

CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIURNO "VILLA GIARDINO RUBINI MANENTI"
Approvata con Deliberazione di Giunta Esecutiva n.16 del 28/03/2024

PREMESSA:

La Carta dei Servizi del Centro Diurno per anziani "Villa Rubini Manenti" è stata redatta ai sensi della L.R.T. n. 41/2005 art.9 e del Regolamento di attuazione n.29-2010 della L.R 28 dicembre 2009, n.,82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi della persona del sistema sociale integrato) nonché del "Regolamento di attuazione dell'art.62 della Legge regionale 24/2/2005 n.41 " e DGRT 2/R del 9.1.2018.

ART.1- FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento attraverso il quale la Società della Salute Senese (di seguito SDSS) illustra ai cittadini le forme di assistenza erogate agli utenti del Centro Diurno per anziani, dichiarando quali prestazioni offre, con quali modalità e a quali condizioni, assumendosi la responsabilità degli impegni sottoscritti e garantendo il rispetto del cittadino anziano, ospite della struttura.

E' lo strumento attraverso il quale la SDSS intende:

- descrivere i servizi destinati agli utenti e le relative caratteristiche;
- definire gli standard di qualità che si impegna a garantire
- gestire le relazioni con gli utenti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità.

E' altresì, per l'utente, uno strumento di verifica e di valutazione dei risultati effettivamente realizzati dalla struttura e di collaborazione con i servizi, attraverso la formulazione di idee e proposte dirette a rendere l'assistenza sempre più coerente con i bisogni e le aspettative degli anziani e dei loro familiari.

ART.2-FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Villa Rubini Manenti può ospitare n. 36 anziani di cui n. 18 autosufficienti e n. 18 non autosufficienti (autorizzazione al funzionamento determinazione dirigenziale n.2457 del 19.9.2002) residenti nel territorio della Società della Salute Senese.

Il servizio si trova nell'immobile situato in Via degli Umiliati,12 (Siena), di proprietà del Comune di Siena. Il Centro Diurno , in particolare, svolge quindi un intervento che, "sollevando" per alcune ore la famiglia dal suo quotidiano lavoro di cura, cerca di realizzare per ogni persona un ambiente sereno e stabile. L'obiettivo è quello di prevenire l'istituzionalizzazione e garantire la permanenza dell'anziano al proprio domicilio.

Il servizio è aperto al territorio, le attività svolte tendono a privilegiare rapporti e relazioni con l'esterno, adottando forme di assistenza orientate alla prevenzione, al recupero e al mantenimento delle capacità intellettive, comportamentali e fisiche dell'anziano.

L'azione di aiuto alla persona è volta anche ad affrontare problemi di emarginazione di coloro che, per motivi personali, familiari e/o assistenziali, non sono in grado di trovare al proprio domicilio risposte adeguate ai loro bisogni.

ART.3 -TIPOLOGIA DI UTENTI

Il Centro diurno ospita anziani autosufficienti e non autosufficienti di entrambi i sessi, che abbiano compiuto il 65[^] anno di età e adulti fragili con patologie assimilabili a quelle della 3[^] età, i cui bisogni assistenziali e sanitari siano compatibili con l'ambiente comunitario e con l'offerta specifica del servizio.

L'ospite deve avere la possibilità di partecipare alla vita sociale e comunitaria, nel pieno rispetto della vita privata e compatibilmente alle condizioni di salute personali. Il Personale della struttura si impegna ad adottare ogni provvedimento idoneo a stimolare le capacità residue di ciascun ospite, in

particolar modo ponendo attenzione all'attività fisica, psichica e sociale, in considerazione delle particolari condizioni di ognuno di essi. La libertà di azione degli ospiti trova limite nella libertà e nel rispetto degli altri ospiti, e nel rispetto delle norme collettive fondamentali riguardanti la vita comunitaria all'interno del Centro Diurno. È fatto pieno rispetto dell'appartenenza alla confessione religiosa di ciascun ospite.

ART.4-ORARI E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il Centro Diurno è aperto dalle ore 8,00 alle ore 18,30 dal lunedì al sabato. L'ambiente è dotato dei seguenti spazi:

- ingresso con pedana per accesso facilitato,
- salone per attività ricreative e di socializzazione, piccola libreria
- locale per parrucchiera , pedicure e manicure,
- palestra per la fisioterapia,
- sala pranzo grande e piccola
- locale per riposo,
- bagni assistiti
- armadietti per effetti personali degli utenti
- ampio parco
- corte interna
- salottini Tv e lettura.

La struttura è dotata di televisore, telefono e strumenti digitali a disposizione degli utenti.

ART. 5-ACCESSO-ACCOGLIENZA-DIMISSIONI CENTRO DIURNO AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI

CONTATTI UTILI PER L'ACCESSO E L'INSERIMENTO:

Per ricevere informazioni il cittadino può rivolgersi:

- 1) al Servizio di Segretariato Sociale della Salute Senese – orari e sedi rintracciabili al seguente link: <https://www.sds-senese.it/segretariato-sociale>
- 2) presso la struttura stessa – Centro Diurno Villa Rubini Manenti, Tel. 0577/42666, e-mail rubinimanenti@comune.siena.it
- 3) contattando l'Assistente Sociale di riferimento se la persona è già in carico al Servizio

L'ACCESSO

Il Servizio Sociale Professionale di competenza territoriale, accoglie il bisogno espresso dal cittadino, effettuando una prima valutazione del bisogno, al fine di avviare di giusto percorso di presa in carico.

