****

 **CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO BENINCASA- ANCONA**

 KCS caregiver Cooperativa sociale

 Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG

**PRESENTAZIONE**

Il Centro Diurno "Benincasa" è un servizio attivato dal Comune di Ancona , in accordo

con la AST ANCONA che ne sovrintende la programmazione e la verifica.

Il Centro Diurno ha la possibilità di ospitare 20 anziani parzialmente o totalmente non

autosufficienti e svolge la propria attività in collaborazione con la famiglia ed in

collegamento con gli atri servizi presenti sul territorio.

**FINALITÀ**

Il Centro Diurno è rivolto alla cura, al mantenimento, alla protezione sociale e sanitaria di

anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti in sostituzione di cure parentali.

I servizi erogati hanno lo scopo di:

rispondere ai bisogni specifici e unici degli anziani residenti nel Comune di

Ancona e delle loro famiglie, promuovendo l'integrazione con il tessuto sociale

cittadino e con i servizi presenti sul territorio,

concorrere al rafforzamento della "rete" dei servizi socio-assistenziali territoriali e

favorire l’integrazione sociale,

offrire spazi di riabilitazione specifica e di attività di animazione ed

occupazionali

sollecitare le azioni quotidiane di gestione di sé per limitare la dipendenza,

sollecitare le relazioni affettive.

**OBIETTIVI**

Gli obiettivi che il Centro Diurno intende perseguire sono:

mantenere le capacità residue degli anziani e, là dove possibile, favorire il loro

recupero,

offrire un supporto al mantenimento e miglioramento dello stato di salute,

promuovere e mantenere la socializzazione e i rapporti con l’ambiente esterno,

garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana

nonché della privacy.

**PRINCIPI ISPIRATORI**

La Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi

quotidiani, che il Centro Diurno garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato non intende essere solo un elenco di prestazioni o interventi

attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggiore

qualità di vita delle persone anziane residenti.

Con la Carta dei Servizi l’Ente gestore non adempie soltanto ad un obbligo previsto dalla

normativa di riferimento ma comunica a se stesso, ai propri operatori, agli ospiti ed ai loro familiari i principi e gli obiettivi a cui si ispira l’attività quotidiana, rendendoli visibili, misurabili e migliorabili.

In tal modo l’assistenza alle persone fragili non è soltanto l’applicazione di competenze

tecniche, teoriche o pratiche, ma soprattutto rispetto alla persona, nella sua integrità.

Per fare questo, ognuno nel proprio ruolo, concorre al raggiungimento di obiettivi di

miglioramento e aiuta a trasformare questa struttura in una vera e propria Casa.

Nella gestione del Centro Diurno, per il raggiungimento delle sopra indicate finalità ed

obiettivi, ci si attiene all’osservanza dei seguenti principi:

**Eguaglianza**: tutti i Servizi erogati guardano al principio di eguaglianza dei diritti delle

persone, che si fonda sull’Art. 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno

pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche,

condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a

rispondere a bisogni che sappiamo essere complessi e diversificati, ma nell’offrire una

serie di risposte che siano il più possibile su misura per l’ospite del Centro Diurno.

**Umanità:** la capacità di rispondere con attenzione ed umanità al bisogno di accoglienza e cura delle persone anziane che assiste.

Nella realizzazione di tale principio, si pone come punto fondamentale il

desiderio di felicità proprio di ogni uomo, giovane o anziano, malato o in salute, tenendo

conto delle diverse modalità con cui tale desiderio si esprime.

**Imparzialità e continuità:** il Centro Diurno svolge la propria attività secondo criteri di

obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della

prestazione.

**Partecipazione:** il Centro Diurno, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione

degli ospiti e delle loro famiglie, garantisce un’informazione completa e trasparente e

ricerca la massima semplificazione delle procedure.

**Efficienza e efficacia**: l’erogazione del servizio viene effettuata secondo modalità idonee

al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e

nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitici del

Servizio. Il Centro Diurno si impegna a garantire un costante aggiornamento del

personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più

rispondenti alle esigenze degli Ospiti, migliorando nel contempo la qualità dell’intervento.

