

ASP

**Terre
d'argine**
Azienda dei Servizi alla Persona

CARTA DEI SERVIZI

DEL CENTRO DIURNO ANZIANI

ROBERTO ROSSI

di Novi di Modena

Rev. 0.0. – Luglio 2024

GLOSSARIO

- DELIBERA GIUNTA REGIONALE N.564/2000 *“Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per portatori di handicap, anziani e malati di Aids”*

- DELIBERA GIUNTA REGIONALE N.514/2009” *Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'art.23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari”*

- COT- Centrale Operativa Territoriale
- RAA – Referente Attività Assistenziali
- PAI - Piano Assistenziale Individuale
- CDA – Centro Diurno Anziani
- PIAO – Piano Integrato di Attività ed Organizzazione

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, DELL'AZIENDA, DEI PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DEL CENTRO DIURNO ANZIANI R. ROSSI

1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

1.2 L'AZIENDA E LE SUE FINALITÀ

1.3 QUALI PRINCIPI ED OBIETTIVI GUIDANO L'EROGAZIONE DEL SERVIZI?

2. IL SERVIZIO OFFERTO

2.1 IL CENTRO DIURNO ANZIANI R. ROSSI

3. FATTORI QUALITATIVI, INDICATORI DI MISURAZIONE E STANDARD DI SERVIZIO

3.1 I FATTORI QUALITATIVI – LA STRUTTURA

3.2 I FATTORI QUALITATIVI – IL PERSONALE

3.3 I FATTORI QUALITATIVI – I PROCESSI

4. ASCOLTO, TUTELA E TRASPARENZA

4.1 L'ASCOLTO

4.2 LA TUTELA

4.3 DIRITTI E DOVERI

4.4 PARTECIPAZIONE

4.5 TRASPARENZA

Allegati : A) MODULO SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI/ RECLAMI

B) MODULO PRESA IN CARICO SEGNALAZIONE/RECLAMO

C) REGOLAMENTO DELLA VITA COMUNITARIA

1.PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, DELL'AZIENDA, DEI PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DEL CENTRO DIURNO ANZIANI R. ROSSI

1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI ha l'obiettivo di garantire al cittadino, fruitore di Servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, uno strumento di CONTROLLO e TUTELA nei confronti del Soggetto erogatore del Servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta la **PROMESSA** che l'Azienda fa ai destinatari del proprio Servizio: attraverso questo patto, l'Azienda si impegna formalmente a fornire determinati livelli di Servizio (**STANDARD DI SERVIZIO**) attribuendo agli utenti il potere di controllo sul proprio operato ed indicando a quali mezzi di garanzia è possibile ricorrere.

1.2 L'AZIENDA E LE SUE FINALITÀ

CHI È ASP TERRE D'ARGINE?

ASP Terre d'Argine (Azienda dei Servizi alla Persona delle Terre d'Argine), costituita il 1° gennaio 2008, è soggetto partecipe del sistema di Welfare dell'Unione Terre d'Argine alla quale aderiscono i comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera, organizzando e gestendo servizi socio-sanitari rivolti in particolare ad anziani non autosufficienti, adulti e disabili in difficoltà.

La **SEDE** dell'Azienda è a Carpi (MO) in Via Trento e Trieste n.22 ed è possibile contattarla utilizzando i seguenti riferimenti:

- Telefono : 059 6257611
- Indirizzo e-mail : info@aspterredargine.it
- Indirizzo PEC : aspterredargine@pec.it

QUALI SONO LE FINALITÀ AZIENDALI?

ASP Terre d'Argine ha come finalità la gestione e l'organizzazione dell'erogazione di servizi sociali e socio-sanitari rivolti alla popolazione anziana, adulta e disabile

secondo esigenze definite dalla pianificazione locale nel Piano di Zona e nel rispetto degli indirizzi indicati dall'Assemblea dei Soci.

1.3 QUALI PRINCIPI ED OBIETTIVI GUIDANO L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO?

ASP garantisce ai propri utenti il pieno rispetto:

- della **DIGNITÀ**;
- dell'**AUTONOMIA**;
- della **RISERVATEZZA** personale

tramite interventi **PERSONALIZZATI** ed **ADEGUATI LIVELLI ASSISTENZIALI** ispirandosi alla **CENTRALITÀ** della persona, secondo criteri di **EFFICACIA**, **APPROPRIATEZZA**, **EQUITÀ**.

I Servizi erogati sono tesi a perseguire **OBIETTIVI di RECUPERO** e di **MANTENIMENTO** delle **CAPACITÀ RESIDUE DELL'UTENTE** in tutte le fasi e in tutti gli ambiti di vita, conciliando il più possibile l'efficacia tecnica degli interventi con il **BENESSERE** della persona.

