

CARTA DEI SERVIZI

*Lasciati
Raccontare* 

Centro Diurno
per soggetti non autosufficienti

R.R. 4/2019

Via Santonio Veneziani, n.16
Bisceglie- Bt



Che cos'è la carta servizi

P. 4



Premessa-Mission

P. 5



Ammissione, Presa in carico e Dimissione protetta

P. 6



Come si accede a centro

P. 10



Chi siamo, cosa offriamo
E dove siamo

P. 11



A chi ci rivolgiamo
Le tariffe

P. 12



Il personale

P. 13



Il responsabile sanitario

P. 14



Giornata tipo

P. 15



Le attività'

P. 16



Le regole del Centro Diurno

P. 19



Diritti utenti e delle famiglie

P. 21



Il volontariato

P. 23



Reclami
Valutazione e grado di soddisfazione P. 24



CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti ai clienti.

I soggetti erogatori di servizi sanitari redigono e pubblicizzano, in conformità al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 2005, la carta dei servizi che costituisce un obbligo di legge ed offre alla organizzazione l'opportunità di rivedere e gestire i propri processi inefficienza, focalizzandoli sulla soddisfazione dell'utente, partendo dalla definizione degli impegni circa il servizio da erogare

La Carta è redatta con la consultazione delle categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza.



PREMESSA-MISSION

Gentile Cliente,

Il documento che sta per leggere è la "Carta Servizi" del nostro Centro Diurno.

La nostra Mission è offrire un modello assistenziale volto a prendersi cura dell'utente e del familiare.

La carta dei servizi sanitari è il patto tra le strutture del SSN ed i cittadini, secondo i seguenti principi informatori:

- A) Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- B) Piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- C) Impegno del nostro Centro al rispetto degli standard di qualità dettati dal R.R. n. 4 del 21 Gennaio 2019;
- D) Ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espresso direttamente dalle famiglie o tramite l'associazione di Volontariato AGEV, tribunale per la tutela dei diritti del cittadino edel malato, che li rappresenta attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento

Con questo spirito La invitiamo a confrontarsi con noi.

A Sua disposizione per ogni approfondimento.

La Direzione



AMMISSIONE -PRESA IN CARICO -DIMISSIONE PROTETTA

Per l'Ammissione nel Centro le famiglie, informate sulla eventuale lista di attesa del Centro devono consegnare all'Ufficio PUA (Porta Unica di Accesso) del DSS territoriale i seguenti documenti:

- modulo di accesso al servizio
- Modulo compilato dal medico curante
- Richiesta di prenotazione visita specialistica
- Modello ISEE ORDINARIO e RISTRETTO

La procedura di ammissione nel Centro Diurno avviene secondo la seguente modalità:

- La richiesta di inserimento è formulata dalla famiglia/tutore del disabile attraverso la mediazione dei servizi sociali territoriali PUA
- I servizi territoriali UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) valutano la situazione clinica e sociale del soggetto, elaborano il progetto in collaborazione con la famiglia e inviano la richiesta di inserimento al centro diurno
- Accertata la disponibilità di poter inserire l'utente nel Centro Diurno, il Comune capofila, ove possibile, attiva l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere della retta.

Le dimissioni del Centro possono avvenire per i seguenti motivi

- per volontà dell'ospite / caregiver,
- insorgenza di malattie che importano uno stato psico-fisico che per propria natura e/o gravità può pregiudicare la sicurezza e l'incolumità di chi alloggia ed opera all'interno del Centro, e/o essere comunque incompatibile con il tipo di assistenza riservata all'ospite del Centro,
- insorgenza di malattie infettive e/o malattie comunque necessitanti di ambiente sanitario,
- mancato rispetto da parte dell'ospite delle regole di civile e corretta convivenza.

La dimissione per iniziativa dell'interessato e della sua famiglia avviene previa comunicazione al Responsabile del Centro Diurno, il quale provvede a comunicarlo tramite apposito modulo al DSS competente. In caso di trasferimento presso altra struttura l'ospite rimane in carico al centro fino al momento dell'effettivo trasferimento che viene comunicato al DSS competente. Al fine di una corretta continuità assistenziale trasferendo altresì, previo consenso/autorizzazione, la cartella sanitaria.



