



CENTRO DIURNO

IL NIDO D'ARGENTO

CARTA
DEL SERVIZIO

nuovadimensione.com




Nuova Dimensione
COOPERATIVA SOCIALE

Sommario

4	1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
5	2. CHI SIAMO
5	3. LA MISSION
5	4. VISION
5	5. ORIENTAMENTI STRATEGICI
6	6. MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DELL'EFFICACIA DEL PROGETTO
6	7. METODOLOGIA DI RIFERIMENTO
7	8. IL PIANO INDIVIDUALIZZATO
7	9. DIRITTI DEGLI OSPITI
8	10. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
11	11. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI
12	12. PROPRIETÀ DEL CLIENTE
13	13. RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI
14	14. ORGANICO
15	15. FORMAZIONE DEL PERSONALE
15	16. TIPOLOGIA DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA
16	17. SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA
16	18. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, FAMILIARI E/O TUTORI
17	19. GESTIONE DEI RECLAMI
17	20. INDICATORI DI QUALITÀ
19	21. RINUNCIA AL SERVIZIO/DIMISSIONI
19	22. APPLICAZIONE REGOLAMENTO GENERALE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI N. 2016/679
19	23. DISPOSIZIONI FINALI
19	24. REVISIONE



1. Presentazione della carta dei servizi

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di informazione e orientamento delle persone interessate alla fruizione del Centro diurno integrato *"Il Nido D'Argento"* (di seguito denominato Centro).

La Carta dei Servizi diventa un patto tra la Cooperativa Nuova Dimensione, le persone anziane e le loro famiglie che possono verificare direttamente i livelli di qualità del servizio erogato. La Carta dei Servizi dunque: informa e descrive i servizi offerti, le modalità di accesso, le tariffe vigenti; avvicina le persone anziane ed i familiari alla vita della struttura; individua i reciproci diritti e doveri; descrive le modalità di comunicazione tra il Centro diurno e i fruitori del servizio attraverso la gestione delle segnalazioni, suggerimenti, reclami e rilevazione della qualità percepita.

Tali strumenti consentono di alimentare un dialogo costante e costruttivo tra gli ospiti, familiari e la cooperativa, nell'ottica del miglioramento continuo.

2. Chi siamo

La Cooperativa Nuova Dimensione è una società cooperativa sociale di tipo A e B ai sensi L.381/91; è Ente Terzo Settore ai sensi del D.Lgs 117/2017 ed è iscritta all'Albo regionale delle cooperative sociali. "La Cooperativa non ha scopo di lucro, il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la progettazione e la gestione di servizi sanitari, socio sanitari, assistenziali ed educativi con particolare attenzione ai disabili, anziani, minori a rischio e/o soggetti in situazione di svantaggio, culturale e socio familiare [...]" (Dallo statuto della Cooperativa Nuova Dimensione, art. 3).

3. La mission

La Cooperativa Nuova Dimensione crede nella centralità e nella dignità della persona umana. Di fronte al disagio psichico, fisico, sociale, relazionale, la società, le famiglie, il mondo del lavoro non sempre riescono a rispondere in modo adeguato e ad evitare la solitudine e l'emarginazione.

Nuova Dimensione, attraverso l'ascolto dei bisogni delle persone e mediante i servizi che offre, contribuisce in armonia con il territorio e le sue istituzioni a migliorare le condizioni di vita di quanti incontra nel proprio agire quotidiano.

4. Vision

Nuova Dimensione vuole essere *Agente di sviluppo del bene comune* nel territorio in cui è radicata.

5. Orientamenti strategici

CENTRALITÀ DELLA PERSONA. Ad ogni persona frequentante il servizio viene garantito un Piano Individualizzato concordato con l'ospite, i familiari e i Servizi di riferimento.

INDIPENDENZA. L'ospite viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la sua vita allo scopo di mantenere una sua indipendenza.

RISPETTO. Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità dell'ospite in ogni momento.

PRIVACY. Le informazioni relative a dati personali e sensibili sono trattate nel rispetto della normativa a tutela della privacy.

QUALITÀ ED INNOVAZIONE. Il servizio è ispirato a standard di qualità ed innovazione che vengono comunicati, monitorati e riesaminati. La percezione della qualità da parte degli utenti è monitorata nel corso delle attività e portata all'esame della Direzione. Sono inoltre disponibili canali per l'input di eventuali reclami e suggerimento.

PROFESSIONALITÀ. Il personale che presta servizio nel Centro ha i requisiti professionali richiesti dalla legge. La professionalità del personale impiegato è accompagnata da una stretta osservanza dei rispettivi Codici Deontologici a tutela degli ospiti.

