



Carta dei servizi CENTRI DIURNI PER ANZIANI

ASP
REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

Accoglienza, professionalità, rispetto

CARTA DEI SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI - CENTRI DIURNI

Sommario

INTRODUZIONE.....	3
ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE	4
PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITA'	4
I SERVIZI SUL TERRITORIO.....	4
PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO	5
INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI	5
PRIVACY E SICUREZZA.....	5
I SERVIZI PER ANZIANI	6
IL MODELLO ASSISTENZIALE	7
I CENTRI DIURNI.....	8
COSA SONO I CENTRI DIURNI E A CHI SONO DESTINATI	8
I SERVIZI OFFERTI.....	8
MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI.....	9
LE FIGURE PROFESSIONALI	11
IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITA'	12
REGOLE DI VITA COMUNITARIA	13
ASPETTI ECONOMICI.....	14
I CENTRI DIURNI DI ASP REGGIO EMILIA	14
Centro Diurno Lorenzo ed Enrico Ferretti	14
Centro Diurno Coccinella.....	15
Centro Diurno Il Melograno.....	15
Centro Diurno Coniugi Vellina Tagliavini e Arnaldo Ferrari.....	16
Centro Diurno Stella Polare	16

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di ASP, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente nei confronti degli ospiti e utenti, dei loro familiari, delle Istituzioni e della cittadinanza, i valori a cui si ispirano i servizi offerti, la loro organizzazione e le loro caratteristiche, le regole di accesso e di funzionamento, i diritti e doveri che l'Azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare. Esprime inoltre le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti e del territorio.

La Carta contiene la descrizione delle caratteristiche di ciascun servizio e delle azioni volte a garantire il rispetto degli standard previsti dalle norme nazionali, nonché a quelle adottate dalla Regione Emilia Romagna, che disciplinano le ASP ed i servizi da queste erogati, servizi che la Regione stessa monitora, con il supporto del Comune e all'Azienda USL di Reggio Emilia.

La Carta è un documento che consente anche di comprendere la *"cultura" della cura* che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

I nostri ospiti, utenti e clienti ed i loro familiari sono portatori di diritti che vanno rispettati e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi devono esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona, l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare il benessere e la salute dei nostri ospiti e garantire loro un percorso socio assistenziale, socio sanitario e socio educativo di qualità e che soddisfi le loro esigenze ed interessi, valorizzi le loro potenzialità e sostenga e compensi per quanto possibile le loro fragilità.

Il nostro *faro* di riferimento vuole essere l'individualizzazione della cura e la personalizzazione degli interventi. Intendiamo lavorare nel rispetto di procedure e protocolli, per standardizzare la qualità e sicurezza del nostro operato ed offrire servizi appropriati rispetto ai bisogni di cura ed improntati al migliore livello possibile. Allo stesso tempo, ci impegniamo a garantire l'umanizzazione del processo di assistenza e cura, affinché la qualità della vita degli ospiti nelle strutture sia il più vicina possibile a quella che avrebbero potuto sperimentare nel proprio contesto familiare e sociale.

I nostri servizi si rivolgono a tutte le fasce di popolazione e per differenti bisogni, dal bambino in fase di crescita e sviluppo, all'anziano che ha bisogno di sostegno e desidera mantenere le abilità residue, alle persone diversamente abili, alle persone fragili, ognuno con la sua storia, la sua rete di relazioni, i suoi desideri e le sue aspettative.

ASP Reggio Emilia Città delle Persone mette a disposizione le proprie competenze professionali ed offre alla collettività i servizi che amministra e gestisce prediligendo lo sviluppo di relazioni di comunità. Al fianco della Città di Reggio Emilia, a disposizione e in integrazione con i cittadini.

Dott.ssa Mariella Martini

Presidente di ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone"



ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITÀ

ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” (di seguito ASP) è una azienda pubblica di servizi alla persona, nata il 1° gennaio 2016, che persegue finalità sociali, socio - sanitarie, socio - educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie prioritariamente nel territorio di Reggio Emilia. L’ASP attraverso la solidità dei valori sociali e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo della cultura dell’accoglienza nella città di Reggio Emilia. Tutti gli interventi sono realizzati con cura, professionalità e umanità tenendo come riferimento le persone nei servizi e le loro famiglie e i rispettivi contesti di vita e le comunità.

