ri - socializzazione finalizzate all'integrazione nel contesto sociale di riferimento.

Il Servizio è strutturato nel rispetto dei requisiti e delle procedure per l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi socio-sanitari, in coerenza con le Delibere di Giunta Regionale n. 564/00 e n. 514/09.

**Nel territorio dell'Unione Pedemontana Parmense sono presenti 5 Centri Diurni per persone anziane, 3 dei quali in gestione all'Azienda Pedemontana Sociale (ed oggetto della presente Carta dei Servizi) e 2 in proprietà/gestione a soggetti del privato sociale; per questi ultimi sussiste apposita Convenzione con l'Azienda medesima nell'ambito delle rete territoriale dei servizi.**

Nel dettaglio:

a) Centri Diurni in gestione ad Azienda Pedemontana Sociale

- ✓ Centro Diurno del Comune di Collecchio (25 posti);
- ✓ Centro Diurno del Comune di Montechiarugolo fraz. Basilicanova (14 posti);
- ✓ Centro Diurno di Traversetolo (20 posti)

b) Centri Diurni afferenti a soggetti del privato sociale

- ✓ Centro Diurno Anziani "Villa Matilde" di Felino (25 posti)
- ✓ Centro Diurno Anziani "Villa Benedetta" di Sala Baganza (10 posti)

La presente Carta dei Servizi tratta unicamente dei Centri Diurni di cui al punto a). Per quanto attiene ai Centri Diurni di cui al punto b) si rimanda alle Carte dei Servizi degli Enti Gestori privati.

## 2.2 I CENTRI DIURNI PER PERSONE ANZIANE IN GESTIONE ALL'AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE

*L'accesso ed il funzionamento dei Centri Diurni dell'Azienda Pedemontana Sociale sono disciplinati da un apposito Regolamento, approvato con delibera del Consiglio dell'Unione Pedemontana Parmense n. 32 del 26/11/2014 e reperibile sul sito dell'Azienda Pedemontana Sociale ([www.pedemontanasocialeparma.it](http://www.pedemontanasocialeparma.it))*

### LE STRUTTURE: UBICAZIONE - CAPIENZA - RECAPITO

**Centro Diurno Anziani del Comune di Collecchio** – ubicato in via Berlinguer 2 a Collecchio – n. 25 posti autorizzati - telefono 0521.806271

**Centro Diurno Anziani del Comune di Montechiarugolo** – ubicato in via Falcone 2 in frazione Basilicanova – n. 14 posti autorizzati – telefono 0521.687006

**Centro Diurno Anziani del Comune di Traversetolo** – ubicato in via Don Minzoni 16 a Traversetolo – n. 20 posti autorizzati – telefono 0521.844756

### ORARI E CALENDARIO ANNUALE DELLE GIORNATE D'APERTURA

*Il servizio e' responsabile della'assistenza tutelare degli ospiti all'interno delle fasce orarie concordate e sottoscritte dall'utente o dai suoi famigliari nel PAI*

Gli orari di apertura del Centro Diurno di cui al presente regolamento sono oggi definiti così come di seguito:

- ✓ **Centro diurno COLLECCHIO:** dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 19.00 - il Sabato dalle 7.30 alle 14.00;
- ✓ **Centro diurno MONTECHIARUGOLO (Basilicanova):** dal Lunedì al Venerdì dalle 8.10 alle 19.00 - il Sabato dalle 8.10 alle 14.00;
- ✓ **Centro diurno di TRAVERSETOLO:** dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.00 - il Sabato dalle 8.00 alle 13.30

Gli orari potranno subire variazioni in base a sopravvenute esigenze di servizio o a diverse programmazioni aziendali.

L'Azienda provvede inoltre a definire un calendario annuale delle giornate di apertura del servizio, opportunamente condiviso con utenti, familiari ed organizzazioni sindacali, con indicazione anticipata, ove possibile, di eventuali chiusure connesse a festività o esigenze di servizio.

I centri diurni non sono aperti nei giorni festivi.

## ORGANI DI GESTIONE

---

Al fine di garantire la piena funzionalità dei Centri Diurni sono istituiti i seguenti organi di gestione:

### 1. Gruppo Tecnico di Coordinamento (GTC):

E' composto dall'Assistente Sociale Area Anziani e dalla Responsabile Attività Assistenziali (RAA) del territorio ove è ubicata la struttura, e può prevedere, con programmazione periodica e/o al bisogno, la partecipazione del Responsabile dell'Area Anziani, Adulti e Disabili dell'Azienda Pedemontana Sociale.

Al GTC competono, tra le altre cose:

- a. Verifiche metodologiche e proposte di miglioramento circa l'organizzazione del servizio;
- b. Verifiche progettuali e proposte di miglioramento circa i programmi individualizzati degli utenti ospiti;
- c. La definizione delle ammissioni, delle dimissioni e delle sospensioni dal servizio;
- d. L'elaborazione di nuove proposte progettuali inerenti attività ricreative, animative e di socializzazione da sottoporre all'approvazione del Responsabile d'area aziendale;
- e. La verifica delle dotazioni e delle attrezzature in uso alla struttura, e relativo aggiornamento costante e periodico del registro – inventario;
- f. La programmazione e gestione delle attività dei volontari/tirocinanti che operano all'interno della struttura e dei trasporti;
- g. La convocazione dell'assemblea dei familiari degli utenti.

Il GTC si riunisce almeno una volta al mese e comunque ogni qual volta se ne rilevi il bisogno.

Il Responsabile d'area aziendale può valutare la necessità di convocare in modo congiunto i GTC delle 3 strutture aziendali, nell'ambito del cosiddetto "Coordinamento Centri Diurni".

### 2. Equipe:

L'equipe ha il compito, tra le altre cose, di concorrere alla predisposizione/modifica/integrazione dei PAI e di verificarne l'andamento.

Ha altresì il compito di concorrere, insieme al GTC, alla risoluzione dei problemi organizzativi della struttura, nonché di verificarne l'andamento gestionale sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo.

E' composta dall'Assistente Sociale Area Anziani del presidio territoriale nel quale insiste il Centro Diurno, dalla RAA e dalle OSS del Centro Diurno; al bisogno vi prendono parte, su