In caso di anziano con bisogni semplici, viene richiesta idonea certificazione sanitaria che attesti lo stato di autosufficienza, redatta dal Medico di Medicina Generale; sulla base della situazione socio assistenziale rilevata; il Servizio Sociale Professionale predispone il piano di assistenza individualizzato che prevede le modalità di inserimento presso la struttura.

Nelle situazioni di complessità socio sanitaria e assistenziale viene avviata la valutazione della non autosufficienza presso la competente Unità Valutativa Multidimensionale (UVM). Le modalità e i tempi di realizzazione dell'inserimento, vengono definiti dal Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP), condivise con l'utente e i suoi familiari e/o rappresentante legale.

Per quanto riguarda il bisogno espresso da adulti fragili, il bisogno e la progettualità vengono definiti dall'equipe di riferimento.

La progettualità relativa ad ogni ospite viene gestita fin dal momento dell'ingresso dal Servizio Sociale Professionale e/o Equipe di riferimento in collaborazione con il Responsabile della Struttura.

L'ACCOGLIENZA

L'ingresso al Centro Diurno, rappresenta un momento particolarmente delicato nell'esperienza di ogni nuovo ospite.

Sono individuate e adottate adeguate procedure che facilitano l'inserimento della persona in un ambiente a lui nuovo ed estraneo che possono esplicitarsi nelle seguenti fasi:

- Colloquio telefonico e di persona per acquisire tutte le informazioni necessarie alla conoscenza con l'ospite e la famiglia;
- Presa in carico dell'ospite da parte dell'educatore professionale e del fisioterapista che lo segue nella conoscenza dell'ambiente, degli operatori e degli altri ospiti;
- Graduale permanenza presso la struttura per primi giorni di ingresso da concordare con il Coordinatore;
- Attivazione del servizio di trasporto, con tempi e modalità previste dall'organizzazione.

Tutte le informazioni relative all'utente sono opportunamente acquisite, registrate e rese disponibili alle funzioni interne interessate.

Le medesime sono registrate in apposite Cartelle Utente in modalità cartacea ed elettronica, attinenti ai seguenti campi: anagrafico, sanitario (tra cui il campo fisioterapico), psico-sociale.

Le Cartelle Utente sono mantenute costantemente aggiornate a cura del personale apposito.

Il personale interno di riferimento è chiaramente identificabile dall'ospite; in occasione dell'ingresso è previsto un momento di presentazione ospite-personale.

Gli uffici e le postazioni di lavoro sono identificate con cartelli riportanti le funzioni ed il personale è dotato di identificativo con generalità e qualifica.

Ogni variazione di terapia deve essere comunicata al Coordinatore o all'Infermiere Professionale facendo recapitare in maniera cartacea o via e-mail il certificato firmato e timbrato da parte del medico di base o da parte di altri specialisti. Analogo procedimento si adotta per le diete speciali e le richieste di pasto in bianco per più di 3 giorni.

LA DIMISSIONE

La dimissione avviene di norma nei seguenti casi:

- a) termine del progetto Assistenziale Personalizzato predisposto dal servizio sociale professionale;
- b) termine del progetto Assistenziale Personalizzato predisposto in sede di Unità di Valutazione multidimensionale (UVM);
- c) dimissione concordata con il medico di Medicina Generale, con la persona e ove presenti, con la famiglia o con il rappresentante legale dell'ospite, nei casi in cui la gestione presso il Centro Diurno sia divenuta problematica.

ART.6 - SERVIZI EROGATI

Il Centro Diurno fornisce assistenza in osservanza del principio di attivazione e stimolazione delle capacità residue dell'ospite. Sono salvaguardate le dignità personale e le libertà di ogni singolo ospite: tutto il personale deve rispettare le abitudini ed i bisogni di ciascuno, promuovendo forme di attivazione, favorendo i contatti con la famiglia e con la comunità locale. Inoltre il personale svolge tutte le altre mansioni previste dall'attuale normativa e dai vigenti contratti, seguendo piani di lavoro organizzati per ciascuna figura professionale. Vengono compilati progetti di assistenza personalizzati, condivisi con la persona, la famiglia e/o rappresentante legale, che fissano obiettivi diversi per ciascun ospite.

Le prestazioni Assistenziali consistono in :

Assistenza alla persona:

1. cura della persona e igiene personale; eventuale possibilità di effettuare bagno assistito all'ospite se l'organizzazione lo consente e previo accordo con la struttura e l'assistente sociale.
distribuzione e aiuto nell'assunzione dei pasti;
aiuto nella deambulazione;
vigilanza continua sulle condizioni generali del soggetto;
2. Servizio di trasporto dal domicilio dell'utente alla struttura e viceversa per il Centro Diurno è attivato sulla base delle risorse disponibili;
3. Servizio di parrucchiere, manicure e pedicure a pagamento.
4. Attività di animazione e di socializzazione volte al mantenimento delle capacità psico-fisiche individuali residue (la struttura si fa carico del materiale necessario allo svolgimento delle attività);
5. Prestazioni sanitarie infermieristiche, riabilitative, di recupero e di mantenimento;
6. Prestazioni alberghiere (ristorazione*/somministrazione dei pasti, pulizia ambienti);
7. Prestazioni generali (Amministrazione e direzione);
8. Possibilità di telefonate esterne;
9. Servizio di assistenza religiosa
10. Presenza giornaliera di un quotidiano o di riviste settimanali.