PROTEZIONE. Gli ospiti sono protetti nella loro salute, sicurezza e benessere.

TUTELA DEI RISCHI. I parametri architettonici del Centro sono rispettati per garantire la tutela della sicurezza personale di ogni ospite.

CONTINUITÀ. L'assistenza è garantita in ogni momento della giornata e in modo continuativo nel periodo della permanenza.

IMPARZIALITÀ. Ad ogni ospite viene assicurata imparzialità e parità di trattamento nel rispetto di un approccio obiettivo alla specificità di ognuno.

PARTECIPAZIONE. La famiglia, o chi ne fa le veci, ha la possibilità di conoscere il Piano Individualizzato ed eventuali sue variazioni in itinere, attraverso incontri con le figure professionali della struttura.

CONSENSO. L'utente può accedere alle informazioni che possono permettergli di partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano.

RETI. La Cooperativa si adopera per promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e a lavorare con le reti istituzionali condividendo obiettivi, interventi, piani di miglioramento.

6. Modalità di verifica e valutazione della qualità del servizio e monitoraggio dell'efficacia del progetto

La Cooperativa si impegna ad operare nell'ottica del miglioramento continuo delle attività, non limitandosi solo ad assicurare la "conformità" del Servizio, ma soprattutto ad operare in modo che il Centro possa "soddisfare" gli ospiti e i loro familiari. L'erogazione del servizio segue le procedure del sistema integrato Qualità-Sicurezza della Cooperativa, secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001: 2018.

La verifica e la valutazione dell'attività e dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi viene effettuata in itinere ed a conclusione di ogni progetto.

7. Metodologia di riferimento

Il modello concettuale di riferimento adottato dal Centro pone le sue basi sui due principali approcci non farmacologici, utilizzati sia a livello nazionale che internazionali nel settore degli anziani affetti da declino cognitivo o disturbi comportamentali o altre problematiche di salute fisica che ne abbiano determinato la non autosufficienza.

Il primo presuppone che vengano utilizzate delle tecniche mirate di orientamento spazio-temporale, meglio conosciute come ROT. Tale intervento non viene applicato soltanto all'interno del laboratorio di stimolazione cognitiva, ma tutta l'équipe, nello svolgimento delle attività quotidiane, stimola gli ospiti all'esercizio della memoria con la verbalizzazione della data corrente, eventuale ricorrenza, ecc. Questo esercizio è utile per contrastare l'impoverimento cerebrale e anche a stimolare tutta la sfera relazionale, dal momento che l'attività viene svolta in gruppo.

L'altro riferimento teorico utilizzato dal centro è il modello Gentlecare proposto da Moyra Jones i cui principi sono i seguenti:

- Le persone anziane hanno un valore.
- Le persone affette da demenza soffrono di una malattia complessa
- L'autonomia è migliore della dipendenza.

- Gli individui hanno diritto a un'esistenza significativa, qualunque sia il proprio livello di sviluppo o il proprio stato di salute.
- I caregiver possono modificare il loro comportamento per agire con maggiore efficacia.
- Da qui derivano le modalità di intervento basate su precise azioni:
 - Conoscere la persona e la malattia;
 - Impegnare la famiglia in una alleanza terapeutica;
 - Coinvolgere gli operatori in una formazione permanente;
 - Identificare e controllare le influenze esterne;
 - Modificare l'ambiente circostante;
 - Valutare costantemente la persona.

L'uso di questi due approcci complementari è volto a sostenere l'ispirazione di base del centro ovvero LA RELAZIONE CHE CURA.

La metodologia di lavoro del Centro è inoltre caratterizzata da una forte intenzionalità socio-assistenziale e riabilitativa e da progettualità personalizzate che prevedono una forte integrazione tra prestazioni sanitarie e sociali.



8. Il piano individualizzato

L'approccio multidisciplinare adottato dal Centro si concretizza nell'elaborazione per ogni anziano di un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

Il P.A.I. è finalizzato alla promozione del benessere dell'ospite inserito partendo da quelle che sono le sue abilità residue e le aree socio sanitarie problematiche.

Il P.A.I. viene redatto dall'équipe interdisciplinare del Centro ed è il risultato di un apposito momento valutativo.

Alla formulazione del P.A.I. partecipano tutte le figure professionali dell'équipe in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, che persegue obiettivi di recupero e di mantenimento delle autonomie residue dell'anziano.

Il Piano assistenziale individualizzato contiene:

- i bisogni di cura e gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'ospite;
- le azioni, gli interventi che si intendono realizzare e gli strumenti;
- l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso.

