

# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO  
PER SOGGETTI  
NON AUTOSUFFICIENTI

REVISIONE 11.2020



FONDAZIONE  
MARCHESE  
IGNAZIO GUARINI

R.S.A. - CASA DI RIPOSO - CENTRO DIURNO

PIAZZA INDIPENDENZA 9 - 73020 - BOTRUGNO (LE)

*Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perchè in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perchè sempre più costituiscono una "risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi".*

## **Cenni Storici**

*Ricordiamo alcune tappe significative nella storia dell'Ente*

- 1957 Erezione in Ente Morale
- 1963 Cerimonia per la posa della prima pietra alla presenza dell'Arcivescovo di Otranto Mons. Pollio
- 1969 Attivazione dell'attività assistenziale
- 01.01.1999 Privatizzazione dell'ENTE – EX IPAB
- 03.07.2004 Inaugurazione della nuova sede ristrutturata
- 28.09.2018 Autorizzazione al funzionamento per n. 23 posti di Casa di riposo
- 28.09.2018 Autorizzazione al funzionamento per n. 21 posti di RSA
- 2020 Completamento e autorizzazione per n. 30 posti di Centro diurno per soggetti non autosufficienti.

## **Informazioni generali sulla struttura**

*L'Istituto è nato come IPAB nel 1957 per essere poi privatizzato nel 1999. Oggi è una fondazione con personalità giuridica di diritto privato iscritta nell'anagrafe delle ONLUS dal 2001. E' retto da un consiglio di amministrazione composto di 5 membri, nominati e rinnovati ogni 5 anni dall'Arcivescovo di Otranto.*

*La Struttura è inserita in un parco di 10.000 m<sup>2</sup>, è dotata di parcheggio esterno e si disloca su tre piani. Alla casa si accede dall'ingresso principale da Piazza Indipendenza e da un accesso carrabile sul lato di via Garibaldi. Le scale situate al lato nord, sud ed ovest fungono esclusivamente da scale di sicurezza; mentre al proprio interno i piani sono collegati da scale e due ascensori di cui uno montalettighe collegato ad un gruppo elettrogeno.*

*Al piano terra sono dislocati diversi servizi: la hall d'ingresso con la reception, la direzione amministrativa, il servizio di assistente sociale, il salone- teatro, la palestra, la cappella, la camera ardente, la cucina, la sala mensa, i servizi igienici comuni per autosufficienti e disabili.*

*Il nucleo di casa di riposo è costituito da n° 3 camere doppie al piano terra, tre camere singole al piano primo e sette camere doppie al piano primo, tutte con bagno, arredate e dotate di riscaldamento/condizionamento autonomo, tv.*

*Il nucleo RSA è costituito da n° 3 camere singole e n° 9 camere doppie al secondo piano.*

*Il Centro diurno è situato nel giardino retrostante il corpo principale e si estende per una superficie di 450 m<sup>2</sup> collegato da un passaggio percorribile ai nuclei casa di riposo e rsa.*

*Ogni nucleo è dotato di salottini, televisione, bagni assistiti, depositi, ambulatorio medico, spogliatoi per il personale.*

*Il servizio lavanderia è gestito al 3° piano con ciclo completo da proprio personale, con lavaggio, stiratura e consegna dei capi agli ospiti*

# FINALITA' E PRINCIPI

## Finalità

La Carta dei Servizi vuole dare sostanziale attuazione all'impegno del Centro Diurno "Fondazione Guarini", per la costituzione partecipata dei servizi, funzionali alle necessità del territorio e nello specifico, ai bisogni primari degli utenti. Le finalità che si intendono perseguire sono:

1. Informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che il Centro diurno "Fondazione Guarini" offre;
2. Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
3. Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni da erogare.

## Principi

L'attività ed i servizi erogati presso il Centro diurno avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi socio educativi e riabilitativi personalizzati sulla base delle specifiche esigenze individuali. Il centro si pone come principio fondamentale quello di dare ai suoi utenti uno spazio di benessere fisico e psicologico così da contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'utente stesso e della sua famiglia. Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami ed infine il diritto alla privacy.