Tutte le prestazioni vengono erogate nel pieno rispetto degli standard minimi del personale previsti dalla vigente normativa regionale e statale.

Ristorazione

Il menù, confezionato presso la cucina dell'ASP Città di Siena, è predisposto da una dietista dell'azienda ASP e approvato dal Servizio di Igiene Pubblica e del territorio della ASL Toscana Sud Est.

Il menù nella sua composizione tiene in considerazione:

- la varietà stagionale
- le preferenze espresse dagli utenti
- le patologie dell'utente
- le festività e le occasioni speciali
-

Le eventuali richieste di diete speciali su richiesta del Medico competente: qualora vi fossero persone che necessitano di diete particolari, al momento dell'ingresso dovrà essere specificato il tipo di dieta da seguire firmata dal medico di cui sopra; il coordinatore e/o l'infermiere provvederanno a comunicare alla dietista dell'ASP Città di Siena la richiesta avvenuta.

Periodicamente il menù viene variato, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e piacevole. Il menù settimanale viene esposto fuori dalla sala da pranzo così che sia fruibile per tutti. Il personale si occuperà giornalmente di richiedere o comunque di tener conto delle loro preferenze al fine di predisporre l'ordine dei vari piatti alla cucina che si trova presso l'ASP "Città di Siena". Non sono garantite le variazioni per le persone aventi dieta specifica.

L'orario del pranzo è alle ore 12,15 e della somministrazione dello spuntino pomeridiano è alle ore 15,30.

Per motivi legati alla sicurezza alimentare presenti nel protocollo HACCP, gli ospiti intenzionati a portare cibo all'interno della struttura in caso di compleanni o feste, sono invitati a scegliere sempre un prodotto confezionato, o se fresco preparato presso una pasticceria o forno in possesso dei requisiti richiesti dalla legge. Tutto questo si rende necessario per evitare eventuali problematiche legate ad intossicazioni alimentari derivanti da conservazioni sbagliate dei cibi stessi.

ART.7- GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

Il Centro Diurno è aperto sei giorni alla settimana, dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi, con un orario continuato dalle ore 8,00 alle ore 18,30. La giornata inizia con l'accoglienza degli ospiti da parte degli operatori.

Alle ore 8:30 inizia il giro del servizio di trasporto casa/Centro Diurno (l'orario dipende dalle delle disposizioni date dall'associazione che organizza il trasporto) per gli ospiti che ne hanno fatto richiesta.

Alle ore 9,30 circa, iniziano le attività di animazione, socializzazione e riabilitazione che si protraggono fino alle ore 12,00.

Le attività proposte dalla struttura consistono in:

- uscite mattutine nei dintorni della città: All'interno della programmazione delle attività è possibile organizzare gite di un' intera giornata utilizzando gli appositi automezzi comunali;
- ↗ attività ludiche(tombole, giochi di gruppo, giochi di quiz, cruciverba);
- terapia occupazionale (maglia, uncinetto, cucito, ricamo, decoupage, pittura, disegno, giardinaggio, attività manuali e laboratori creativi e di pittura, ecc);
- terapia relazionale (lettura e commento quotidiani, conversazioni a tema, proiezione diapositive, ascolto musica, visione film, attività con i volontari e con le sinergie del territorio);
- ↗ ginnastica di gruppo e riabilitazione preventiva e curativa;

Alle ore 12,15 viene servito il pranzo nel salone del refettorio.

Alle ore 13.30 per chi lo desidera è possibile riposarsi sulle poltrone relax, leggere giornali, guardare la televisione.

Alle ore 14,30 riprendono le attività di animazione o fisioterapia, che sono scandite da un calendario settimanale.

Alle ore 15,30 viene servita la merenda.

Alle ore 16,00 inizia il trasporto degli ospiti verso le abitazioni (orario soggetto a possibile variazione a seconda della partenza dei mezzi di trasporto da Villa Rubini).

Il servizio di trasporto prende e riporta l'ospite all'indirizzo che è stato indicato all'ingresso. Gli ospiti autosufficienti possono scendere dal pullmino senza che vi sia nessuno a prenderli alla fermata previo accordo con la famiglia, per qualsiasi comunicazione il familiare può chiamare in struttura per eventuali variazioni. Per quanto riguarda gli ospiti non autosufficienti non potranno essere scesi dal pullmino se non in presenza di un familiare o persona delegata. In questi casi l'ospite verrà riportato al Centro Diurno ove dovrà essere ripreso dal familiare o suo delegato entro le 18:30 orario di chiusura. Gli ospiti non autosufficienti dovranno essere ripresi esclusivamente dalle persone indicate dai familiari/rappresentanti legali, i cui nominativi devono essere comunicati alla struttura, e che possono essere modificati ed integrati in ogni momento, con opportuna comunicazione al coordinatore del centro.

Eventuali entrate in ritardo o uscite anticipate rispetto alla norma devono essere concordate con il Coordinatore. Gli ingressi non sono consentiti dopo l'ora del pranzo.