ASP accompagna persone e famiglie che sperimentano situazioni di difficoltà verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l’autonomia e il senso di sicurezza, offrendo servizi che si distinguono per efficace metodologia di lavoro, stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona**, garantendo l’umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto della dignità dell’individuo e della sua famiglia, con attenzione alle differenze di genere e alle appartenenze etniche, culturali e religiose;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze, imparzialità ed equità di trattamento;
- **flessibilità**, come capacità dell’organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni e delle richieste;
- **garanzia dei diritti** di tutti coloro che si trovano nei servizi;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro care-giver della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **partecipazione**, favorendo l’interazione delle persone accolte con le realtà del territorio, del mondo del volontariato e dell’associazionismo.

I SERVIZI SUL TERRITORIO

I servizi e le strutture dell’azienda sono distribuiti sul territorio del Comune di Reggio Emilia in modo da favorire l’inclusione nelle comunità di provenienza.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **giovani adulti;**
- **minorenni;**
- **persone con disabilità sia adulte che minorenni.**

L'azienda inoltre è impegnata in servizi volti a favorire la crescita di un welfare di comunità.

I servizi offerti sono supportati e coadiuvati da uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, da servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e da servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO

L'Azienda promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti.

L'attività dei volontari, in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale, sanitario e educativo, e gli orari di presenza, sono concordati con il Coordinatore o il Responsabile del Servizio. ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.) per realizzare punti di contatto tra gli utenti dei servizi e la comunità.

INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI

ASP REGGIO EMILIA garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale www.asp.re.it, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del portale aziendale. ASP garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione. I moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato), sono scaricabili dal portale aziendale www.asp.re.it alla sezione "Servizi on line – Modulistica".

Per informazioni, ringraziamenti, elogi o reclami ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del servizio oppure scrivendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASP i cui riferimenti e le diverse modalità di contatto, possono essere reperiti sempre sul sito www.asp.re.it.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Marani 9/1, Reggio Emilia – Tel. 0522/571031 - email: urp@asp.re.it

PRIVACY E SICUREZZA

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è titolare del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative

pubblicate sul sito, nel rigoroso rispetto del segreto professionale e adottando specifiche misure di protezione, anche per i rischi digitali.

Nei propri servizi ASP garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte dai lavoratori e la redazione dei relativi documenti. L'azienda garantisce inoltre, attraverso proprio personale dipendente, o personale di ditte esterne specializzate, interventi di manutenzione periodica di locali, impianti, attrezzature e apparecchiature, nonché, in caso di necessità, interventi di manutenzione straordinaria.

I SERVIZI PER ANZIANI

I servizi per anziani offerti da ASP REGGIO EMILIA si differenziano per tipologia di bisogno e di accoglienza:

- 7 Case Residenza (CRA), servizi residenziali per anziani non autosufficienti;
- 1 Casa di Riposo, servizio residenziale per anziani autosufficienti
- 5 Centri diurni (CD), servizi semiresidenziali per anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- 19 Appartamenti protetti, destinati ad anziani autosufficienti con fragilità che vivono una vita autonoma in un ambiente protetto;
- Servizi di welfare territoriale, rivolti ai cittadini anziani e alle famiglie che accudiscono i propri congiunti al domicilio, per favorire il mantenimento dell'anziano nel proprio contesto di vita, al fine di supportare i *caregiver* nella loro azione di cura e nella conoscenza della rete dei servizi.



IL MODELLO ASSISTENZIALE

Tutti i servizi offerti alle persone anziane hanno tra le loro finalità il mantenimento delle capacità residue nella consapevolezza che il sostegno alle autonomie ancora presenti ha ricadute importanti sull'identità, sull'umore e sulla socialità della persona.

Gli interventi personalizzati sono volti all'assistenza nelle attività di vita quotidiana e/o allo stimolo e supporto alle delle autonomie ancora presenti nella persona.

Vengono organizzate attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale che permettano alla persona di sviluppare relazioni all'interno del servizio, ma anche all'esterno, con la comunità locale.

I servizi si caratterizzano, pur nella loro differente offerta, per il perseguimento di obiettivi comuni quali:

- assicurare un'accoglienza qualificata alla persona in un ambiente protetto e competente;
- assistere e supportare ciascun ospite nelle attività di vita quotidiana;
- individuare le potenzialità dell'anziano e stimolarle al fine di sostenerne non solo il benessere fisico e materiale, ma anche quello psicologico e l'autostima;
- stimolare e mantenere il più possibile le capacità cognitive;
- favorire la socializzazione;
- garantire il soddisfacimento dei bisogni sanitari di prevenzione, di cura e riabilitazione;
- sostenere il nucleo familiare, in collaborazione con la rete dei servizi.