## Obiettivi specifici

Il Centro diurno si pone a livello intermedio tra il servizio di assistenza domiciliare ed il ricovero in strutture protette; esso è un ponte tra:

- ambiente: adeguando il contesto quotidiano alle capacità residue del paziente
- utente: progettando programmi individualizzati per favorire l'acquisizione di modalità e strategie cognitive per il superamento del proprio deficit e fornendo informazioni chiare ed esaustive relative alla patologia dell'utente ed inoltre favorendo l'adattamento della famiglia alle capacità ed esigenze dell'utente.

Favorisce la permanenza dell'utente nel contesto sociale e familiare d'appartenenza poiché condivide con la famiglia il carico assistenziale.

E' struttura socio assistenziale a ciclo diurno che offre un'assistenza globale calibrata su piani di intervento personalizzati e finalizza al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona attraverso azioni terapeutiche. Offre sostegno alla famiglia riducendo il carico assistenziale in modo tale da prevenire situazioni estreme di stress psico-fisico.

Contiene i costi assistenziali a lungo termine poiché evita il ricorso improprio all'istituzionalizzazione.

## **TIPOLOGIA DI UTENTE**

*Il centro diurno per soggetti non autosufficienti è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno finalizzata all'accoglienza di soggetti in condizione di non autosufficienza, che per il loro declino cognitivo e funzionale esprimono bisogni non adeguatamente gestibili a domicilio per l'intero arco della giornata. Il centro è destinato a soggetti affetti da demenza associata o meno a disturbi del comportamento, anche se non soggetti anziani con età superiore ai 64 anni, non affetti da gravi deficit motori, gestibili in regime di semiresidenzialità, capaci di trarre profitto da un intervento integrato, così come definito dal rispettivo Piano assistenziale individualizzato (PAI).*

*Non possono essere accolti nel Centro le seguenti tipologie di utenti:*

- *malattia psichiatrica (es. schizofrenia, ...)*
- *demenza di grado avanzato, tale da non consentire il ciclo semiresidenziale di assistenza e le tipologie di prestazioni ivi erogabili*
- *disturbi del comportamento di entità tale da compromettere lo svolgimento delle attività del Centro.*

## **PRESENTAZIONE**

### **DEL SERVIZIO OFFERTO**

#### **Localizzazione**

Il Centro diurno si trova a Botrugno in via Garibaldi presso la struttura Casa di Riposo "I.Guarini Onlus" e comprende:

- sala pranzo
- sala attrezzata per il relax/riposo
- ambienti interni ed esterni per lo svolgimento di attività sia strutturate che libere (giardino Alzheimer)
- ambiente attrezzato per ginnastica e fisioterapia
- linea telefonica a disposizione degli utenti
- zona multimediale
- servizi igienici per disabili
- servizio igienico per il personale
- reception
- ufficio amministrativo e socio-sanitari

#### **Orari del Centro Diurno e destinatari del servizio**

Il Centro diurno è aperto tutto l'anno dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00, escluso i giorni festivi infrasettimanali. L'orario di ingresso e di uscita è flessibile, viene concordato con le famiglie e

dipende dalle esigenze degli utenti. Chiusure straordinarie possono essere previste nel mese di agosto e nelle festività natalizie in rapporto alla effettiva domanda avanzata dalle famiglie.

Il Centro diurno è destinato prevalentemente a soggetti anziani diversamente abili con notevole compromissione delle autonomie funzionali che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio-sanitario.

### **Finalità complessive del centro e servizi offerti**

- controllare/contenere il processo di deterioramento cognitivo ed i disturbi del comportamento;
- mantenere il più a lungo possibile le capacità funzionali e socio relazionali;
- consentire il mantenimento dei soggetti a domicilio, ritardandone il ricovero in strutture residenziali;
- aiutare la famiglia a comprendere l'evoluzione cronica della malattia e supportare il caregiver rispetto alle attività del Centro;
- garantire il dialogo e la collaborazione con gli altri servizi sanitari e sociosanitari della rete.