COME SI ACCEDE AL CENTRO

Al Centro diurno per soggetti non autosufficienti si accede con

preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su diagnosi di demenza effettuata dal Centro per Disturbi Cognitivi e Demenze nell'ambito del competente DSS (CDCD) di cui al "Piano nazionale demenze" approvato con Accordo Stato - Regioni del 30/10/2014 o dagli altri servizi ospedalieri e territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici). 3730 Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 9 del 25-1-2019

LA PRESA IN CARICO

La presa in carico del paziente deve essere concordata e comunicata dalla struttura, entro 5 giorni lavorativi,

all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.

Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente l'avvenuta presa in carico.

Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe).

DIMISSIONI

La non frequenza immotivata del centro per periodi superiori ai 10gg. consecutivi

equivale alla dimissione volontaria. La durata del trattamento semiresidenziale di mantenimento per trattamenti di lungo assistenza è fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel PAI redatto dall'UVM, e può essere soggetto a proroga.

Al termine del percorso di trattamento assistenziale di mantenimento, in assenza di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo e persistendo il bisogno del paziente di assistenza, questi sarà trasferito in altro setting assistenziale appropriato, preferibilmente di tipo domiciliare, dietro nuova valutazione da parte dell'UVM.

La richiesta di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo semiresidenziale di mantenimento di Centro diurno deve essere preventivamente autorizzato dall'UVM del

PROROGA

DSS nel quale insiste la struttura erogante.

A tal fine la struttura che ha in carico il paziente, almeno 30 giorni lavorativi prima della scadenza, notifica inderogabilmente la richiesta di proroga alla UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.

L'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante provvede alla valutazione della richiesta di prosecuzione del trattamento e a comunicare, in caso di esito favorevole, l'autorizzazione alla struttura richiedente, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.

Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente la prosecuzione del trattamento in regime di proroga.

Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe) in sede di verifica dell'appropriatezza che vale fatto salvo il periodo di proroga tacitamente accordato.

Si precisa che per l'accesso al Centro diurno per soggetti non autosufficienti l'UVM si integra o coordina con il Centro per Disturbi Cognitivi e Demenze nell'ambito del competente DSS (CDCD) di cui al "Piano nazionale demenze" approvato con Accordo Stato - Regioni del 30/10/2014 o con gli altri servizi territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici), competenti per la diagnosi di demenza.

Analoga procedura è attivata in caso di esito negativo alla richiesta di proroga.

Decorsi inutilmente i termini dei 30 gg. lavorativi, la proroga s'intende tacitamente accordata. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe) in sede di verifica dell'appropriatezza che vale fatto salvo il periodo di proroga tacitamente accordato.

Si precisa che per l'accesso al Centro diurno per soggetti non autosufficienti l'UVM si integra o coordina con il Centro per Disturbi Cognitivi e Demenze nell'ambito del competente DSS (CDCD) di cui al "Piano nazionale demenze" approvato con Accordo Stato - Regioni del 30/10/2014 o con gli altri servizi territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici), competenti per la diagnosi di demenza.



CHI SIAMO, COSA FACCIAMO, DOVE SIAMO

Il centro diurno per soggetti non autosufficienti è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno finalizzata all'accoglienza di soggetti in condizione di non autosufficienza, che per il loro declino cognitivo e funzionale esprimono bisogni non adeguatamente gestibili a domicilio per l'intero arco della giornata.

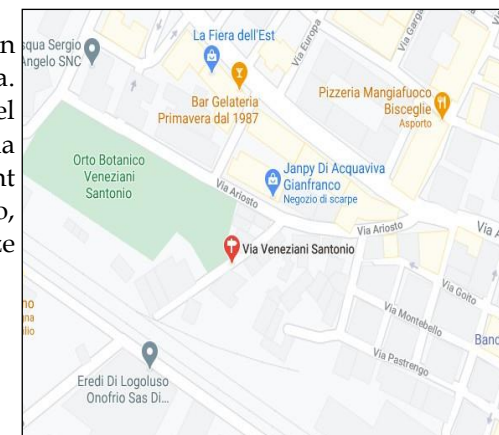
Il Nostro Centro Diurno è ubicato alla via Santonio Veneziani n -16 Bisceglie.