ASP si pone come PRINCIPI FONDAMENTALI per l'EROGAZIONE del SERVIZIO:

- **RISPETTO** della dignità della persona;
- **FLESSIBILITÀ**, capacità di adattarsi ai bisogni di ogni singolo utente;
- Reattività come **TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA** al mutare dei bisogni;
- **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE** negli interventi;
- **CONTINUITÀ** degli operatori per garantire relazioni sicure con gli utenti;
- **SPECIALIZZAZIONE**, per rispondere a ogni bisogno specifico dell'utenza;
- **SICUREZZA** degli ambienti di vita e di lavoro e degli interventi assistenziali;
- **INTEGRAZIONE** fra le figure professionali che assistono l'utente.

2. IL SERVIZIO OFFERTO

2.1 IL CENTRO DIURNO ANZIANI ROBERTO ROSSI



CENTRO DIURNO ANZIANI

R. ROSSI

Via De Amicis, 17

41016 Novi di Modena (MO)

DESTINATARI	Il Centro Diurno R. Rossi è una Struttura sociosanitaria a carattere semiresidenziale accreditata destinata ad accogliere di norma, durante le ore diurne, anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti di grado moderato o adulti con patologie assimilabili agli anziani non autosufficienti di grado moderato, che pur mantenendo alcune autonomie residue necessitano di momenti di socializzazione e di sostegno ed assistenza per alcune attività della vita quotidiana.
N. POSTI AUTORIZZATI	20
N. POSTI CONTRATTUALIZZATI	12 (10 + 2 destinati a progetti temporanei)
ACCESSO AL SERVIZIO	<p>L'accesso al servizio è riservato agli anziani non autosufficienti inseriti in apposita graduatoria del Comune di Novi di Modena (per essere inseriti nella graduatoria occorre contattare l'assistente sociale i Servizi Sociali del Territorio di Novi di Modena - Via de Amicis, 1 - tel. n.059 6789141)</p> <p>In presenza di disponibilità di posti ASP procederà a contattare il primo avente diritto. L'anziano e/o il suo familiare, entro due giorni dalla chiamata, sono tenuti a comunicare all'incaricato di ASP l'accettazione o la rinuncia al posto in oggetto. In caso di risposta affermativa la referente delle Attività Assistenziali (RAA) procederà all'ingresso dell'anziano in Centro Diurno.</p>
ORARI DI APERTURA	Dalle 7:30 alle 19:00 dal lunedì al sabato
MODALITA' DI FREQUENZA	Tempo pieno o part-time (Mattina dalle 7:30 alle 13:30 o Pomeriggio dalle 13:30 alle 19:00)
SERVIZI GARANTITI	<ul style="list-style-type: none">▪ Assistenza socioassistenziale diurna▪ Assistenza infermieristica e fisioterapica se prevista dal PAI▪ Attività di socializzazione ed animazione

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi alberghieri
SERVIZI GARANTITI Extra retta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cura della persona (Parrucchiera e Podologo) ▪ Bagno igienico ▪ Trasporto
STANDARD DI ASSISTENZA	<p>Gli standard assistenziali del Servizio sono quelli individuati dalla DGR. 564/2000 e 514/2009 e s.m.i. in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N. 1 RAA a 18 ore settimanali ▪ N. 3,5 OSS ▪ N. 1 Animatore a 12 ore settimanali ▪ Assistenza infermieristica per n.3 ore settimanali ▪ Consulenza riabilitativa al personale OSS per n.1 ora sett.
CONTRIBUZIONE/TARIFFA GG.	Euro 29,35 a giornata piena, Euro 15,00 part-time
MODALITA' DI PAGAMENTO	Retta da corrispondere tramite bonifico mensile ricorrente (sistema interbancario SEPA) o Pago PA
REFERENTE	Responsabile Attività Assistenziali Roberta Golinelli 333 1098971
CONTATTI	r.golinelli@aspterredargine.it 059/679719

3. FATTORI QUALITATIVI, INDICATORI DI MISURAZIONE E STANDARD DEL SERVIZIO

Il CDA R. Rossi è un Servizio Sociosanitario autorizzato ai sensi della Delibera Giunta Regionale 564/2000 ed accreditato ai sensi della Delibera Giunta Regionale 514/2009 e s.m.i.: gli standard qualitativi adottati dal Servizio e da garantire sono quelli previsti dalla suddetta normativa Regionale ai quali si aggiungono quelli specifici di Servizio.

In particolare i FATTORI QUALITATIVI specifici ulteriori del CDA R. Rossi possono essere raggruppati in 3 componenti:

1. la STRUTTURA entro cui il Servizio viene erogato
2. il PERSONALE assegnato al Servizio
3. i PROCESSI

Per ciascun FATTORE QUALITATIVO viene individuato uno specifico INDICATORE e definito uno STANDARD GENERALE o STANDARD SPECIFICO.