### **Servizi offerti**

- servizio di accoglienza
- attività di cura ed assistenza alla persona
- servizio medico e infermieristico
- prestazioni sociosanitarie riabilitative eventualmente richieste per utenti con disabilità psico-sensoriali ovvero con patologie psichiatriche stabilizzate
- attività educative indirizzate all'autonomia
- attività di socializzazione e animazione
- attività ricreative e ludiche, culturali, religiose
- attività di tipo espressivo
- attività di terapia occupazionale
- attività di stimolazione/riattivazione cognitiva (memory training, terapia di riorientamento alla realtà - ROT, training procedurale)
- attività di stimolazione sensoriale (musicoterapia, arte terapia, aromaterapia, ecc..)
- attività di stimolazione emozionale (terapia della reminiscenza, terapia della validazione, pet-therapy, psicoterapia di supporto)
- attività di fisioterapia
- attività per lo sviluppo dei rapporti topologici, orientamento e mobilità in esterno
- assistenza e supporto psicologico per utenti e familiari
- servizio mensa e trasporto
- servizio lavanderia
- servizio trasporto da e per l'abitazione.

### **Programma tipo delle attività giornaliere**

Il Centro Diurno apre alle ore 09.00 con l'accompagnamento degli utenti da parte del personale ausiliario e di animazione, attraverso il servizio navetta garantito dal Centro Diurno che prevede il trasporto quotidiano dal

domicilio alla Struttura e viceversa e per il raggiungimento di alcuni luoghi individuati per le uscite programmate all'esterno.

- Durante la mattina gli ospiti vengono suddivisi in piccoli gruppi per lo svolgimento delle attività attraverso:

- l'igiene e cura della persona;
- ginnastica di gruppo;
- attività grafica;
- socializzazione e lettura del giornale;
- cucito ed attività manuali;
- laboratorio orto ed attività all'aperto;
- controllo medico-infermieristico.

- Alle ore 11.30 si aiutano gli utenti nella loro preparazione in sala mensa per il momento del pranzo che sarà somministrato alle ore 12.00.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 momento riservato al riposo nella zona relax di coloro che lo richiedono oppure attività ricreative quali:

- fisioterapia;
- ginnastica dolce;
- progetti individuali o a piccoli gruppi.

- Alle ore 16.00 viene distribuita la merenda e successivamente si prosegue con le attività già programmate.
- Dalle ore 17.30 alle ore 18.00 è prevista la sistemazione dell'ospite per l'uscita dalla struttura e il trasporto verso il proprio domicilio.

Si precisa che le attività potrebbero subire variazioni in ragione delle esigenze degli utenti, dei progetti educativi individuali.

# **METODOLOGIA E**

## **AREE DI INTERVENTO**

La metodologia di intervento è improntata sul lavoro di gruppo. L'équipe del Centro utilizza specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, il sostegno individuale, la documentazione. Il Piano Educativo Individualizzato viene elaborato congiuntamente dall'Equipe del Centro con gli operatori dei Servizi Sociali comunali ed i servizi territoriali. L'équipe del centro si incontra settimanalmente allo scopo di discutere della programmazione, dei casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali con eventuali direttive ed aggiustamenti sugli obiettivi individuali e di gruppo, per percorsi di formazione e per tutto ciò che concerne la vita del Centro. L'équipe degli educatori è inoltre autorizzata a fruire fino ad un massimo di 12 giorni nell'arco dell'anno educativo per aggiornamento, progettazione e valutazione, inerenti le attività ed i servizi offerti dal Centro Diurno.

### **Area Abilità Cognitiva**

Modulo - Attenzione: si favorisce una migliore capacità di mantenere l'attenzione

Modulo – Discriminazione Percettiva: si favorisce il mantenimento delle capacità percettive e discriminative più adeguate alle richieste del contesto, all'insegna della maggior e più prolungata autonomia personale e sociale.

Modulo – Memoria Semantica ed Autobiografica: si favorisce il mantenimento dell'abilità di riuscire a "riprendere" (ricordare) le informazioni presenti nel proprio serbatoio di conoscenza.

Modulo – Linguaggio: si favorisce l'abilità di utilizzare le proprie risorse ai fini di mantenere una capacità comunicativa semplificata ma funzionale ed efficace a soddisfare le proprie esigenze di autonomia

Modulo – Stimolazione globale: si favorisce la stimolazione di più capacità contemporaneamente e favorisce l'elaborazione di strategie alternative per arrivare a risolvere il compito.