Il Centro diurno per soggetti non autosufficienti assicura l'apertura e l'erogazione dei servizi previsti per almeno otto ore al giorno, la struttura è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 16:30. esclusi i giorni festivi da calendario. La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente potrà essere di 3 o 6 accessi alla settimana, in base a quanto definito nel PAI. e può accogliere 30 ospiti;

Assicura l'assistenza nell'espletamento delle attività e delle funzioni quotidiane anche attraverso prestazioni a carattere assistenziale (igiene personale), nonché la

somministrazione dei pasti, in relazione agli orari di apertura.

Per il raggiungimento del centro diurno la fermata dalla linea urbana è ubicata a 100 mt dall'ingresso del centro diurno, Nelle vicinanze è presente anche la stazione ferroviaria.





A CHI CI RIVOLGIAMO

DESTINATARI

Il centro è destinato a soggetti affetti da demenza associata o meno a disturbi del comportamento, anche se non soggetti anziani con età

superiore ai 64 anni, non affetti da gravi deficit motori, gestibili in

regime di semiresidenzialità, capaci di trarre profitto da un intervento integrato,

STRATEGIA

Il processo strategico di implementazione non si rivolge solo al paziente colpito dalla malattia, ma vuole coinvolgere la famiglia sulla quale ricade il maggiore carico assistenziale ed emotivo. Per questo motivo il Centro diurno nasce come servizio a carattere territoriale, il più vicino possibile alle necessità della cittadinanza.

LE TARIFFE

La retta giornaliera comprende le attività sanitarie, riabilitative, socio sanitarie inclusi i costi ed i materiali annessi alle attività.

La retta ad oggi ammonta ad Euro 81,63 al giorno di cui Euro 40,82 a carico della ASL ed 40,81 a carico della famiglia/Comune nella misura dei Buoni Servizio ed in funzione al reddito ISEE ed alle dovute autorizzazioni. Quanto su detto, nelle more del nuovo R.R. del 21 Gennaio 2019 n. 4 degli aggiornamenti tariffari previsti dallo stesso.

La quota di compartecipazione a carico delle famiglie dovrà essere versata entro i primi 10 gg del mese successivo di frequenza.



IL PERSONALE

È garantita, per ogni paziente, la predisposizione del Piano

Assistenziale Individuale con gli specifici programmi

e i tempi di realizzazione previsti, ivi compresi incontri informativi con il caregiver e la presa in carico del nucleo familiare finalizzata a suggerire modalità più consone da mettere in atto al fine di potenziare le risorse residue dell'utente e ridurre il carico emozionale del caregiver.

E' garantita la presenza di:

- 1 medico specialista con funzione di responsabile sanitario;
- 1 medico consulente neurologo;
- 1 psicologo;
- 1 infermiere;
- 1 terapeuta della riabilitazione;
- 4 educatori professionali;
- 5 operatori socio-sanitari dedicati all'assistenza.

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato attraverso attività didattiche interne ed esterne (ECM)

Il personale nel Centro diurno è in possesso delle necessarie qualifiche professionali e di idoneo titolo legalmente riconosciuto

- Stanza per il riposo, nella struttura, in uno spazio adeguatamente arredato per il relax degli ospiti con 2 letti
- Servizio trasporto andata/ritorno secondo gli orari concordati



IL RESPONSABILE SANITARIO

Il responsabile Sanitario del Centro Diurno deve garantire la presenza per almeno 4 ore settimanali.