Le risposte ai bisogni dei singoli vengono definite dalle équipe sociosanitarie e formalizzate nello strumento del Piano di Assistenza Individuale (di seguito PAI). Nel PAI di ogni singolo anziano sono definiti gli obiettivi e i relativi interventi sociosanitari che il servizio ha elaborato e condiviso con il familiare/caregiver di riferimento.

ASP ritiene che la qualità nei servizi alle persone passi principalmente attraverso coloro che, a vario titolo, vi operano. Sulla base di questa convinzione, prevede la partecipazione delle diverse figure professionali alla progettazione e alla valutazione delle attività; promuove la formazione come strumento per la crescita della qualità e dell'efficacia degli interventi e dei servizi; promuove l'integrazione professionale e ricerca l'innovazione organizzativa e gestionale.

I CENTRI DIURNI



COSA SONO I CENTRI DIURNI E A CHI SONO DESTINATI



I Centri Diurni sono strutture sociosanitarie a carattere semiresidenziale, dedicati a persone anziane over 65 anni parzialmente o completamente non autosufficienti, la cui finalità principale è favorire il benessere della persona, il suo permanere nel suo contesto sociale, supportare la famiglia nella sua cura del proprio caro.

ASP gestisce 5 Centri Diurni, distribuiti sul territorio comunale per facilitare i trasporti e favorire le relazioni personali, hanno una capienza massima di 25 posti ciascuno e una ricettività totale di 125 posti.

L'accesso degli utenti su tali posti avviene tramite invio da parte del Servizio Sociale del Comune di Reggio Emilia. Solo residualmente l'accesso è gestito direttamente da ASP in base alla programmazione e alla capienza dei servizi.

Tutti i Centri Diurni sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 18,30.

L'anziano può frequentare il Centro Diurno in tutte o solo in alcune giornate della settimana e la permanenza può coprire l'intera giornata o solo una frazione della stessa:

- Giornata intera: dalle ore 7,30 alle ore 18,30
- Mezza giornata:
 - mattino dalle ore 7,30 alle ore 12,30
 - mattino con pasto dalle 7.30 alle 13.30
 - pomeriggio dalle ore 13,30 alle ore 18,30;
 - pomeriggio con pasto dalle ore 11,30 alle ore 18,30.

Alle diverse modalità di frequenza corrispondono tariffe diversificate.

I SERVIZI OFFERTI

COSA OFFRE IL CENTRO DIURNO:



- assistenza tutelare;
- assistenza di base per attività di vita quotidiana (aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto all'igiene in bagno, aiuto nella deambulazione, ecc.);



- occasioni di vita comunitaria;
- sostegno all'autonomia tramite attività di riattivazione;
- attività cognitive e ludico-motorie volte al mantenimento dell'orientamento

spazio-temporale;



- stimolo alla relazione interpersonale;
- socializzazione;
- ginnastica dolce e attività di mobilitazione;
- assistenza infermieristica, principalmente per la gestione delle terapie e il relativo raccordo con i medici di medicina generale e anche per alcuni interventi specifici previsti dal PAI;
- consulenza psicologica.

È possibile usufruire di un servizio di trasporto da e per il Centro Diurno facendone richiesta al Servizio Sociale del Comune in fase di attivazione del Servizio del Centro Diurno.



I pasti, forniti da una ditta esterna specializzata nel settore della ristorazione collettiva, sono prodotti e confezionati esternamente e trasportati presso i Centri Diurni.

Il menù garantisce pluralità di scelte, progettate a partire dalla stagionalità (2 diversi menù per estate e inverno) e rispettose delle tradizioni culinarie. È possibile richiedere diete speciali per diverse patologie. Il pranzo è servito alle ore 12,00. A metà mattina e al pomeriggio viene offerta agli ospiti una merenda.

Il servizio lavanderia assicura la fornitura di biancheria piana (tovagliato e strofinacci da cucina, asciugamani, letterecchi).

La fornitura e il lavaggio dei capi personali rimane in carico alla famiglia.

La pulizia quotidiana e la disinfezione dei locali è assicurata da una ditta specializzata, cui competono anche interventi di pulizia periodica straordinaria. L'azienda garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

L'Azienda garantisce inoltre la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con ditte esterne.