### **Area Attività di Vita Quotidiana**

Modulo – Orientamento Spazio/Temporale e personale: si favorisce un miglior ed adeguato inserimento nel proprio ambiente attraverso la stimolazione delle capacità di orientamento temporale e spaziale

Modulo – Abilità Domestiche: si favorisce il mantenimento delle capacità di sapersi orientare ed essere autonomo rispetto al contesto familiare nelle attività di base della vita quotidiana

Modulo – Attività Creative: si favorisce la stimolazione delle capacità di realizzare un oggetto o portare a termine un compito

Modulo – Autonomia Personale: si favorisce il mantenimento delle autonomie personali il più a lungo possibile, stimolando l'utente nel rafforzamento costante di competenze quali la cura della propria persona e dell'ambiente

### **Area Riconoscimento Controllo Emotivo**

Modulo – Espressività e Ricettività Emotiva: si favorisce il mantenimento della capacità di riconoscimento delle espressioni e situazioni emotive, al fine di riuscire ad interagire con il contesto sociale circostante in modo adeguato

### **Area Corporeità Motorietà**

Modulo – Abilità e Coordinazione Motoria: si favorisce la libera espressione del corpo e la spontaneità corporea attraverso il movimento, il ritmo e la musica

## **ARTICOLAZIONE**

### **AMMINISTRATIVA DEL CENTRO**

#### **Modalità di accesso al servizio**

Il responsabile del servizio contatta il referente familiare e fissa un incontro presso il Centro Diurno per un colloquio preliminare all'inserimento. Il colloquio sarà utile a fornire al familiare tutte le informazioni inerenti il servizio e la sua organizzazione, nonché a stabilire un primo contatto relazionale con l'utente e con chi si prende cura di lui. Inoltre, nel corso di questo colloquio si stabiliscono i tempi ed i modi del primo periodo di frequenza che, di norma, prevede la frequenza quotidiana per tutta la prima settimana al fine di consentire all'utente di ambientarsi ed all'equipe di avere un congruo periodo di osservazione. I primi giorni di frequenza rappresentano un periodo di ambientamento per l'utente, per la famiglia e per il servizio. Ogni nuovo ingresso richiede un lavoro di riorganizzazione da parte dell'equipe, finalizzato ad un'accoglienza quanto più possibile personalizzata. Successivo a questo periodo, segue il primo incontro collegiale per la definizione del Piano Educativo Individualizzato dell'utente, dove ciascun operatore riporta le proprie osservazioni ed espone le relative valutazioni. Il P. E. I. dovrà prevedere anche i tempi della sua verifica e dovrà essere condiviso con l'utente ed i suoi familiari.

Documentazione richiesta per la domanda:

- verbale di invalidità
- certificato medico di uno specialista attestante la diagnosi e la relativa idoneità alla frequenza del Centro Diurno
- certificato del medico curante dell'utente attestante la diagnosi
- certificati e documenti contenenti informazioni relative alla storia clinica dell'utente
- attestazione ISEE per la determinazione della compartecipazione al costo della retta di frequenza
- copia della tessera sanitaria
- copia della carta di identità

L'inserimento è vincolato ad un periodo di prova, definito di volta in volta in relazione alle caratteristiche e condizioni della persona proposta da esplicitarsi al momento della conferma dell'ammissione. La verifica al periodo di prova viene effettuata tra l'equipe del Centro Diurno, la persona inserita (per quanto possibile

rispetto alle sue capacità e competenze di espressione e autodeterminazione), la famiglia e gli operatori sociali coinvolti nella presa in carico del soggetto. Nel caso la verifica risulti positiva, l'inserimento prosegue secondo l'iter previsto nel progetto educativo, in caso contrario l'equipe del Centro Diurno redige ed invia una relazione al Servizio inviante in cui motiva le ragioni dell'eventuale dimissione dal Centro Diurno.