**Riservatezza:** Serietà, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di

discernere ciò che va mantenuto riservato e ciò che è necessario comunicare all’interno di

un lavoro integrato tra professionisti

**MODALITÀ DI ACCESSO**

Per l’accesso gli anziani devono:

· essere residenti nel comune di Ancona;

· avere almeno 65 anni;

· essere immuni da malattie acute o contagiose e da affezioni mentali o da altra

natura tali da renderli inidonei alla convivenza nella comunità;

· obbligarsi e, se interdetti o inabilitati, in loro vece i tutori o i curatori, unitamente ai

parenti obbligati, al pagamento della retta di ricovero;

· non essere affetti da patologia psichiatrica, da morbo di Alzheimer, malati terminali

o affetti da patologie che necessitano di cure sanitarie continuative.

Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti:

· primo contatto: richiesta di informazioni e della modulistica;

· compilazione della domanda di ammissione;

· valutazione della domanda;

· inserimento nella lista d’attesa (in caso di esito positivo della domanda).

**Primo contatto**

Il primo contatto avviene con l’Assistente Sociale, che fornisce una prima serie di

informazioni e consegna la Domanda di Ammissione .

In alternativa la invia via fax o e-mail all’interessato.

Vengono ovviamente accolte anche richieste provenienti dai Servizi Sociali Territoriali

**Compilazione e restituzione della domanda di ammissione**

La domanda di ammissione, compilata su apposito modulo dall’interessato o da un suo

familiare o curatore o amministratore di sostegno è corredata della seguente

documentazione:

certificato di residenza;

stato di famiglia;

scheda di accertamento delle condizioni psico –fisiche di autonomia compilata dal

medico di base;

scheda di rilevazione di problemi clinici frequenti nell’assistito compilata dal

medico di base;

autocertificazione del reddito dell’anziano e dei parenti obbligati, presentato

direttamente dagli interessati;

relazione assistenziale (se la situazione è segnalata dai Servizi Sociali);

copia del Certificato di Invalidità Civile ( se la persona ne è in possesso) ;

fotocopia della carta d’identità e della tessera sanitaria della persona di cui si chiede

il ricovero e del familiare referente;

Oltre all’interessato (o in sua vece il tutore o il curatore o ads) i familiari dovranno sottoscrivere

formale impegno di pagamento della retta.

Una volta compilati, i documenti possono essere:

consegnati a mano all’Assistente Sociale, presso il Centro;

anticipati via fax o e-mail.

Sempre in occasione di questo colloquio vengono consegnati e illustrati sinteticamente

all’interessato i seguenti documenti:

Carta dei Servizi e Allegati;

Copia Contratto;

eventuale ulteriore modulistica, al bisogno.

E’ fondamentale fornire a chi intende avviare la domanda di inserimento le informazioni

utili per una scelta basata su una conoscenza completa dei servizi interni al Centro Diurno

e delle condizioni che regolano il rapporto tra l’ospite, i suoi familiari ed il Centro stesso

con i suoi uffici, il suo personale, i suoi servizi, la sua organizzazione e le sue regole.

**Valutazione della domanda di ammissione ed inserimento nella Lista d’Attesa**

L’Assistente Sociale della struttura di concerto con l’Unità Valutativa Integrata (UVI)

dell’ASUR Area Vasta 2, con il Responsabile dell’UO Anziani ed eventualmente con l’Assistente Sociale territoriale che ha in carico l’anziano, procede alla valutazione dei

requisiti socio-sanitari dell’anziano ed alla dichiarazione di ammissibilità al Centro

Diurno. La commissione si riunisce, di norma, con cadenza trimestrale per decidere

l’ammissione in base ad un punteggio attribuito in riferimento ai criteri sociali di seguito

riportati. L’ammissibilità comporta l’inclusione delle domande, qualora non vi siano posti

disponibili, in una lista di attesa gestita dal Comune di Ancona, Servizio Servizi Sociali.

Il giudizio di ammissibilità comporta l’inclusione delle domande di residenzialità nella

lista di attesa redatte in ordine prioritario in applicazione dei criteri di seguito indicati:

A Anziano solo (privo di parenti obbligati agli alimenti) Punti 15

B Anziano con solo coniuge o fratello convivente non autosufficiente Punti 12

C Anziano con solo coniuge o fratello convivente autosufficiente Punti 10

D Anziano e 1 figlio Punti 8

E Anziano e 2 figli Punti 6

F Anziano con più di 2 figli Punti 5

I punteggi sopra riportati non sono cumulabili

A parità di punteggio precede nelle liste di attesa la domanda presentata in data anteriore.

