CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO ANZIANI "CASSIANO TOZZOLI"

Via Venturini 16/E - Imola
Tel. 0542 655911

La struttura ha ottenuto la conferma dell'Accreditamento Definitivo con Determinazione del Nuovo Circondario Imolese n. 796 del 23/12/2015
e il rinnovo del provvedimento di Accreditamento definitivo con Determinazione del Nuovo Circondario Imolese n. 442 del 27/12/2019

Il presente opuscolo costituisce un allegato della *"Carta dei Servizi" dell'ASP Circondario Imolese approvata con Deliberazione Consiliare n. 2 del 2022 consultabile sul sito: www.aspcircondarioimolese.bo.it o richiedibile presso gli Sportelli Sociali dell'Ente*

Revisione / Febbraio 2022

CENTRO DIURNO ANZIANI “CASSIANO TOZZOLI”

PRESENTAZIONE

Il Centro Diurno “Cassiano Tozzoli” è un presidio socio-sanitario a carattere semiresidenziale che accoglie persone anziane in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e/o psichica ed adulti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile che necessitano di assistenza nell'arco della giornata.

In coerenza con le scelte della Programmazione Socio Sanitaria dell'ambito territoriale del Nuovo Circondario Imolese, il Centro Diurno Anziani “Cassiano Tozzoli” è una struttura accreditata definitivamente e regolamentata da apposito Contratto di Servizio sottoscritto dal Nuovo Circondario Imolese, dall’Azienda USL di Imola e dall’ ASP Circondario Imolese in qualità di gestore del servizio.

La struttura è stata donata dalla Fondazione Cassa di Risparmio Imola all’ASP Circondario Imolese sulla base di quanto previsto dalla Convenzione sottoscritta nel 2004 tra la medesima Fondazione e l’IPAB Casa di Riposo per Inabili al Lavoro, che prevedeva di destinare la struttura, interamente realizzata con costi a carico della Fondazione, a “….padiglione specialistico finalizzato all’assistenza di persone affette dal morbo di Alzheimer e da demenza senile”.

Il Centro Diurno “Cassiano Tozzoli” è stato attivato nel mese di marzo del 2009.

La finalità del servizio è quella di:

- favorire la permanenza dell’anziano nel proprio ambiente di vita, evitandone o ritardandone l’istituzionalizzazione;
- stimolare la riattivazione delle risorse psicofisiche residue dell’anziano e favorire il mantenimento del massimo livello di autonomia funzionale, compatibilmente con la situazione sanitaria dello stesso, attraverso piani di intervento personalizzati ed attività di gruppo mirate;
- prevenire le conseguenze del prolungato isolamento, con particolare riferimento agli anziani che vivono soli in condizioni psichiche, fisiche e relazionali tali da non consentire l’attivazione autonoma di significativi rapporti interpersonali;
- offrire sostegno ai nuclei familiari in cui sia presente un componente anziano non autosufficiente, in particolar modo ai nuclei costituiti di soli anziani ed a quelli multiproblematici.

Le scelte gestionali ed organizzative del Centro sono conseguenti alla Programmazione territoriale e all'evoluzione dei bisogni che il territorio esprime.

LA STRUTTURA

Il Centro Diurno per anziani si sviluppa all’interno di “Casa Cassiano Tozzoli”.
La struttura è ubicata nel territorio del Comune di Imola, in via Venturini 16/E, in posizione centrale, attigua al parco dell’Osservanza.

Lo spazio adibito a Centro Diurno si sviluppa al piano terra e accoglie 20 posti in regime semi-residenziale.
Lo spazio è privo di barriere architettoniche che ostacolino la piena funzionalità degli spazi e la mobilità degli ospiti e si sviluppa nel seguente modo:

- n. 1 soggiorno-pranzo di 104 mq con accesso diretto sul giardino esterno;
- n. 1 stanza riposo;
- n. 1 saletta relax per attività sensoriali;
- n. 1 bagno assistito;
- n. 1 servizio igienico comune;
- n. 1 spogliatoio per gli ospiti;
- n. 1 deposito per biancheria pulita;
- n. 1 guardiola per il personale con servizio igienico annesso.