Si ricorda che la struttura non è responsabile e non può farsi carico di oggetti personali smarriti portati da casa ed inoltre non è possibile portare dal domicilio cibo di alcun genere ad eccezione della bottiglia dell'acqua. E' possibile ed anzi necessario far avere eventuali cambi di vestiario che saranno comunque custoditi nell' armadietto o cassetto personale dell'ospite. E' consentito ai nostri ospiti avere con loro una piccola borsa in cui tenere ciò che può essere loro utile durante le ore di permanenza al centro diurno (occhiali da vista, fazzoletti ecc.). Si consiglia di non far tenere ai nostri ospiti denaro, se non qualche moneta nel caso in cui volessero prendere una bevanda alla macchinetta oltre a quelle che già la struttura offre nel corso della giornata. Quando vengono effettuate le uscite organizzate dalla struttura, nel caso in cui vi sia la necessità di far avere qualche soldo ai nostri ospiti, gli educatori professionali contatteranno i familiari e/o i rappresentanti legali.

ART.8- PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

All'interno della struttura operano le seguenti figure professionali, in possesso dei relativi e specifici titoli di studio, per l'esercizio delle seguenti professioni:

- Operatori addetti all'Assistenza (Assistenti di Base / Operatori Socio Sanitari)
- Addetti ai servizi alberghieri
- Educatori/animatori
- Infermiere
- Terapista della riabilitazione
- Coordinatore/Responsabile della struttura

ART.9 -IL COSTO DELLA RETTA

CENTRO DIURNO AUTOSUFFICIENTI

Il costo giornaliero è stabilito annualmente nelle Disposizioni Attuative vigenti della Società della Salute Senese, è onnicomprensivo di tutte le prestazioni previste nella Carta dei Servizi ad eccezione: del servizio di trasporto, i cui importi sono stabiliti annualmente nelle Disposizioni attuative della Società della Salute Senese vigenti e del servizio di parrucchiere, manicure e pedicure. Il pagamento avviene a seguito d'invio al domicilio dell'utente di apposita bollettino bimestrale.

Per le assenze superiori a 10 giorni consecutivi a causa di malattia o ricovero la quota giornaliera dall'undicesimo giorno sarà ridotta del 50%. Il periodo di mantenimento del posto non potrà superare 60 giorni.

CENTRO DIURNO NON AUTOSUFFICIENTI

Il costo giornaliero è stabilito annualmente nelle Disposizioni Attuative vigenti della Società della Salute Senese, è onnicomprensivo di tutte le prestazioni previste nella Carta dei Servizi ad eccezione: del servizio di trasporto, i cui importi sono stabiliti annualmente nelle Disposizioni attuative della Società della Salute Senese vigenti e del servizio di parrucchiere, manicure e pedicure . Il pagamento avviene a seguito d'invio al domicilio dell'utente di apposita bollettino bimestrale. Per le assenze superiori a 10 giorni consecutivi a causa di malattia o ricovero la quota giornaliera sarà ridotta, dall'undicesimo giorno, del 50%. Il periodo di mantenimento del posto non potrà superare 60 giorni.

ART. 10 -DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI

Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono un punto di riferimento molto importante al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nei progetti individualizzati. L'aiuto del familiare è sempre gradito e molto importante, soprattutto perché l'ospite continui a sentirsi amato ed accudito dalla propria famiglia.

I familiari referenti degli ospiti del Centro Diurno (o chiunque altro lo richieda salvo casi eccezionali) potranno, nel rispetto delle attività programmate, fare visita durante l'orario di apertura previa comunicazione del giorno e dell'orario.

I familiari e/o i rappresentanti legali delle persone ospiti sono tenuti a comunicare uno o più recapiti telefonici, in modo tale da consentire da parte del Coordinatore e/o del personale del Centro Diurno, l'immediato contatto ogni qualvolta se ne presenti la necessità e comunque per qualsiasi emergenza, in ogni momento della presenza dell'utente in struttura.

I familiari sono tenuti a fornire nel rispetto delle attuali norme e disposizioni di legge, informazioni su tutti i farmaci presenti nella terapia farmacologica prescritta dal medico di fiducia. In particolare dovranno essere adottate le seguenti misure:

- i giorni prima dell'ingresso per ogni persona soggetta a terapia farmacologica, dovrà essere consegnato, la specifica ricetta medica da cui risulti ben evidente per ogni farmaco, la dose e l'orario della somministrazione;
- tutti i farmaci dovranno essere consegnati dai familiari/rappresentanti legali referenti in confezioni nuove, chiuse, con la data di scadenza ben visibile.
- non verranno somministrati farmaci senza l'adeguata prescrizione medica e non sarà possibile effettuare l'ingresso senza la suddetta ricetta.
- Nel caso l'utente fosse diabetico si richiede una tabella (firmata e timbrata dal medico competente) in cui vengano riportati i dosaggi glicemia/insulina.
- Al momento dell'ingresso la terapia farmacologica non dovrà essere stata trascritta da più di un mese dal medico competente.

Dovrà essere cura, inoltre, della famiglia/rappresentante legale fornire alla struttura gli ausili personali per ciascun utente (cambio vestiario, ausili di incontinenza, acqua ecc..).

Nel caso in cui il familiare rilevi dei problemi nella conduzione della struttura o voglia segnalare disservizi o suggerire proposte, deve rivolgersi al Responsabile delle Struttura secondo le modalità previste nella Carta dei Servizi.