In caso di ulteriore parità di punteggio la commissione valuterà la situazione che presenta

la condizione socio-familiare maggiormente disagiata.

In presenza di posto vacante e lista di attesa esaurita, la commissione si riunisce d’urgenza

non appena perviene una domanda. Qualora si accerti che la documentazione prodotta

non sia rispondente al vero, la Commissione integrata preposta procede alla rivalutazione

o all’esclusione dalla lista di attesa.

Al fine di verificare il permanere dei requisiti di ammissione la Commissione dell’Unità

Valutativa Integrata (UVI) , si riserva di effettuare un sopralluogo presso il domicilio del

futuro Ospite.

**INGRESSO DELL’ANZIANO NEL SERVIZIO**

L’ammissione al Centro è disposta dal dirigente Servizio Servizi Sociali nel rispetto della

lista di attesa entro il giorno successivo alla disponibilità del posto.

La comunicazione della data di ammissione è inviata con lettera A. R. all’interessato e ai

familiari i quali, entro 2 giorni dalla ricezione, devono confermare la prenotazione del

posto direttamente presso la struttura e presentare un certificato attestante che il soggetto

è immune da malattie infettive e contagiose e idoneo alla vita di comunità.

Il mancato riscontro entro il termine è considerato rinuncia tacita.

Dopo aver effettuato un colloquio di preammissione con l’assistente sociale della struttura

ai fini di accertare il permanere dei requisiti di accesso, gli anziani vengono accolti.

Il pagamento della retta decorre dalla data dell’effettivo ingresso.

La rinuncia o il mancato rispetto dei termini di ammissione di cui sopra comporta la

cancellazione dalla lista di attesa, fatta eccezione per il caso in cui l’anziano si trovi

ricoverato in ospedale o ammalato non trasportabile.

In fase di ammissione l’utente e i soggetti tenuti al pagamento, dovranno sottoscrivere

apposito contratto con l’Ente gestore nel quale sono indicati prezzi e condizioni del

ricovero e fornire copia di un documento di riconoscimento.

Dell’avvenuta ammissione verrà inviata comunicazione all’ASUR Area Vasta 2 e al

Comune di Ancona, entro e non oltre 5 giorni dalla data di effettivo ingresso.

L'ingresso è preceduto da un colloquio informativo fra l'ospite e/o il familiare referente e

gli operatori del Centro preposti.

Eventuali visite domiciliari di pre-ingresso possono essere concordate in tale sede.

Al momento dell'ingresso deve essere fornita la seguente documentazione:

Impegno al pagamento della retta sottoscritto da un familiare o altra persona di

fiducia;

Fotocopia tessera sanitaria;

Eventuale esenzione ticket;

Fotocopia Codice fiscale;

Fotocopia documento di riconoscimento;

Eventuale fotocopia del certificato di invalidità civile;

Certificato medico che attesti l'idoneità alla vita di comunità e l'assenza di malattie

infettive;

Prescrizione medica e relativa posologia delle terapie in atto;

Copia della documentazione medica relativa alle patologie;

Ogni ospite deve inoltre:

del corredo personale in relazione alle loro specifiche esigenze (detto corredo è

soggetto, durante la permanenza, ad integrazione da parte dei familiari come da

richiesta dell’Assistente Sociale);

recarsi al Centro muniti degli ausili necessari ( come pannoloni, deambulatori,

carrozzine ecc.);

consegnare, periodicamente all’infermiere in servizio, le medicine previste dalla

terapia in atto.

Nel corso dei successivi giorni tutti i componenti dell’équipe multi professionale

concorrono a definire il **Piano Assistenziale Individuale**, finalizzato a rilevare bisogni,

problemi e propensioni dell’ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi

assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. **Tale piano viene rinnovato**

**semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni**

**dell’ospite**.

**ASSENZE E DIMISSIONI**

Le assenze degli ospiti devono essere tempestivamente giustificate dall’Assistente Sociale

del Servizio ed implicano la corresponsione della retta dovuta decurtata dell’importo pari

al 25% della retta giornaliera. Oltre il 15 giorno di assenza non giustificate da motivi sanitari , qualora esista una lista di attesa, non viene conservato il posto.