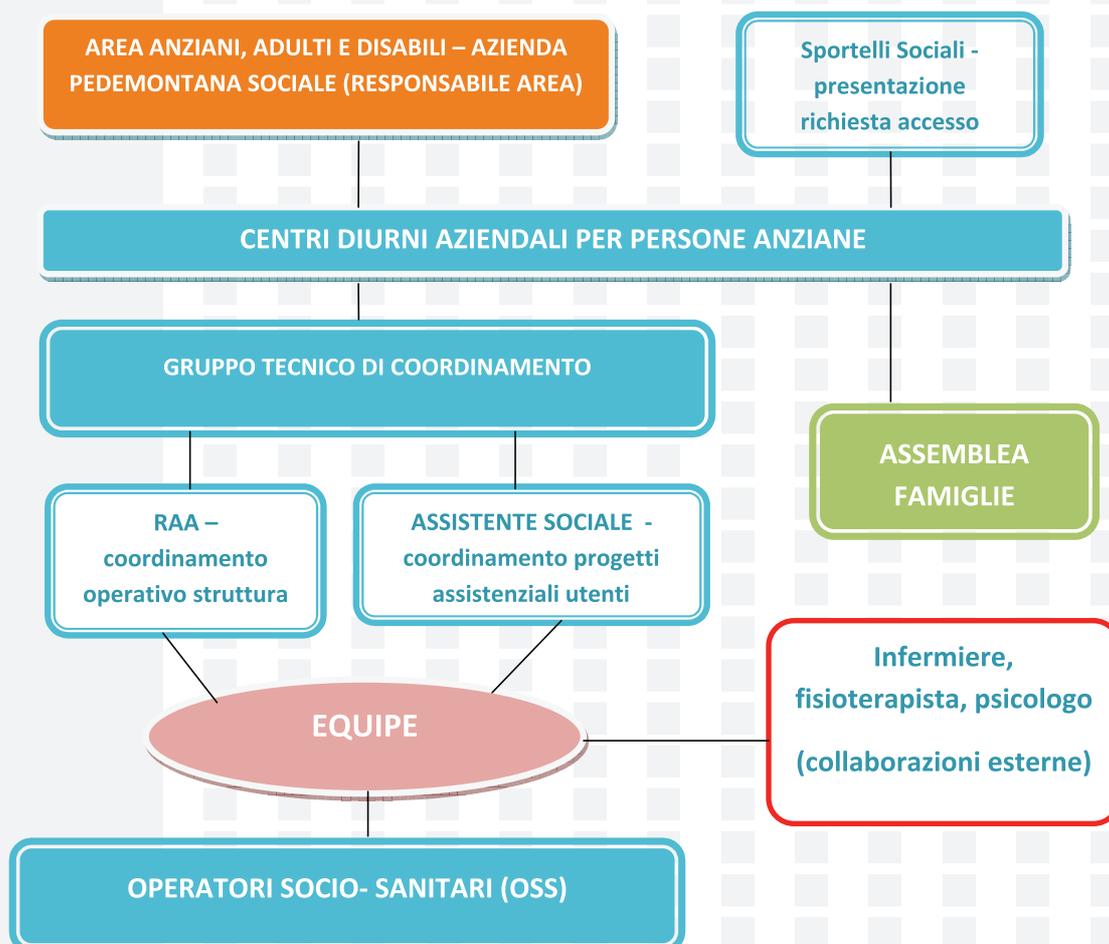
richiesta/proposta dell'Equipe stessa anche gli Infermieri ed i Fisioterapisti o altri collaboratori professionali.

Di norma, è convocata settimanalmente dalla RAA, che ne definisce anche l'ordine del giorno, sentita l'Assistente Sociale.

### 3. Assemblea delle famiglie:

L'assemblea delle famiglie è convocata almeno 2 volte l'anno dal GTC, sentito il Responsabile di Area, o su richiesta da parte di almeno 1/3 delle famiglie degli ospiti interessati. Rappresenta la sede allargata a tutti i soggetti interessati per l'informazione ed il confronto su temi di interesse generale riguardanti il funzionamento e la gestione del servizio, nonché per promuovere momenti di informazione/formazione relativamente ai bisogni ed ai servizi per la popolazione anziana.

#### ORGANIGRAMMA CENTRI DIURNI - DETTAGLIO GRAFICO DEGLI ORGANI DI GESTIONE DEI CENTRI DIURNI DELL'AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE



## DESTINATARI

---

*L'accesso al servizio e' subordinato, oltre che alla disponibilità di posto (ai sensi della normativa vigente), anche alle valutazioni degli organismi tecnici preposti (Equipe aziendale, Unità di Valutazione Geriatrica) circa la compatibilità del progetto di inserimento con i bisogni e le risorse della persona*

I destinatari/beneficiari dei Centri Diurni dell'Azienda Pedemontana Sociale sono individuati nelle seguenti categorie:

- ✓ **persone ultra- sessantacinquenni certificate non - autosufficienti;**
- ✓ **persone ultra - sessantacinquenni parzialmente autosufficienti o autosufficienti, per le quali sussistano comunque elementi critici, attestati, connessi alla situazione individuale e/o familiare, tali da renderne opportuno e necessario il collocamento diurno in struttura al di fuori del contesto familiare;**
- ✓ **persone adulte affette da pluripatologie cronico degenerative e psichiatriche, assimilabili a quelle geriatriche.**

Eventuali inserimenti di altre tipologie di beneficiari (es. persone con disabilità), potranno avvenire, in via del tutto straordinaria ed unicamente su proposta progettuale veicolata dalla competente Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), previo nulla osta dell'UVG circa la compatibilità con la struttura.

## FINALITÀ

---

I Centri Diurni dell'Azienda Pedemontana Sociale mantengono tra le proprie finalità:

- ✓ la prevenzione dell'istituzionalizzazione, ovvero il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, garantendo sollievo al familiare/care giver, attraverso il sostegno alla cura del congiunto/assistito nelle ore diurne;
- ✓ il potenziamento, mantenimento e/o compensazione di competenze della persona anziana relative alla sfera dell'autonomia, dell'orientamento spazio-temporale, dell'identità;
- ✓ lo sviluppo delle relazioni interpersonali e della socializzazione;
- ✓ la cura ed il benessere della persona accolta, attraverso prestazioni professionali a carattere socio - sanitario.

## MODALITÀ DI ACCESSO

---

*I Centri Diurni dell'Azienda Pedemontana Sociale sono anzitutto rivolti alla popolazione del contesto locale, secondo il seguente ordine di priorità:*

- *residenza nel Comune ove è ubicata la struttura;*
- *residenza nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense;*
- *residenza nei Comuni del Distretto Sud – Est;*
- *residenza in altri Comuni.*

Nell'eventualità che sussistano domande di accoglienza semiresidenziale superiori alla capacità ricettiva della struttura, rispettati i criteri di priorità territoriale sopra citati, ovvero a parità del criterio di residenza, la proprietà di accesso verrà determinata in base ai seguenti ulteriori requisiti:

- utenti anziani o adulti con patologie assimilabili certificati non autosufficienti dall'UVG, per i quali sussista assenza o carenza di rete familiare e/o di sostegno;
- utenti anziani o adulti con patologie assimilabili certificati non autosufficienti dall'UVG, per i quali sussista condizione di difficoltà nel garantire gli aspetti di cura da parte della rete familiare e/o di sostegno (malattia, distanza geografica, impegno lavorativo ecc.), adeguatamente motivata e documentata;
- utenti anziani parzialmente autosufficienti o autosufficienti, previa specifica deroga del Responsabile d'Area aziendale, per i quali sussista assenza o carenza di rete familiare e/o di sostegno adeguatamente motivata e documentata;
- utenti non autosufficienti certificati dall'UVG per i quali sia comunque presente una rete familiare e/o di sostegno.

A parità ulteriore farà fede il criterio cronologico, attestato dalla data di protocollo della domanda di accesso, presentata dall'utente o da un suo congiunto.