Il medico cui è affidata la direzione sanitaria:

- Risponde della idoneità del personale, delle attrezzature e degli impianti.
- Vigila sulla puntuale osservanza delle norme igienico sanitarie sulla efficienza e sicurezza dello strumentario e dei locali, sulla validità e corretta applicazione delle metodologie in uso
- Vigila sulla gestione dei farmaci
- Vigila sul rispetto delle norme che regolamentano le incompatibilità del personale
- Garantisce la regolare presenza del personale
- È responsabile della predisposizione del PAI per ciascun paziente e della regolare erogazione
- È responsabile della registrazione delle cartelle cliniche degli ospiti, del loro aggiornamento periodico e dell'archiviazione
- Vigila sull'aggiornamento formativo dell'èquipe della struttura



GIORNATA TIPO

Ore 8:30 – 9:30

- Arrivo al centro con trasporto utenti
- Accoglienza
- Merenda

Ore 9:30 – 12:30

Il centro si organizza:

- Attività di stimolazione/riattivazione cognitiva
- Attività di stimolazione sensoriale
- Fisioterapia di gruppo e ginnastica dolce
- Attività musicali
- Stimolazione emozionale
- Attività di socializzazione
- Attività di reminiscenza
- Attività ludiche
- Laboratori artistici

Ore 12:30 – 14:00

Laboratorio autonomie (igiene mani...)
Pranzo e riordino sala

Ore 14:00 – 16:30

Igiene e cura della persona
Rilassamento
Attività occupazionali
Attività di animazione
Rientro e trasporto ospiti



LE ATTIVITÀ

Le attività presenti nel centro sono:

- servizio di accoglienza;
- attività di cura e assistenza alla persona;
- servizio medico e infermieristico, attività di terapia occupazionale; attività di stimolazione/riattivazione cognitiva (memory training, terapia di riorientamento alla realtà, training procedurale);
- attività di stimolazione sensoriale (musicoterapia, arte terapia, aromaterapia eccetera);
- attività di stimolazione emozionale (terapia della reminiscenza, terapia della validazione, pet-therapy, psicoterapia di supporto);
- strategie per la riduzione della contenzione, specie farmacologica, e per l'utilizzo dei presidi di sicurezza; socializzazione, attività ricreative, ludiche, culturali, religiose; servizio pasti, servizio trasporto da e per l'abitazione propria.
- Le attività sono aperte al territorio e organizzate attivando le risorse della comunità locale.

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ

Il Centro Diurno si configura come un'opportunità terapeutica intensiva rivolta a soggetti non autosufficienti che necessitano di assistenza riabilitativa anche a lunga durata. Il trattamento si svolge secondo un progetto condiviso da tutti gli operatori e redatto con gli occhi dei nostri ospiti.

Accanto ai servizi incentrati sugli aspetti clinici dei nostri ospiti, nel nostro centro diurno si fa strada un nuovo programma di assistenza definita "protesica". Esso fornisce un sostegno, o protesi, per la persona promuovendo un adattamento dell'ambiente fisico e sociale in cui l'operatore deve lavorare. Un modello Protesico, che persegue l'obiettivo del benessere inteso come miglior livello funzionale possibile attraverso tra fondamentali elementi di cura:

- **PERSONE**
- **PROGRAMMI**
- **SPAZIO FISICO**

Si tratta dunque di un modello sistemico che si sviluppa a partire dalla comprensione della problematica per poi cogliere e valorizzare a 360° la capacità residue dell'ospite, la sua storia e i suoi desideri.

La buona riuscita di tale modello riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione dell'UVM, dell'equipe del Centro Diurno, degli ospiti e delle loro famiglie.

La qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per la crescita del centro diurno, per mantenere e migliorare la soddisfazione dei nostri ospiti e delle loro famiglie.

Per ogni ospite viene stilato un progetto terapeutico individualizzato, condiviso con l'equipe, con l'utente e la famiglia: il PAI.

Si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- Controllare e contenere il disturbo comportamentale
- Recuperare e sviluppare l'autonomia personale e sociale
- Il progetto terapeutico riabilitativo si intende qualitativamente soddisfatto una volta raggiunti gli obiettivi individuati per ciascun ospite e una volta soddisfatta e consolidata una maggiore autonomia individuale.

Nello specifico la qualità dell'intervento è data da:

- Personalizzazione dell'intervento in base alle capacità residue dell'ospite e ai suoi bisogni.
- Individuazione di obiettivi generali e specifici a breve-medio-lungo termine declinati in diverse attività
- Condivisione delle modalità di intervento e delle cartelle di lavoro mediante diario operatori, riunioni
- Verifiche e revisione annuale del progetto di condivisione con la famiglia
- Valutazione della soddisfazione delle famiglie degli ospiti
- Professionalità dell'assistenza: personale qualificato, rispetto dei codici deontologici, tutela degli ospiti.

