STADTGEMEINDE **MERAN**
COMUNE DI **MERANO**

LA CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DI ASSISTENZA DIURNA PER PERSONE ANZIANE DEL COMUNE DI MERANO

LA CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DI ASSISTENZA DIURNA PER PERSONE ANZIANE DEL COMUNE DI MERANO

VITA

Tagespflegeheim
Centro di assistenza diurna
MERAN - MERANO

PREFAZIONE 6

Presentazione della Carta dei servizi 7

1 IL CENTRO DI ASSISTENZA DIURNA PER PERSONE ANZIANE 8
1.1 Le caratteristiche della Carta dei servizi del Centro di assistenza diurna 9
1.2 Presentazione del Centro di assistenza diurna 12
1.3 L'organizzazione del Centro di assistenza diurna 13
1.4 Le modalità di inserimento o di interruzione del servizio e i costi del servizio 18

2 I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ 20
2.1 I servizi offerti nel Centro di assistenza diurna 21
2.2 Gli standard di qualità 23

3 L'ASCOLTO DELL'UTENZA E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO 28
3.1 Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio 29
3.2 I diritti e i doveri 31

4 INFORMAZIONI UTILI 32

PREFAZIONE

Care cittadine e cari cittadini,

il continuo miglioramento dei propri servizi è uno degli obiettivi dell'Amministrazione comunale, ed è infatti in quest'ottica che essa ha elaborato una seconda Carta dei servizi, e cioè quella per il Centro di assistenza diurna per persone anziane.
La pubblicazione della Carta dei servizi del Centro di assistenza diurna del Comune di Merano permette all'Amministrazione comunale di informare la cittadinanza sulle caratteristiche del servizio e gli standard di qualità, al fine di consentire alle cittadine e ai cittadini una scelta consapevole.
La Carta dei servizi elenca gli strumenti di verifica della qualità a disposizione delle/degli utenti e dei loro familiari: le indagini sul grado di soddisfazione del servizio, gli indicatori di qualità, la possibilità di fare segnalazioni, reclami e suggerimenti.
Un ringraziamento particolare a tutti coloro che hanno contributo all'elaborazione della Carta dei servizi e soprattutto a coloro che quotidianamente prestano servizio presso il Centro di assistenza diurna del Comune di Merano.

Dr. Günther Januth
Il Sindaco

Andrea Casolari
Assessore allo sviluppo organizzativo e innovazione

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Sono lieto di poterLe presentare la Carta dei servizi del Centro di assistenza diurna per persone anziane del Comune di Merano, uno dei pochi nel suo genere esistenti nella nostra Provincia, destinato all'accoglienza prevalentemente di persone anziane non autosufficienti. Il centro, capace di accogliere fino a 22 persone, fornisce nell'arco della giornata un'assistenza completa e personalizzata, che tiene conto delle esigenze di ogni singolo/a ospite. La sera le persone anziane fanno ritorno nelle proprie abitazioni, dove continuano ad essere assistite dai propri familiari. Pertanto il Centro di assistenza diurna rappresenta una forma intermedia di assistenza, a metà strada fra la struttura residenziale ed il servizio domiciliare. L'assistenza presso il Centro presuppone tuttavia un contatto costante fra il personale addetto e i familiari delle persone assistite. In quest'ottica la Carta dei servizi intende fungere da vademecum per un efficace scambio di informazioni, oltre a illustrare la nostra offerta di servizi e gli standard di qualità che ci impegniamo a garantire. Infine la Carta dei servizi chiarisce quali sono i diritti e i doveri della persona assistita e della struttura che la accoglie. La Carta dei servizi rappresenta uno strumento dinamico che consente ai cittadini e alle cittadine di valutare al meglio la qualità del servizio offerto e al Comune di Merano di raccogliere e di valutare suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio al fine di renderlo sempre più confacente alle esigenze dei cittadini e delle cittadine e di adeguarlo costantemente ai mutamenti in atto. L'ottimizzazione costante dei servizi è una delle prerogative che oggi contraddistinguono ogni moderno ente pubblico.