## PROCEDURA DI AMMISSIONE

---

*Per richiedere l'ammissione al Servizio è necessario presentare specifica domanda all'Assistente Sociale del presidio territoriale di residenza, utilizzando l'apposita modulistica che verrà fornita dallo Sportello Sociale territoriale*

L'istanza può essere inoltrata direttamente da parte del beneficiario o, in alternativa, da un suo familiare o da un delegato con nomina giuridica (tutore, amministratore di sostegno).

Nel caso in cui il richiedente intenda usufruire di una tariffa agevolata di accesso al Servizio, dovrà presentare contestualmente all'istanza la DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica), con l'indicazione del reddito, in corso di validità.

A seguito della presentazione dell'istanza, il percorso di successiva valutazione ed autorizzazione all'accesso al servizio si delinea così come di seguito:

#### **UTENTI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI (O ADULTI CON PATOLOGIE ASSIMILABILI)**

- a) l'Assistente Sociale territoriale:
  - i. provvede ad una prima valutazione del bisogno;
  - ii. segnala il bisogno, la situazione socio sanitaria complessiva e l'istanza del richiedente al SAA, entro 10 giorni dalla formalizzazione della domanda;
- b) il SAA provvede ad attivare l'UVG al fine di effettuare la necessaria valutazione multidimensionale, che consentirà successivamente la definizione, da parte dell'Assistente Sociale, congiuntamente alla RAA ed all'utente/famiglia, del PAI, contenente le prescrizioni medico sanitarie e le modalità eventuali di supporto infermieristico;
- c) Qualora la valutazione multidimensionale dell'UVG fornisca esito positivo all'ingresso nella struttura, **il GTC procede a confermare l'accoglienza**, verificata la disponibilità di posto, per il tramite della seguente filiera tecnica:
  - Elaborazione della prima stesura del PAI;
  - Una o più visite di pre - ingresso del beneficiario, congiuntamente al proprio familiare e/o a titolari della rappresentanza giuridica, e contestuale condivisione e sottoscrizione del PAI;
  - Ingresso effettivo con data da concordarsi con l'utente/familiari ed avvio del periodo di osservazione previsto dal vigente Regolamento;
  - Valutazione finale dell'accoglienza in struttura al termine del periodo di osservazione;
  - Elaborazione del PAI definitivo e sottoscrizione da parte dei professionisti coinvolti, dell'utente e della famiglia. L'efficacia e la corretta applicazione del PAI sono verificate periodicamente ed attestate nell'apposita scheda in appendice al PAI stesso.

#### **UTENTI ANZIANI PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI O AUTOSUFFICIENTI**

Qualora non sia attestata la condizione di non autosufficienza ma l'Assistente Sociale territoriale rilevi la presenza di criticità documentate (ex. situazioni di solitudine aggravate da problematiche

fisiche e/o psichiche), la stessa può provvedere a proporre l'inserimento dell'utente presso il Centro Diurno, sentita la RAA, con richiesta scritta di autorizzazione, corredata dalla necessaria documentazione, da inoltrarsi al Responsabile d'area aziendale.

Periodo di osservazione: è determinato, di minima, in giorni 30 per tutti gli utenti inseriti nei Centri Diurni di cui al presente regolamento, fatta eccezione per gli utenti ad alta complessità socio – sanitaria dove il GTC potrà procedere ad una sospensione dell'autorizzazione all'accesso utile ad approfondire la compatibilità della situazione.

## FREQUENZA

---

*Di norma la frequenza del centro diurno si realizza secondo le seguenti modalità:*

- *part-time fino ad un massimo di 6 ore di frequenza giornaliera, con scelta tra il mattino o il pomeriggio;*
- *full-time, oltre le 6 ore di frequenza giornaliera.*

Le specifiche modalità di frequenza sono determinate secondo criteri di flessibilità e personalizzazione, nell'ambito PAI, ovvero individuate in correlazione ai problemi-bisogni e risorse identificati per ogni ospite.

E' inoltre prevista, in situazioni di particolari e momentanee difficoltà familiari e di fragilità sociali, la possibilità di periodi concordati d'inserimento temporaneo fino ad un massimo di tre mesi.

**Sospensione temporanea della frequenza.** L'accoglienza di un beneficiario al Centro Diurno può essere temporaneamente sospesa, per un massimo di due mesi e senza che questo determini la perdita del posto:

- su richiesta scritta motivata dell'utente, suo familiare o persona giuridicamente titolata;
- su proposta scritta e motivata del GTC e previo nulla osta del Responsabile di Area aziendale, qualora l'utente e/o i familiari diano seguito a ripetuti comportamenti inadeguati o si rilevino criticità momentanee che vadano ad inficiare il benessere dell'utente e degli altri ospiti.

**Dimissione dal servizio.** La dimissione dell'utente dal servizio può determinarsi nei seguenti casi e con le seguenti modalità:

- su richiesta scritta dell'utente o suo familiare o legale rappresentante;
- su proposta documentata del GTC ed a seguito di nulla osta del Responsabile di area, in caso di comportamenti ripetutamente inadeguati da parte dell'utente e/o dei familiari perseguiti dai medesimi nonostante i richiami;

- d'ufficio in caso di inadempienza al pagamento della quota di compartecipazione al servizio e dopo tre solleciti scritti, fatta eccezione per situazioni debitamente segnalate e motivate dall'Assistente Sociale territoriale;
- d'ufficio in caso di assenza del beneficiario dal servizio superiore ai due mesi, priva di adeguata motivazione;
- in caso di ricovero definitivo dell'anziano presso strutture residenziali;
- in caso di aggravamento delle condizioni di non autosufficienza/sanitarie dell'utente o in presenza di disturbi comportamentali tali da non consentirne la permanenza nella struttura.

### **IL MODELLO ASSISTENZIALE**

---

*Il PAI, concordato con l'utente e con la sua famiglia, è elaborato nel rispetto delle indicazioni del MMG e dell'UVG ed è verificato periodicamente dagli operatori preposti (Assistente Sociale, RAA, OSS, Infermieri ecc.) per permettere di valutare il rispetto dell'intervento programmato e la coerenza con i bisogni e le risorse della persona.*

I Centri Diurni adottano modalità e tecniche di assistenza riabilitativa orientate, oltre che agli aspetti di cura e di assistenza ai bisogni primari, anche al mantenimento o al recupero delle capacità intellettive, fisiche e relazionali della persona.

Il modello assistenziale professionale intende garantire:

- **flessibilità:** adattabilità alle diverse condizioni degli anziani e ai cambiamenti dei loro bisogni/risorse nel tempo;
- **continuità d'azione:** sul piano dei contenuti, delle professionalità e modalità di intervento si garantisce il rispetto del percorso assistenziale intrapreso e la capacità nel tempo di gestire i bisogni mutevoli della persona.