ART 11. - GESTIONE RECLAMI

La Struttura garantisce la tutela degli ospiti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio al Coordinatore della struttura, che dovrà a propria volta darne comunicazione al Direttore dell'Esecuzione del Contratto della SdS Senese. Ogni tipologia di reclamo deve essere inoltrato al coordinatore della struttura, anche in forma scritta attraverso appositi moduli che potranno essere trovati all'interno della struttura. Lo stesso da immediata comunicazione al DEC della SdS Senese dell'appalto in forma scritta dei reclami formali e provvede contestualmente e direttamente a gestire i singoli reclami, dando poi riscontro dell'esito delle azioni intraprese in forma verbale o scritta.

Oltre alle attività specifiche necessarie al mantenimento dei requisiti di accreditamento, alla fine dell'anno viene redatto dal gestore della struttura apposito modulo denominato "Scheda indicatori verifica contratto CD nel quale sono indicati anche il numero dei reclami intervenuti, con i relativi esiti.

I dati che emergono dalla gestione della procedura dei reclami sono messi a disposizione del comitato di partecipazione.

ART.12- SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Il Comitato di partecipazione è un organo consultivo e propositivo per l'organizzazione della struttura stessa il cui scopo è quello di far emergere per gli ospiti (ove possibile) e per i loro familiari momenti di riflessione sulle criticità riguardanti la struttura, ma anche momenti di condivisione di pensieri e di nuove proposte, oltre che garantire il diritto alla partecipazione degli utenti e delle famiglie. Esso è così composto e si riunisce una volta all'anno o a seconda delle varie necessità e/o problemi che si presentano:

- n.1 Rappresentante della Società della Salute Senese
- n.2 Rappresentanti delle famiglie degli utenti del Centro Diurno e Residenza Assistita
- il Coordinatore della struttura
- Figura di Rappresentanza del soggetto aggiudicatario, nelle figure della Cooperativa Sociale Comunità e Persona
- Un rappresentante del Consorzio Archè – General Contractor

Va aggiunto che nella del Comitato di Partecipazione sono invitati tutti i familiari e/o rappresentanti legali degli ospiti.

La Società della Salute Senese, consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per l'organizzazione dei servizi in risposta ai bisogni della persona anziana e dei familiari si impegna a rilevare sistematicamente la qualità percepita nelle strutture attraverso appositi questionari che considerano le seguenti prestazioni: aspetti professionali, aspetti tecnico-alberghieri(vitto, guardaroba, igiene e manutenzione degli ambienti), aspetti relazionali, qualità strutturale. I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati. L'analisi dei dati permette di individuare le azioni correttive e attivare i percorsi di miglioramento della qualità che si rendono necessari.

In merito alla gestione dei reclami sono previste le seguenti fasi:

- Ricezione e registrazione reclami (Deposito presso la cassetta dei consigli, registrazione su apposito modello di reclami telefonici o verbali, acquisizione dei reclami da parte del coordinatore che provvede alla trasmissione alla Direzione della Società della Salute Senese);
- Trattamento dei reclami (valutazione da parte del Coordinatore del servizio della fondatezza del reclamo, condivisione con la referente della Società della Salute Senese, eventuale azione correttiva e comunicazione a chi ha fatto il reclamo dei risultati di tale valutazione congiunta);
- Verifica dell'efficacia dei reclami da parte della Società della Salute Senese e controllo dell'avvenuta azione correttiva.

E' compito del Comitato coinvolgere ospiti e familiari nell'organizzazione della vita comunitaria in vista di una migliore qualificazione delle prestazioni e umanizzazione dei servizi; promuovere la collaborazione con altri Enti, con l'Associazionismo di volontariato o singoli volontari; consentire confronti, verifiche e collaborazioni nonché fornire eventuali suggerimenti in ordine all'organizzazione delle attività comunitarie, raccogliendo inoltre stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

Al fine di verificare la soddisfazione dell'utenza in relazione ai vari servizi erogati, il gestore somministra periodicamente agli ospiti dei questionari sul gradimento e miglioramento della qualità dei vari servizi (mensa, assistenza, pulizia, ecc.). I dati relativi sono forniti al DEC della SdS Senese a richiesta, e vengono utilizzati per la redazione della "Scheda indicatori verifica contratto CD".

ART.13 - CONTATTI CON ASSOCIAZIONI, VOLONTARI AUTONOMI E SINERGIE DEL TERRITORIO

La Società della Salute Senese, in accordo con il soggetto affidatario del servizio, promuove la collaborazione con le associazioni di volontariato e di promozione sociale che svolgono attività nel territorio attraverso specifici accordi scritti in cui sono indicate le attività che le medesime si impegnano a svolgere all'interno della struttura.

Inoltre è prevista la presenza di volontari/soci della Cooperativa affidataria che collaborano alle attività della struttura, senza in alcun modo influire sulla determinazione dell'organico della struttura medesima. Inoltre vi è impegno da parte della struttura, nella figura degli Educatori Professionali in particolare, di ricercare contatti e collegamenti con il territorio e le sinergie che esso offre attraverso incontri, attività, uscite all'esterno, al fine di creare una collaborazione durevole nel tempo, che possa fornire spunti per progetti, idee ecc.. per gli ospiti.

Le associazioni di Volontariato in accordo con gli Educatori Professionali, possono prevedere lo svolgimento di attività di animazione, socializzazione, o altre forme di collaborazione concordate con il Responsabile della struttura.

Il Centro Diurno "Villa Rubini" favorisce e intende preservare il rapporto dell'ospite con l'esterno, così da mantenere contatti con l'ambiente di provenienza.