In caso di sciopero, il servizio può essere non garantito. Eventuali chiusure saranno preventivamente comunicate agli utenti e alle loro famiglie.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

ACCESSO TRAMITE IL COMUNE DI REGGIO EMILIA

Per l'accesso ai posti di Centro Diurno è previsto, di norma, il seguente iter:

- rivolgersi all'Assistente Sociale del Polo Sociale Territoriale in cui risiede l'anziano per la valutazione del bisogno assistenziale, effettuata da apposita commissione (Unità di Valutazione Multidimensionale);
- se vi sono i requisiti per l'accesso, l'Assistente Sociale autorizza l'ammissione al servizio e programma l'ingresso dell'anziano, sulla base dei posti disponibili, di concerto con il responsabile delle attività assistenziali integrate del Centro individuato;
- se la famiglia non accetta l'inserimento, a seguito della chiamata per l'inizio della frequenza del Centro Diurno, l'utente viene di norma cancellato dalla lista di attesa, salvo casi segnalati dalla Assistente Sociale; nel caso la famiglia volesse in futuro accedere al servizio dovrà ripetere l'iter dall'inizio, rivolgendosi al Servizio Sociale.
- il Responsabile delle Attività Assistenziali Integrate (RAAI) del Centro prende accordi con l'anziano e/o il familiare di riferimento (tutore/amministratore di sostegno) per l'ingresso.

L'inserimento può essere graduale nel rispetto delle caratteristiche individuali dell'utente. In seguito al colloquio la frequenza deve iniziare non oltre i cinque giorni successivi.



POSTI AD ACCESSO DIRETTO

Per i posti ad accesso diretto, l'ammissione è determinata da ASP direttamente in base alla richiesta e alla disponibilità dei posti. Le richieste vanno inoltrate direttamente al RAAI del Centro interessato o alla segreteria del Segreteria dell'area Servizi alla Persona (0522571013 – 15).



Centro diurno Il Melograno tel. 0522.553305

Centro diurno La Coccinella tel. 0522.381293

Centro diurno Lorenzo e Enrico Ferretti tel. 0522.308973

Centro diurno Stella Polare tel. 0522.517189

Centro diurno Tagliavini e Ferrari tel. 0522.333199

INSERIMENTO

La frequenza del Centro Diurno inizia previa stipula di un contratto preliminare in cui è definita la data prevista di avvio della frequenza, il nominativo di chi si impegna al pagamento della retta e alla sottoscrizione del contratto definitivo, oltre che l'indicazione del familiare/persona di riferimento da contattare per ogni eventualità. In occasione della firma del contratto preliminare, il RAAI del Centro (o suo delegato) consegna la Carta dei Servizi.

Alla firma del contratto presso la sede amministrativa il firmatario deve consegnare la seguente documentazione:

- documento di identità e codice fiscale dell'ospite;
- documento di identità e codice fiscale del firmatario del contratto;
- codice IBAN per addebito sul conto della retta;
- copia della nomina dell'Amministratore di Sostegno/tutore (se presente);

Al momento dell'inizio della frequenza del CD, il familiare/figura di riferimento deve fornire:

- certificato del medico curante contenente le patologie, le terapie in corso, con relativa posologia e la dichiarazione che la persona può essere inserita in comunità.

DIMISSIONI DAL SERVIZIO

La cessazione della frequenza dal Centro Diurno può avvenire per:

- dimissioni volontarie dell'anziano (abbandono del servizio o trasferimento in altra tipologia di servizio) da comunicare formalmente alla struttura;
- mutate condizioni assistenziali e sanitarie che portano il Servizio Sociale del Comune a valutare il Centro Diurno non più compatibile con i bisogni dell'anziano;
- perdita del diritto al mantenimento del posto in caso di assenze superiori a 30 giorni continuativi;

- morosità;
- decesso;
- incompatibilità della convivenza;

Nel caso di trasferimento dell'anziano in altro servizio accreditato, o di provenienza da altro servizio accreditato, non è possibile, nella stessa giornata, registrare la sua presenza in entrambi i servizi. È quindi necessario che la data di dimissione da un servizio sia sempre antecedente alla data di accesso al nuovo servizio.

In caso di attivazione di un ulteriore servizio accreditato (esempio ricovero di sollievo in una casa residenza anziani) è possibile mantener il posto nel Centro Diurno, con la relativa tariffa ridotta, per un massimo di 30 giorni.