**Le gamma di prestazioni erogate e garantite all'interno dei Centri Diurni fa riferimento agli standard previsti dalla dgr 514/09 e dalla dgr 564/00.**

I PAI potranno prevedere le seguenti attività modulari:

- a. Sostegno ai bisogni primari della vita quotidiana: assunzione cibi e bevande, cura della persona;
- b. Bagno settimanale;

- c. Somministrazione della colazione, del pranzo e della merenda. Per eventuali diete particolari, sarà necessario presentare al Servizio una certificazione medica contenente le indicazioni alimentari da seguire;
- d. Prestazioni igienico sanitarie e piccole medicazioni (nei limiti imposti dalla normativa vigente) ad integrazione dell'intervento dei familiari ed in presenza di indicazioni del personale sanitario (MMG/Infermiere) formalizzate nel PAI;
- e. Aiuto all'assunzione dei farmaci in base al piano terapeutico sottoscritto dal MMG ed in collaborazione con il personale infermieristico, nel rispetto della normativa e dei protocolli vigenti;
- f. Assistenza infermieristica generica, sulla base del piano terapeutico elaborato dal MMG, per il tramite di personale in collaborazione esterna e nelle modalità individuate nel PAI;
- g. Consulenza per valutazioni/indicazioni sulla mobilitazione e/o sulle attività di riattivazione dell'utente e/o attività fisioterapica per il tramite di collaboratori esterni;
- h. Realizzazione di attività, individuali e/o di gruppo, utili al mantenimento delle abilità e delle competenze individuali (es. Stimolazione Cognitiva);
- i. Animazione e socializzazione: interventi di gruppo e/o individuali utili a contenere il decadimento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale;
- j. Attività ricreative in collaborazione con associazioni di volontariato del territorio (es. gite, partecipazione a feste, scambi con altri centri diurni, ecc.);
- k. Servizio di trasporto: garantito ove previsto dal PAI, in considerazione dell'impossibilità dei familiari a provvedere, nonché tenuto conto delle esigenze di organizzazione del servizio nella determinazione dell'accesso e degli orari.

**Il servizio di trasporto è garantito unicamente agli utenti residenti e domiciliati nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense.**

Non sono ricomprese tra le prestazioni, le dotazioni di ausili individuali necessari all'utente (es. carrozzina, deambulatore, ausili per l'incontinenza), che dovranno essere poste a carico del medesimo o dei familiari, anche attraverso la richiesta di fornitura da inoltrarsi all'Azienda Ausl.

Sono altresì a carico degli utenti e dei familiari le dotazioni personali quotidiane (es. ricambi abbigliamento, cosmetici specifici, dentifricio/spazzolino ecc.).

## **PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

---

### **1. Ristorazione**

Per fornire un'alimentazione adeguata il menu varia ogni settimana con la possibilità di somministrazione di diete speciali previa prescrizione medica.

Sono previsti menù speciali per le ricorrenze e le festività annuali.

Durante la giornata saranno distribuite bevande in base alla stagione e al bisogno dell'anziano.

Il pasto è fornito da una ditta esterna specializzata e garante del rispetto delle norme igienico-sanitarie.

I pasti vengono consumati in sala da pranzo. La condivisione dei tavoli viene assegnata in base a condizioni personali ed a richieste, ove possibile soddisfatte, in modo da favorire la socializzazione e il benessere anche in questo momento fondamentale della giornata.

Gli anziani non autonomi vengono assistiti durante la consumazione del pasto.

La presenza di personale esterno (famigliari, volontari, assistenti segnalati dalla famiglia) deve essere previamente condiviso con il GTC.

### **2. Pulizie**

Le pulizie della struttura sono affidate a ditte esterne che garantiscono interventi giornalieri e periodici, in base al programma annuale definito, nonché interventi straordinari laddove richiesto.

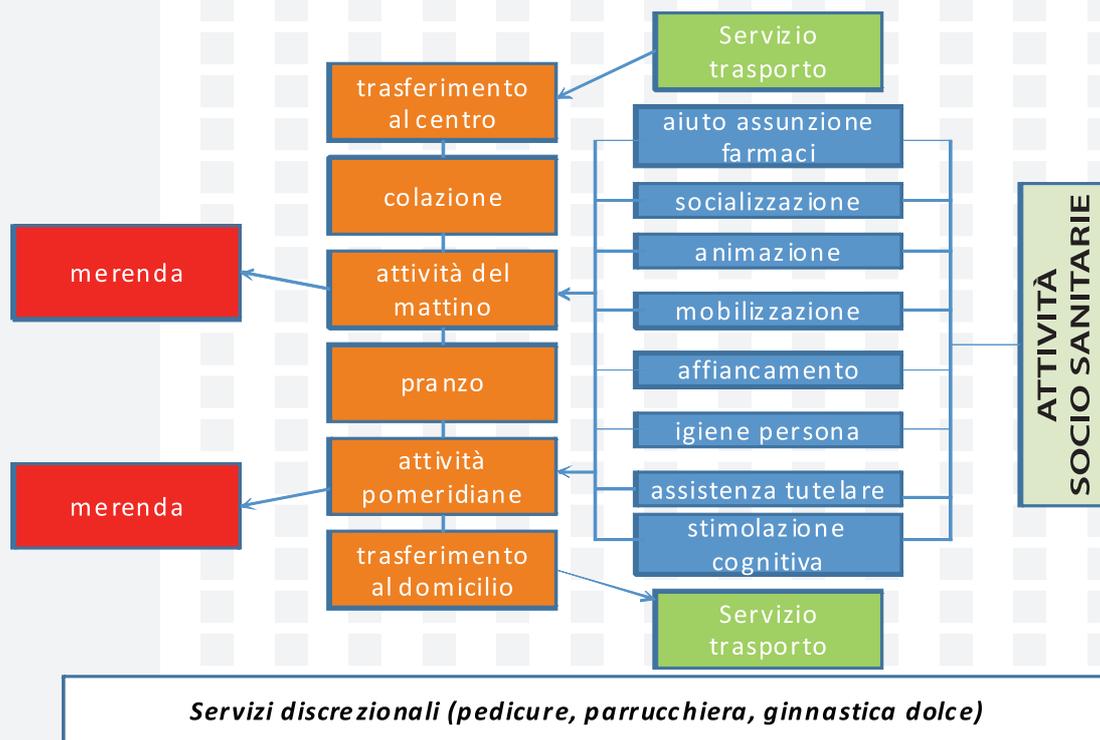
Viene assicurato il cambio giornaliero del tovagliato e della biancheria (asciugamani), nonché il riordino/lavaggio, dopo ogni pasto, degli ambienti e degli strumenti utili alla ristorazione (sala da pranzo, cucina, stoviglie).

### **3. Lavanderia**

E' garantito (anche per il tramite di ditte esterne) il lavaggio delle dotazioni di struttura, ovvero tovagliato e biancheria (asciugamani, federe, ecc.), con frequenza minima settimanale e comunque al bisogno.

## ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITA'

L'articolazione giornaliera della attività si rappresenta a partire dal seguente programma - base, adattato agli orari delle singole strutture ed implementato con attività specifiche che verranno di volta in volta proposte dagli operatori della struttura.



Gli orari specifici delle attività sopra schematizzate saranno opportunamente comunicati, all'atto della fruizione del servizio, dal personale preposto.

Il dettaglio dei programmi di animazione, socializzazione e stimolazione cognitiva, sarà contenuto di programmazione periodica a cura dell'Equipe di ogni singolo Centro Diurno e sarà oggetto di opportuna condivisione con l'utenza.

