CENTRO DIURNO BENEDETTI CARTA DEI SERVIZI



Un centro semi – residenziale all'avanguardia

Punto di incontro fra le esigenze dell'anziano e della sua famiglia Per mantenere la propria autonomia e continuare a vivere nella propria casa

Cos'è l'Apsp Benedetti di Mori? - Il benvenuto del presidente e del direttore	pagina 2
Cos'è il Centro diurno? - Presentazione	pagina 3
Come si accede al Centro diurno? - Ammissione, ingresso e monitoraggio	pagina 4
La mission del Centro diurno	pagina 5
Politica per la qualità	pagina 6
I servizi del Centro diurno	pagina 7
Servizi generali dell'Apsp Benedetti	pagina 9
Altri servizi a pagamento	pagina 10

Carta dei Servizi -1 - Versione 3 – anno 2019

Cesare Benedetti AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

Gentile utente,

La carta dei servizi è un patto tra l'Azienda pubblica di servizi alla persona (Apsp) Cesare Benedetti di Mori e i cittadini. È un documento con cui l'Apsp si impegna formalmente sui servizi che eroga e sulla loro qualità; è dunque strumento di tutela dell'utente e dei suoi familiari, che possono costantemente verificare le attività svolte ed essere coinvolti in prima persona con suggerimenti o reclami indirizzati direttamente alla direzione. Questo contribuisce al processo di continuo miglioramento cui l'Apsp punta da sempre.

L'Apsp fornisce diversi servizi:

- Residenza sanitaria assistenziale (Rsa)
- Casa soggiorno
- Posti letto a pagamento
- Fisioterapia per utenti esterni
- Hospice
- Centro diurno (in convenzione e a pagamento)
- Servizi infermieristici e assistenziali, domiciliari e ambulatoriali
- Ambulatori specialistici (geriatria, dietologia, diabetologia, psicologia psicoterapia, logopedia e terapia del dolore)

Questa carta dei servizi è dedicata al <u>Centro diurno</u> ed è una guida alle prestazioni, agli obiettivi e alle modalità di verifica e controllo della qualità, individuate per garantire la migliore assistenza. La Benedetti vuole rendere il più possibile confortevole e attiva la permanenza dei suoi ospiti.

Il Presidente dott. Gianmario Gazzi Il Direttore dott. Antonino La Grutta

Quante sigle! cosa significano?

Nel documento vengono utilizzate alcune sigle. Apss è l'Azienda provinciale per i servizi sanitari, da non confondere con Apsp che significa Azienda pubblica di servizi alla persona, che identifica le strutture come la Benedetti. Altra sigla utilizzata è Rsa: Residenza sanitaria assistenziale: il classico servizio noto a molti come "casa di riposo". Uvm è l'Unità di valutazione multidisciplinare del distretto sanitario (in questo caso Centro sud, che molti conoscono anche come distretto sanitario della Vallagarina o ex Cassa malati di via San Giovanni Bosco a Rovereto), che analizza le domande di inserimento nelle Rsa e nei Centri diurni. Pai è il Piano assistenziale individualizzato, redatto per ogni utente.

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

PRESENTAZIONE

1. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA



Il Centro diurno si trova in spazi dedicati; si accede con l'ascensore o le scale, seguendo i cartelli.

Il centro può accogliere fino a 20 utenti, di cui 12 convenzionati con l'Apss e 8 paganti, ed è composto da due zone: una destinata alle attività, l'altra al riposo pomeridiano.

La <u>zona attività</u> comprende un'ampia sala polifunzionale per i pasti e le attività riabilitativo-animative. Vi si trova, inoltre, un angolo tv e riposo dove sono disponibili poltrone con motore elettrico e divani: un vero e proprio salotto; è presente anche un bagno attrezzato.

Nella zona riposo si trovano due ampie

stanze da letto; un bagno clinico con la possibilità di usufruire di docce o bagni assistiti; una stanza polivalente per attività specifiche o relax. Qui si trova anche l'<u>ufficio</u> del Centro. Entrambe le zone danno accesso a un ampio <u>terrazzo</u> abbellito da piante e orto fuori terra, curato con la collaborazione degli utenti.