La domanda di ammissione al Centro diurno deve essere correlata da:

- cartella clinica contenente l'esatta denominazione della patologia del soggetto ed eventuali esami di psicodiagnostica, neurologici e/o psichiatrici
- relazione medica con anamnesi generale, prescrizioni terapeutiche attuali, eventuali allergie o sospette intolleranze a sostanze e/o alimenti, eventuali malattie trasmissibili, dieta
- certificazione delle vaccinazioni effettuate ( antitetanica, antiepatite..)
- documenti anagrafici ( copia Carta di Identità e copia del Codice Fiscale)

### **Determinazione della retta a carico dell'utente**

La retta applicata è quella attualmente prevista dalla DGR 41/2010 pari ad € 63,65 per ogni giorno di presenza.

A seguito di eventuale convenzionamento il 50% della retta sarà a carico del Servizio Sanitario mentre il restante 50% costituirà la retta sociale a carico dell'ospite.

E' prevista anche l'attivazione dei buoni servizio per il pagamento di parte della retta sociale da parte dell'ambito di appartenenza in base all'ISEE.

A seguito di DGR 1512/2020 la Regione Puglia ha previsto la nuova tariffa in € 81,63 e successivamente stabilirà la decorrenza per la sua applicazione.

### **Assenze**

L'eventuale indisponibilità giornaliera degli utenti alla frequenza dovrà essere comunicata direttamente al Centro Diurno entro le ore 08.00, in caso di deroghe all'orario previsto l'assenza dell'utente dovrà essere comunque retribuita.

### **Rinuncia al servizio / Dimissioni**

L'assegnazione del posto al Centro diurno deve intendersi definitiva per tutto il periodo a meno che non si comunichi formale e motivata istanza di ritiro o rinuncia al Coordinatore del Centro. L'istanza di cui trattasi deve essere inoltrata entro trenta giorni dalla data di cessazione della frequenza, a meno che non intervengano fattori contingenti imprevedibili.

Motivi che possono determinare le dimissioni dal Centro Diurno:

- superamento dei limiti di età
- modificazioni delle condizioni che hanno determinato la richiesta di presa in carico
- mutamento delle caratteristiche psico-fisiche dell'utente, così da pregiudicare la permanenza dei requisiti richiesti per l'ammissione
- assenze ripetute, prolungate ed ingiustificate per un periodo superiore ai 40 giorni

La comunicazione di dimissione deve essere inoltrata dall'equipe del Centro Diurno sulla base di una relazione scritta al Servizio inviante. La relazione dovrà contenere le motivazioni delle dimissioni e dovrà riportare la sintesi della valutazione che ha condotto alla scelta.

### **L'èquipe del Centro**

Le figure professionali operanti nel Centro Diurno, come previsto dal RR 4/2019, sono le :

- Educatori professionali
- Assistente sociale
- Psicologa
- fisioterapista e terapeuta occupazionale;
- Personale ausiliario/oss
- Il coordinatore della struttura

### **Articolazione organizzativa**

L'articolazione organizzativa dell'attività del centro è ispirata al lavoro di gruppo ed opera stabilmente. L'Equipe educativa assicura la globalità dell'intervento personalizzato e la coerenza con il progetto generale di struttura.

Il Coordinatore è la figura a cui converge ogni attività o problematica interna al Centro, le sue competenze specifiche sono:

- definizione e coordinamento di tutta l'organizzazione interna al Centro Diurno;
- organizzazione degli orari di servizio degli operatori, in base alle attività previste ed alle esigenze delle persone inserite
- organizzazione delle iniziative esterne
- organizzazione dei collegamenti con le diverse realtà del territorio, istituzionali e non
- compilazione registro presenze operatori/utenti
- funzioni amministrative
- funzione di riferimento per gli operatori sociali coinvolti nella presa in carico delle persone inserite
- collegamento e confronto con le famiglie/referenti delle persone inserite nel Centro Diurno

Gli educatori svolgono la loro attività, quali operatori di aiuto alla persona in condizioni di disagio psicosociale, ad alto contenuto di relazionalità. Esprimono la loro professionalità nei confronti delle persone prese in carico, attraverso l'impegno a realizzare rapporti educativi efficaci, a favorire un costante e progressivo sviluppo delle caratteristiche e capacità personali e sociali delle persone inserite presso il Centro Diurno. E' a loro richiesto inoltre, di promuovere adeguatamente il reale inserimento nel contesto territoriale del Centro Diurno attraverso iniziative di integrazione con la realtà locale e di collocarsi, secondo il proprio specifico, in una posizione dialettica e collaborativa con i vari operatori sociali, istituzionali e non. Assicurano le funzioni educative attraverso:

- Progettazione di interventi educativi finalizzati dopo aver valutato le abilità e le potenzialità dei singoli utenti;
- Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;

- Relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed emozionale.