LE FIGURE PROFESSIONALI

Nelle Centri Diurni per anziani, nel rispetto dei parametri regionali previsti dalla DGR 514/2009 e s.m.i., operano le seguenti figure professionali:

- **Coordinatore dei Centri Diurni**
È la figura professionale che sovrintende all'andamento di tutti i 5 Centri Diurni.
- **Responsabile Attività Assistenziali Integrate (RAAI)**
È la figura responsabile della attività assistenziali di Centro Diurno. Assicura che l'assistenza agli utenti venga garantita nel rispetto dei Piani Assistenziali Individuali per ogni ospite. A tal fine pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma di lavoro e favorendo l'integrazione tra le figure professionali. Risponde direttamente al Coordinatore dei Centri Diurni e al Responsabile del Servizio Anziani.
- **Operatore Socio Sanitario (OSS)**
È la figura professionale direttamente impegnata nell'assistenza di base agli anziani. Assicura le attività di cura alla persona, con particolare attenzione agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue dell'anziano, al mantenimento delle attività quotidiane, al sostegno alla socializzazione. Risponde direttamente al RAAI.
- **Operatore di assistenza integrata**
È la figura professionale che supporta l'attività del servizio in cui è inserita con attività di assistenza e cura dirette e indirette sull'anziano, quali: distribuzione dei pasti, idratazione, tutela, attività ricreative, uscite, accompagnamenti. Inoltre, coopera per l'efficiente funzionamento del servizio attraverso l'effettuazione di compiti di preparazione e approvvigionamento di materiali e attrezzature. Risponde direttamente al RAAI.
- **Animatore/atelierista**
È la figura professionale che, attraverso l'integrazione con il personale assistenziale, assicura la programmazione e l'organizzazione delle attività di socializzazione e di animazione, sia individuali che di gruppo. Ricerca la collaborazione di famigliari, realtà associative del territorio, volontari per offrire la gamma più vasta possibile di opportunità agli anziani frequentanti il Centro. Risponde per i suoi risultati professionali al Coordinatore e si integra nel l'attività quotidiana con il RAAI.
- **Infermiere**
È la figura professionale che provvede alla gestione dei farmaci e al raccordo con i medici di Medicina Generale, partecipa alla formulazione del PAI e risponde alle necessità di interventi infermieristici previsti dal PAI. Si coordina con il RAAI per gli aspetti organizzativi e di integrazione con le altre figure professionali e risponde al Responsabile del coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie per gli aspetti tecnico-professionali.
- **Fisioterapista**
È la figura professionale che garantisce consulenza agli OSS e ai famigliari e valuta la necessità di interventi di riattivazione e mantenimento, sulla base di quanto specificamente previsto nel PAI del

singolo utente. Si coordina con il RAAI per gli aspetti organizzativi e di integrazione con le altre figure professionali e risponde al Responsabile del coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie per gli aspetti tecnico-professionali.

Fanno parte dei servizi di supporto, necessari al funzionamento dei Centri Diurni anche le figure di Addetto alle Pulizie, Magazziniere e Manutentore.

Le figure direttamente dedicate all'assistenza, adeguatamente formate e in possesso delle qualifiche professionali richieste, con mansioni e responsabilità diverse, con turni giornalieri e con orari flessibili, garantiscono il funzionamento dei Centri Diurni.

Tutte le figure che operano in un Centro, a contatto diretto con l'anziano, costituiscono l'equipe, il cui coordinamento operativo è assicurato attraverso riunioni periodiche.

Il personale del Centro Diurno assolve agli obblighi di formazione permanente previsti dalle normative vigenti: l'azienda programma o favorisce periodiche attività di formazione (anche in collaborazione con altri enti o associazioni) per garantire l'aggiornamento professionale delle diverse figure, nonché interventi di supervisione e supporto del personale.

Del funzionamento complessivo dei Centri Diurni e dei servizi agli anziani dell'azienda risponde il Dirigente dell'Area Servizi alla Persona.

IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITA'

L'azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine garantisce misure e attività finalizzate al rispetto degli standard previsti dall'accreditamento regionale, in particolare:

- la personalizzazione degli interventi assistenziali e sanitari attraverso la predisposizione e il costante aggiornamento di progetti individuali (PAI), effettuati con cadenza almeno semestrale;
- il coinvolgimento e la partecipazione di ospiti e famigliari;
- il costante aggiornamento del personale.