L'ospite è libero di ricevere visite di familiari, parenti e amici nel rispetto degli orari di riposo e delle esigenze di privacy degli altri ospiti previo avviso al Responsabile di struttura concordando con esso il giorno e l'orario della visita.

Non è previsto l'accompagnamento degli ospiti alle visite specialistiche ed ai ricoveri ospedalieri da parte del personale della struttura ma all'interno della stessa è possibile effettuare visite mediche o specialistiche nell'orario di apertura previo accordo con il coordinatore o l'infermiere.

La struttura si fa carico di avvisare su eventuali modifiche relative alla modalità di accesso secondo le disposizioni in vigore in quel momento.

ART. 14 – RAPPORTI TRA IL PERSONALE, GLI OSPITI ED I TERZI

Il personale del CD agisce in maniera uniforme con tutti gli ospiti, senza avere condotte preferenziali verso alcuno. Il personale non può ricevere compensi da ospiti o parenti.

Eventuali suggerimenti, osservazioni o lamentele riguardanti il servizio od il comportamento del personale, devono essere presentate al Responsabile delle struttura o segnalate secondo quanto disciplinato dalla Carta dei Servizi.

Nel rispetto della normativa sulla privacy, le informazioni riguardanti l'ospite stesso vengono fornite ai familiari da parte del Responsabile della struttura o del personale infermieristico.

Dopo l'ammissione dell'ospite, tutte le informazioni saranno riferite al familiare di riferimento, che provvederà ad aggiornare gli altri eventuali componenti del nucleo familiare/rappresentante legale..

Il Responsabile di Struttura non gestisce le spese dell'ospite se non quelle del servizio di parrucchiera inviando nei primi giorni del mese lo scontrino rilasciato al familiare/rappresentante legale, il quale dovrà poi far recapitare al responsabile la somma richiesta per far sì che la spesa venga saldata direttamente dalla struttura.

Consegnato il

Firma

**REGOLAMENTO INTERNO
CENTRO DIURNO
“VILLA GIARDINO RUBINI MANENTI”**

TITOLO I° - Finalità e tipologia delle prestazioni

ART. 1 - Il Centro Diurno “Villa Giardino Rubini Manenti ” di Siena è una struttura aperta al territorio e ai contatti con l'esterno. E' in grado di affrontare problemi di emarginazione delle persone anziane che, per motivi personali , familiari e assistenziali non sono nelle condizioni di trovare al proprio domicilio risposte adeguate ai loro bisogni.

Il Centro Diurno svolge, quindi ,un intervento, che “sollevando” per alcune ore la famiglia dal suo quotidiano lavoro di cura è principalmente diretto a prevenire l'istituzionalizzazione e a garantire la permanenza dell'anziano in ambito familiare.

ART. 2 - Il Centro Diurno garantisce:

- assistenza per un arco di tempo che va dalle ore 8,00 alle ore 18,30 dal lunedì' al sabato, esclusi i festivi, per tutti e dodici i mesi dell'anno.
- la messa a disposizione di locali adeguatamente attrezzati per le attività ambulatoriali, di socializzazione ed occupazionali, per la riabilitazione funzionale, per la ristorazione;
- adeguati locali per gli uffici ed il personale di servizio, spazi arredati per guardaroba degli utenti e degli operatori;
- la dotazione di servizi igienici e di bagni attrezzati per persone disabili, più un locale adibito a bagno assistito, in caso di utenza che necessita di tale servizio;
- la rispondenza alle vigenti norme in materia igienico-sanitaria e infortunistica dei servizi accessori (cucina, lavanderia,guardaroba);
- il rispetto delle normative che regolamentano gli aspetti generali riguardanti la sicurezza e l'igiene, inerenti la materia.

La ricettività del Centro Diurno è fissata nel numero massimo di 36 anziani, di cui n.18 anziani autosufficienti e n. 18 anziani non-autosufficienti come da autorizzazione al funzionamento (Determinazione dirigenziale n. 2457 del 30.9.2002).

ART. 3 - L'organico del personale è quello previsto dalle normative vigenti,si prevede la presenza delle seguenti figure professionali:

- Operatori addetti all'assistenza, all'accompagnamento e al trasporto assistito (servizio automezzi attrezzati per auto e non-autosufficienti da e per il Centro);
- Addetti ai servizi alberghieri (pulizie, lavanderia e guardaroba)
- Educatori /animatori per gli interventi di animazione e educativi, organizzati per fasce orarie;
- Infermieri professionali, organizzati per fasce programmate di intervento;
- Terapista della riabilitazione, per svolgere interventi individuali e di piccolo gruppo, finalizzati al mantenimento delle capacità' motorie;
- Coordinatore/Responsabile della struttura per tutti gli aspetti tecnico-organizzativi e per i servizi generali (amministrativi e direzionali).

Nello specifico vengono erogate prestazioni integrate socio-assistenziali e socio-sanitarie che saranno garantite secondo le modalità previste nel progetto individualizzato specifico per utente (Piano Assistenziale Personalizzato). In particolare saranno svolte le seguenti attività:

- servizio di trasporto dal domicilio dell'utente alla struttura e viceversa è attivato sulla base della risorse disponibili;
- prestazioni assistenziali alla persona;
- attività di animazione, socializzazione volte al mantenimento delle capacità psicofisiche, individuali residue;
- prestazioni sanitarie infermieristiche, riabilitative, di recupero e di mantenimento;
- prestazioni alberghiere (ristorazione/somministrazione dei pasti, pulizia ambienti);

- prestazioni generali (amministrazione e direzione).
- La fornitura del vitto dovrà rispettare le tabelle dietetiche approvate dall'Azienda Sanitaria competente e di tutte le eventuali prescrizioni mediche per ogni singolo ospite.