3.1. I FATTORI QUALITATIVI - LA STRUTTURA

FATTORE QUALITATIVO	INDICATORE PRESCELTO	STANDARD FORMULATO
<i>FACILITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA</i>	n. ingressi/uscite del Servizio percorribili con carrozzina/ n. accessi totali ai locali del Centro Diurno	100%
<i>COMFORT e BENESSERE CLIMATICO DEGLI AMBIENTI</i>	n. locali dotati di sistema di autoregolazione climatica (caldo/freddo) / n. dei locali del Centro Diurno	100%
<i>LOCALI UTILI ALL'ASSISTENZA (BAGNO ASSISTITO)</i>	n. bagni assistiti/n. bagni del Centro Diurno	Almeno n. 1 bagno assistito

3.2. I FATTORI QUALITATIVI – IL PERSONALE

FATTORE QUALITATIVO	INDICATORE PRESCELTO	STANDARD FORMULATO
<i>STABILITÀ DEL PERSONALE</i>	n. dipendenti cessati o trasferiti in corso d' anno /n. dipendenti totali	n. dipendenti cessati o trasferiti non superiore al 30%
<i>BUONA PERFORMANCE DEL GRUPPO DI LAVORO</i>	Tutti i dipendenti del Servizio ricevono una valutazione annuale	Il 90% dei dipendenti riceve una valutazione annuale sulla performance superiore a 90 su 100
<i>CONOSCENZA DEL TERRITORIO</i>	n. dipendenti residenti entro 15 KM da Novi di Modena / n. dipendenti totali	N. dipendenti residenti entro 15 KM da Novi di Modena non inferiore al 50%
<i>AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI</i>	Esistenza di un piano formativo annuale formalizzato	Rendicontato nel PIAO annuale e disponibile su richiesta dell'utente agli uffici amministrativi

3.3. FATTORI QUALITATIVI - I PROCESSI

FATTORE QUALITATIVO	INDICATORE PRESCELTO	STANDARD FORMULATO
<i>FLESSIBILITÀ DI FREQUENZA</i>	n. contratti part-time n. contratti a frequenza piena	n. utenti al quale garantire il part time non inferiore al 10%
<i>MESSA A DISPOSIZIONE DI ULTERIORI POSTI EXTRA GRADUATORIA</i>	n. posti autorizzati e contrattualizzati n. posti privati	n. utenti su posti privati > o = al 50%
<i>ATTENZIONE VERSO LA SODDISFAZIONE DELL' UTENTE</i>	Soddisfazione media registrata fra tutti gli utenti	Limite minimo pari a 7 su una scala di valutazione 1-10

4. ASCOLTO, TUTELA E TRASPARENZA

4.1 L'ASCOLTO

Il Centro Diurno Anziani R. Rossi intende erogare il servizio con prontezza e capacità di risposta ai bisogni dei propri Utenti e con l'intento di rassicurare e creare un clima di fiducia e sicurezza per i familiari individuando quali modalità di ASCOLTO dei propri utenti/familiari le seguenti:

- CONDIVISIONE DEL PAI CON UTENTE/FAMILIARI
- DISPONIBILITÀ / RICEVIMENTO GIORNALIERO DEL RAA E DEGLI OSS
- RACCOLTA GIORNALIERA RICHIESTE SPECIFICHE
- INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
- RIUNIONI PERIODICHE CON I FAMILIARI

4.2 LA TUTELA

ASP Terre d'Argine ritiene che un'efficace azione di controllo e monitoraggio del livello di qualità dei propri servizi debba tenere in alta considerazione il punto di vista degli utenti, intendendo per utente sia la persona direttamente assistita che i familiari o altre persone di riferimento.

ASP promuove e sollecita la partecipazione attiva ai servizi, da parte degli ospiti e dei loro familiari, ed i contatti diretti con il personale, come prima forma di tutela dell'utente e garanzia di trasparenza aziendale.

ASP intende garantire la tutela dei cittadini/utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

INCONTRI E COLLOQUI

L'utente può trovare tutela dei propri diritti in primo luogo in via informale, attraverso colloqui con i referenti dei vari servizi; quotidianamente con i responsabili dei servizi, allo scopo di chiarire dubbi e risolvere eventuali problematiche; se lo ritiene necessario, inoltre, può incontrare gli altri Responsabili di ASP Terre d'Argine per suggerimenti e reclami:

- Responsabile Area Amministrativa e Contabile:
dott.ssa Rita Sberveglieri - r.sberveglieri@aspterredargine.it
- Responsabile Area Socio Sanitaria
dott. Andrea Baraldi - a.baraldi@aspterredargine.it
- Direttore
dott.ssa Alessandra Cavazzoni - a.cavazzoni@aspterredargine.it

Qualora non fosse possibile risolvere le eventuali insoddisfazioni dell'utente nelle vie informali, o su richiesta dell'interessato, è prassi la compilazione di un apposito modulo di reclamo.