Gli educatori inoltre sono impegnati nel perseguire ed applicare condizioni migliorative e qualitative della ospitalità del centro, attraverso la partecipazione attiva al lavoro di gruppo e la predisposizione di periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti e con i familiari.

Gli Operatori Socio Sanitari partecipano pienamente alle diverse attività educative del Centro Diurno, coadiuvando gli interventi e le indicazioni educative elaborate dagli Educatori Professionali. Per loro specifica professionalità e competenza svolgono attività di cura sia degli ambienti che delle persone inserite nel Centro Diurno. Vengono regolarmente coinvolti nella verifica e valutazione del lavoro svolto.

### **Responsabilità della gestione del servizio**

L'utente ha il diritto alla:

- Partecipazione alle diverse attività proposte dal centro in base alle proprie esigenze e capacità personali
- Sicurezza nelle ore di frequenza al Centro ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte ed a cura della gestione del centro.
- Mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio (legge diritto alla privacy)

La gestione del centro ha l'obbligo di assicurare che l'attività socio educativa e riabilitativa prestata, sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicata nella presente carta dei servizi

## **TUTELA DELLA PRIVACY E PARTECIPAZIONE**

### **Privacy**

La Casa di riposo I. Guarini onlus assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici e quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del vigente Codice della Privacy.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- ✓ gestione amministrativa
- ✓ riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione
- ✓ cura dell'Ospite

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- ✓ al Personale addetto all'assistenza della RSSA che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- ✓ alla ASL competente territorialmente;
- ✓ al singolo interessato, su richiesta.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori della struttura sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

### **Rapporti con le famiglie**

Il Centro Diurno intende promuovere l'effettiva partecipazione e collaborazione delle famiglie degli utenti inseriti, a tutta l'attività svolta a favore dei loro congiunti ed in particolare in riferimento agli obiettivi educativi, alle strategie d'intervento, alle modalità relazionali individuate per ciascuno. Il rapporto con i familiari è così impostato:

- ✓ incontro preliminare all'inserimento al Centro Diurno della persona proposta
- ✓ incontro annuale di comunicazione e confronto sull'organizzazione delle attività dell'anno nuovo
- ✓ incontri individuali di elaborazione/confronto/verifica sulle finalità, sugli obiettivi, sulle attività e modalità proposte nel P.A.I.
- ✓ incontri informali extra Centro Diurno, relativi a momenti di festa e celebrazioni

### **Contestazioni e reclami**

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei confronti degli utenti o dei loro familiari, vanno informati, gli operatori della struttura. La contestazione deve essere risolta rapidamente e l'utente ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato.

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- Colloqui con il coordinatore o gli educatori.
- Assemblea con i famigliari qualora la contestazione coinvolga più di un utente
- Reclamo scritto inviato al responsabile di struttura

In ogni caso il centro diurno per la procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento
- il rispetto della riservatezza dei dati segnalati
- la garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e, nell'eventualità in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro.

La valutazione dei reclami pervenuti concorre anche alla proposizione ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio, ove ne ricorressero le condizioni.



---

## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_

n. telefono \_\_\_\_\_ in qualità di

ospite

\_\_\_\_\_ (grado di parentela) dell'Ospite Sig./ra \_\_\_\_\_

**desidera evidenziare alla Direzione dell'Istituto (esprimere l'oggetto della segnalazione):**

---

---

---

---

---

---

---

---

**desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):**

---

---

---

---

---

---

---

---

\* Ai sensi della vigente legge in materia di privacy autorizza l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

# CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

## **La persona ha il diritto:**

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà .
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

## **La società e le Istituzioni hanno il dovere:**

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di «correggerle» e di «deriderle», senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana