

# COMUNE DI PIOVENE ROCCHETTE



## CENTRO DIURNO "MADONNA DELL'ANGELO"

PER ANZIANI  
NON AUTOSUFFICIENTI E  
AUTOSUFFICIENTI

## **CARTA DEI SERVIZI**

1<sup>^</sup> Rev. Febbraio 2026 (DG n.18/2026)

1<sup>^</sup> Edizione giugno 2020 (DG n. 60/2020)

## **INDICE:**

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>1. LA CARTA DEI SERVIZI</i>                                                                         | <i>4</i>  |
| <i>2. IL CENTRO DIURNO PER ANZIANI: FINALITA'</i>                                                      | <i>5</i>  |
| <i>3. PRINCIPI E MODALITA' DI INTERVENTO</i>                                                           | <i>5</i>  |
| <i>4. DIRITTI DELL'ANZIANO</i>                                                                         | <i>6</i>  |
| <i>5. STRUTTURA E AMBIENTI DEL CENTRO DIURNO</i>                                                       | <i>7</i>  |
| <i>6. MODULI DI FREQUENZA DEL SERVIZIO</i>                                                             | <i>7</i>  |
| <i>7. SERVIZI DEL CENTRO DIURNO</i>                                                                    | <i>8</i>  |
| <i>8. ASSISTENZA SANITARIA</i>                                                                         | <i>9</i>  |
| <i>9. SERVIZIO DI ANIMAZIONE</i>                                                                       | <i>9</i>  |
| <i>10. SERVIZI ALBERGHIERI</i>                                                                         | <i>10</i> |
| <i>11. SERVIZIO DI SEGRETERIA</i>                                                                      | <i>11</i> |
| <i>12. SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI ESTETICA</i>                                                      | <i>11</i> |
| <i>13. SERVIZIO DI TRASPORTO</i>                                                                       | <i>12</i> |
| <i>14. LA METODOLOGIA DEL SERVIZIO</i>                                                                 | <i>12</i> |
| <i>15. I RUOLI SOCIO-SANITARI</i>                                                                      | <i>13</i> |
| <i>16. RILEVAZIONE DELLA QUALITA' E DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO E<br/>PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI</i> | <i>14</i> |
| <i>17. FORME DI CONTROLLO ISTITUZIONALE</i>                                                            | <i>14</i> |
| <i>18. GESTIONE DI EVENTUALI RECLAMI E DISSERVIZI</i>                                                  | <i>14</i> |
| <i>19. REGOLE DI COMPORTAMENTO /FREQUENZA PER ANZIANI E FAMILIARI</i>                                  | <i>14</i> |
| <i>20. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA (PAGAMENTO RETTA/TRASPORTO)</i>                                       | <i>16</i> |
| <i>21. RINUNCIA O DIMISSIONE DAL SERVIZIO</i>                                                          | <i>16</i> |

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <i>22. PRIVACY</i>                                     | <i>16</i> |
| <i>23. ACCESSO AGLI ATTI</i>                           | <i>16</i> |
| <i>24. ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SICUREZZA</i>         | <i>17</i> |
| <i>25. DISPOSIZIONI FINALI E REVISIONE DELLA CARTA</i> | <i>17</i> |

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### ➤ *Che cos'è la Carta dei Servizi*

La carta dei servizi è uno strumento con il quale si intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Centro Diurno per Anziani in una logica di trasparenza.

Viene consegnata a tutte le famiglie che usufruiscono di tali servizi.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti **finalità**:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti,
- informare sulle procedure per accedere ai servizi,
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni,
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

Il Centro Diurno Comunale rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del Centro;
- le modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione dell'ospite e dei familiari al miglioramento continuo del servizio e le forme per far pervenire osservazioni, suggerimenti e reclami.

### ➤ *Quali sono i principi a cui si ispira la Carta dei Servizi?*

La Carta dei Servizi adottata per il Centro Diurno per Anziani risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la DCPM del 27.01.1994:

#### **EGUAGLIANZA**

Il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

#### **IMPARZIALITA'**

I comportamenti del personale del Centro Diurno nei confronti degli ospiti e dei familiari sono conformi ai criteri di obiettività ed imparzialità.

#### **CONTINUITA'**

L'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati.

## **PARTECIPAZIONE**

Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dalla normativa sul trattamento dei dati personali). Sono gradite le osservazioni ed i suggerimenti volti a migliorare il servizio.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi del Centro Diurno comunale sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente del Personale.

## **2. IL CENTRO DIURNO "MADONNA DELL'ANGELO" : FINALITA'**

Il Centro Diurno "Madonna dell'Angelo" si colloca all'interno della rete dei servizi socio-sanitari rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente e autosufficiente, per dare continuità all'azione assistenziale di cui l'anziano necessita, favorendo e valorizzando l'apporto delle risorse territoriali, del privato sociale e del volontariato, che - nell'interesse degli ospiti - coinvolge ed armonizza con le esigenze organizzative del servizio.