Sono a disposizione, inoltre, altre zone dell'Apsp Cesare Benedetti per ampliare le possibilità di intrattenimento e svago: il parco, la palestra, il teatro, la cappella, la sala spirituale e la saletta caffè.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro diurno eroga in forma semi residenziale servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, a favore di persone anziane parzialmente autosufficienti, non autosufficienti o con gravi disabilità, e di soggetti bisognosi di assistenza; questo al fine di favorire il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita e sostenere le famiglie di appartenenza.

I servizi sono volti alla riattivazione e al mantenimento delle capacità residue della persona e possono integrarsi con altri interventi svolti al domicilio dell'utente. Il Centro diurno può essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro, volto quindi alla risocializzazione.



AMMISSIONE, INGRESSO E MONITORAGGIO

Al Centro diurno si può accedere in due modi.

IN CONVENZIONE, AUTORIZZATO DALL'UVM

L'accesso è autorizzato dall'Unità di valutazione multidisciplinare (Uvm) del Distretto sanitario Centro-sud. L'ufficio territoriale di riferimento si trova in via San Giovanni Bosco numero 6, a Rovereto (tel. 0464-403111).

La domanda viene compilata dal proprio medico di base, dall'assistente sociale o, eventualmente, dal reparto ospedaliero.

Le domande, corredate dalla documentazione richiesta, sono raccolte dall'Uvm che le analizza, si confronta con l'Apsp Benedetti e redige un Piano assistenziale individualizzato (Pai).

La modalità, i tempi e le frequenze dell'accesso devono essere concordate fra l'Azienda provinciale per i servizi sanitari (Apss) e l'Azienda pubblica di servizi alla persona (Apsp) in relazione al progetto elaborato dal Servizio socio assistenziale.

Se ci sono motivate difficoltà d'inserimento o ci si trova in presenza di accertati bisogni dell'utente, che non possono essere soddisfatti attraverso le prestazioni offerte dal Centro diurno, ne è data immediata comunicazione all'Uvm per gli ulteriori adempimenti.

Il piano d'inserimento è soggetto a rivalutazione semestrale con la collaborazione del personale dell'Apsp e in base alle segnalazioni di quest'ultima sullo stato di salute dell'utente; in tale occasione sono riesaminati i bisogni e le capacità residue. In caso di necessità, la rivalutazione può essere anticipata.

L'orario di accesso è dalle 8.30 alle 17.30.

IN LIBERO ACCESSO

L'accesso è disposto dall'Apsp Cesare Benedetti e avviene mediante colloquio col coordinatore del Centro.

La domanda è inserita in una lista d'attesa in base all'ordine di arrivo e al Comune di appartenenza, con priorità di accesso ai residenti nel Comune di Mori.

Si procede con l'accoglimento in base al piano di inserimento, rivalutato semestralmente.

È possibile richiedere il servizio per la giornata intera, per fascia oraria, solo al mattino, solo al pomeriggio. Si può poi scegliere se accedere ad altri servizi a pagamento quali il trasporto, i pasti, la doccia o il bagno assistito.



L'orario di accesso è 8.00 – 20.00.

MISSION DEL CENTRO DIURNO

Il Centro diurno è una struttura semiresidenziale destinata ad accogliere anziani, e residualmente adulti, con diversi gradi di autosufficienza:

- Parzialmente autosufficienti con autonomie residue, ma che necessitano di aiuto nelle attività quotidiane
- Non autosufficienti o con gravi disabilità, che evidenziano bisogni compatibili con le caratteristiche del Centro diurno e con le necessità assistenziali degli altri utenti.

Il Centro diurno garantisce la permanenza dell'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile, offrendo sostegno e supporto alla famiglia. Tale struttura persegue, pertanto, diversi obiettivi, sia sociali che assistenziali. Vuole infatti essere protagonista attivo e supporto per l'intera comunità, oltre che punto di riferimento per i propri utenti. Punta quindi a:

- Favorire il mantenimento dell'utente al proprio domicilio ("domiciliarietà")
- Offrire un'alternativa al domicilio provvedendo alla miglior vita quotidiana possibile
- Mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettiverelazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (Pai), attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata
- Sostenere i familiari nella gestione della cura, assicurare la loro partecipazione all'organizzazione delle attività e la conoscenza del tipo di assistenza erogata
- Valorizzare la presenza dei volontari per coadiuvare e qualificare l'attività, per favorire i rapporti dell'utente con l'esterno e per una più efficace integrazione con la rete dei servizi e delle risorse del territorio
- Assicurare una flessibilità organizzativa che consenta di rispondere in maniera efficace alle diverse richieste
- Costituire un nodo della rete dei servizi presenti sul territorio
- Promuovere l'integrazione col territorio, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria.