ASP si impegna a garantire, all'interno dei propri Centri Diurni:

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Formulazione PAI all'ingresso	n. PAI realizzati/n. nuovi ingressi	Almeno l'80% entro 30 giorni dall'ingresso
Coinvolgimento dei famigliari	organizzazione di almeno 2 incontri periodici annuali individuali con i famigliari di riferimento di ogni ospite	almeno il 90% degli ospiti
Personalizzazione degli interventi	almeno n. 2 proposte di attività di animazione e socializzazione periodica per ciascun ospite	almeno l'80% degli ospiti
Monitoraggio della riduzione dell'autosufficienza dell'ospite	somministrare la scheda di valutazione Barthel alla compilazione del PAI	almeno il 90% degli ospiti
Partecipazione alla vita comunitaria	eventi organizzati in collaborazione o aperti al territorio	almeno n. 2 eventi all'anno

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI

ASP ricerca momenti di partecipazione, confronto e condivisione, individuale e/o di gruppo, sulla qualità dei servizi erogati, con i fruitori dei servizi, i loro famigliari/*caregiver*, attraverso colloqui individuali, assemblee parenti e indagini di customer satisfaction svolte periodicamente i cui risultati vengono restituiti alle famiglie e pubblicati sul sito internet aziendale in un'ottica di trasparenza verso la Città.

Per facilitare le comunicazioni Asp predilige un unico interlocutore tra i famigliari e/o care giver per quanto riguarda lo scambio di informazioni ed eventuali decisioni necessarie per l'attività assistenziale a favore dell'utente.



In occasione dell'elaborazione e della verifica del PAI, il famigliare è coinvolto nella condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie per il proprio congiunto.

Le figure responsabili sono a disposizione, su appuntamento, per fornire informazioni e chiarimenti relative agli ospiti. Tali incontri sono da ritenere le sedi più funzionali e adeguate sia per un chiarimento su eventuali problemi riscontrati. Analogamente, qualora ne ravvisi la necessità, il personale può richiedere incontri al famigliare.

DIRITTI DEGLI OSPITI

E' diritto degli ospiti del Centro Diurno:



- ricevere le prestazioni comprese nella retta versata;
- ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di ASP;
- veder rispettata la riservatezza della propria persona fisica;
- ottenere informazioni dalle figure preposte sugli interventi assistenziali e sanitari, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro e ottenere informazioni sui diritti e sulle prestazioni a cui è possibile accedere, sulle procedure e sui costi;
- mantenere la disponibilità del posto, in caso di assenza prolungata, per un periodo massimo di 30 giorni, come sopra richiamato.

DOVERI DEGLI OSPITI



- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nei servizi;
- rispettare gli orari del servizio;
- mantenere comportamenti improntati a buona educazione;
- mantenere comportamenti che non compromettano la sicurezza dei luoghi e/o delle persone;
- evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri utenti;
- accordarsi con il personale per eventuali entrate posticipate e/o uscite anticipate o posticipate;
- comunicare al personale eventuali assenze il giorno precedente e comunque entro e non oltre le ore 8,00 del giorno stesso di frequenza;
- fumare nelle aree esterne in cui è permesso;
- corrispondere la retta, sulla base degli accordi contrattuali assunti, rispettando le scadenze fissate, anche in caso di assenza temporanea.

Per il rispetto della vita in comunità e della privacy e per consentire il lavoro degli operatori, gli utenti, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente. L'ospite e i suoi famigliari hanno il dovere di attenersi alle regole di convivenza fissate dall'azienda e illustrate al momento dell'ingresso dal responsabile della struttura. Si riportano qui solo alcune modalità di comportamento generali:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;

- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso di televisori e apparecchi radio e nell'uso degli spazi comuni;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

ASPETTI ECONOMICI



La compartecipazione dell'anziano o del familiare di riferimento al costo del servizio è determinata dal Comune di Reggio Emilia sulla base dei propri regolamenti e recepita da ASP attraverso il contratto di servizio. Alle diverse modalità di frequenza corrispondono rette diversificate.

L'azienda stabilisce le rette a carico degli utenti per i posti ad accesso diretto, se programmati, attraverso delibera del Consiglio di Amministrazione. Tutti gli importi delle rette giornaliere sono consultabili sul sito dell'azienda e a disposizione presso i Centri Diurni.

La retta comprende le prestazioni caratterizzanti il servizio, descritte nel paragrafo "I Servizi offerti".

Sono escluse dal costo della retta, e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- prestazioni di trasporto, eseguite e fatturate da altro soggetto;
- farmaci e presidi per l'incontinenza;
- eventuali prestazioni afferenti al Servizio di Assistenza Domiciliare,

La retta è dovuta dal giorno di decorrenza indicato nel contratto preliminare al giorno di dimissione compresi. Le rette vengono calcolate mensilmente in base alle effettive presenze/assenze, posticipatamente rispetto alla fruizione del servizio.