## RAPPORTO TRA IL SERVIZIO ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO

*I rapporti tra il personale di servizio, gli ospiti ed i loro familiari, devono essere improntati al reciproco rispetto, nonché esprimersi in un clima di collaborazione.*

Al fine di mantenere un clima di partecipazione attiva, è dovuta la collaborazione piena ed effettiva degli utenti e dei familiari, ai quali, nello specifico, è richiesto di:

- Condividere e sottoscrivere il Piano Assistenziale Individuale, ovvero il “contratto di assistenza” predisposto dal GTC;
- Accettare le tariffe stabilite e provvedere al pagamento della quota di compartecipazione al servizio, ove prevista;
- Comunicare al personale l’eventuale assenza dal servizio entro le ore 8.30 dello stesso giorno (per il sabato è necessario avvisare entro le ore 8.30 del giorno precedente);
- Produrre la necessaria certificazione medica che attesti la possibilità dell’utente di essere riammesso alla vita comunitaria della struttura, in caso di malattia rilevata nel corso della frequenza in struttura e che ne abbia determinato il rientro al domicilio;
- Produrre i necessari aggiornamenti sanitari, utili ad attestare la condizione dell’utente e la compatibilità con la permanenza in struttura;
- Accedere al servizio negli orari di attività (ovvero al di fuori degli orari di accoglienza/uscita), solo previo specifico accordo con la RAA;
- Collaborare con il personale preposto nel reperimento della documentazione e delle dotazioni necessarie alla permanenza in struttura dell’utente;
- Evitare di chiedere al personale prestazioni fuori orario e/o prestazioni non previste nonché di interpellarlo privatamente;
- Garantire la cura dell’igiene e dell’aspetto dell’utente, al fine di favorire il suo migliore inserimento ed integrazione, nel rispetto della vita comunitaria.

Il servizio si impegna a:

- favorire l’accesso dell’utenza alla struttura, fornendo la massima informazione in merito alle procedure, alle modalità d’accesso ed ai referenti del servizio nelle sue diverse articolazioni;
- rispettare i tempi di competenza stabiliti per l’ammissione al centro diurno;
- coinvolgere l’utente ed i familiari in tutte le fasi di accoglienza e di permanenza al centro diurno anche tramite la condivisione del PAI;
- segnalare, tramite il personale preposto, eventuali stati di malessere e/o influenzali dell’utente;

- attivare tempestivamente i soccorsi (118) in caso di situazioni che denotino specifica emergenza sanitaria, avvisando subito dopo i familiari, secondo i protocolli aziendali vigenti;
- realizzare annualmente un questionario di valutazione e gradimento del servizio da sottoporsi all'utenza.

### **MODALITA' DI CONTRIBUZIONE DA PARTE DELL'UTENZA**

---

#### **1. Determinazione della quota di compartecipazione.**

Gli utenti dei Centri Diurni gestiti dall'Azienda Pedemontana Sociale e residenti nel territorio dei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense, contribuiscono al costo del servizio attraverso:

- una quota giornaliera per l'assistenza;
- una quota giornaliera per il pasto;
- una quota giornaliera per il trasporto.

Le predette quote sono determinate per ciascuna struttura, secondo le modalità e le indicazioni stabilite annualmente dall'Organismo Competente ed ai sensi della normativa vigente in materia di accreditamento dei servizi socio- sanitari (dgr 514/09 – dgr 2110/09).

La quota di compartecipazione agevolata al servizio viene determinata in base alla capacità economica patrimoniale dell'utente, così come definito dall'applicazione del valore ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) lineare.

Annualmente l'Organismo Competente determina con proprio atto:

- la soglia del valore ISEE minimo, al di sotto del quale si applica l'esenzione dalla compartecipazione al servizio;
- la soglia del valore ISEE al di sopra del quale scatta l'esclusione dall'applicazione della quota agevolata;
- la quota di compartecipazione minima e massima.

In presenza di valori ISEE intermedi tra il minimo ed il massimo, sarà calcolato il valore della agevolazione alla compartecipazione economica al servizio, pari al valore progressivamente incrementato rispetto alla quota minima (applicazione sistema ISEE lineare).

Annualmente lo Sportello sociale territorialmente competente dell'Azienda Pedemontana Sociale provvede a richiedere all'utente l'aggiornamento della certificazione ISEE in corso di validità.

La mancata presentazione della certificazione ISEE comporta l'automatica applicazione della quota massima di compartecipazione al servizio.

Per gli utenti residenti provenienti da altri Comuni si applica il costo pieno del servizio.

## **2. Modalità di compartecipazione economica al servizio.**

Gli Uffici amministrativi dell'Azienda Pedemontana Sociale provvedono a trasmettere mensilmente all'utenza la fattura relativa alla compartecipazione del beneficiario al servizio del mese precedente.

L'importo complessivo da pagare a carico dell'utente (o di suo familiare) è conteggiato in base al numero di giorni di presenza effettiva del beneficiario al Centro Diurno.

Vengono applicate riduzioni alle quote di compartecipazione al servizio nei seguenti casi:

- Frequenza part-time
- Assenza per malattia
- Sospensione temporanea.

La presenza dell'ospite al Centro Diurno verrà indicata nel riepilogo mensile anche in tutti i casi in cui l'ospite stesso (o suo familiare) non abbia tempestivamente avvertito dell'assenza il personale in servizio, **entro le 8.30 dello stesso giorno (per il sabato occorre avvisare entro le 8.30 del venerdì)**

## CAPITOLO 3 – FATTORI QUALITATIVI E STANDARD DI SERVIZIO: GLI IMPEGNI DELL’AZIENDA NEI CONFRONTI DI UTENTI E CITTADINI

### 3.1 IL SISTEMA QUALITA’ E GLI STANDARD DI SERVIZIO

*Il Sistema Qualità intende garantire a tutti gli ospiti ed ai loro familiari la possibilità di potere esprimere la propria percezione del servizio ed il livello di gradimento, contribuendo al miglioramento delle programmazioni aziendali dedicate alla popolazione anziana ospite dei Centri Diurni.*

Il sistema qualità è l’insieme di regole, procedure, incentivi e controlli atti ad assicurare che gli interventi e i servizi sociali siano orientati all’appropriatezza e personalizzazione, all’efficienza ed all’efficacia dei metodi e degli interventi adottati, all’uso ottimale delle risorse, nonché ad opportune sinergie con servizi e risorse del territorio, attraverso la valutazione dei risultati, quale percorso di apprendimento e miglioramento continuo.

La filosofia a cui ci si ispira è quella del Total Quality Management (TQM) in cui la filosofia dell’agire è orientata al miglioramento continuo e incentrata:

- a. sulla figura professionale;
- b. sul lavoro di gruppo;
- c. sull’analisi dei risultati;
- d. sulla l’implementazione di buone prassi.

Gli organi e i soggetti coinvolti e le modalità per il raggiungimento di questo obiettivo sono rappresentati nei paragrafi di seguito.

### 3.2 LA COMMISSIONE “QUALITA’ DEL SERVIZIO”

Per analizzare e monitorare i punti di forza ed i punti di debolezza dei Centri Diurni aziendali si costituisce la “Commissione Qualità del Servizio” composta da:

- Responsabile Area Anziani dell’Azienda Pedemontana Sociale;
- Assistenti Sociali e dalle RAA dei comuni ove sono ubicati i Centri Diurni Aziendali;

- un rappresentante dei Familiari per ogni Centro Diurno Aziendale, eletto in seno all'Assemblea delle Famiglie nella prima seduta dell'anno. Tale rappresentante rimarrà in carica per 3 anni, o sino alla dimissione del familiare dalla struttura.