Il vitto consisterà nella somministrazione di una bevanda a metà mattina, del pranzo e di uno spuntino a metà pomeriggio. Il menù giornaliero è esposto davanti all'ingresso della sala da pranzo.

In caso di impossibilità da parte dell'anziano all'assunzione del pasto, lo stesso deve essere assicurata dal personale in servizio nel Centro Diurno.

Per quanto riguarda gli ospiti autosufficienti qualora si presentino richieste di aiuto alla persona ed igiene personale che vanno oltre le normali necessità, il caso dovrà essere valutato singolarmente, con la presenza dell'assistente sociale referente, del familiare e/o rappresentante legale..

ART. 4 - Nel Centro Diurno deve essere presente e costantemente aggiornata la documentazione relativa sia agli ospiti che alla vita comunitaria. In particolare la documentazione dovrà comprendere:

- cartella socio-sanitaria cartacea ed elettronica aggiornata di ogni ospite con programma di trattamento e progetto individualizzato;
- registro delle presenze degli ospiti;
- registro delle presenze del personale con indicazione delle mansioni e turni di lavoro;
- diario delle consegne;
- documento sull'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Fatta salva la legislazione vigente in materia di privacy, la documentazione degli ospiti dovrà essere esibita, a richiesta, ai soggetti formalmente incaricati della vigilanza.

TITOLO II° - Assenze ed orari entrata/uscita

ART.5 – Tutte le assenze dal Centro Diurno dovranno essere comunicate tempestivamente entro le ore 8:30 del giorno stesso, al fine di poter predisporre un diverso percorso dell'automezzo destinato al trasporto degli utenti e di poter comunicare tempestivamente alla mensa il numero preciso dei pasti da inviare.

ART.6 - In caso di malattia gli utenti del Centro Diurno, trascorsa una settimana di assenza dalla struttura, sono obbligati a presentare il certificato medico, al fine del proprio rientro. Il personale del Centro è tenuto ad avvisare la famiglia e/o persona che esercita funzione di tutela o sostegno, quando l'ospite dovesse presentare aspetti patologici anche dubbi e/o potenzialmente rischiosi per la comunità. In tali casi i soggetti sopra individuati dovranno farsi carico nel più breve tempo possibile del rientro della persona alla propria abitazione. In questo caso anche per un periodo di assenza di giorni inferiore a una settimana, il rientro in struttura dell'ospite è subordinato alla consegna del certificato rilasciato dal medico di fiducia, che specifica la non presenza di malattie infettive in corso. Non viene richiesto il certificato medico nei casi in cui l'assenza sia dovuta a motivi familiari (impossibilità a portare l'ospite, vacanze ecc..). Occorre presentare il certificato di rilascio nel caso in cui l'ospite sia stato ricoverato e/o inviato in ospedale in casi di urgenza, così come di conseguenza l'eventuale cambiamento della terapia farmacologica.

ART.7 – I familiari sono tenuti ad informare la struttura su eventuali assenze prolungate degli ospiti.

ART.8 – In caso di assenze non superiori a 10 giorni il pagamento della retta rimane invariato. Per le assenze superiori a 10 giorni, dovute a malattia o ricoveri la retta si riduce del 50%. Il posto viene mantenuto per 60 giorni . E' previsto il pagamento del periodo ad un costo pari al 50%

dell'intera quota. Rimane invariato e attivo il costo del servizio di trasporto anche se l'ospite non frequenta la Struttura.

ART.9 - Al fine di garantire una migliore qualità dei servizi prestati all'interno del Centro Diurno, si ritiene opportuno rispettare la programmazione della tabella oraria dei trasporti e gli orari di ingresso e di uscita degli utenti. Il rispetto degli orari permetterà una migliore gestione dei progetti individuali, degli interventi e delle attività riferite al gruppo degli utenti. Nel caso si presentasse la necessità da parte dei familiari/rappresentanti legali di variare le modalità di accompagnamento/ripresa e di orario degli utenti, dovrà sempre essere avvisato anticipatamente il Coordinatore.

ART.10 - Il Centro Diurno accoglie gli ospiti a partire dalle ore 8.00 e fino al limite massimo delle ore 12,00 solo se accompagnati privatamente e previo avviso fatto al Coordinatore. Oltre tale orario, per motivi di servizio ed organizzativi non saranno accettati ingressi se non specificatamente autorizzati dal Coordinatore della struttura.

ART.11 – Nel caso si renda necessaria un' uscita anticipata, il familiare referente/rappresentante legale deve preoccuparsi di avvisare in anticipo il Coordinatore della struttura.

ART.12 – Qualora l'ospite venga accompagnato e/o fatto uscire al di fuori degli orari previsti, la retta viene ugualmente calcolata come presenza dell'intera giornata.

TITOLO III° - Contenuti delle attività

ART.13 – Nel **Centro Diurno** sono organizzate attività individuali e di gruppo, sulla base dello specifico progetto individualizzato, a seconda degli interessi e della particolare situazione di ogni persona. Per il Centro Diurno non autosufficienti viene predisposto il Progetto Assistenziale Personalizzato di ciascun ospite dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare che sarà ridefinito al termine del periodo programmato.