Il PAI viene aggiornato di norma ogni 180 giorni, salvo variazioni significative dello stato dell'ospite, così come previsto dalle indicazioni della Regione Umbria, che prevedono la compilazione del modello in Sistema Atl@nte. Il Piano di Assistenza Individualizzato, inoltre, è condiviso con i familiari in occasione di incontri individuali programmati.

9. Diritti degli ospiti

Gli ospiti hanno diritto:

- al rispetto della propria individualità e identità, delle proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- ad essere informati sulle prestazioni assistenziali fornite.
- alla sicurezza e protezione.
- alla partecipazione.
- agli standard di qualità previsti.
- alla riservatezza.
- alla relazione con la famiglia.

10. Presentazione della struttura

IL CENTRO DIURNO ha ottenuto l'accreditamento istituzionale dalla regione Umbria.

I DESTINATARI

Possono frequentare il Centro:

- A. Anziani prevalentemente di età superiore ai 65 anni; possono inoltre essere ammessi anziani non autosufficienti ed eccezionalmente, entro il limite dei posti autorizzati, anche persone di età inferiore a 65 anni in situazioni particolari, compatibilmente con i servizi offerti dal Centro.
- B. Anziani affetti da pluripatologie cronico degenerative, fra le quali anche le demenze, senza gravi disturbi comportamentali.
- C. Anziani soli, con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di marginalizzazione, oppure inseriti in un contesto familiare o solidale per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o inadeguata ai bisogni espressi.
- D. Anziani soli, non autosufficienti parziali o totali.

CRITERI DI ACCESSO

L'ammissione degli ospiti al Centro avviene d'intesa fra le parti e comunque:

- attraverso l'autorizzazione della USL Umbria 1, rilasciata dall'U.M.V. ed eventualmente integrata dall'autorizzazione del Comune di residenza che determina la quota a carico dell'utente;
- su richiesta espressa da parte del familiare che si rivolge al servizio sociale del Centro di salute di residenza, che a sua volta verifica l'idoneità all'ammissione, attiva l'U.M.V., informando il Coordinatore tecnico del centro;
- mediante richiesta dell'utente o suo familiare direttamente al coordinatore del Centro, qualora il corrispettivo sia a completo carico del richiedente.

In ogni caso il Coordinatore del Centro provvede ad effettuare un colloquio con il potenziale ospite e i suoi familiari.

Le domande di ammissione devono essere presentate su apposito modulo di richiesta disponibile presso il Centro.

Al momento della presa in carico viene consegnato all'ospite il Regolamento del Centro contenente l'elenco della documentazione e certificazioni da produrre per l'ammissione.

L'équipe del Centro, coordinata dal Direttore sanitario, effettua per tutte le persone inserite un periodo di osservazione di circa 15 giorni. Successivamente viene formulato il Piano assistenziale individualizzato (P.A.I.): tale processo valutativo si conclude entro 15 giorni.

Qualora entro il periodo di osservazione (max 30 giorni) l'anziano risulti non idoneo alla permanenza al Centro, è facoltà del Coordinatore comunicare alla famiglia e ai Servizi inviati l'impossibilità della presa in carico, attraverso una breve relazione.

LISTA DI ATTESA

Il Centro può ospitare fino a 16 ospiti contemporaneamente; qualora le domande pervenute da privati dovessero superare il limite previsto, si procederà alla formulazione di una lista di attesa secondo i seguenti criteri:

- Residenza: con precedenza ai residenti nel comune di Deruta e comuni limitrofi.
- Data di presentazione della domanda.
- Gravità dei bisogni assistenziali e sanitari compatibili con i servizi offerti dalla struttura.
- Situazione sociale, familiare e reddituale.

CAPACITÀ RICETTIVA

Il Centro può ospitare fino ad un massimo di 16 ospiti contemporaneamente.

LA GESTIONE

Il Centro diurno integrato "Il Nido d'Argento" inizia la sua attività nel 2005 ed è gestito dalla Cooperativa Nuova Dimensione. Il Centro offre un servizio non residenziale di assistenza a carattere integrativo per anziani non autosufficienti, anche affetti da demenze e un servizio di supporto per le famiglie.

Il Centro Diurno ha ottenuto e mantenuto negli anni l'accreditamento istituzionale da parte della Regione Umbria.

GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi del Centro sono:

- garantire il soddisfacimento di bisogni primari ed elementari ai quali l'anziano non riesce a far fronte in modo completamente autonomo, orientandolo nei percorsi di prevenzione;
- garantire il recupero o il mantenimento delle residue capacità psico-fisiche ritardando il più possibile il decadimento e il conseguente decadimento all'ospedalizzazione;
- offrire alla famiglia un servizio di sollievo atto al sostegno e alla cura del proprio familiare

Le azioni principali per il perseguimento degli obiettivi consistono nell'attivare:

- prestazioni socio sanitarie
- tutelari riabilitative
- occupazionali e di integrazione sociale

Tali funzioni si realizzano attraverso una programmazione generale delle attività, adeguata ad accogliere progetti socio terapeutici individualizzati e orientati alla collaborazione con altre organizzazioni e risorse presenti nella Comunità locale.