In caso di assenza dell'ospite è calcolata una decurtazione della retta quotidiana, il cui importo è consultabile, assieme ai costi, sul sito dell'Azienda e presso i Centri. In caso di compartecipazione del Comune al pagamento della retta, la riduzione della medesima va a beneficio di quest'ultimo.

Le modalità di pagamento vengono definite presso gli uffici amministrativi aziendali al momento della sottoscrizione del contratto di ospitalità.

Poiché una parte della retta si riferisce a spese di assistenza specifica, su richiesta dell'anziano o del suo familiare, ASP rilascia annualmente una certificazione di tali spese che può essere utilizzata a fini fiscali da chi effettua il pagamento della retta.

In caso di morosità, l'azienda potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con l'addebito delle spese legali.

I CENTRI DIURNI DI ASP REGGIO EMILIA

Centro Diurno Lorenzo ed Enrico Ferretti

Indirizzo: Via Ghirlandaio 6

Tel: 0522 308973

E-mail: cdferrretti@asp.re.it

Il Centro Diurno Lorenzo ed Enrico Ferretti è ubicato in località Pieve Modolena e può accogliere 25 utenti. La struttura, edificata con il contributo di una donazione privata, è stata inaugurata nel 2002 ed è stata intitolata alla memoria dei famigliari della donatrice.

È una struttura di nuova concezione, inserita in un recente insediamento abitativo, in un contesto che conserva ampie aree verdi e risulta facilmente raggiungibile con mezzi pubblici.

L'edificio si sviluppa completamente su un unico piano privo di barriere architettoniche, caratterizzato da ampie vetrate che permettono l'illuminazione naturale degli ambienti interni, favorendo lo scambio visivo con l'esterno.

All'interno trovano collocazione:

- ampia sala soggiorno/pranzo
- stanze per il riposo dotate di servizi
- atelier
- palestra/sala polivalente

L'edificio è circondato da un'ampia area cortiliva recintata. Le attività che vengono proposte quotidianamente seguono i ritmi della giornata e rispondono ai bisogni di assistenza, di socializzazione, di autostima e di benessere degli anziani.

Comprendono, oltre alle attività assistenziali di base, stimolazione cognitiva e socializzazione distribuite nell'arco della settimana e integrate dalla collaborazione con il Volontariato ed i Centri Sociali del quartiere, e della Parrocchia di Pieve Modolena.

In particolare, vengono proposte attività di palestra, di canto e musica, giochi, tombolate, attività manuali e feste.

Centro Diurno Coccinella

Indirizzo: Via Cecoslovacchia 17

Tel: 0522 381293

E-mail: cdcoccinella@asp.re.it

Il Centro Diurno Coccinella, ubicato in località "Orologio", può accogliere 25 anziani.

La struttura, edificata a metà degli anni '90, è molto ampia, sviluppata su un unico piano intorno a un giardino interno circondato da vetrate che permettono un controllo visivo da ogni angolatura e su cui si affacciano diversi ambienti.

All'interno trovano collocazione:

- sala da pranzo
- soggiorno
- stanze per il riposo
- atelier
- palestra/sala polivalente
- giardino interno

L'edificio è inserito in un contesto tranquillo, pur essendo vicino al centro abitato e facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e piste ciclabili.

Il Centro Diurno è immerso in un'ampia area verde recintata, attrezzata con arredi da giardino per il periodo estivo.

Le sale comuni hanno la possibilità di accesso diretto all'esterno e questo favorisce la fruizione degli spazi attrezzati e la proposta di attività all'aperto, mentre la presenza di ambienti interni ben suddivisi permette agli anziani di ritrovarsi a piccoli gruppi per centri d'interesse.

Le attività proposte tengono conto dei ritmi della giornata e comprendono, oltre alle attività assistenziali di base, stimolazione cognitiva e socializzazione distribuite nell'arco della settimana e integrate dalla collaborazione con il Volontariato e il Centro Sociale del quartiere Orologio.

In particolare, vengono organizzate: attività di palestra, di canto e musica, giochi, tombolate, attività manuali e feste.