Per quanto attiene le dotazioni impiantistiche e gli arredi si evidenzia quanto segue:

- i servizi igienici sono dotati di campanelli di chiamata di allarme;
- la zona soggiorno è dotata di TV;
- lo spazio è climatizzato con possibilità di regolazione di temperatura e umidità;
- è presente un impianto di filodiffusione;

Per aumentare la sicurezza degli anziani che tendono ad uscire dalla struttura, oltre alle porte provviste di tastierini con codice, è stato installato un sistema di controllo deambulanti che, tramite un orologio posizionato al polso dell'anziano, attiva un allarme quando quest'ultimo si allontana dagli spazi presidiati.
La scelta degli arredi è stata effettuata per consentire una buona funzionalità d'uso, buone condizioni di vivibilità, unitamente alla garanzia di sicurezza.

E' previsto un giardino Alzheimer condiviso con la parte residenziale della struttura.

Durante il periodo dell'emergenza sanitaria, dopo la chiusura forzata alcuni mesi del 2020, il centro è stato temporaneamente trasferito nei locali di Via Montericco, attigui alla CRA Fiorella Baroncini. La scelta è stata determinata, in linea con le disposizioni regionali, per mantenere una maggiore separatezza degli ambienti di vita degli anziani che frequentano il Centro Diurno, da quelli residenti nella Casa Residenza Anziani.

I SERVIZI

Il Centro Diurno Anziani "Cassiano Tozzoli" è aperto dalle ore 8 alle ore 18,30 dal lunedì al sabato ed anche 2 domeniche al mese.
Offre una pluralità di servizi con criteri organizzativi flessibili al fine di offrire risposte il più possibile personalizzate e diversificate, che vengono realizzati assicurando il rispetto dei requisiti e dei parametri socio-assistenziali e sanitari previsti dalla normativa regionale.
Tali parametri vengono aggiornati in base alla valutazione dei bisogni assistenziali degli ospiti.
Le attività assistenziali e di cura vengono assicurate in modo unitario, integrato e complessivo, da ASP, quale soggetto gestore unico responsabile del servizio.
Anche i servizi alberghieri e le attività di supporto sono integrati con le attività assistenziali di cura e perseguono l'obiettivo del benessere complessivo dell'utente.

Le figure professionali impegnate nell'attività socio sanitaria utilizzano protocolli assistenziali formalizzati.
L' assistenza è fornita nel pieno rispetto della dignità e dei bisogni dell'anziano ed è organizzata in base a un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), alla cui formulazione e realizzazione concorrono tutti gli operatori della struttura coinvolti nel caso, secondo le loro specifiche professionalità, nonché l'Assistente Sociale responsabile del caso.
Il P.A.I. viene redatto per tutti gli anziani di norma entro 30 giorni dall'ingresso ed aggiornato almeno ogni 6 mesi. L'anziano ospite, il familiare o il tutore legale vengono informati riguardo al contenuto del P.A.I., e vengono coinvolti in fase di elaborazione per fornire indicazioni e suggerimenti.
Il riferimento diretto per i familiari è la Referente del Centro.
Il Coordinamento del Centro Diurno e dell'attigua Casa Residenza Anziani "Cassiano Tozzoli" è affidato a **Raffaella Pasquali.**

Servizi assistenziali

All'interno del Centro Diurno "Cassiano Tozzoli", viene garantita un'assistenza socio sanitaria improntata sul rispetto delle normali esigenze di vita degli ospiti, sul principio di autodeterminazione individuale e sulla riservatezza personale.
E' favorita la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione delle attività della vita comunitaria. Si promuovono frequenti rapporti con la realtà territoriale circostante, con le associazioni di volontariato e le risorse sociali presenti e si attivano occasioni e momenti di incontro, anche all'esterno delle strutture in cui si svolge il servizio.

Viene assicurata all'anziano l'assistenza socio sanitaria durante l'intero arco della giornata, attraverso interventi integrati e personalizzati, sintetizzabili in:

- attività di tutela e vigilanza
- attività di relazione
- aiuto al riposo pomeridiano
- igiene e cura della persona compreso bagno settimanale se previsto da P.A.I.
- aiuto nell'alimentazione
- somministrazione della terapia farmacologia
- eventuali medicazioni o altri interventi infermieristici
- attività di socializzazione e stimolazione cognitiva

L' anziano mantiene il proprio Medico di medicina generale
Il Coordinatore coordina, indirizza e controlla le attività socio sanitarie, cura l'integrazione delle attività delle varie figure professionali che operano nel centro diurno e nella struttura, predispone i turni di lavoro ed i relativi piani delle attività, assicura l'approvvigionamento dei materiali necessari.