RECLAMO FORMALE

All'utente/familiare del Centro Diurno Anziani R. Rossi è garantita la possibilità di effettuare SEGNALAZIONE di disservizio o RECLAMO a seguito di insoddisfazione della prestazione ricevuta durante la sua permanenza presso il Centro Diurno: questo atto rappresenta una occasione per migliorare la qualità e rafforzare il rapporto fiduciario con gli utenti.

Il reclamo formale può essere fatto compilando un apposito modulo (allegato alla Carta dei servizi e disponibile anche presso il Servizio). Lo stesso modulo è utilizzabile per segnalazioni e suggerimenti (**Allegato A** alla presente Carta dei Servizi).

La segnalazione/reclamo deve essere comunicata al più presto e non oltre i 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza del fatto lesivo.

Deve essere indirizzato al Direttore e può essere consegnato a mano presso gli Uffici Amministrativi di ASP Terre d'Argine di Via Trento e Trieste n.22 – 41012 Carpi (MO) oppure inviato via e-mail all'indirizzo info@aspterredargine.it o tramite PEC aspterredargine@pec.it

Nel trattamento dei reclami ASP Terre d'Argine assicura la protezione dei dati personali come previsto dal GDPR - REGOLAMENTO 2016/679.

ASP Terre d'Argine si impegna a dare risposta scritta entro 15 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo (**Allegato B** – Modulo gestione Segnalazione /Reclamo).

4.3 DIRITTI E DOVERI

DIRITTI dell'utente:

- **INFORMAZIONE:** l'utente e i suoi familiari hanno diritto ad avere informazioni complete e comprensibili sui loro diritti, sulle prestazioni assistenziali e sanitarie erogate, sulle regole per l'accesso ai servizi e della vita comunitaria; sulle quote di partecipazione al costo del servizio poste a loro carico ed inoltre, a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relazionano.
- **PARTECIPAZIONE-CONDIVISIONE:** l'utente e i suoi familiari hanno diritto ad essere coinvolti nella definizione, attuazione e verifica del PAI; hanno diritto a partecipare a momenti di condivisione dei programmi di attività nonché di essere coinvolti nei percorsi di valutazione della qualità dei servizi.
- **ASSISTENZA:** l'utente ha diritto ad un trattamento equo ed imparziale, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, il tutto in accordo con il Servizio nel rispetto delle esigenze degli altri utenti e al fine di assicurare la maggior sicurezza personale.
- **TUTELA:** l'utente e i suoi familiari hanno diritto a promuovere azioni di tutela anche con reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed hanno diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi.

DOVERI dell'utente:

All'utente ed ai suoi familiari è richiesto di collaborare responsabilmente per il buon funzionamento del Servizio secondo le seguenti indicazioni:

- Attenersi alle regole della vita comunitaria (**Allegato C** della presente Carta dei Servizi), alle procedure ed agli orari dei servizi accogliendo positivamente le indicazioni del personale;

- Fornire informazioni utili alla definizione di un adeguato Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- Tenere un comportamento rispettoso nei confronti della dignità personale e professionale degli operatori, affidandosi alla loro professionalità con fiducia e collaborazione;
- Rispettare gli altri utenti per non arrecare disagio o disturbo;
- Partecipare al costo del servizio sulla base della normativa vigente.

4.4 PARTECIPAZIONE

ASP Terre d'Argine promuove:

INCONTRI con gli utenti e i familiari al fine di:

- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività;
- comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche organizzative e cambiamenti dei servizi;

ed **INCONTRI con altri Enti**, (UNIONE TDA, AUSL, altre ASP) con le **Associazioni di Volontariato** o singoli **volontari** al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

4.5 TRASPARENZA

ASP Terre d'Argine adotta e pubblica entro il 31 gennaio di ogni anno, nella Sezione Amministrazione Trasparente del proprio sito

<https://www.aspterredargine.it/aspterredargine/amministrazione-trasparente/provedimenti-organi-indirizzo-politico/atti-amministratore-unico-provedimenti-organi-indirizzo-politico/> il PIAO (Piano Integrato di Attività ed Organizzazione) che ha lo scopo di assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese, anche in materia di diritto di accesso.

La Carta dei Servizi del Centro Diurno Anziani R. Rossi, pubblicata sul Sito aziendale www.aspterredargine.it viene consegnata e illustrata durante il colloquio di conoscenza con i familiari dell'utente.

La stessa viene aggiornata periodicamente al modificarsi delle condizioni di fornitura del Servizio.