

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA

UNITA' OPERATIVA SEMPLICE DISABILITA'
ULSS 8 BERICA

Carta dei Servizi CENTRI DIURNI per persone con disabilità

INDICE

1. Definizione e obiettivi dei Centri Diurni a gestione diretta	4
2. Mission dei Centri Diurni	4
3. Organizzazione e servizi offerti	5
4. Destinatari e modalità di accesso	5
5. Personale e coordinamento	6
6. Collegamento alla rete dei servizi e formazione del personale	6
7. Programmazione generale	6
8. Programmazione Personalizzata	7
9. Collaborazione con la RSA	7
10. Partecipazione degli ospiti e delle famiglie	7
11. Rapporti con associazioni, i volontari, il territorio	8
12. Informazioni	8
13. Assistenza sanitaria	8
14. Tirocini professionali	9
15. Disposizioni per la sicurezza	9
16. Privacy	9
17. Retta	9
18. Documentazione	9
19. Servizio mensa	10
20. Pulizia locali	10
21. Biancheria e vestiario	10
22. Trasporto	10
23. La tutela dei diritti dell'utente	10
24. Sedi	11
25. Recapiti e indirizzi	11

La presente Carta dei Servizi, relativa ai Centri Diurni per persone con disabilità in età adulta, afferenti alla U.O.S. Disabilità e alla U.O.C. Disabilità Non Autosufficienza si richiama nei suoi principi generali alla Carta dei Servizi dell'Azienda ULSS 8 "Berica", consultabile e scaricabile dal sito www.aulss8.veneto.it.

La stessa Carta dei Servizi Aziendale comprende i seguenti obiettivi a favore della cittadinanza:

- RISPETTARE IL TEMPO DEL CITTADINO, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi e i tempi di visita e contatto tra utenti e familiari;
- RISPETTARE LA DIGNITÀ DELL'UTENTE, trattandolo come soggetto degno di fiducia, instaurando con lui un rapporto tale da limitarne i disagi, mettendolo in condizione di esprimere i bisogni e offrendo la massima riservatezza;
- INFORMARE CORRETTAMENTE E CHIARAMENTE, su tutto ciò che concerne i servizi e i programmi rivolti alla persona, fornendo le notizie e la documentazione necessaria;
- PROMUOVERE AZIONI DI PREVENZIONE E MANTENIMENTO DI CONDIZIONI DI BENESSERE, con particolare riferimento alle condizioni di salute e ai cambiamenti della persona nel tempo
- CURARE ED ASSISTERE SENZA ALTERARE LE ABITUDINI DI VITA dei pazienti oltre quanto strettamente necessario, facilitando il contatto con familiari e amici;
- METTERE GLI UTENTI IN CONDIZIONE DI DECIDERE consapevolmente, anche attraverso figure di tutela e rappresentanza, in merito alla propria salute, alla cura della persona e alla propria vita;
- RIPARARE EVENTUALI MANCANZE arrecate in tempi brevi e in maniera adeguata;
- ASSUMERE LA "CENTRALITÀ DELLA PERSONA" quale metodologia di approccio nelle attività e programmi della struttura.

La Direzione si impegna ad assumere ogni iniziativa che possa risultare proficua al miglioramento del rapporto con gli utenti e con le famiglie.

1. Definizione e obiettivi dei Centri Diurni a gestione diretta

I Centri Diurni a gestione diretta sono unità di offerta a favore di persone con disabilità in età adulta.

L'unità d'offerta "Centro Diurno per persone con disabilità" fa riferimento alla definizione e agli standard previsti dalla L.R. n. 22/2002 e dal successivo regolamento di cui alla D.G.R. n.84/2007.

L'obiettivo generale che la struttura si impegna a perseguire consiste nel favorire la salute e il benessere delle persone con disabilità grave e diversi profili di autosufficienza, in età post-scolare, compresa tra i 18 e i 64 anni.

L'obiettivo generale del servizio è offrire alla persona con disabilità prestazioni educative, sociali ed assistenziali, favorendo la costruzione dell'identità personale, la realizzazione di percorsi di autonomia e di inclusione sociale.

2. Mission dei Centri Diurni

La mission dei Centri Diurni consiste nell'offrire a persone adulte disabili con elevato grado di dipendenza, l'assistenza necessaria a garantire un'adeguata qualità di vita, attraverso programmi personalizzati che vengono definiti secondo i bisogni rilevati con lo strumento di valutazione multidimensionale SVAMDI.

I Centri Diurni perseguono tale mission offrendo:

- la possibilità alla persona di esprimersi e comunicare;
- la possibilità di sviluppo dell'identità personale;
- l'incremento e/o il mantenimento di abilità specifiche;
- un ambiente relazionale e comunitario sereno;
- occasioni di socializzazione e l'integrazione sociale.

I Centri Diurni mettono in atto pertanto:

- diversificate proposte educative ed espressive;
- formazione continua e aggiornamento del personale su temi specifici riguardanti la disabilità grave;
- programmazione personalizzata;
- connessione con la rete dei servizi per la disabilità in età adulta e distrettuali;
- apertura al territorio e rete di collaborazione con scuole e associazioni.

La relazione educativa tra operatori e utenti è instaurata nel rispetto della soggettività delle persone.

La modalità di accoglienza, offerta dal Centro è:

- di tipo diurno, con frequenza per l'intero orario di apertura giornaliero, dal lunedì al venerdì, con orario 8.30 – 15.30 per un totale di 227 giorni l'anno.