L’anziano può dimettersi in qualsiasi momento con un preavviso di 7 giorni, dopo aver

presentato all’Assistente Sociale dichiarazione scritta redatta dal medesimo, o in sua vece

dal tutore, sentito il parere del MMG.

Si dà luogo a dimissione d’ufficio nei seguenti casi:

su certificazione del medico di medicina generale e valutazione dell’UVI qualora

per sopraggiunte particolari condizioni psico-fisiche, l’anziano abbisogni di

interventi sanitari continui o metta in atto comportamenti incompatibili con la

permanenza nel Centro Diurno;

per morosità nel pagamento della retta mensile. In questo caso la Direzione della

struttura predispone lettera formale di dimissione indirizzata:

o all’ospite;

o ai familiari di riferimento o ai soggetti che hanno sottoscritto l’impegno al

pagamento della retta al momento dell’ammissione in struttura,

o al Dirigente Servizi Sociali ed Educativi del Comune di Ancona.

Successivamente la Direzione della struttura provvede alla dimissione dell’ospite, con

particolare attenzione alle condizioni dell’anziano, riservandosi il diritto di promuovere

ogni forma di azione legale per il recupero delle somme dovute.

**RETTA**

La retta è giornaliera, viene stabilita dall’Amministrazione Comunale e corrisponde al

costo delle prestazioni sociali, socio sanitari e generali a carico del Comune.

La retta è solvibile con il reddito dell’anziano e dei parenti tenuti agli alimenti come da

normativa socio-assistenziale in vigore e viene versata mensilmente al soggetto gestore

entro 15 giorni del mese di fruizione.

Per l’anno 2023 è in vigore la seguente retta:

Euro 8,00 più IVA al 5% al giorno a carico dell’utente;

La retta verrà ridotta del 25% a partire dal 1° giorno di assenza.

Tale retta, potrà subire variazioni subordinatamente a successive ed eventuali

determinazioni dell'Amministrazione Comunale in ordine a variazioni in aumento della

tariffa giornaliera a carico dell'utente.

Il pagamento delle rette dovrà essere effettuato entro il 10 del mese i corso.

**COLLOCAZIONE E DESCRIZIONE FISICA DELLA**

**STRUTTURA**

Il Centro Diurno è situato presso la Residenza Benincasa nel centro di Ancona, in via

Podesti n. 9, facilmente raggiungibile.

Gli ospiti sono accompagnati dal domicilio al Centro e viceversa, da due pulmini, di cui uno munito

di pedana elettrica, messo a disposizione dalla struttura ed accompagnati da una

assistente tutelare.

**LA STRUTTURA**

Il Centro è articolato su 2 piani così organizzati:

PIANO TERRA: Servizi Generali

Reception: informazioni e centralino

Palestra

Ambulatorio

Cucina

Uffici di direzione e amministrativi

TERZO PIANO: Centro Diurno

cappella

spogliatoi personale

sala personale

palestra

bagni

sala di riposo con poltrone reclinabili

laboratorio

sala animazione

sala da pranzo

**ORGANIZZAZIONE**

I 20 ospiti sono alloggiati al 3° piano, ed usufruiscono, a seconda delle attività, delle

attrezzature delle varie sale.

PRESENZA OSS

Sono presenti oss nel pulmino e in struttura per un totale di ore 19.5 giornaliere

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Sono presenti infermieri in struttura per 18 ore settimanali.

PRESENZA ANIMATORE

L’animatore è presente tutti i giorni per 18 ore settimanali

PRESENZA TERAPISTA RIABILITAZIONE

Il terapista della riabilitazione è presente per 11 ore settimanali

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

L’Assistente Sociale è presente per 10 ore settimanali

SERVIZI OFFERTI:

Assistenza tutelare diurna;

* servizio ristorazione consistente in un pranzo giornaliero e in una distribuzione a metà pomeriggio di

bevande, frullati o yogurt, preparati sulla scorta di tabelle dietetiche predisposte da esperti della Asur

Marche. Diete personalizzate sono compilate su prescrizione del “medico curante”. I pasti devono essere

serviti al tavolo in apposita sala da pranzo.

Assistenza infermieristica;

Attività di prevenzione, riabilitazione e riattivazione con progetto;

Attività ricreative e culturali;

Attività di laboratorio;

Assistenza religiosa;

Servizio trasporto da e per la struttura;

Servizio trasporto per attività ricreative;

Servizio Sociale Professionale.