Luis Gurschler
Assessore per i servizi sociali

1

VITA

IL CENTRO DI ASSISTENZA DIURNA PER PERSONE ANZIANE

1.1

Le caratteristiche della Carta dei servizi del Centro di assistenza diurna per persone anziane del Comune di Merano

La Carta dei servizi è uno strumento a supporto dell'utenza del Centro di assistenza diurna per persone anziane del Comune di Merano. Ha l'obiettivo di descrivere il funzionamento del Centro e i servizi offerti e, contemporaneamente, di dare alcune garanzie: la volontà del Comune è infatti quella di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta, i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli e monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei servizi è costituita da:

- una parte **"fissa"**, con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione del Centro di assistenza diurna, illustra i servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione dei servizi;
- una parte **"mobile"**, con validità biennale, composta da alcune "schede" che danno informazioni sugli obiettivi in corso, sui risultati delle rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza e delle famiglie, su eventuali aggiornamenti utili all'utente.

Il Comune di Merano da anni si sforza di migliorare sempre di più i servizi offerti alle persone anziane e alle loro famiglie e questa Carta dei servizi vuole ulteriormente testimoniare tale impegno. All'interno della Carta dei servizi sono indicati:

- i servizi e i prodotti erogati;
- gli standard di qualità e gli impegni che devono essere assicurati per ogni servizio e iniziativa;
- quali sono gli eventuali indennizzi che spettano all'utenza per il mancato rispetto degli standard prefissati.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Tutte le persone che frequentano il Centro hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza e accettate con i loro punti di forza e le loro debolezze.
- Le attività a supporto e a sostegno delle persone anziane devono essere svolte in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese.
- I rapporti professionali ed interpersonali tra il personale sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità.
- Il personale del Centro persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.

1.2

Presentazione del Centro di assistenza diurna per persone anziane

Il Centro di assistenza diurna per persone anziane del Comune di Merano è una struttura semiresidenziale rivolta a persone non più totalmente autosufficienti, prevalentemente anziani e anziane, che necessitano di assistenza o si trovano in una situazione di difficoltà fisica o psicologica anche temporanea. Il Centro è aperto alle persone residenti nella Comunità comprensoriale del Burgraviato, dando la precedenza a quelle residenti nel Comune di Merano.

Gli obiettivi che si propone il Centro sono quelli di fornire un'assistenza personalizzata agli/alle ospiti, aiutandoli/e a conservare e recuperare le risorse residue, l'autonomia e il controllo di sé, stimolando l'esercizio mentale e fisico con attività occupazionali mirate e promuovendo un'apertura verso l'ambiente esterno; fornire sollievo alla famiglia e al contesto solidale, potenziandone il benessere psicofisico e quindi la disponibilità all'assistenza.