LA STRUTTURA

Il Centro è ubicato in una zona centrale della frazione di S. Angelo di Celle di Deruta - Piazza Ugolini, 1. La struttura è composta da:

- salone multifunzionale
- ufficio
- salotto per TV, musica, attività individuali
- stanza sensoriale
- ambulatorio polifunzionale
- cucina
- dispensa
- sala mensa
- due bagni attrezzati
- due terrazze coperte
- cappella religiosa interna
- ampio giardino

La struttura è dotata di locali adeguati al rispetto della privacy e di attrezzature specifiche utilizzate per l'assistenza di persone non autosufficienti; inoltre è priva di barriere architettoniche ed è dotata di ascensore.



11. Organizzazione della struttura e servizi offerti

ORARI DI APERTURA

Il Centro è aperto dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 17.00; gli orari tuttavia possono essere flessibili in funzione del progetto individualizzato del singolo ospite, nei limiti dei tempi di apertura e in funzione di accordi condivisi con la USL e gli Enti territoriali preposti, per eventi eccezionali. Il Centro rimane chiuso nei giorni festivi infrasettimanali, salvo diversi accordi con gli Enti preposti ed i familiari.

LA GIORNATA TIPO

Ore 8.30 Apertura del Centro e accoglienza degli ospiti.

Ore 10.00 Colazione.

Ore 10.30 Inizio delle attività.

Ore 11.30–12.00 Igiene personale, preparazione per il pranzo, apparecchiatura tavoli.

Ore 12.30 Pranzo.

Ore 14.00 Accompagnamento degli ospiti che lo richiedono nella sala di riposo e ripresa delle attività di animazione.

Ore 15.30-16.30 Merenda pomeridiana e preparazione per il rientro al domicilio

Ore 17.00 Chiusura del Centro Diurno.

GIORNI DELLA SETTIMANA	ATTIVITÀ 10.30-12.30	ATTIVITÀ 14,00-16,00
Lunedì	Laboratorio manuale artistico	Laboratorio socio-musicale e narrazione
Martedì	Musicoterapia	Laboratorio manuale
Mercoledì	Fisioterapia	Stimolazione cognitiva/lavori manuali/lettura
Giovedì	Stimolazione neurosensoriale / uscite	Attività Motoria Adattata
Venerdì	Laboratorio manuale/cucina	Attività Motoria Adattata
Sabato	Laboratorio manuale, laboratorio di cucina, socio- musicale, lettura, uscite, teatro*	Laboratorio manuale, laboratorio di cucina, laboratorio socio-musicale

* a sabati alterni, secondo programmazione e interesse degli Ospiti.

1 *giorni dedicati alle attività di animazione possono subire delle variazioni nel corso della settimana in base ad esigenze organizzative del Centro e/o degli Ospiti presenti.*

COMPLETANO LE ATTIVITÀ STRUTTURATE DEL CENTRO

- l'utilizzo di una stanza sensoriale dove offrire un'esperienza multisensoriale o ipersensoriale
- un angolo esterno attrezzato dove poter effettuare un laboratorio stagionale dedicato all'attività di ortoterapia
- interventi assistiti con animali (pet therapy)
- uscite programmate a seconda della stagionalità che possono durare tutta la giornata.

SERVIZIO MENSA

La mensa è gestita all'interno del Centro. Il servizio comprende: *colazione, pranzo e merenda pomeridiana*.

I menù vengono stilati su base stagionale (primavera, estate, autunno e inverno) da un dietista. Ciascun menù stagionale si articola su 4 menù settimanali che ruotano nell'arco di un mese.

La cucina interna offre la possibilità di realizzare programmi dietetici personalizzati forniti solo su prescrizione del Medico di Medicina Generale e/o Specialista. Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'anziano. L'ospite o un suo familiare possono consultare il menù settimanale e giornaliero esposto in bacheca.