Particolare attenzione è riservata ai bisogni del Caregiver e dei familiari i quali potranno trovare nell'equipe del Centro sostegno e attenzione alle loro esigenze avvalendosi della costante presenza dell'assistente sociale o dello psicologo (in presenza programmata) del Centro diurno, sia per contribuire con la loro esperienza ad un migliore approccio psico-attitudinale nei confronti del loro caro, ma soprattutto i familiari potranno partecipare ad attività di "Sostegno alla famiglia", strutturate in percorsi informativi in sede, come il Cafè Alzheimer, incontri finalizzati a suggerire strategie per una corretta gestione dell'utente a casa ed eventi informativi circa le attività svolte dai propri cari.



REGOLE DEL CENTRO DIURNO

Gli utenti del Centro Diurno sono tenuti a rispettare le seguenti regole al fine di poter permettere il corretto svolgimento delle attività all'interno della struttura. In tal modo saranno tutelati i diritti di tutti.

- Rispettare gli orari e i giorni di frequenza previsti dal PAI
- Rispettare gli orari del trasporto evitando i ritardi
- I cambiamenti delle eventuali terapie farmacologiche degli utenti devono essere comunicati tempestivamente
- Le certificazioni mediche degli esami eseguiti dall'utente devono essere presentate in amministrazione in maniera tempestiva, per poter consentire una migliore gestione dell'ospite.
- Presentare eventuali reclami nei confronti dei servizi offerti, del personale in servizio o delle modalità di accoglienza in modo tempestivo, attraverso anche la cassetta reclami presente in struttura.
- Le cartelle degli ospiti possono essere richieste in amministrazione al Responsabile Sanitario
- Comunicare tempestivamente la mancata frequenza specificando la durata e la motivazione dell'assenza
- Il centro diurno non è responsabile dello smarrimento di valori e/o oggetti che non vengano consegnati in amministrazione all'ingresso in struttura
- Non è consentito introdurre nel centro diurno oggetti di valore e denaro per i quali non ci riterremo responsabili



RECLAMI

FAC-SIMILE

Con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di recepire i problemi dell'utente, la invitiamo qualora avesse delle lamentele a compilare questo modulo, affinché i nostri responsabili possano intervenire per eliminare il problema e attivare delle azioni correttive al fine di impedire il ripetersi del disservizio. Il modulo dovrà essere imbucato nell'apposita cassetta reclami.

NOME _____
 COGNOME _____
 TELEFONO _____

RECLAMO RILEVATO:

Data _____ firma _____

A carico del Centro Diurno

Valutazione del reclamo () FONDATO () NON FONDATO
 ALLEGATA NOTA DI RISPOSTA AL RECLAMO () SI () NO

Nota di risposta al reclamo da comunicare all'intestatario del reclamo
 tramite convocazione

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SDDISFACIMENTO

FAC-SIMILE

In riferimento al servizio offerto, le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate, barrando la casella di gradimento

CARATTERISTICHE	NON SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
Professionalità del personale			
Cortesia del personale			
Pulizia della struttura			
Qualità delle attività proposte agli utenti			
Prontezza di risposta ai bisogni degli utenti			
Attività ricreative svolte			
Comunicazioni con i familiari			

Tale scheda di soddisfazione sarà presentata con cadenza semestrale con la facoltà di poter aggiungere eventuali suggerimenti al fine di raggiungere un livello di miglioramento continuo

Centro Diurno

Lasciati Raccontare

**Servizio autorizzato al funzionamento con
Autorizzazione Comunale definitiva n. 20 del 22/01/2019
Iscritto al Registro Regionale con Atto n. 93 del 31/01/2019
Accreditamento Regionale con A.D. n.462 del 27/12/2023**



PRAGMA SRL

Gestore del

Centro Diurno per non autosufficienti

Via Santonio Veneziani n. 16

- www.lasciatiraccontare.net -

PEC: pragmasrl2016@legalmail.it

E-mail: pragmasrl2016@libero.it

tel – fax 080-3967297

Versione aggiornata al 2025