La "Commissione Qualità del Servizio" si riunisce di minima due volte l'anno ed ha il compito di:

1. confrontarsi in merito al clima ed alla qualità del servizio percepiti all'interno delle strutture, anche attraverso i dati che saranno raccolti tramite i questionari che, di tempo in tempo, verranno somministrati sia agli operatori, al fine di sondare i vissuti in ordine al proprio ruolo ed all'organizzazione di appartenenza (clima organizzativo), sia ad utenti e familiari, al fine di analizzare il livello di soddisfazione in ordine alle prestazioni fornite;
2. verificare il rispetto degli standard minimi di servizio garantiti nel "patto sociale" di cui alla presente Carta dei Servizi e sotto dettagliati, con disamina dei risultati raggiunti in riferimento agli indicatori e di eventuali criticità.

L'analisi della contesto nelle modalità sopra descritte, consente alla Commissione di ottenere una "fotografia dinamica" della situazione del servizio, nonché di formulare proposte al Consiglio di Amministrazione ed alla Direzione Aziendale, utili ad eventuali percorsi di miglioramento.

### 3.3 INDICATORI STANDARD DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

#### Nella fase di richiesta accesso

Fattore di qualità	Standard operativo garantito	Indicatore
Completezza/correttezza delle informazioni all'utenza	descrizione e condivisione con l'utenza delle informazioni inerenti criteri e procedure di ammissione e permanenza in struttura	almeno n. 1 colloquio di conoscenza con consegna materiale informativo
	descrizione e condivisione con l'utenza delle modalità di compartecipazione economica al servizio (tariffe)	
Rispetto dei criteri di priorità previsti da regolamento in caso di disponibilità di posti inferiore alle richieste	determinazione lista d'attesa	100% rispetto dei criteri definiti dal regolamento nella determinazione della lista d'attesa
		comunicazione formale all'utenza in lista attesa nel 100% dei casi

#### nella fase di ingresso

Fattore di qualità	Standard operativo garantito	Indicatore
Completezza/correttezza delle informazioni, approccio all'utente nella fase	Visita al centro diurno con anziano e familiare per la conoscenza e la presentazione.	rispetto delle procedure vigenti previste nei protocolli aziendali nel 100% dei casi
d'accoglienza, supporto qualitativo e quantitativo all'inserimento	Passaggio delle informazioni con colloquio individuale e disponibilità ai chiarimenti	

**Nel corso della frequenza**

Fattore di qualità	Standard operativo garantito	Indicatore
Adeguatezza delle condizioni igieniche e ambientali	Pulizia giornaliera	almeno n.1 intervento giornaliero di pulizia con compilazione scheda d'intervento
	Pianificazione e realizzazione pulizie periodiche/straordinarie	definizione e realizzazione di una programmazione, su base annua, della pulizie della struttura
	Cambio tovaglie	almeno n.1 cambio tovaglie settimanale oltre a cambi aggiuntivi al bisogno
	Pulizia stoviglie e ripristino ambienti (sala pranzo/cucina)	Lavaggio delle stoviglie e ripristino degli ambienti dopo ogni pasto
Adeguatezza del servizio ristorazione	Menu a proposte plurime con rotazione settimanale	almeno n.1 colloquio settimanale con utente per scelta del menù giornaliero
	Menu personalizzati in caso di intolleranze alimentari e/o patologie certificate	garanzia di menu personalizzati, su prescrizione medica, nel 100% dei casi
	Modalità di somministrazione pasti	Corretta applicazione delle procedure vigenti per la preparazione e la somministrazione pasti nel 100% dei casi
Adeguatezza presenza del personale impegnato nell'assistenza diretta agli anziani	Rispetto dei parametri previsti dalle norme Regionali in materia accreditamento.	Programmazione della turnazione nel rispetto dei parametri regionali
	Presenza del personale in modo proporzionato alla presenza degli utenti nelle diverse fasi delle ore d'apertura.	
Adeguatezza dei piani assistenziali individuali (PAI)	Revisione programmata massimo semestrale del Piano di Assistenza Individuale (PAI), e/o al bisogno, ovvero in corrispondenza di rilevanti cambiamenti delle condizioni dell'anziano. Condivisione con i familiari.	almeno n.1 incontro con famigliari e/o utente per condivisione e sottoscrizione iniziale PAI
		almeno n. 2 incontri annuali per revisione PAI
		Compilazione diario utente da parte del personale preposto
Attività di animazione e socializzazione e stimolazione cognitiva	"Assemblea degli anziani" utile alla programmazione delle attività ludico ricreative	almeno n.1 incontro settimanale con gli anziani per programmazione attività'
	Realizzazione di attività' di animazione e stimolazione cognitiva	almeno n.1 incontro settimanale di stimolazione cognitiva garanzia n. ore di animazione in base a standard stabiliti da normativa regionale (dgr 514/09)
	Realizzazione di eventi comunitari di socializzazione	almeno n. 3 eventi comunitari annui di socializzazione

Adeguatezza delle informazioni	Passaggio di informazioni quotidiano con i famigliari sull'andamento giornaliero dell'anziano.	almeno n. 1 contatto giornaliero per passaggio informazioni
	Aggiornamento della Bacheca Informativa presente nel centro diurno	almeno n. 2 incontri annuali per aggiornamento famigliari – assemblea delle famiglie Rispetto delle procedure vigenti in materia di aggiornamento e gestione della Bacheca Informativa nel 100% dei casi
Personalizzazione degli Interventi	Garanzia di un punto di riferimento stabile per l'utente per un ottimale monitoraggio dei bisogni e delle risorse specifici della persona	individuazione ed assegnazione di un oss tutor per ogni utente nel 100% dei casi
Continuità della funzioni operative di stistema	Garanzia di un punto di riferimento stabile, nella struttura, che operi in raccordo con gli interlocutori esterni ed interni in assenza della RAA	Individuazione di una OSS "Capo Turno" nell'ambito del programma turni giornaliero/settimanale/mensile, el 100% dei casi
Gestione delle emergenze (infortunio, malessere, allontanamento dell'ospite dalla struttura)	Esecuzione di interventi appropriati, tempsetivi, efficaci ed efficienti a tutela della sicurezza e della salute degli ospiti	Applicazione e rispetto dei protocolli aziendali vigenti nel 100% dei casi e delle situazioni di emergenza
Gestione delle "Ondate di Calore"	Garanzia degli interventi utili a prevenire il disagio dell'utenza	Applicazione protocolli vigenti (aziendali, distrettuali e regionali) e divulgazione dei prospetti informativi al 100% degli ospiti e delle loro famiglie
Orari e giornate di apertura	Orari e giornate di apertura garantiti oltre gli standard minimi previsti dalla normativa vigente	Apertura per 6 giorni a settimana (standard minimo da normativa 5 gg settimana – dgr 514/09)
		Apertura per 290 giornate/anno (standard minimo da normativa "almeno 5gg a settimana" = 260gg/anno – 514/09)
		Apertura media oltre le 10 ore giornaliere (standard minimo 10 ore giornaliere per 5 giorni a settimana – dgr 514/09)
Interventi alternativi per chiusure straordinarie ed impreviste	Garanzia di interventi di cura ed assistenza domiciliari in caso di chiusure straordinarie ed impreviste della struttura (es. scioperi, eventi climatici ecc.)	Attivazione e/o implementazione interventi del servizio di assistenza domiciliare (sad) e/o del servizio fornitura pasto in regime di servizio minimo essenziale (ai sensi della normativa vigente) nell'80% dei casi
Formazione, aggiornamento e verifiche	Programma annuale degli interventi formatuvi in favore del personale dei Centri Diurni	Almeno 22 ore annuali di formazione per operatore a fronte di uno standard minimo richiesto dalla normativa vigente (dgr 514/09) di 15 ore annuali per operatore