ORARIO DEI PASTI

Colazione	9,30 – 10,00
Pranzo	12,30 – 13,00
Merenda pomeridiana	15,30



12. Proprietà del cliente

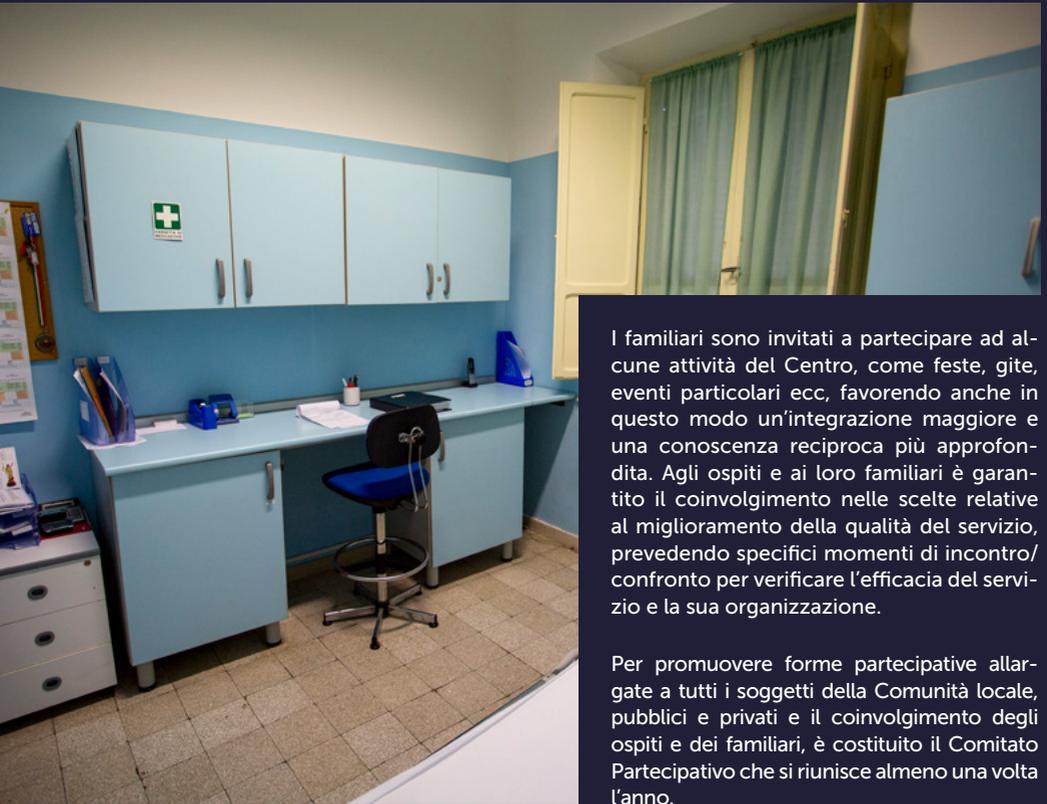
Il Centro Diurno non prende in consegna, se non in casi del tutto eccezionali, le proprietà personali dell'Ospite.

La Direzione, inoltre, declina ogni responsabilità in caso di ammanchi di denaro, valori eventualmente in possesso degli ospiti durante la permanenza al Centro. Per tutti gli altri effetti personali, di cui l'ospite necessita giornalmente, viene messo a disposizione un armadietto con serratura o lucchetto per ciascun ospite.

13. Ruolo e coinvolgimento dei familiari

Il coinvolgimento dei familiari avviene sin dalla fase di inserimento dell'anziano, al fine di renderli partecipi del "progetto individualizzato". Prima dell'inserimento l'ospite e/o il familiare ricevono la Carta del servizio, il regolamento interno e sono accompagnati nella visita al Centro.

L'équipe del Centro supporta i familiari attraverso una puntuale comunicazione di tutti gli elementi che possono garantire la continuità assistenziale tra Centro e ambito familiare; nello specifico gli aspetti di cura e le strategie comportamentali che si sono rivelate efficaci con l'anziano, nella gestione delle diverse attività della vita quotidiana.



I familiari sono invitati a partecipare ad alcune attività del Centro, come feste, gite, eventi particolari ecc, favorendo anche in questo modo un'integrazione maggiore e una conoscenza reciproca più approfondita. Agli ospiti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.

Per promuovere forme partecipative allargate a tutti i soggetti della Comunità locale, pubblici e privati e il coinvolgimento degli ospiti e dei familiari, è costituito il Comitato Partecipativo che si riunisce almeno una volta l'anno.

14. Organico

Le figure professionali impiegate come previsto dalla normativa vigente sono le seguenti:

DIRETTORE SANITARIO

- collabora alla definizione della politica degli obiettivi e delle attività della struttura;
- si occupa della definizione, verifica e valutazione del progetto individualizzato di ogni singolo ospite insieme all'équipe di lavoro;
- effettua la supervisione dell'andamento tecnico-sanitario dell'intera struttura e del personale tecnico impiegato;
- collabora alla definizione del piano di formazione e aggiornamento del personale
- garantisce la propria presenza nell'ambito della struttura una volta a settimana e riceve i familiari su appuntamento;
- coordina la valutazione multidimensionale degli ospiti
- coordina la redazione dei PAI e la gestione del sistema AtI@nte.

RESPONSABILE DEL CENTRO

- ha la responsabilità della struttura e del servizio prestato;
- cura i rapporti con le Direzioni sanitarie territoriali e gli Enti locali;
- effettua le verifiche e i controlli sui programmi attuati nel rispetto degli indirizzi normativi regionali e nazionali.
- supervisiona l'andamento generale del Centro.

COORDINATORE DEL CENTRO

ha la responsabilità:

- della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono all'interno della struttura;

- della gestione del personale;
- del monitoraggio economico della struttura.

ÉQUIPE DEL CENTRO

All'équipe spetta il compito di svolgere le attività richieste dai PAI e dal Progetto del Centro, in relazione alle loro specifiche competenze finalizzate al raggiungimento degli obiettivi. L'équipe si riunisce con cadenza mensile per programmare e verificare le attività.

L'équipe è composta da:

- Direttore Sanitario
- Infermiere
- Operatori socio-sanitari
- Animatore/Educatore
- Fisioterapista
- Psicomotricista
- Musicoterapista

L'équipe può essere integrata, per le attività di verifica dei singoli progetti individualizzati:

- dall'Assistente Sociale che ha in carico l'ospite e che rimane il referente privilegiato del progetto e ne garantisce l'integrazione con gli altri interventi;
- dai componenti dei servizi Specialistici di riferimento e/o Medico di medicina generale appositamente individuato.

GRUPPO DI GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Il gruppo di gestione del rischio clinico di struttura è composto da:

- Direttore Sanitario – Risk Manager
- Direttore/Responsabile del Centro – Rappresentante amministrativo
- Responsabile del Sistema Integrato Qualità Sicurezza
- Coordinatore del centro – Referente del Rischio Clinico
- Operatori sanitari e socio sanitari – Rappresentanti delle professioni sanitarie e socio sanitarie

15. Formazione del personale

Nuova Dimensione ritiene fondamentale la formazione del proprio personale, per questo promuove attività di aggiornamento e formazione continua, allo scopo di mantenere costantemente elevati i livelli delle conoscenze, competenze, abilità e comportamenti. Il personale, oltre alla formazione specifica, viene formato e aggiornato secondo i termini previsti dalle normative vigenti in materia di Primo Soccorso, Antincendio, Privacy, Sicurezza sui luoghi di lavoro, Gestione Covid-19 e HACCP.

16. Tipologia delle attività e dei servizi compresi nella retta

Il Centro garantisce prestazioni integrate personalizzate e offre uno spazio di vita quotidiana accogliente, aperto, collegato funzionalmente ed operativamente con il sistema dei servizi sanitari, socio - sanitari e assistenziali e con gli altri servizi e risorse del territorio.

La fruizione del servizio comporta per l'anziano inserito l'onere della corresponsione di una retta, determinata dalla normativa regionale sull'accreditamento dei servizi socio-sanitari.

I Comuni di residenza possono prevedere la compartecipazione per la quota giornaliera in base al calcolo ISEE. La retta a carico degli ospiti è giornaliera e deve essere corrisposta, previa valutazione del risultato dell'inserimento, dal primo giorno di ingresso nel Servizio sino al giorno di dimissione compreso. Dalla retta giornaliera sono esclusi i farmaci e i presidi sanitari che sono forniti settimanalmente dai familiari.

I servizi compresi nella retta (visionabile nell'Allegato A) del Centro sono:

A. Servizi di carattere sociale

- segretariato sociale

B. Servizi di carattere sanitario

- controllo delle condizioni cliniche in stretto contatto con il MMG
- cura ed igiene della persona
- terapia di mantenimento e controllo nella dieta
- terapia psicomotoria e fisioterapia
- controllo parametri vitali secondo indicazione medica

Per l'assistenza medica si fa riferimento al Medico di Medicina Generale in collaborazione con il Direttore Sanitario.

Costo della retta, modalità di pagamento e gestione delle assenze sono contenuti nel Regolamento del Centro.



NUOVA DIMENSIONE

C. Servizio riabilitativo, di animazione e socializzazione per il benessere psico- fisico

- attività espressive occupazionali volte alla socializzazione e valorizzazione degli interessi personali
- servizi alla persona, aiuto nel mantenimento delle autonomie funzionali residue
- psicomotoria e fisiokinesiterapia
- terapia di stimolazione cognitiva
- attività di integrazione con il contesto sociale di riferimento
- iniziative ricreative e culturali

D. Servizi alla persona e supporto alle autonomie personali

- preparazione e somministrazione pasti

- bagno assistito
- collaborazione con la famiglia per la gestione degli aspetti sanitari
- supporto e formazione alla famiglia nella gestione del familiare non autosufficiente.