**MODELLO ASSISTENZIALE**

Nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione

centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l’appartenenza alla

famiglia di riferimento dell’ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come

collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un’ottica di

sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell’anziano.

Il Centro Diurno, inoltre, garantisce l’assistenza a tutti gli ospiti, da parte delle varie

figure professionali (sociosanitarie) che, come di seguito illustrato, lavorano in équipe

utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità

dell’assistenza valutabili e omogenei

**Equipe multi professionale**

Nel rispetto delle norme vigenti, nel Centro Diurno “Benincasa” si promuove un

approccio multi professionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di

rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell’équipe è finalizzato

soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. L’équipe multi

professionale è composta da:

Responsabile di struttura

Coordinamento organizzativo, gestione del personale,

assunzione diretta di responsabilità gestionali e

rappresentanza esterna.

Assistente Sociale

Garantisce la comunicazione con i servizi territoriali ed è

punto di riferimento per le famiglie, per gli utenti e per le

risorse di volontariato presenti. E’ responsabile dei

programmi socio-assistenziali della struttura e

individuali, rispondenti ai bisogni degli anziani.

Infermieri Professionali Si occupano delle attività infermieristiche.

Operatore Socio Sanitario

Realizzano i programmi socio-assistenziali della struttura

e individuali rispondendo ai bisogni dell’anziano.

Animatori

Promuove le attività ricreative, culturali, di aggregazione

e di socializzazione.

Terapista della riabilitazione Svolge attività di riabilitazione e mantenimento motorio.

**COMITATO CONSULTIVO DI PARTECIPAZIONE SOCIALE**

Al fine di assicurare la partecipazione degli ospiti, delle rappresentanze delle famiglie, è

istituito un Comitato Consultivo.

Il Comitato Consultivo è costituito da

n. 1 ospite ogni 10 accolti

(eletto dagli ospiti e loro familiari riuniti in

assemblea)

n. 1 familiare ogni 10 accolti (eletto dai familiari riuniti in assemblea)

n. 1 OSS (eletti in assemblea dal personale)

il Responsabile di Struttura (membro di diritto)

l’Assistente Sociale del Centro (membro di diritto)

n. 1 Rappresentantedell’Amministrazione Comunale

(membro di diritto)

Il Comitato Consultivo dura in carica tre anni e svolge i seguenti compiti:

formula proposte per quanto attiene alla organizzazione ed erogazione dei servizi;

favorisce ed attiva opportunità e risorse di relazione sociale, occasioni di interesse,

di impegno e svago per gli ospiti;

nomina tra i familiari 1 rappresentante mensa;

promuove incontri con le famiglie, gli operatori, le forze sociale del quartiere al fine

di accrescere la sensibilità e la conoscenza relativa ai problemi degli anziani e

realizzare una "rete di risorse" esterne.

Si riunisce, di norma, almeno trimestralmente, previa convocazione del Responsabile di

Struttura.

**ASSEMBLEA DELLE FAMIGLIE**

L’assemblea delle famiglie è convocata dal responsabile del Centro almeno 2 volte all’anno

o quanto ne faccia richiesta scritta e motivata almeno 1/3 dei familiari.

L’assemblea delle famiglie elegge i propri rappresentanti in seno al Comitato di

Partecipazione Sociale, per la sua validità, in prima convocazione, è richiesta la metà più

uno dei componenti, mentre in 2^ convocazione è sufficiente la presenza di 1/3.

In tutti gli altri casi l’assemblea è valida indipendentemente dal quorum dei partecipanti.

L’assemblea delle famiglie discute ed esprime parere sull’andamento del servizio in og

**MODALITÀ DI ACCESSO E DI VISITA**

La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il

permesso di accedere al centro diurno.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella

vita del Centro:

partecipando a tutti i momenti di festa;

incontrando periodicamente: il Responsabile e le altre figure professionali.

I familiari, gli amici, le Associazioni, le scuole e le istituzioni possono conferire con gli

ospiti ed organizzare varie iniziative a favore degli ospiti stessi, in accordo con la

direzione.

I rapporti con le organizzazioni di Volontariato e gli enti esterni sono regolamentati da

appositi documenti di intesa.