Il Centro Diurno è un servizio semi-residenziale socio-sanitario che accoglie anziani non autosufficienti o adulti con patologie assimilabili a quelle della Terza età; opera in funzione del benessere degli anziani, per soddisfarne i bisogni, sulla base di un progetto assistenziale definito con l'Assistente Sociale (Responsabile del Caso). In tale progetto vengono garantiti, per quanto possibile, elementi di continuità rispetto allo stile di vita quotidiano. Il Servizio opera in integrazione con la famiglia e con i servizi della rete, per mantenere la persona nel proprio domicilio e nel proprio contesto familiare e sociale.

L'Amministrazione Comunale di Piovene Rocchette offre il servizio di Centro Diurno ad un massimo di 30 anziani non autosufficienti e 20 anziani autosufficienti.

## **3. PRINCIPI E MODALITA' DI INTERVENTO**

Il Centro Diurno identifica la qualità con il massimo benessere possibile dell'anziano, rispettando i diritti della persona in tutte le azioni quotidiane, sia assistenziali che relazionali, compiute dagli operatori.

L'attività assistenziale è presidiata da appositi protocolli, che prevedono la rilevazione costante del gradimento da parte dell'ospite e dei familiari.

Il Centro Diurno agisce sulla base dei seguenti **principi**:

- l'impegno per il perseguimento del massimo benessere possibile dell'anziano: scopo di tutte le azioni del Centro, che si realizza anche attraverso l'integrazione delle attività svolte dalle diverse figure professionali, sia interne che esterne al Servizio;
- la conoscenza ed il rispetto dell'anziano come individuo portatore di bisogni e di aspettative da soddisfare, nonché come cittadino portatore di diritti da tutelare e di

scelte da rispettare;

- il coinvolgimento dei familiari, considerati come risorsa fondamentale per il benessere della persona, in quanto riferimenti indispensabili per la qualità di vita e di relazione;
- la ricerca della massima personalizzazione possibile degli interventi, modulando tempi e modalità di assistenza in base ai bisogni dei singoli.

Le **azioni** del Centro Diurno sono orientate a perseguire:

- la centralità della persona anziana nel definire le azioni di assistenza, ovvero la progettazione e la realizzazione di interventi che tengano conto dei bisogni, dei gusti e delle abitudini della persona, in continuità - per quanto possibile - con gli stili di vita quotidiani;
- la cura delle fasi di accoglienza ed inserimento, attraverso interventi personalizzati che garantiscano l'erogazione dell'assistenza tutelare, socio-riabilitativa (animazione) ed infermieristica in modo integrato e funzionale al benessere della persona, in raccordo con il medico di Medicina generale, ove disponibile;
- la tutela e valorizzazione della personalità di ogni ospite: il Centro Diurno riconosce questo principio e riserva specifici spazi di intervento per consentire a ciascuno di esprimere la propria identità nei rapporti interpersonali, avendo particolare cura nei rapporti con la famiglia e di chi la rappresenta;
- la parità di trattamento nelle prestazioni assistenziali e l'imparzialità di comportamento del Personale.

#### 4. DIRITTI DELL'ANZIANO

Il Centro Diurno, con riferimento ai diritti ed alla valorizzazione della personalità dell'anziano, assicura il rispetto dei seguenti diritti:

- di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose;
- di essere assistito e curato con attenzione alla riservatezza ed alla privacy;
- di essere informato sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità dell'ospite, tali informazioni devono essere rese al familiare di riferimento (o Amministratore di Sostegno);
- di avere uno spazio di assistenza e riposo, il più possibile adeguato ai bisogni personali;
- di ricevere una assistenza commisurata alle proprie esigenze;
- di essere informato sulle possibilità di scelta relative all'offerta di attività di animazione;
- di poter contare su un raccordo costante tra i referenti del Centro Diurno e la propria famiglia o con chi la rappresenta, per tutte le informazioni che lo riguardano;

- di essere tutelato rispetto alla privacy, anche con riferimento all'utilizzo dei dati personali;
- di fruire, quando previsto dal progetto personalizzato, della possibilità di entrare e di uscire dal Centro Diurno, in accordo con le figure di riferimento e previa compilazione di apposita modulistica.

## 5. STRUTTURA E AMBIENTI DEL CENTRO DIURNO

Il Centro è ubicato nel Comune di Piovene Rocchette, 8.500 abitanti circa, in zona centrale, ben servita e con ampio parcheggio attiguo.

Vi si può accedere facilmente sia dalla strada provinciale n. 350 Piovene Rocchette - Trento, a sua volta collegata con l'Autostrada A23 Valdastico.

Gli spazi destinati al servizio di Centro Diurno sono articolati al piano terra, e si compongono di aree attrezzate dedicate alle attività della giornata e ai bisogni degli ospiti.