Completano le attività del Centro:

- l'utilizzo di una *stanza sensoriale*
- un angolo esterno attrezzato dove poter effettuare un laboratorio stagionale dedicato all'attività di *ortoterapia*
- interventi assistiti con animali (*pet therapy*).

17. Servizi non compresi nella retta

Il centro diurno può offrire i seguenti servizi aggiuntivi a pagamento:

- Trasporto e accompagnamento per e dal Centro. L'eventuale servizio di trasporto verrà effettuato all'interno degli orari di apertura del Centro.
- Possibilità di frequentare il Centro nella giornata del sabato.
- Servizio di parrucchieria, podologia, psicomotricità e/o fisioterapia facendone richiesta al Coordinatore per concordare con i professionisti orari e modalità delle prestazioni.
- Consulenza psicologica in relazione a quanto previsto nei PAI.
- Soggiorni estivi in località marine e/o montane per gli Ospiti.

Nell'allegato mod.36 sono definiti i costi dei servizi.

18. Sistema di rilevazione della soddisfazione degli ospiti, familiari e/o tutori

Al Centro sono previste verifiche della qualità del servizio per il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dell'utente, attraverso specifici strumenti:

- questionario sulla qualità percepita;
- urna denominata "*Suggerimenti*", consigli e nuove idee per perfezionare la vita comunitaria.

Resta comunque principale lo strumento del colloquio: gli ospiti o i loro familiari possono confrontarsi con il Coordinatore della struttura che provvede alla gestione delle eventuali problematiche emerse in tale sede.

19. Gestione dei reclami

I clienti del servizio possono inoltrare i reclami telefonicamente, per iscritto o via mail. I reclami inoltrati sono registrati da qualunque funzione li riceva. L'utente viene informato telefonicamente o via mail che si è preso visione del problema entro 5 giorni. Il responsabile qualità della Cooperativa comunica all'utente le decisioni prese e la chiusura del reclamo entro 15 giorni.

20. Indicatori di qualità

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD
Accessibilità fisica	Struttura priva di barriere architettoniche	Accessibilità 100%
Accessibilità multicanale alle informazioni	Posta elettronica; posta elettronica certificata; cellulare aziendale; telefono/fax; posta ordinaria; segreteria; sito internet.	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti
Organizzazione degli spazi	Suddivisione spazi adeguata	Conforme ai requisiti minimi strutturali previsti dalle norme vigenti.
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta informazioni	24 ore
	Tempo massimo di risposta ai reclami	15 gg.
Qualità dell'intervento	Rispetto dei Piani Individualizzati	Esistenza P.I. al 100%
	Tempo per emanazione P.I.	Entro 30 gg.
	Rivalutazione P.I.	Entro 180 gg.
	Strumenti di verifica e valutazione delle prestazioni erogate	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche periodiche delle modalità di intervento con riunioni di verifica mensili • Verbali di riunione • Cartella ospite, diario giornaliero • Reclami
	Flussi informativi relativi all'assistenza semiresidenziale	Sistema Atl@nte adottato dalla Regione Umbria Flussi F.A.R.
Programmazione attività	<ul style="list-style-type: none"> • programmazione attività strutturate almeno ogni 2 mesi presso il Centro • progetto annuale di animazione socio-culturale. 	



Prevenzione eventi traumatici	Valutazione del rischio tramite Scala Tinetti	Evitare eventi traumatici
Continuità assistenziale	Apertura n° 45 ore settimanali per 52 settimane all'anno	100%
Trasparenza e comunicazione con famiglie	Carta del Servizio	Carta del servizio distribuita al 100%
	Regolamento	Esposto presso il Centro e distribuito al 100% Ospiti
Forme di partecipazione	Condivisione PI. Con Servizi e familiari	Almeno 1 volta all'anno
	Comitato partecipativo	Almeno 1 volta all'anno
	Esistenza iniziative realizzate con il coinvolgimento dei familiari	Almeno 1 volta all'anno
	Rilevazione della soddisfazione	1 volta all'anno (questionario)
	Informazioni	Cassetta suggerimenti
Personale	Erogazione del servizio con personale professionalmente formato	Qualifiche specifiche come previsto normativa vigente
		Redazione di un Piano formativo annuale: minimo 6 ore aggiornamento
Socializzazione integrazione	Relazione con altri servizi/enti del territorio e con le risorse della comunità locale	Riunioni /relazioni con Servizi di riferimento (almeno 1 volta all'anno)
		Collaborazione con rete locale (vicinato, altri centri, associazioni, parrocchie) come da Piano programmazione mensile.