Formazione, aggiornamento e verifiche	Padronanza delle procedure e dei protocolli vigenti da parte del personale	Almeno n. 1 verifica annuale per ogni singolo operatore, con determinazione di punteggio di esito e corrispondente attribuzione di incentivi
Segnalazione e reclami	Rispetto delle tempistiche di esito alle segnalazioni ed ei reclami oreviste dalla presente Carta dei Servizi	Esito entro 30 giorni nel 100% dei casi ordinari (salvo proroga di ulteriori 30 giorni per casi di specifica complessità adeguatamente motivata)

**nella fase di dimissione**

Fattore di qualità	Standard operativo garantito	Indicatore
Continuità assistenziale a seguito della dimissione dalla struttura	Garanzia di risposta ai bisogni di orientamento e sostegno/accompagnamento della persona e della famiglia, alla dimissione dal Centro Diurno	Elaborazione di progetto multidimensionale, in collaborazione con UVG e figure sanitarie proposte, nel 100% dei casi

### **3.4 LA RILEVAZIONE “CLIMA E QUALITA’ DEL SERVIZIO”**

Azienda Pedemontana Sociale garantisce un costante monitoraggio dei processi assistenziali, al fine di verificare il livello di qualità del servizio ed apportare eventuali interventi correttivi e/o di sviluppo.

Tale attività comprende misurazioni e monitoraggi che riguardano pertanto:

- la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie;
- il clima lavorativo percepito dagli operatori;
- I processi assistenziali e la loro adeguatezza;
- la registrazione, il trattamento e la soluzione delle problematiche evidenziate.

Il Responsabile dell’Area Anziani provvede a pianificare e attuare le attività di misurazione e monitoraggio necessarie ad assicurare la conformità dei processi agli obiettivi stabiliti ed il miglioramento continuo delle prestazioni.

Azienda Pedemontana Sociale assicura che il grado di soddisfazione del sistema servizio-operatori- utenti sia adeguatamente rilevato e analizzato tramite:

- **la somministrazione annuale agli utenti dei Centri Diurni (e/o ai familiari di questi) di un apposito questionario di rilevazione della qualità percepita;**
- **la somministrazione periodica agli operatori dei Centri Diurni (Assistenti Sociali, RAA ed OSS) di un apposito questionario quale strumento funzionale alla rilevazione del clima lavorativo percepito e di eventuali osservazioni/suggerimenti utili al miglioramento del servizio.**

Le valutazioni acquisite per il tramite dei questionari sono quindi riassunte nella cosiddetta "Lista di Riscontro", ovvero in un documento, elaborato dalla Commissione Qualità del Servizio ed approvato dal Direttore Generale, utile a sintetizzare gli esiti delle valutazioni rispetto alle principali aree di interesse.

La Lista di Riscontro è costituita da asserzioni che devono trovare conferma con le evidenze della verifica: la valutazione è espressa come "Conforme", "Non Conforme", "Da migliorare".

In occasione di ogni verifica la Lista di Riscontro può essere integrata con aree di valutazione relative a nuove istanze di indagine inserite nei questionari.

L'esito dell'elaborazione della Lista di Riscontro è l'apertura di eventuali azioni correttive, tese a rimuovere le cause che hanno generato le eventuali non conformità. Attuata l'azione correttiva e passato il tempo ritenuto necessario, il Responsabile Area Anziani verifica l'eliminazione delle cause (verifica dell'efficacia) e l'eventuale necessità di proporre una nuova azione correttiva. Il compito di dichiarare chiuso il processo di eliminazione della Non Conformità è demandato alla Commissione Qualità del Servizio dopo aver verificato l'impatto dello stesso sul servizio in oggetto.

La verifica circa l'andamento dei servizi e delle prestazioni erogate presso i Centri Diurni, si realizza inoltre attraverso gli ordinari strumenti di gestione aziendale, ovvero attraverso:

- **l'azione del Direttore** che, nel corso degli Uffici di Direzione, provvede a verifica circa l'andamento del servizio, per il tramite del Responsabile dell'Area Anziani, incaricando il medesimo delle necessarie misure correttive, ove necessario, o condividendo programmi di sviluppo a fronte degli esiti delle rilevazioni annuali sopra descritte;
- **l'opera periodica del Responsabile dell'Area Anziani**, il quale si rapporta costantemente con i GTC delle singole strutture al fine di monitorare l'andamento complessivo del servizio, verificare il rispetto delle procedure vigenti e programmare gli aspetti organizzativi e di sviluppo, anche a fronte delle indicazioni pervenute dall'Ufficio di Direzione;
- **la professionalità degli operatori** (Assistente Sociale, RAA e OSS), nel rapporto quotidiano di cura e di ascolto con gli utenti ed i loro familiari.

L'Azienda Pedemontana Sociale garantisce inoltre un costante monitoraggio dei processi di fornitura da parte di partner e fornitori esterni, al fine di verificare il livello di qualità del prodotto offerto ed apportare eventuali interventi correttivi e/o di sviluppo.

La valutazione dei fornitori viene effettuata, oltre che attraverso gli ordinari strumenti di verifica in capo alla committenza, anche per il tramite dei predetti questionari di rilevazione della qualità percepita dagli utenti (e/o dai familiari di questi) e dagli operatori dei Centri Diurni.

I dati rilevati saranno riportati all'attenzione della Commissione Qualità del Servizio e del Direttore Generale, che valuteranno la congruenza tra fornitura richiesta e offerta e quindi l'apertura di "Non conformità" e conseguentemente di azioni correttive.

Tramite la somministrazione di questionari verranno rilevati i dati sulle seguenti tematiche:

- qualità del prodotto/servizio
- rispetto dei tempi di consegna
- assistenza professionale
- garanzia di aggiornamento
- trasparenza e passaggio informazioni.

## CAPITOLO 4 – GLI STRUMENTI DI ASCOLTO E TUTELA DEI DIRITTI

### 4.1 SEGNALAZIONI, RECLAMI E RIMBORSI

*Gli utenti, i loro familiari o affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, possono presentare segnalazioni e reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruizione delle prestazioni socio-assistenziali che l'Azienda è tenuta a garantire.*

La segnalazione/reclamo può' essere presentata in prima istanza allo Sportello Sociale territoriale o utilizzando l'apposita cassetta localizzata nei locali del servizio.