Oltre ai vani tecnici sono disponibili le zone per l'attività amministrativa e di spogliatoio del personale.

Altre aree sono dedicate a portineria, centralino; sala riunione con televisione; sala da pranzo, zona dispensa con cucinetta di appoggio; bagni igienici.

Al bisogno, gli anziani del Centro Diurno possono accedere all'ambulatorio infermieristico per prestazioni sanitarie.

La struttura è dotata di un'area esterna, con spazi verdi, parcheggi e percorsi pedonali protetti.

## 6. MODULI DI FREQUENZA DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno è attivo con continuità nell'arco dell'intero anno, è aperto tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con orari di apertura dal mattino al tardo pomeriggio, usufruendo del pranzo, di merenda/spuntino al mattino e al pomeriggio e, se richiesto di cena come pasto confezionato da consumare al domicilio (servizio extra).

A fronte di un congruo numero di richieste (in grado di sostenere la spesa conseguente) il Centro sarà aperto anche nella giornata di sabato.

Gli orari saranno articolati in base alle necessità rilevate dall'utenza. I moduli di frequenza degli utenti per il Centro Diurno sono diversificati, per rispondere alle esigenze della persona e della famiglia, con previsione di frequenze a tempo pieno o parziale, su 5 o 6 giorni.

Il modulo di frequenza è generalmente concordato e definito al momento dell'ingresso.

Per gli ospiti autosufficienti la frequenza può essere dai 2 ai 5 giorni.

Per gli ospiti non autosufficienti la frequenza può essere dai 3 ai 5 giorni.

Eventuali modifiche di fruizione delle fasce orarie limitate ad esigenze particolari e contingenti (partecipazioni ad iniziative, uscite, sopraggiunte problematiche familiari ecc.) vengono richieste attraverso il Servizio ed autorizzate dalla Referente del Servizio medesimo.

In caso di chiusura del Centro Diurno per comprovate motivazioni (es. scioperi, eventi atmosferici avversi, ecc.) verrà data tempestiva comunicazione all'ospite ed alla sua famiglia.

## 7. SERVIZI DEL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno garantisce un'appropriata assistenza socio-sanitaria. Le attività sono presidiate da specifici protocolli, procedure, linee guida, prefigurati anche dalla normativa sull'accreditamento regionale dei servizi socio-sanitari.

In particolare, vengono offerti i seguenti servizi:

- assistenza alla persona e aiuto nelle attività di vita quotidiana
- assistenza infermieristica (quando prevista dal PAI – piano assistenziale individualizzato)
- assistenza riabilitativa (quando prevista dal PAI)
- attività di animazione
- servizi alberghieri
- attività di segreteria
- attività di portineria /centralino

Il Centro Diurno realizza, attraverso l'attività degli OSS (operatori socio sanitari), interventi di aiuto e supporto quotidiano all'anziano nelle seguenti attività di assistenza:

- a) cura delle fasi di accoglienza al centro e di preparazione al ritorno a casa;
- b) igiene personale e cura della persona;
- c) alimentazione;
- d) riposo pomeridiano;
- e) attività di supporto alla mobilitazione e alla riattivazione.

Nel dettaglio:

a) cura delle fasi di accoglienza al centro e di preparazione al ritorno a casa: l'accoglienza al Centro Diurno è una fase molto importante, in quanto l'anziano lascia il suo contesto di vita familiare per trascorrere buona parte della giornata in un altro contesto di assistenza e cura.

Durante l'incontro quotidiano tra l'operatore e l'anziano, attraverso il saluto e l'ascolto, si crea la condizione per una buona presa in carico. Ad ogni anziano è assicurata, per quanto possibile, una accoglienza personalizzata; ciò significa che l'operatore attua una serie di attività che tengono conto dei bisogni della persona, definite nel PAI, valutando anche eventuali condizioni di cambiamento, che si siano verificate a domicilio.

Anche la preparazione dell'anziano per il rientro a domicilio prevede una serie di attività personalizzate assistenziali e di relazione, sia con l'anziano che – quando se ne ravvisa la necessità - con chi lo assiste a casa, in modo da concludere positivamente il percorso quotidiano presso il Centro, e favorire un buon proseguimento del lavoro di cura in famiglia.

La collaborazione ed il rapporto di fiducia tra i familiari e gli Operatori del Centro Diurno risultano di fondamentale importanza per il benessere e la serenità degli ospiti. Ciò comporta un costante impegno da parte di tutti, al fine di favorire un passaggio di informazioni riguardanti l'Anziano, che diano continuità al progetto socio-assistenziale.

b) Igiene personale e cura della persona: agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza, per effettuare l'igiene quotidiana e cura della persona per ciò che si rende necessario durante la permanenza al centro, come previsto nel PAI.

All'ingresso e durante la permanenza nel servizio è richiesta la fornitura di un beauty-case



personale. Si richiede che i familiari garantiscano un cambio di abiti personali, appositamente contrassegnato. Il Centro Diurno non è responsabile dell'eventuale smarrimento di capi non contrassegnati.

I presidi per l'incontinenza sono personali, e di norma forniti all'anziano dalla Azienda Ulss.

c) Alimentazione: l'attività di refezione realizzata al Centro Diurno assicura e rileva il gradimento individuale dell'anziano, in quanto tiene conto delle autonomie e delle scelte personali degli anziani. L'attività è realizzata in sala da pranzo; per la disposizione ai tavoli, per quanto possibile, si tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascun anziano.

Gli anziani, qualora non siano in grado di alimentarsi autonomamente, sono supportati dal personale assistenziale, che li aiuta - in modo parziale o completo - ad alimentarsi adeguatamente. E' possibile prevedere che i famigliari o altre persone indicate dai medesimi siano presenti nella fase di somministrazione dei pasti, purché ciò sia concordato con il Responsabile del Centro Diurno, rispetto ai tempi di permanenza e alle modalità di erogazione dei pasti. L'attività, oltre ad essere presidiata da specifico protocollo, si avvale anche delle linee guida contenute nel Manuale di Autocontrollo HACCP.

d) Riposo pomeridiano: dopo il pranzo è assicurato il riposo, agli anziani il cui piano assistenziale individualizzato lo preveda, il riposo pomeridiano.

e) attività di supporto alla mobilitazione e alla riattivazione: l'Operatore del Centro Diurno attua, per quanto di sua competenza, alcune attività di supporto alla mobilitazione e alla riattivazione, in base ai bisogni individuati nel Piano assistenziale individuale. Eventuali interventi specialistici di riabilitazione (fisioterapia, logopedia, psicologia) potranno essere forniti a richiesta e con specifica tariffazione extra retta.

## **8. ASSISTENZA SANITARIA**

L'anziano che frequenta il Centro Diurno mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, che ha cura di fornire al Servizio le informazioni sanitarie utili all'assistenza quotidiana. I farmaci prescritti dal Medico vengono forniti al Centro Diurno dai familiari.

L'Assistenza infermieristica viene realizzata dall'Infermiere presente negli orari stabiliti, il quale garantisce la partecipazione alle fasi di presa in carico, valutazione dei bisogni e costruzione del PAI per ciascun ospite, e fornisce le prestazioni infermieristiche necessarie.

## **9. SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il Centro Diurno realizza interventi di animazione e occupazione del tempo libero, allo scopo di contribuire alla qualità di vita quotidiana ed al benessere degli anziani.

L'attività, progettata e realizzata dall'Educatore Professionale, persegue le seguenti finalità:

- mantenere gli interessi individuali dell'anziano, tenendo conto delle richieste e dei bisogni espressi;
- contenere il processo involutivo dell'anziano, attivando una stimolazione cognitiva

e valorizzando le abilità psicofisiche;

- mantenere attive le capacità di relazione dell'anziano, facilitando il suo rapporto con l'ambiente.

A tal fine il Centro Diurno dispone di un programma di animazione che pianifica l'attività, la cui periodicità (settimanale, mensile ed annuale) consente di tenere conto, per quanto possibile, delle ricorrenze e delle tradizioni degli anziani e delle loro famiglie.

All'interno del programma vengono declinate le attività, quali, a titolo esemplificativo: lettura di libri e giornali, riattivazione motoria e cognitiva (es. ginnastica di gruppo e cruciverba), attività manuali e creative (es. disegno, lavori a maglia e uncinetto, giochi da tavolo), uscite organizzate per gruppi e/o individuali (teatro, ristorante, bar, piccoli acquisti), feste a tema, festa mensile dei compleanni, tombola.

E' promossa la collaborazione con i familiari, le associazioni del territorio, le parrocchie, le scuole per accrescere opportunità di relazioni significative per gli anziani.

Per le attività di animazione il Centro Diurno si avvale anche del supporto di Volontari, sia in affiancamento dell'Educatore Professionale sia per la realizzazione in autonomia di attività semplici concordate con il personale (es. Tombola, gruppo canto, ecc.)

I Volontari sono iscritti ad apposito elenco e sono assicurati nelle diverse attività che svolgono; sono tenuti al rispetto della privacy degli ospiti.

## 10. SERVIZI ALBERGHIERI

Il Centro Diurno offre servizi alberghieri e di supporto, al fine di contribuire ad assicurare benessere, qualità di vita e gradimento dell'anziano, attraverso le seguenti attività:

- a) attività di ristorazione
- b) attività di pulizia e disinfezione dei locali
- c) attività di lavanderia
- d) attività di manutenzione

### a) Ristorazione

Il servizio di ristorazione garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche degli ospiti, tenendo conto delle condizioni sanitarie e del gradimento.

Il rispetto delle norme igienico – sanitarie riferite alla fruizione dei pasti ed alla gestione dei locali dedicati è presidiato attraverso il Manuale Interno di Autocontrollo (Manuale HACCP), periodicamente revisionato.

La varietà dell'alimentazione è garantita da una rotazione dei menù stagionali (primavera-estate ed autunno-inverno), articolati, per ogni stagione, su 4 settimane.

Il pasto completo prevede un primo, un secondo, un contorno, pane, frutta, bevande.

Il servizio cura l'adeguatezza e la personalizzazione del pasto, tenendo conto dei bisogni dell'utenza; è prevista la somministrazione di diete speciali, a seguito di prescrizione medica.

Durante la giornata si effettua la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione.

Per motivi igienico-sanitari, ed a tutela della salute dell'anziano, è vietato portare e somministrare alimenti preparati presso il proprio domicilio; è altresì vietata, come da normativa regionale, la distribuzione di alimenti preparati con uova fresche.

L'utilizzo di prodotti confezionati provenienti dall'esterno è regolamentato dal Manuale di

Autocontrollo, e deve essere concordato con i responsabili del Centro Diurno. In particolari occasioni, i familiari possono portare al proprio congiunto alimenti, purché non preparati con uova fresche e trasportati nel rispetto delle temperature di conservazione e delle norme igienico - sanitarie, oltre che muniti di scontrino fiscale - da consegnare in segreteria ai fini di garantire la tracciabilità di ciascun prodotto.

#### b) Pulizie

Il servizio di pulizia assicura l'igiene di tutti gli ambienti del Centro Diurno; in particolare sono curate le pulizie quotidiane dei bagni, dei principali spazi comuni e della sala da pranzo. Ove necessario, sono previsti interventi ripetuti nel corso della giornata. Sono altresì previsti interventi di pulizia periodica più approfondita per vetri, parti alte dei soffitti e degli arredi, delle porte, delle piastrelle dei bagni, ecc.

#### c) Lavanderia

Presso il Centro diurno viene assicurato il cambio periodico e/o al bisogno del tovagliato e della biancheria piana (tovaglioli, asciugamani per l'igiene).

#### d) Manutenzione

Nel Centro Diurno vengono assicurati gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria in collaborazione con i Servizi Tecnici del Comune di Piovene Rocchette, oppure ricorrendo anche ad incarichi a ditte specializzate.

### 11. SERVIZIO DI SEGRETERIA

La segreteria del Centro Diurno fornisce informazioni sulle rette (composizione, modalità di pagamento) e sulle pratiche amministrative relative alla permanenza dell'anziano nel centro Diurno. Supporta, inoltre, gli utenti nella gestione di piccole necessità di segretariato sociale.

La Segreteria tiene i contatti con i familiari degli Ospiti per le necessità di carattere prevalentemente amministrativo, assicura, assieme agli operatori presenti, il servizio di portineria e di centralino, gestisce l'accesso al Centro Diurno, in funzione delle visite agli anziani, al fine di favorire la quiete del luogo di vita comunitario ed il rispetto degli orari dedicati al riposo.

Gli orari di accesso al Centro Diurno sono comunicati ai familiari al momento dell'accogliamento ed esposti all'ingresso del Centro Diurno stesso.

### 12. SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI ESTETICA

Il Centro Diurno offre la possibilità di avvalersi dell'attività di parrucchiere e di pedicure, realizzate da personale esterno al servizio, compatibilmente con la fascia oraria di frequenza e l'organizzazione dell'attività. Lo svolgimento di tali attività avviene in un locale dedicato ed attrezzato. Le prestazioni del parrucchiere e dell'estetista - attivate su richiesta dell'utente e/o del familiare, sulla base delle necessità e delle abitudini personali - non sono incluse nella retta, pertanto sono a pagamento.

### 13. SERVIZIO DI TRASPORTO

Il trasporto è un servizio inserito in una più ampia progettazione, all'interno della quale vi è una valutazione del bisogno da parte dell'Assistente Sociale comunale; ha carattere temporaneo, e viene rivalutato annualmente dall'Assistente Sociale, sulla base dei criteri indicati dall'Amministrazione e delle risorse disponibili.

Per la fruizione del servizio è prevista comunque una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente o della famiglia, per ogni viaggio effettuato, commisurata al costo stabilito dalla Giunta comunale.

### 14. LA METODOLOGIA DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno persegue la qualità assistenziale, identificata con la massima personalizzazione ed efficacia possibile degli interventi, attraverso processi di attività funzionali e preliminari alla realizzazione dell'assistenza diretta all'anziano:

- la presa in carico/accoglienza dell'anziano
- il progetto dell'anziano - P.A.I.
- la qualificazione del personale

#### *L'accoglienza/la presa in carico dell'anziano*

L'accesso al Centro Diurno è curato dal Responsabile del Centro o suo incaricato che effettua un colloquio con la persona e con la famiglia, per fornire informazioni che riguardano l'assistenza ed i principali metodi di lavoro anche attraverso l'illustrazione della presente Carta dei Servizi, che viene consegnata a conclusione del colloquio.

In questa fase, particolare attenzione è rivolta alla conoscenza della vita dell'anziano, della sua storia e dei suoi bisogni, con l'obiettivo di garantire il più possibile la continuità del suo stile di vita e del suo sistema di relazione familiare. In particolare, vengono tenute in considerazione le informazioni riportate nella scheda di valutazione, in modo da garantire risposte adeguate rispetto a bisogni ed alle aspettative dell'anziano e della sua famiglia. Le informazioni raccolte vengono trasmesse alle varie figure professionali, per la valutazione dei bisogni e per la predisposizione del primo Piano di Lavoro Assistenziale Individualizzato. Al momento dell'ingresso, l'anziano e/o un suo familiare autorizzano la struttura al trattamento dei dati personali ed esprimono il consenso informato. In particolare la struttura, per personalizzare gli interventi, utilizza il piano di lavoro individualizzato e strumenti di valutazione socio-sanitaria. Alla presa in carico segue un periodo di osservazione, che consente di valutare l'andamento dell'inserimento dell'anziano e gli esiti assistenziali, al fine di formulare un progetto personalizzato che sarà oggetto di verifiche periodiche. Per favorire la continuità assistenziale con il domicilio sono previsti momenti di verifica sull'andamento dell'inserimento con i famigliari e con l'Assistente Sociale referente e/o con l'operatore *tutor*.

#### *Il progetto personalizzato dell'anziano - P.A.I.*

Il Centro Diurno si avvale del lavoro di equipe, che consente di realizzare il progetto individuale di assistenza (P.A.I.) ed il piano di lavoro personalizzato, che vengono condivisi e verificati dalle diverse figure professionali che erogano l'assistenza. Il P.A.I., di norma elaborato entro il primo mese di permanenza dell'anziano, è uno strumento di analisi dei bi-

sogni sociali, sanitari, riabilitativi, assistenziali e di relazione dell'anziano. Il P.A.I. è verificato in modo sistematico e programmato, sulla base degli obiettivi e dei bisogni della persona, e viene adattato sulla base delle sue effettive esigenze. L'equipe interna interdisciplinare è composta dalle seguenti figure professionali: Responsabile del Centro o suo delegato, Infermiere, Operatore Socio Sanitario (O.S.S.), Assistente Sociale. Nella stesura del PAI ci si avvale, qualora ritenuto necessario, anche del confronto con la Famiglia o con chi la rappresenta, l'Assistente Sociale referente del caso, del Medico di Medicina Generale. L'equipe di riferimento condivide con la famiglia il P.A.I. e programma incontri specifici a seconda delle necessità e delle evoluzioni nella situazione della persona.

#### *La qualificazione del personale*

Il personale in servizio presso il Centro Diurno è in possesso dei titoli e delle abilitazioni prescritti dalla normativa vigente. Agli operatori viene garantita la formazione e l'aggiornamento professionale e di rinforzo delle competenze/ capacità, anche al fine di favorire la realizzazione degli obiettivi di miglioramento previsti dal piano annuale del servizio. La presenza di protocolli specifici, relativi alle attività di assistenza quotidiana, supporta ulteriormente il lavoro degli operatori. Il Personale è assegnato con riferimento ai requisiti e agli standards previsti dalla normativa regionale (L.R. 22/2002 e ss.mm.ii.).

### **15. I RUOLI SOCIO-SANITARI**

a) I ruoli socio-sanitari che operano all'interno del servizio sono:

Coordinatore Responsabile del Centro: ha il compito di garantire il funzionamento complessivo del Centro Diurno, ed è responsabile della gestione del servizio; risponde della qualità e dei risultati del servizio. Organizza le attività di assistenza, in collaborazione con le altre figure professionali presenti.

Infermiere: è responsabile dell'attività infermieristica necessaria e prevista per far fronte alle necessità degli anziani accolti. Garantisce la partecipazione alle fasi di presa in carico, valutazione dei bisogni e costruzione del PAI per ciascun ospite.

Operatore socio sanitario (OSS): risponde ai bisogni di cura, assistenza e vigilanza agli ospiti, supportando l'anziano in tutte le attività di vita quotidiana (igiene, alimentazione, riposo pomeridiano ecc.) e perseguendo risultati di benessere e gradimento. Opera in stretta sinergia ed integrazione con il personale sanitario per le attività sanitarie previste da PAI. Assicura, in relazione alla fascia di frequenza dell'anziano, una adeguata accoglienza al centro e ritorno a casa, raccordandosi con la Famiglia (ed eventuale Assistente Domiciliare), i servizi esterni eventualmente coinvolti (per esempio Assistenza Domiciliare) e gli Operatori del servizio trasporto.