21. Rinuncia al servizio/dimissioni

L'assegnazione del posto al Centro Diurno deve intendersi definitiva per tutto il periodo dichiarato nel P.A.I., a meno che l'Ospite o un suo familiare non inoltri formale e motivata istanza di ritiro o rinuncia al Coordinatore del Centro, che provvederà a darne comunicazione al Servizio Sociale territoriale in caso di accesso a posto accreditato, o al Direttore della Cooperativa in caso di utenti privati.

22. Applicazione regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679

In ottemperanza delle disposizioni di cui Regolamento Europeo si rende noto che i dati personali ed i dati sensibili riguardanti gli ospiti, sono solo oggetto di trattamento da parte di questa struttura per il normale svolgimento delle attività ed organizzazione del Centro stesso.

23. Disposizioni finali

La Carta del Servizio e ogni aggiornamento della stessa è consultabile da tutti in quanto affissa all'interno della struttura e pubblicata sul sito internet della Cooperativa. Una copia della Carta è consegnata agli Ospiti, ai familiari o ai soggetti di riferimento e ai pubblici interessati.

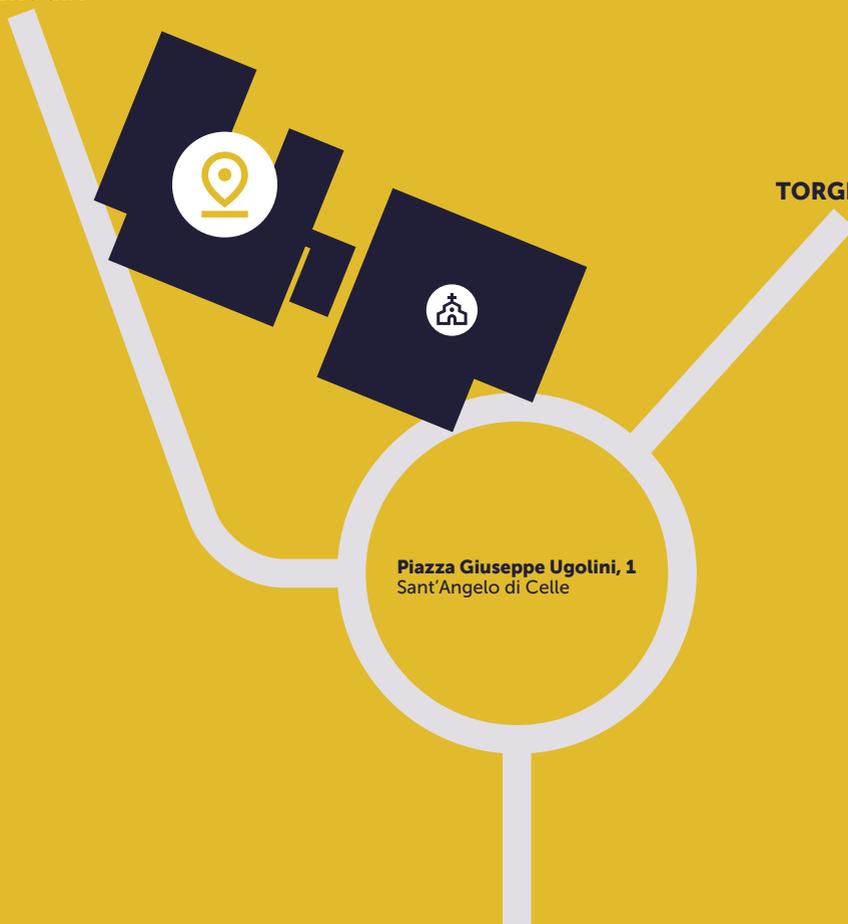
24. Revisione

Revisione nel mese di Aprile 2022.

Di ogni revisione della presente Carta viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Per tutto ciò che non è riportato nella Carta dei Servizi si rimanda al Regolamento interno della struttura "*Il Nido d'Argento*", nonché alle normative sui servizi Socio sanitari regionali e nazionali.

PERUGIA



TORGIANO

Piazza Giuseppe Ugolini, 1
Sant'Angelo di Celle

DERUTA

CONTATTI

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio è possibile rivolgersi al:

Centro Diurno

tel. **075 9751154** | cell. **347 3111650**

mail: **nidodargento@nuovadimensione.com**

COOPERATIVA NUOVA DIMENSIONE

Soc. Coop. Soc. · **Via Campo di Marte, 22/b · 06124 Perugia**

Tel. **075 5052666** | Fax **075 5099835**

nuovadimensione.com