La soddisfazione del cittadino fruitore dei servizi costituisce uno degli obiettivi prioritari dell'Azienda che, operando in un sistema a rete, concorre, anche per il tramite e in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, a garantire il benessere della popolazione assistita.

La segnalazione di un cittadino relativamente ad un presunto disservizio può costituire un significativo contributo al miglioramento della qualità in quanto consente di focalizzare l'attenzione sui processi di erogazione dei servizi e, se necessario, di introdurre i correttivi finalizzati al superamento delle criticità evidenziate.

Nessuna penalizzazione/sanzione nella fruizione delle prestazioni, deve derivare al cittadino come conseguenza della presentazione di una segnalazione o di un reclamo.

Le segnalazioni e i reclami potranno essere altresì presentate nelle seguenti modalità:

- colloquio telefonico o di persona presso lo Sportello Sociale territoriale;
- lettera in carta libera indirizzata a mezzo posta all'Azienda Pedemontana Sociale presso la sede legale/amministrativa;
- nota via posta elettronica trasmessa all'Azienda Pedemontana Sociale all'indirizzo e.mail [segreteria@pedemontanasociale.pr.it](mailto:segreteria@pedemontanasociale.pr.it);
- nota in apposito campo del sito internet [www.pedemontanasocialeparma.it](http://www.pedemontanasocialeparma.it) denominato "Il Direttore Risponde".

Per i colloqui e le segnalazioni telefoniche l'Operatore che riceve la comunicazione compila un'apposita scheda, che consente la registrazione di quanto segnalato con l'acquisizione di dati per le comunicazioni di merito.

E' stabilito un flusso informativo fra gli Sportelli Sociali e la sede centrale che consente alla Direzione Aziendale il monitoraggio del numero e della tipologia delle segnalazioni e/o reclami pervenuti.

In caso di formale presentazione di reclamo, lo Sportello Sociale che lo ha ricevuto, trasmette all'ufficio/servizio interessato copia del reclamo stesso e richiede la comunicazione degli elementi utili a formulare al risposta. La lettera di risposta viene, di norma, trasmessa alla persona interessata entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

In presenza di situazioni di particolare complessità per le quali risultino necessari ulteriori approfondimenti l'ufficio/servizio interessato dal reclamo, trasmette comunicazione allo sportello sociale, che informa l'interessato, della necessità di proroga. La proroga al termine per la risposta non potrà essere superiore ad ulteriori 30 giorni.

## **4.2 LA TRASPARENZA: IL BILANCIO SOCIALE**

Azienda Pedemontana Sociale garantisce la massima trasparenza dell'operato tramite l'utilizzo dello strumento del Bilancio Sociale.

E' uno strumento di rendicontazione volontario, connesso alla responsabilità che ogni organizzazione ha circa gli effetti che la propria azione produce nei confronti degli interlocutori diretti e della comunità, output e out come, costruendo con essi un rapporto fiduciario e di dialogo permanente.

Gli strumenti di rendicontazione sociale sono molteplici ma il bilancio sociale può essere considerato il principale, in quanto finalizzato a dar conto del complesso delle attività dell'Azienda e a rappresentare in un quadro unitario il rapporto tra visione politica, obiettivi, risorse e risultati.

Il bilancio sociale è l'esito di un processo con il quale l'Azienda rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'organizzazione interpreta e realizza la propria missione istituzionale e il proprio mandato.

Il Bilancio Sociale pertanto:

- descrive i processi decisionali e operativi che caratterizzano l'organizzazione e le ricadute sulla comunità;
- permette di confrontare ciclicamente gli obiettivi programmati con i risultati raggiunti favorendo la definizione di nuovi obiettivi e impegni;
- è integrato con il sistema di programmazione e controllo e con l'intero sistema informativo contabile;
- ha per oggetto le diverse tipologie di interventi posti in essere nell'esercizio delle funzioni e nell'ambito delle competenze.

## APPENDICE – DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

### **Serve un'iscrizione per frequentare i Centri Diurni per persone Anziane?**

Sì, è necessario presentare specifica domanda rivolgendosi allo Sportello Sociale del comune di residenza.

### **A seguito della domanda l'ingresso in struttura è sicuro?**

La possibilità effettiva di ingresso nelle strutture dipende da più fattori, quali:

- Appartenenza alle categorie di destinatari cui è rivolto il servizio;
- Disponibilità di posti conformemente alla normativa vigente, la quale determina sia il massimo di posti occupabili (dgr 564/00), sia il rapporto minimo da garantire tra operatori ed utenti presenti (dgr 514/09);
- Compatibilità della richiesta e del bisogno della persona con la tipologia di servizio. Tale compatibilità è valutata dai professionisti interni all'Azienda (Assistente Sociale e RAA) e dall'Unità di Valutazione Geriatrica distrettuale.

### **In quali e per quanti giorni alla settimana è consentita la frequenza?**

L'orario massimo di apertura delle strutture è indicato nella Carta dei Servizi. Nell'ambito di tale orario, prima di provvedere all'inserimento della persona presso il Centro Diurno, i professionisti coinvolti (Assistente Sociale e RAA) elaborano, in condivisione con l'utente e la sua famiglia, il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), nel quale verrà contemplata anche la modalità di frequenza specifica e personalizzata.

### **Posso eccezionalmente accompagnare il mio familiare in una giornata non prevista nel suo PAI?**

Ordinariamente tale possibilità non è garantita. Tuttavia, qualora ritengano di porre tale richiesta, i familiari dovranno fare riferimento ai professionisti interni dell'Azienda, ovvero Assistente Sociale e RAA, le quali valuteranno opportunità e disponibilità, nell'ambito del Centro Diurno ed in base alla situazione contingente, ad accogliere la richiesta del familiare; verranno valutati, ad esempio sia la disponibilità di posti conformemente alla normativa vigente, la quale determina sia il massimo di posti occupabili in base alla delibera di giunta regionale 564/00, sia il rapporto minimo da garantire tra operatori ed utenti presenti, definito invece dalla delibera di giunta regionale 514/09.

### **Quale costo ha il servizio?**

Il costo del servizio per l'utenza è determinato in base ad un calcolo connesso al valore riportato nella certificazione ISEE. Annualmente l'Organismo Competente determina la soglia del valore ISEE minimo (al di sotto del quale si applica l'esenzione dalla compartecipazione ai servizi) e massimo (al di sopra del quale scatta l'esclusione dall'applicazione della quota agevolata). Per poter avere informazioni dettagliate circa la propria posizione in riferimento al costo del servizio, occorre rivolgersi allo Sportello Sociale del territorio di residenza muniti di certificazione ISEE in corso di validità.

### **E' possibile fruire del servizio di trasporto? Come si richiede tale servizio?**

Il servizio di trasporto è un servizio accessorio, garantito solo ove previsto dal Piano Assistenziale Individuale che verrà predisposto dall'Assistente Sociale e condiviso con l'utente/famiglia. Tale servizio sarà quindi garantito ove ritenuto rispondente ai bisogni dell'utente e della propria famiglia, in rapporto alle priorità di servizio.