Tutto il personale partecipa agli incontri organizzati dal Coordinatore e/o dal Referente del Centro Diurno per programmare e verificare i Piani di Assistenza Individuali.

Alle attività assistenziali quotidiane sopra descritte, vanno aggiunti altri servizi di assistenza specifica erogati all'interno del Centro.

Servizi Alberghieri

Nel Centro Diurno vengono assicurati tutti i servizi alberghieri, gestionali e di trasporto finalizzati a garantire agli ospiti un adeguato benessere psico-fisico e comfort abitativo.
Anche i servizi alberghieri vengono realizzati in modo integrato con le attività più propriamente assistenziali e concorrono ad attuare il Piano di Assistenza Individualizzato per ogni anziano.

Servizio Ristorazione: I pasti vengono forniti da una ditta esterna specializzata nel settore. All'interno della struttura è comunque presente un locale cucina per lo smistamento dei pasti, la preparazione di merende e colazioni ed il lavaggio di piatti e stoviglie. Il menù, consultabile dagli anziani e dai visitatori, è vario ogni giorno e diversificato in base al ciclo delle stagioni e comprende ricette della tradizione locale. Ogni anziano può scegliere i piatti preferiti tra un'ampia scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico di medicina generale e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti.
Per favorire la trasparenza ed il monitoraggio del servizio è stata predisposta una apposita Carta dei servizi della Ristorazione.

Servizio Pulizia ambienti: Il servizio viene svolto da una ditta esterna specializzata con un programma di attività ed interventi studiati per garantire la pulizia di tutti gli ambienti di vita dell'anziano e dei locali di servizio. Per lo svolgimento dell'attività la ditta utilizza prodotti atossici e adeguata strumentazione. Il piano organizzativo del servizio di pulizia prevede operazioni da eseguire con frequenza giornaliera, settimanale, trimestrale e semestrale e tiene conto delle esigenze di vita degli ospiti.

Servizio Centralino Portineria: Il servizio è fornito da operatori dell'ASP che svolgono funzioni specifiche di portineria per la CRA e gli altri servizi prestati nell'area adiacente. E' possibile per i familiari comunicare con il proprio congiunto, in quanto la struttura è dotata di telefono portatile.

Direzione e Amministrazione: Il Centro è gestito dall'A.S.P. Azienda Servizi alla Persona del Circondario Imolese. In caso di necessità di informazioni di tipo amministrativo gli utenti o i loro familiari si possono rivolgere all'**Ufficio Assistenza** che gestisce la parte economica relativa alle rette. L'Ufficio è ubicato presso la sede dell'A.S.P. di Imola in Viale d'Agostino,2. Nella stessa sede, presso lo Sportello Sociale, si può richiedere in caso di necessità un appuntamento con il Presidente dell'A.S.P. od il Direttore.
L'A.S.P. ha un sito internet consultabile all'indirizzo www.aspcircondarioimolese.bo.it
Per contatti è possibile scrivere ai seguenti indirizzi: asp@aspcircondarioimolese.bo.it oppure tramite pec a: asp@pec.aspcircondarioimolese.bo.it

Servizio Trasporto e Accompagnamento
Il trasporto viene assicurato dai familiari degli anziani.
In caso di impossibilità da parte del familiare, è attivo un Servizio di trasporto effettuato da Volontari dell'Associazione AUSER con automezzo dell'A.S.P. e con la presenza di un Operatore Socio Sanitario del Centro Diurno, come accompagnatore.

COMUNICAZIONE, TRASPARENZA, PARTECIPAZIONE

Al fine di migliorare la qualità e la personalizzazione dell'assistenza è favorita la partecipazione attiva di utenti, familiari, amministratori di sostegno/tutori, tramite la condivisione delle attività

quotidiane del servizio e dei percorsi di valutazione della qualità.

Annualmente viene somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione di utenti e familiari. I Questionari vengono analizzati da tutto il personale per programmare eventuali azioni di miglioramento.

Al momento dell'ammissione al servizio viene consegnato all'utente o al familiare di riferimento la Carta dei Servizi del centro e vengono fornite tutte le indicazioni dei referenti del servizio ai quali rivolgersi per le diverse necessità. Viene inoltre sottoscritto congiuntamente un Contratto di Assistenza che esplicita e regola tutte le modalità inerenti il nuovo rapporto.