Centro Diurno Il Melograno

Indirizzo: Via Gran Sasso d'Italia 17

Tel. 0522-553305

E-mail: cdmelograno@asp.re.it

Il Centro Diurno Il Melograno è ubicato in una zona residenziale, nella zona sud della città, all'interno di un'area verde pubblica attrezzata e nelle vicinanze del Centro Sociale Buco Magico; può accogliere 25 utenti.

La struttura, circondato da una piccola area cortiliva, è stata costruita e inaugurata negli anni '90. L'edificio è collocato tutto al piano terra ed è dotato di:

- sala soggiorno
- sala da pranzo
- stanze per il riposo
- ambulatorio medico
- palestra
- atelier
- giardino interno
- area cortiliva.

La struttura, la cui progettazione è uguale al CD Coccinella, ha pianta quadrata con un corridoio interno che si sviluppa intorno a un giardino interno vetrato e l'affaccio di tutti i locali su tale corridoio da un lato e dall'altro sul giardino esterno. Alcuni locali prevedono l'accesso diretto al giardino esterno. Le diverse sale permettono le attività in piccolo gruppo proposte dal personale sulla base degli interessi e delle capacità degli ospiti.

Le attività proposte tengono conto dei ritmi della giornata e comprendono, oltre alle attività assistenziali di base, stimolazione cognitiva e socializzazione distribuite nell'arco della settimana e integrate dalla collaborazione con il Volontariato e il Centro Sociale Buco Magico..

Centro Diurno Coniugi Vellina Tagliavini e Arnaldo Ferrari

Indirizzo: Via Gattalupa n. 5/1

Tel: 0522 333199

E-mail: cddtagliaviniferrari@asp.re.it

Il Centro Diurno "Coniugi Tagliavini Ferrari" è situato nella zona Quinzio, in un complesso che comprende anche un Centro Disabili, e può accogliere 25 anziani.

Edificato con il contributo di una donazione privata, è stato intitolato ai donatori ed è stato inaugurato nel 2000.

Il Centro è dotato di ampio spazio verde attrezzato e condiviso con il Centro Diurno/Residenza per disabili, è attraversato da percorsi pavimentati percorribili anche dagli ospiti in carrozzina.

Internamente vi sono:

- sala soggiorno
- stanze per il riposo
- bagni attrezzati
- atelier
- sala polivalente utilizzata per attività di gruppo (cinema, mobilitazione, ...)
- area cortiliva e giardino esterno

La struttura offre una grande sala soggiorno dove gli ospiti possono intrattenersi in attività a grande gruppo oppure in piccoli gruppi dedicati a specifici interessi e capacità degli ospiti. Negli ambienti atelier e palestra è possibile dare risposte più mirate a bisogni specifici.

Le attività proposte tengono conto dei ritmi della giornata e comprendono, oltre alle attività assistenziali di base, stimolazione cognitiva e socializzazione distribuite nell'arco della settimana e integrate dalla collaborazione con il Volontariato.

Centro Diurno Stella Polare

Indirizzo: Via Accursio da Reggio 20

Tel. 0522-517189

E-mail: cdstellapolare@asp.re.it

Il Centro Diurno Stella Polare è ubicato in zona Santa Croce, in una area residenziale limitrofa a Via Adua.

Il Centro è dotato di ampio spazio verde dedicato e confinante con un'area verde pubblica attrezzata, nonché con giardini condominiali.

La struttura, circondata da un'area cortiliva, costruita ed inaugurata negli anni '90, è collocata tutto al piano terra ed è dotata di:

- sala da pranzo
- atelier
- laboratorio
- palestra attrezzata
- ambulatorio
- un ampio soggiorno
- stanze per il riposo
- area cortiliva e giardino esterno

Complessivamente il Centro Diurno Stella Polare è autorizzato per 45 posti, anche se attualmente è utilizzato e convenzionato per 25.

La struttura, collocata a fianco di un bel parco cittadino dove è possibile fare passeggiate quando la stagione lo permette, offre diversi ambienti dove intrattenere gli ospiti in attività a grande gruppo oppure realizzare piccoli gruppi dedicati a specifici interessi e capacità degli ospiti. Le attività proposte tengono conto dei ritmi della giornata e comprendono, oltre alle attività assistenziali di base, stimolazione cognitiva e socializzazione distribuite nell'arco della settimana e integrate dalla collaborazione con il Volontariato.

Sede Legale e amministrativa:

*Via Marani 9/1 Reggio Emilia
Tel 0522-571011 - Fax 0522-571030
PEC: asp.re@pcert.postecert.it
e-mail: info@asp.re.it
Cod. Fisc. e P. Iva 01925120352*