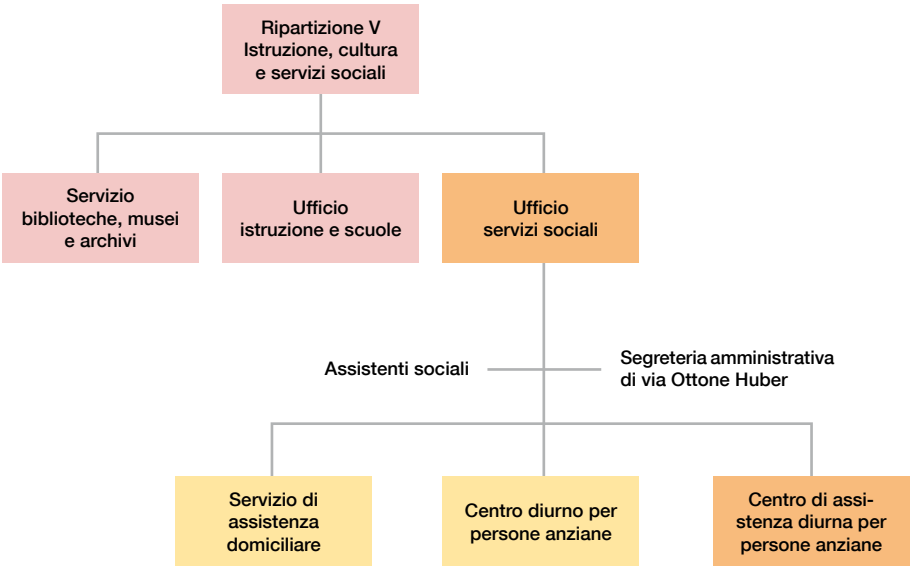
Il Centro è operativo dal lunedì al venerdì, per tutta la giornata, e offre agli/alle ospiti la possibilità di stare in compagnia, essere coinvolti/e in attività ricreative, ludiche, culturali, manuali e riabilitative, con il supporto professionale di assistenti, operatori geriatrici e operatrici geriatriche. All'utenza viene garantita la somministrazione del pasto di mezzogiorno e di una merenda pomeridiana.
Se prescritto dal medico di base e nella misura necessaria, l'assistenza infermieristica è garantita presso il Centro dal personale del distretto sanitario.

Il trasporto dal domicilio dell'utente al Centro e ritorno è a carico dei familiari; il Centro può fornire consulenza in merito a enti ed associazioni specializzati che offrono questo servizio, fermo restando che le spese di trasporto restano a carico dell'utente.

1.3

L'organizzazione del Centro di assistenza diurna per persone anziane

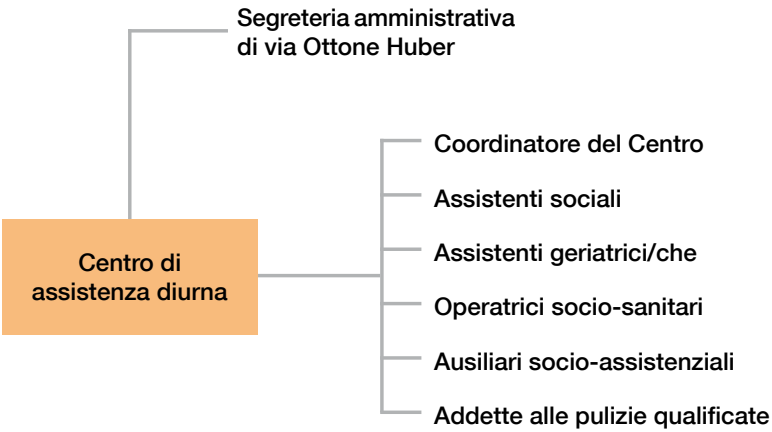
Il Centro di assistenza diurna per persone anziane è uno dei servizi offerti dal Comune di Merano in ambito sociale ed è una delle competenze del Servizio sociale.



La direzione dell'Ufficio servizi sociali ha il compito di pianificare i servizi sociali sulla base delle strategie e degli obiettivi dell'Amministrazione comunale.

Le professionalità presenti all'interno del Centro di assistenza diurna

La qualità del Centro di assistenza diurna per persone anziane dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa presso il Centro. Il team é composto da otto persone che lavorano sia a tempo pieno che a tempo parziale.



All'interno del Centro operano:

- il coordinatore del Centro di assistenza diurna, che ha il compito di organizzare e supervisionare i servizi del Centro ed essere in qualunque momento il punto di riferimento per le esigenze delle famiglie degli/delle ospiti;

- assistenti sociali che possono fornire sostegno in caso di necessità, aiutando a superare eventuali situazioni di bisogno o di disagio, attraverso incontri periodici, l'avvio di procedure assistenziali (quali domanda di valutazione dell'autosufficienza, domanda di inserimento in struttura, domanda di aiuto economico, di invalidità, di ausili protesici, ecc.), la consulenza (anche in tema di amministrazione di sostegno) e la collaborazione con altri servizi;

- il personale assistenziale e le addette alle pulizie qualificate che, secondo la loro formazione ed esperienza, svolgono attività di carattere ambulatoriale, riabilitative, ricreative e di socializzazione e mantengono gli spazi efficienti e in ordine.

Gli orari di apertura del Centro di assistenza diurna

Il Centro di assistenza diurna ha sede a Merano in via Ottone Huber 8 al terzo piano.
Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7:45 alle 16:45.
Si può frequentare il Centro tutti i giorni della settimana o solo alcuni giorni; ci si può trattenere per l'intera giornata o solo per alcune ore, sulla base delle esigenze dell'ospite e della famiglia.
È possibile pranzare presso il Centro, avvisando il coordinatore entro le 8:00 di mattina del giorno stesso e con un costo aggiuntivo a carico dell'utente.

Per informazioni contattare:

Coordinatore del centro telefono: 0473 229 074
fax: 0473 209 949 · e-mail: servizisociali@comune.merano.bz.it

Segreteria amministrativa per le informazioni
telefono: 0473 223 170 · fax: 0473 2099 48
e-mail: servizisociali@comune.merano.bz.it

1.4

Le modalità di inserimento o di interruzione del servizio e i costi del servizio

Per poter accedere al Centro di assistenza diurna è necessario effettuare, presso il coordinatore del Centro, una richiesta su apposito modulo e consegnare la documentazione sulla situazione sanitaria della persona cui il servizio è rivolto.

La graduatoria per l'ammissione al Centro è predisposta periodicamente. L'inserimento dei/delle richiedenti in graduatoria avviene sulla base del punteggio totale attribuito alle loro domande tramite la valutazione della situazione sanitaria e sociale.

Le modalità di inserimento nel Centro sono definite dal coordinatore/dalla coordinatrice del Centro, che organizza un incontro con i/le parenti o con la persona anziana stessa per assumere il maggior numero di informazioni utili.

La frequenza del Centro è a pagamento e le tariffe variano in base al livello di non autosufficienza dell'utente, così come valutato dall'apposito team provinciale e stabilito dalla legge in materia di "interventi per la non-autosufficienza" (Pflegesicherung). Le tariffe variano a seconda dell'orario di frequenza al Centro. Le tariffe dell'anno in corso sono riportate nella parte mobile della Carta dei servizi.
Il servizio viene sospeso su esplicita richiesta dell'ospite o su decisione del coordinatore del Centro, qualora le condizioni di salute o il comportamento dell'ospite siano incompatibili con le finalità del centro stesso o quando non sia stata pagata la retta mensile dopo il secondo sollecito.

GRAZIE DANKE

2

VITA

I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

2.1

I servizi offerti nel Centro di assistenza diurna

In linea con la propria missione e con la normativa provinciale di settore, il Comune di Merano fornisce i seguenti servizi all'interno del Centro di assistenza diurna per persone anziane:

a) Informazione
Attraverso la pubblicazione e la diffusione, anche sul sito Internet del Comune, di brochure e stampati, il Centro di assistenza diurna per persone anziane informa tutta la cittadinanza riguardo ai servizi offerti.

b) Consulenza
Il Centro di assistenza diurna per persone anziane rappresenta solo uno dei servizi che il Comune offre alle persone anziane; attraverso i colloqui con l'assistito/a e con i suoi familiari, l'analisi del contesto e della documentazione eventualmente disponibile, il personale del Centro può offrire consulenza e orientare l'utente verso la soluzione migliore, individuando le risorse familiari, sociali e istituzionali attivabili.

c) Assistenza ambulatoriale
Le attività ambulatoriali previste all'interno del Centro sono il pedicure, il bagno e la doccia assistiti, nonché il lavaggio dei capelli; tali attività sono a pagamento, devono essere prenotate e prevedono la presenza di personale professionalmente qualificato e di attrezzature specifiche per le esigenze delle persone anziane.

d) Attività riabilitativa e di socializzazione

Le attività offerte dal Centro in tale ambito prevedono:

- programmi di attivazione psicofisica multidisciplinare (attività motoria);
- attività orientative spazio-temporali (calendario, data e stagione, ricorrenze, ecc.) e di allenamento della memoria;
- attività occupazionali individuali e collettive, legate alle normali operazioni della vita quotidiana (lettura dei quotidiani, discussioni, piccoli lavori domestici, ecc.);
- attività ricreative e culturali (ascolto della musica, disegno e pittura, giochi di società, passeggiate, ecc.);
- attività manuali (ceramica, pasta di sale, plastilina, maglia ed uncinetto, ecc.);
- feste e altre manifestazioni.

e) Pasti

A tutta l'utenza viene garantita la somministrazione del pasto di mezzogiorno e, per chi frequenta l'intera giornata, di una merenda pomeridiana. I pasti non sono cucinati in sede, ma vengono forniti da un partner esterno. Le tariffe dell'anno in corso sono riportate nella parte mobile della Carta dei servizi.

2.2

Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Centro di assistenza diurna ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Centro di assistenza diurna per persone anziane, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il Comune si impegna, attraverso la parte mobile della presente carta, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. Il Comune, valutata la fondatezza del reclamo, mette a disposizione per chi ne ha diritto ed entro 30 giorni un indennizzo in forma di un trattamento gratuito di igiene personale (escluso il pedicure) a scelta dell'avente diritto.

Servizio offerto: INFORMAZIONE

Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
numero di ore settimanali di apertura al pubblico del Centro di assistenza diurna	45 h	non previsto
percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 30 giorni di calendario	nel 100% dei casi	previsto
numero di incontri annuali in cui il coordinatore/la coordinatrice del Centro si confronta con le famiglie degli/delle ospiti in merito all'organizzazione e alle eventuali problematiche	almeno 2/anno	previsto

Servizio offerto: CONSULENZA

Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
tempo massimo tra la richiesta di un incontro di consulenza e l'incontro con il coordinatore del Centro	2 giorni	non previsto

Servizio offerto: ASSISTENZA AMBULATORIALE

Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
percentuale di utenti (famiglie) soddisfatti/e dell'organizzazione (tempi di attesa, attrezzature, ecc.) dei servizi di cura del corpo (bagno, pedicure, capelli)	80% di utenti molto soddisfatti/e o soddisfatti/e	non previsto
percentuale di utenti (famiglie) che si lamentano dell'organizzazione (tempi di attesa, attrezzature, ecc.) dei servizi di cura del corpo (bagno, pedicure, capelli)	max 5% di utenti non soddisfatti/e	non previsto
percentuale di utenti (famiglie) soddisfatti/e delle informazioni ricevute in merito al progetto individualizzato di ogni persona assistita	90% di utenti molto soddisfatti/e o soddisfatti/e	non previsto
percentuale di utenti (famiglie) che si lamentano delle informazioni ricevute in merito al progetto individualizzato di ogni persona assistita	max 5% di utenti non soddisfatti/e	non previsto
annullamento - da parte del Centro - di prestazioni ambulatoriali previste	mai	previsto

Servizio offerto: ATTIVITÀ RIABILITATIVA E DI SOCIALIZZAZIONE

Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
percentuale di utenti (famiglie) soddisfatti/e dell'organizzazione delle attività di animazione, ludiche e culturali	90% di utenti molto soddisfatti/e o soddisfatti/e	non previsto
percentuale di utenti (famiglie) che si lamentano dell'organizzazione delle attività di animazione, ludiche e culturali	max 5% di utenti non soddisfatti/e	non previsto
numero di attività realizzate nell'anno rispetto a quelle presentate nell'incontro di inizio dell'anno	tutte	non previsto

Servizio offerto: EROGAZIONE DEL PASTO

Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
percentuale di utenti soddisfatti/e della qualità e la temperatura del pranzo	80% di utenti molto soddisfatti/e o soddisfatti/e	non previsto
percentuale di utenti che si lamentano della qualità e la temperatura del pranzo	max 5% di utenti non soddisfatti/e	non previsto
somministrazione del pasto tra le 11:30 e le 12:30	nel 100% dei casi	previsto

3

VITA

L'ASCOLTO DELL'UTENZA E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1

Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale di Merano. A tal fine il Centro di assistenza diurna ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

1) periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati dall'Ufficio servizi sociali del Comune di Merano;

2) analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;

3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei servizi.