In caso di necessità l'utente, i familiari o l'amministratore di sostegno/tutore possono interpellare, in qualsiasi momento, la Referente o il Coordinatore del centro diurno.

L'accesso alla struttura, prima delle limitazioni imposte dal quadro normativo conseguente all'emergenza sanitaria da Covid-19, è sempre stato libero per favorire la partecipazione a famigliari, conoscenti e amici dei residenti alla vita della struttura. Attualmente le visite dei famigliari devono essere programmate, devono prevedere l'accesso a non più di due visitatori per ospite e sono organizzate in locali dedicati.

La struttura è dotata di supporti tecnologici per favorire i contatti degli utenti con i loro cari attraverso videochiamate, telefonate, invii di messaggi e fotografie.

L'utente, il familiare, l'amministratore di sostegno o tutore, viene coinvolto in fase di definizione del PAI per fornire indicazioni o suggerimenti; lo sottoscrive e viene informato periodicamente del livello di raggiungimento degli obiettivi.

I familiari possono collaborare attivamente alla realizzazione di alcune attività assistenziali, concordandole con il Referente o con il Coordinatore del centro.

All'interno del centro vengono organizzati incontri con i familiari a livello individuale o di gruppo, per trattare insieme a Responsabili ed operatori del servizio problematiche e progetti inerenti il singolo anziano o l'insieme dei frequentanti il centro.

All'ingresso della sede del centro diurno sono a disposizione moduli predisposti, reperibili anche sul Sito Internet dell'ASP alla voce "modulistica", che l'utente può utilizzare per presentare una segnalazione. La segnalazione può pervenire all'ASP tramite: contatto diretto o telefonico con un Responsabile del Servizio, personale addetto al Servizio Sportello Sociale, *"Cassetta dei suggerimenti e segnalazioni"* collocata in zona portineria, posta elettronica, FAX o lettera.
In caso di reclamo l'ASP è tenuta a rispondere all'utente entro 30 giorni dal ricevimento a protocollo della segnalazione.

E' realizzato un Programma di animazione teso a facilitare l'attivazione di relazioni e lo stato di benessere degli anziani che prevede anche occasioni di socializzazione interne ed esterne che coinvolgono: utenti, operatori e famiglie, anche valorizzando l'apporto/aiuto volontario dei familiari.

All'interno del centro è favorita la partecipazione attiva del volontariato locale, per realizzare iniziative congiunte per migliorare la qualità dell'assistenza e svolgere in particolare iniziative di socializzazione e di interazione con l'ambiente esterno.

Per promuovere il monitoraggio della qualità e per contribuire a migliorare il rapporto tra cittadini/utenti, enti gestori e istituzioni, è stato istituito il Comitato Consultivo Misto Socio-Sanitario che sono composti da rappresentanti della committenza, da membri designati dalle assemblee dei familiari e dalle associazioni di volontariato e di promozione sociale.

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è Titolare del trattamento dei dati personali ed ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la Società Lepida S.p.A. di Bologna. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative adottate dall'Ente.

DETERMINAZIONE DEL COSTO DI RIFERIMENTO

La remunerazione del costo di riferimento giornaliero è ripartita tra quota FRNA e retta di compartecipazione degli ospiti e/o dei Comuni. I costi di riferimento giornalieri e le rispettive ripartizioni sono dettagliati all'Allegato 1.

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Costantemente vengono monitorati e analizzati indicatori relativi la qualità dell'assistenza e il benessere della persona. I dati vengono rilevati semestralmente confrontati con gli standard regionali e socializzati all'interno del servizio per promuovere azioni di miglioramento

INDICATORE	STANDARD DI RISULTATO
Percentuale PAI /PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali /sociali	=> 95%
Percentuale PAI /PEI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare	=> 85%
Percentuale operatori del servizio/struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	= 100%
Percentuale PAI/PEI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferite alla persona corredate dalla firma o dalla sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento (firma o sigla)	= 100%
Percentuale PAI/PEI o cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD.	= 100%
Percentuali di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	=> 95%
n. incontri con utenti e famigliari svolti nell'anno con almeno una percentuale del 20% di partecipazione	**=>2**

n. eventi formativi annuali inerenti la relazione e la comunicazione	**=>1**