ART.14 - Le attività sono finalizzate principalmente:

- all'attuazione dei progetti socio-riabilitativi formulati per ciascun ospite;
- alla socializzazione, favorendo situazioni in grado di attivare l'interesse degli ospiti a stare con gli altri, utilizzando anche momenti culturali e/o ricreativi.

A questo proposito sono previste attività motorie, socio-culturali, espressive, manuali. Periodicamente, previo avviso e consenso delle famiglie/rappresentanti legali, vengono effettuate gite di un giorno.

ART.15 - Il Centro Diurno non limita la propria attività all'interno della struttura, ma si avvale delle risorse del territorio (associazioni culturali, di promozione sociale ecc.), e quando è possibile e opportuno, possono essere stipulate apposite convenzioni periodiche con tecnici e/o specialisti, sia per attività che per problematiche specifiche, i quali svolgeranno la propria prestazione in collaborazione con il personale della struttura medesima.

ART.16 - Il Centro Diurno e' aperto alla collaborazione con le associazioni di volontariato organizzato e/o di singole persone, secondo quanto disposto dalla normativa vigente. Tutte le attività svolte dal personale volontario, dovranno comunque sempre essere coerenti con le finalità del servizio, e dovranno tendere al conseguimento degli obiettivi prefissati ed operare in base ad un piano programmato con il personale della struttura. La programmazione mensile delle attività è esposta e costantemente aggiornata.

ART.17 - Nell'eventualità di festività, uno sciopero o chiusura forzata per cause di forza maggiore il Coordinatore dovrà comunicare la sospensione del servizio al Direttore della Società della Salute

ed avvisare i familiari referenti/rappresentanti legali della chiusura del Centro Diurno, oltre che il servizio mensa e di trasporto.

TITOLO IV° - Rapporti con le famiglie

ART.18 - Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono un punto di riferimento molto importante al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nei progetti individualizzati.

Il Centro Diurno promuove la partecipazione attiva delle famiglie in merito alla permanenza dell'anziano presso la struttura, organizzando momenti di incontro e di confronto sulle attività di assistenza e di socializzazione diretti all'anziano ospite.

I familiari/rappresentanti legali degli ospiti del Centro Diurno potranno fare visita durante l'orario di apertura, ad eccezione dell'orario dei pasti, nel rispetto delle attività programmate. Ad essi viene raccomandato di prendere appuntamento per effettuare la visita così che il tutto possa svolgersi al meglio e nel rispetto dell'organizzazione interna della struttura.

ART.19 - I familiari e/o i rappresentanti legali sono tenuti a comunicare uno o più recapiti telefonici, in modo da consentire da parte del Coordinatore e/o del personale del Centro Diurno l'immediato contatto ogni qual volta se ne presentasse la necessità e comunque per qualsiasi emergenza.

ART.20 - I familiari/rappresentanti legali sono tenuti a fornire al personale presente in struttura tutti i farmaci presenti nella terapia farmacologica prescritta dal medico di fiducia, nel rispetto delle attuali norme e disposizioni di legge. In particolare dovranno essere adottate le seguenti misure:

- per ogni ospite soggetto a terapia farmacologica, dovrà essere consegnato da parte del familiare referente/rappresentante legale, la specifica ricetta medica dove dovrà risultare ben evidente per ogni farmaco la dose e l'orario della somministrazione;
- tutti i farmaci dovranno essere consegnati dai familiari referenti /rappresentanti legali in confezioni nuove, chiuse, con la data di scadenza regolare.
- Non verranno somministrati farmaci senza l'adeguata prescrizione medica
- Ogni volta che si registra una variazione nella terapia del proprio familiare/assistito la struttura dovrà essere avvisata così da poter aggiornare la terapia e la cartella sanitaria. I referenti dell'ospite dovranno fornire al Centro la prescrizione timbrata e firmata dal medico di medicina generale.

TITOLO V° - Organismo di rappresentanza delle famiglie

ART.21 - Al fine di garantire il diritto alla partecipazione degli utenti e delle famiglie, viene costituito un Comitato di partecipazione, costituito da:

- n.1 Rappresentante della Società della Salute Senese
- n.2 Rappresentanti delle famiglie degli utenti del Centro Diurno
- il Coordinatore della struttura
- Figura di Rappresentanza del soggetto aggiudicatario, nelle figure della Cooperativa Sociale Comunità e Persona
- Un rappresentante del Consorzio Archè – General Contractor

Va aggiunto che nella del Comitato di Partecipazione sono invitati tutti i familiari e/o amministratori di sostegno e/o rappresentanti legali degli ospiti.

ART.22 - Il Comitato di partecipazione resta in carica per tre anni ed ha le seguenti funzioni:

- esaminare congiuntamente eventuali criticità della struttura e dei relativi servizi presenti (Centro Diurno e Residenza Assistita), individuandone le possibili soluzioni;
- individuare i bisogni e le necessità riscontrate;

- promuovere iniziative ed interventi finalizzati alla collaborazione con le realtà locali;

TITOLO VI° - Vigilanza e controllo

ART.23 - Il Centro Diurno e' soggetto a tutti i controlli in materia di sicurezza ed igiene, da parte degli appositi organismi di vigilanza stabiliti dalla vigente normativa regionale e nazionale rispetto alle strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie ed alle verifiche predisposte direttamente dalla Societa' della Salute Senese.

Consegnato il

Firma