La valutazione del servizio da parte della cittadinanza
I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti
Il Comune di Merano ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Si intende:

- **segnalazione:** ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;
- **reclamo:** ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;
- **suggerimento:** ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.
Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati direttamente al personale del Centro di assistenza diurna per persone anziane o alla Segreteria amministrativa di via Ottone Huber oppure inviati per posta ordinaria o via e-mail all'Ufficio relazioni con il pubblico c/o il Comune di Merano (via Portici 192, 39012 Merano - info@comune.merano.bz.it).

La verifica del rispetto degli standard di qualità

Ogni anno il Centro di assistenza diurna per persone anziane misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati attraverso la presente Carta dei servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito Internet www.comune.merano.bz.it, stampa locale, ecc.) e, ogni due anni, anche con la parte mobile della Carta dei servizi.

3.2

I diritti e i doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e gestione del Centro di assistenza diurna hanno diritti e doveri.

Il personale del Centro di assistenza diurna deve:

- garantire equità di trattamento a tutta l'utenza del Centro;
- rispettare la dignità personale e la riservatezza dell'utenza del Centro;
- trattare l'utenza del Centro secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;
- fornire all'utenza del Centro un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- garantire il funzionamento del Centro in modo continuo e regolare.

L'utente – e la famiglia – da parte loro devono:

- tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori e delle operatrici del Centro, oltre che degli altri e delle altre ospiti;
- rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per le prestazioni e i colloqui, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
- richiedere solo le prestazioni prenotate;
- pagare l'importo dovuto secondo i tempi e le modalità previste dal Comune;
- segnalare nei modi e nelle forme previste eventuali situazioni pregiudizievoli che riguardano il Centro, il personale o gli altri/le altre ospiti.

4

VITA

INFORMAZIONI UTILI

In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito al Centro di assistenza diurna.

Per quali patologie può essere richiesta l'ammissione?

Le principali tipologie di utenti che possono essere ammessi al Centro sono:

- persone anziane in condizioni di non-autosufficienza fisica (emiplegici, parkinsoniani, poliartrosici o persone con capacità motorie limitate), purché non totale;
- persone anziane affette da disorientamento spazio-temporale (dementi, arteriosclerotiche, confuse, ecc.) che possano trarre beneficio dal vivere in comunità;
- utenti con handicap motori transitori (ingessature, convalescenze post-traumatiche, ecc.);
- persone anziane affette da forme depressive;
- persone anziane che vivono in condizioni di solitudine o di grave emarginazione sociale;
- persone anziane che necessitano di un periodo di rieducazione e/o sostegno (dimissioni dall'ospedale, ecc.) e per le quali risulta impossibile l'assistenza domiciliare.

Per qualunque dubbio, il coordinatore del Centro e le assistenti sociali sono a Sua disposizione per orientarla in merito.

Al centro possono accedere persone allettate?
No, le persone allettate non possono accedere al Centro, ma possono fruire dei servizi di assistenza domiciliare forniti dal Comune. Le assistenti sociali la orienteranno in merito.

Potete venire a prendere l'utente al suo domicilio?
No, il trasporto dal domicilio al Centro e ritorno è a carico dei familiari, ma è possibile avvalersi di associazioni private specializzate che svolgono tale servizio. Le spese di trasporto sono comunque a carico dell'utente, che può però richiedere un rimborso ai sensi dell'articolo 24 del decreto del Presidente della Giunta provinciale n. 30/2000 e successive modifiche. Il coordinatore del Centro e le assistenti sociali la orienteranno in merito.