Educatore Animatore: assicura le attività di animazione e socializzazione, con particolare attenzione agli interessi dell'anziano, ed alla qualità di vita quotidiana della persona.

b) I ruoli socio-sanitari che operano all'esterno del servizio sono:

Medico di Medicina Generale: è il responsabile sanitario di riferimento per i problemi di salute dell'ospite; può essere coinvolto dalla famiglia o dal servizio ogniqualvolta la situazione lo richieda.

Assistente sociale (AS): è il Responsabile del caso, che segue l'evoluzione complessiva dei bisogni dell'ospite, in raccordo con la famiglia e gli operatori del Centro Diurno anche promuovendo, ove necessario, l'attivazione di altri servizi.

## **16. RILEVAZIONE DELLA QUALITA' E DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO E PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI**

Il Centro Diurno realizza sistematicamente il controllo dei risultati assistenziali, di cui rileva il gradimento, chiedendo costante riscontro all'anziano (ove possibile) e ai familiari.

E' realizzata, inoltre, la partecipazione dei familiari attraverso incontri periodici sia sui piani individuali che a livello di nucleo, per uno scambio ed un confronto sulle attività di assistenza e cura della persona.

Il Centro Diurno, in funzione del mantenimento e miglioramento della qualità complessiva, realizza l'indagine periodica di gradimento, destinata agli anziani ed ai familiari.

Il Centro Diurno presenta i risultati dell'indagine agli anziani ed ai famigliari, ed in tale occasione si illustra il piano di miglioramento e mantenimento della qualità, condiviso con i collaboratori.

Il Servizio adotta la metodologia del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

## **17. FORME DI CONTROLLO ISTITUZIONALE**

Il Centro Diurno è soggetto, come tutti i Centri Diurni accreditati, alle autorizzazioni ed ai controlli previsti dalle normative nazionali e regionali, oltre ad ispezioni periodiche da parte del Servizio Igiene degli alimenti dell'Azienda U.S.L. e da parte del Nucleo per la tutela della salute dei Carabinieri (NAS).

La normativa sull'accreditamento prevede inoltre l'attività di verifica del possesso e mantenimento dei requisiti e l'aderenza dell'organizzazione al modello regionale.

## **18. GESTIONE DI EVENTUALI RECLAMI E DISSERVIZI**

Il Centro Diurno riconosce il diritto di anziani e familiari ad esprimere osservazioni, segnalazioni o reclami, attraverso:

- a) segnalazione al Responsabile del Centro Diurno;
- b) eventuale utilizzo dell'apposita cassetta presente in struttura.

## **19. REGOLE DI COMPORTAMENTO /FREQUENZA PER ANZIANI E FAMILIARI**

Allo scopo di garantire una serena e tranquilla convivenza tra gli anziani e con gli ope-

ratori, il Centro Diurno richiede il rispetto della quiete e delle regole di vita comunitaria, a tutela della totalità delle persone presenti in Struttura.

La collaborazione ed un rapporto di trasparenza e fiducia tra i familiari e gli Operatori del Centro Diurno risultano di fondamentale importanza per il benessere e la serenità degli ospiti.

Funzionali ad una corretta gestione sono il rispetto delle scadenze amministrative e la puntuale consegna della documentazione richiesta. In caso di cambio di terapia, dopo una malattia, un ricovero in struttura sanitaria ecc. è necessario consegnare al servizio copia dei certificati e delle prescrizioni del Medico di Base. In caso di alterazioni importanti dei parametri vitali o patologie acute, l'ospite non può essere accolto o permanere al Centro Diurno. In tale circostanza su segnalazione degli operatori, i parenti dovranno attivarsi per riaccompagnare l'ospite a domicilio, o al servizio sanitario più adeguato. Se l'assenza per malattia è di durata superiore a 5 giorni continuativi, è necessario presentare un certificato medico e di riammissione in ambienti comunitari.

Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, il Centro Diurno richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili. Per eventuali invii in Pronto Soccorso durante la permanenza al Centro Diurno, l'accompagnamento è effettuato dal personale del 118, avvisando i familiari di riferimento, che sono tenuti a raggiungere il proprio congiunto presso il presidio ospedaliero.

Il Centro Diurno richiede di attenersi alle indicazioni rispetto alla somministrazione di generi alimentari, alla distribuzione dei pasti ed alla somministrazione dei farmaci.

Il servizio non prevede accompagnamenti esterni o a visite specialistiche, che rimangono in carico alla famiglia o ad altri servizi.

L'eventuale presenza di assistenti familiari individuati dai parenti deve essere concordata con il Responsabile del Centro al fine di regolamentare le attività di supporto.