POLITICA PER LA QUALITÀ



SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E RACCOLTA DI SUGGERIMENTI

L'Apsp Cesare Benedetti monitora periodicamente il grado di soddisfazione delle attività e dei servizi attraverso focus group (gruppi di discussione) o indagini di soddisfazione dell'utenza; raccoglie con attenzione reclami, suggerimenti e proposte e li utilizza per migliorarsi.

STANDARD DI QUALITÀ

La Benedetti vuole stabilire un vero e proprio patto coi cittadini e gli utenti. Gli standard di qualità sono obiettivi che l'ente si impegna a garantire, nella consapevolezza che ciò richiede notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali. Il miglioramento continuo rappresenta l'obiettivo che l'ente si pone per il futuro, mentre gli standard rappresentano una garanzia quantitativa e qualitativa di prestazioni, che l'ente si impegna ad assicurare nell'immediato.

Al fine di consentire all'utente di verificare concretamente il rispetto degli impegni che l'ente assume nei suoi confronti, si riportano nell'<u>Allegato 1</u> i fattori di qualità che caratterizzano alcuni aspetti del servizio, dandone anche una misura quantitativa e specificando la percentuale di casi in cui viene garantito lo standard delle prestazioni.

Questi standard sono oggetto di controllo costante e di verifiche annuali e/o semestrali, allo scopo di valutare i risultati conseguiti ed eventualmente aggiornare gli impegni assunti.

I SERVIZI DEL CENTRO DIURNO

I servizi offerti dal Centro diurno sono rivolti alle persone che si trovano sia in condizione di autonomia che di dipendenza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza di base è garantita da personale dipendente in possesso di adeguata qualifica professionale. L'operatore svolge:

- Supporto per la corretta alimentazione;
- Supervisione per la corretta assunzione della terapia;
- Bagno e/o doccia completo assistito e cambio della biancheria se definito dal Pai (Piano assistenziale individualizzato);
- Aiuto nella deambulazione e corretto utilizzo degli ausili;
- Attivazione motoria di gruppo, quotidiana, della durata di 45 minuti che si avvale anche della collaborazione dei fisioterapisti e degli operatori socio sanitari;
- Gestione dell'incontinenza (accompagnando gli utenti in bagno, controllando il panno e se necessario effettuando l'igiene);
- Sorveglianza e custodia.



Si punta alla <u>soddisfazione dei vari bisogni dell'utente</u>, al mantenimento delle capacità residue, al recupero, ove possibile, delle capacità funzionali attraverso le varie figure professionali. Gli interventi dei vari operatori sono personalizzati per ogni singolo utente, sulla base delle indicazioni ricevute dall'Uvm.

Si punta al <u>coordinamento di progetti individuali e collettivi</u>. La direzione promuove attività di studio, elaborazione e progettazione per l'aggiornamento culturale e professionale del personale e mantiene una <u>costante comunicazione</u> coi familiari degli utenti e gli utenti stessi.

Cesare Benedetti

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

LE ATTIVITÀ, ASPETTI SOCIALI E RELAZIONALI



La programmazione delle attività è diversificata in base alle capacità e agli interessi degli utenti. Comprende lettura dei quotidiani e di libri, proiezione di film, documentari, uscite paese, gite, attività manuali, partecipazione a celebrazioni religiose e altro ancora. Il servizio si propone di mantenere attive 1e capacità neuropsicologiche quali la memoria, la l'orientamento logica e spaziotemporale.

SERVIZIO TRASPORTO

Il trasporto degli utenti alla sede del Centro diurno è a carico dei familiari. Nel caso in cui questi siano impossibilitati, l'Uvm (Unità di valutazione multidisciplinare) lo rileva e lo comunica al coordinatore del Centro. In tal caso il servizio viene effettuato dall'Apsp Cesare Benedetti.

I mezzi sono attrezzati per il trasporto di carrozzine e sono utilizzati anche per uscite e gite, che fanno parte del programma di animazione.





SERVIZI GENERALI DELL'APSP CESARE BENEDETTI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è curato internamente. I pasti vengono preparati e cotti nella cucina interna all'ente e serviti nella sala polivalente del Centro nelle seguenti fasce orarie:

- il saluto della casa con the, caffè;
- idratazione e merenda del mattino dalle ore 10.00;
- pranzo dalle ore 12.00;
- merenda dalle ore 15.00;
- cena dalle 18.30, se richiesta.

I menù sono stabiliti per consentire un'ampia scelta, con regimi alimentari normali o dietetici speciali. Sono predisposti col contributo e sotto il controllo di una dietista che fornisce, se necessario, diete personalizzate. Sono differenziati in base alla stagione e la ciclicità è di quattro settimane.

Il menù, inoltre, è adeguato alla tipologia di utenza e rispetta le usanze del luogo, tenendo pure conto di particolari caratteristiche della cucina trentina e di richieste "a grande maggioranza"; i prodotti alimentari sono di prima qualità; sono impiegate per la maggior parte carni bianche (esclusivamente di origine nazionale), è data la massima attenzione alla cottura, adeguandola alle esigenze della persona anziana e alle necessità nutrizionali-dietetiche; né troppo né troppo poco: le porzioni sono calibrate secondo le esigenze nutritive individuali. In particolare, per pazienti con difficoltà a deglutire, è stato predisposto uno specifico menù le cui caratteristiche sono una maggiore morbidezza, omogeneità e consistenza, al fine di rendere il pasto meno "sanitarizzato" e più piacevole.

SERVIZIO PULIZIA LOCALI

È appaltato a una ditta esterna. Per quanto riguarda il Centro diurno, la pulizia riguarda tutte le stanze da riposo degli utenti, i bagni clinici, gli spazi comuni, le suppellettili e si caratterizza in interventi quotidiani, settimanali e straordinari.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Consiste nella manutenzione continua della struttura, del parco e delle apparecchiature. Per le manutenzioni ordinarie e degli impianti, l'ente si avvale di manutentori interni e di ditte e artigiani esterni.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Svolto internamente, garantisce il lavaggio di tovaglie e tovaglioli, lenzuola, copriletti e biancheria da bagno.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 13.00. Il servizio amministrativo si occupa dell'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione dell'ente.

ALTRI SERVIZI A PAGAMENTO

SERVIZIO FISIOTERAPIA



Offre una costante supervisione al personale, che opera al Centro diurno, rispetto all'attivazione motoria di gruppo quotidiana. Gli utenti del Centro possono usufruire dei servizi a pagamento offerti dal servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni, dove operano i nostri fisioterapisti. Il servizio può essere utilizzato sia nella

rinnovata palestra dell'ente sia a domicilio. Per approfondimenti, richiedere il materiale informativo in struttura.

IL SERVIZIO PARRUCCHIERA

È svolto da una professionista esterna in giorni prestabiliti in un apposito locale, autorizzato e attrezzato, nell'adiacente Rsa (Residenza sanitaria assistenziale). Si prenota con l'aiuto del personale.



IL SERVIZIO PODOLOGO

È svolto da un professionista esterno, prenotabile con l'aiuto del personale e presente secondo il calendario esposto.

SERVIZI AMBULATORIALI E INFERMIERISTICI

La Benedetti offre anche la possibilità di accedere, a pagamento, ad altri servizi come quello INFERMIERISTICO - ASSISTENZIALE, sia ambulatoriale che a domicilio, e tutti gli altri ambulatori specialistici, tra cui GERIATRIA, DIETOLOGIA, DIABETOLOGIA, PSICOLOGIA - PSICOTERAPIA, LOGOPEDIA E TERAPIA DEL DOLORE.

Ogni altra informazione relativa al funzionamento della struttura, così come le norme di riferimento, sono disponibili sul sito internet www.apsp-cesarebenedetti.it.

Cesare Benedetti

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA



APSP BENEDETTI VIA DEL GARDA, 62 38065 MORI (TN)

Telefono portineria: 0464 – 075001 Telefono Centro Diurno: 0464 - 075003 Fax: 0464 – 918566

Indirizzi e-mail: segreteria@apsp-cesarebenedetti.it amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it

Sito internet:

www.apsp-cesarebenedetti.it