Il Comune di Piovene Rocchette stipula per il Centro Diurno apposita assicurazione per la riparazione di eventuali danni involontari subiti dagli ospiti, ove attribuibili a responsabilità del personale o di altri ospiti. Il Servizio non è invece da ritenersi responsabile in caso di smarrimento di occhiali, protesi acustiche o dentarie, qualora siano causati da comportamenti o azioni autonome riconducibili all'anziano medesimo. In caso di uscita anticipata dell'ospite all'esterno della struttura, il familiare è tenuto a darne informazione agli operatori del Centro Diurno ed a compilare l'apposito modulo, nonché ad accordarsi in merito a eventuali terapie ed orari di rientro; il familiare o il referente che firma il modulo è responsabile di tutto ciò che avviene all'anziano fino all'eventuale rientro. Si precisa che è vietato fumare in qualsiasi ambiente della struttura.



## **20. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA (PAGAMENTO RETTA/TRASPORTO)**

L'utente e la sua famiglia sono tenuti a compartecipare alla spesa del Centro Diurno e dell'eventuale servizio di trasporto, secondo le tariffazioni disposte dall'Amministrazione comunale e con le modalità indicate all'atto dell'accoglimento dell'ospite ed annualmente comunicate in relazione ad eventuali incrementi e ritocchi di retta.

La retta a carico dell'utente è differenziata in base ai moduli di frequenza, e viene determinata annualmente con apposita deliberazione della Giunta Comunale, ove troverà indicazione anche la disciplina relativa ad eventuali riduzioni e agevolazioni.

## **21. RINUNCIA O DIMISSIONE DAL SERVIZIO**

Le dimissioni dal Centro possono avvenire a seguito di rinuncia scritta presentata dall'interessato o da chi lo rappresenta, in accordo con il Responsabile del Centro stesso. Inoltre, le dimissioni dal Centro Diurno possono avvenire anche a seguito di modifica del progetto assistenziale, verificata e condivisa tra il Centro Diurno, il Responsabile territoriale del Caso, eventualmente anche al fine di indirizzare l'utente verso un altro servizio della rete.

La dimissione può avvenire anche su istanza dell'Amministrazione Comunale, a fronte di gravi inadempienze relative ai comportamenti che regolano la vita comunitaria da parte dell'anziano e/o dei suoi familiari, nonché a fronte di mancati pagamenti della quota di compartecipazione al costo del servizio.

In caso di assenze dal servizio prolungate e non giustificate sono previste verifiche congiunte tra i responsabili del Centro Diurno, l'Assistente Sociale Responsabile del Caso e la famiglia (o chi la rappresenta), al fine di rivalutare complessivamente il progetto assistenziale e la congruità della permanenza nel servizio.

## **22. PRIVACY**

Tutti i dati che riguardano la persona sono gestiti nel rispetto della privacy, come previsto dalla normativa europea e nazionale specifica.

I dati personali vengono utilizzati solo dai soggetti autorizzati al trattamento per fini istituzionali, con lo scopo di garantire la salute ed il massimo benessere possibile di ogni ospite e la gestione delle attività amministrative e procedurali connesse.

Gli Operatori prestano particolare attenzione, nelle diverse attività di vita quotidiana, ad assistere gli anziani tutelandone la riservatezza e la privacy.

## **23. ACCESSO AGLI ATTI**

Il Centro Diurno assicura l'accesso alla documentazione amministrativa e/o socio-sanitaria, in applicazione della normativa vigente.



## **24. ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SICUREZZA**

Il Centro Diurno realizza gli adempimenti normativi in materia di sicurezza attraverso:

- l'adozione del Piano di Emergenza Antincendio, periodicamente revisionato;
- la formazione del personale della struttura in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi e degli incendi nei luoghi di lavoro, primo soccorso, rischio biologico, igiene e trattamento degli alimenti, ecc.
- la manutenzione periodica dei locali e degli impianti, sia attraverso personale interno, che in collaborazione con i Servizi comunali, ricorrendo anche ad incarichi a ditte specializzate;
- la manutenzione programmata di attrezzature ed apparecchiature, attraverso appositi incarichi a ditte specializzate; la predisposizione di procedure di misure di prevenzione e protezione dei rischi sul luogo di lavoro;
- l'adozione e l'applicazione del Manuale di Autocontrollo HACCP, relativo all'analisi dei punti critici di controllo sull'igiene alimentare e la pulizia dei locali dedicati;
- le procedure in materia di prevenzione e circoscrizione di malattie infettive e/o contagiose.

## **25. DISPOSIZIONI FINALI E REVISIONE DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi è sottoposta a formale revisione al verificarsi di mutamenti che incidano significativamente sui presupposti, sulla natura dei servizi e/o sui metodi operativi. Mutamenti non rilevanti, anche relativi agli allegati, potranno essere invece approvati, ogni qualvolta si renda necessario, con determinazione del Responsabile.