3. Organizzazione e servizi offerti

I Centri Diurni a gestione diretta sono, in base all'attuale normativa vigente, servizi gratuiti. E' garantito il servizio di trasporto e il servizio mensa.

All'interno dei servizi le prestazioni offerte all'utenza comprendono:

- servizio di cura della persona
- assistenza socio-sanitaria
- attività educative, ricreative, motorie, di integrazione sociale e occupazionale.

La consulenza psicologica e sociale è fornita dall'Unità Operativa Semplice Disabilità. Nel territorio dell'Azienda Ulss 8 "Berica" sono presenti i seguenti Centri Diurni a gestione diretta:

Centro Diurno Azzurra

Il Centro Diurno Azzurra è collocato nel comune di Valdagno. L'unità d'offerta è regolarmente autorizzata e accreditata per un numero di 30 posti secondo quanto previsto dal Decreto di rinnovo Autorizzazione all'Esercizio n.310 del 2/12/2020 e di rinnovo Accreditamento Istituzionale D.G.R.n. 339 del 31/03/2015.

Centro Diurno "Chiampo e Alta Valle"

Il Centro Diurno "Chiampo e Alta Valle", di recente apertura come da programma di Ri-Pianificazione del Piano di Zona 2017 è regolarmente autorizzato, per un numero di 23 posti, secondo quanto previsto dal Decreto n 312 del 2/12/2020 ed è collocato nel comune di Chiampo.

4. Destinatari e modalità di accesso

I Centri Diurni sono destinati a persone disabili non autosufficienti in condizioni di gravità documentata (I.C. superiore all'85% e condizione di gravità dell'Handicap ai sensi della L.104/92).

Il Centro Diurno accoglie persone con disabilità fisica, intellettiva, sensoriale o associata, di età compresa tra i 18-64 anni.

La richiesta di accesso alla struttura può avvenire esclusivamente da parte dell'interessato¹ e/o dal rappresentante legale dello stesso.

Tale richiesta va redatta su apposito modulo, disponibile presso gli uffici della U.O.S. Disabilità, allegando i seguenti documenti:

- ultimo verbale accertamento invalidità civile ai sensi della L.118/78 rilasciato dall'apposita Commissione Medica con percentuale superiore all'85%;
- verbale accertamento stato di handicap ai sensi della L.104/92, dichiarante la gravità dell'handicap;
- scheda Svamdi con definizione profilo di gravità.

A seguito della richiesta, l'U.O.S. Disabilità, entro 30 giorni, convoca l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (Uvmd) per la valutazione del caso.

L' Uvmd.:

- valuta l'appropriatezza della domanda;

¹ Laddove sussistano i presupposti clinici per un'amministrazione di sostegno, una curatela o l'interdizione, i familiari dell'ospite, qualora non abbiano già provveduto, devono attivare, entro sei mesi dall'ingresso in struttura, le procedure per la nomina di un Amministratore di Sostegno o tutore, dandone comunicazione alla struttura e all'assistente sociale di riferimento.

- assegna l'impegnativa di semiresidenzialità definendo il profilo di gravità determinato sulla base della scheda Svamdi;
- formula un progetto socio-assistenziale.

L'accesso viene definito sulla base di apposita graduatoria e disponibilità di posti. Le dimissioni o eventuali trasferimenti ad altre strutture possono avvenire per sopraggiunti limiti di età (≥ 65 anni) o per la modifica del progetto personalizzato. Le dimissioni vengono comunque stabilite in sede di Uvmd.

5. Personale e coordinamento

I Centri Diurni sono collocati all'interno dell'Unità Operativa Semplice Disabilità e le figure professionali che vi operano sono quelle previste dalla Legge n.22 del 2002 e dal successivo regolamento di cui alla D.G.R. n.84/2007.

Oltre al Coordinatore educativo ed infermieristico della struttura, le figure professionali presenti sono:

- educatori professionali
- operatori socio sanitari
- assistenti tecnico pratici

Il rapporto tra operatori/utenti viene stabilito secondo i profili di gravità e non autosufficienza degli utenti stessi, definiti dalla scheda Svamdi.

6. Collegamento alla rete dei servizi e formazione del personale

I Centri Diurni sono collegati ai servizi della rete Disabilità e al Distretto Socio-Sanitario, per seguire la persona nei percorsi di continuità assistenziale ed educativa.

Frequenti sono i rapporti anche con altri servizi dell'Azienda ULSS.

La formazione del personale dei Centri Diurni viene effettuata:

- con percorsi di aggiornamento specifici per gli operatori della U.O.S. Disabilità;
- con corsi di formazione individuali promossi dall'Azienda ULSS o esterni.

7. Programmazione generale

Le programmazioni generali dei Centri Diurni vengono aggiornate annualmente tenendo conto delle verifiche delle stesse relative all'anno precedente.

I programmi generali prevedono la definizione di obiettivi generali e specifici di ogni servizio, elementi riguardanti l'organizzazione della struttura e la descrizione delle attività assistenziali ed educative che s'intendono realizzare nell'anno in corso. E' privilegiata l'organizzazione delle attività per piccoli gruppi e laboratori di interesse. Per ogni attività o laboratorio sono individuati gli utenti coinvolti e gli operatori responsabili delle attività.

La programmazione generale è oggetto di verifica e controllo dei risultati, secondo gli indicatori individuati nella programmazione stessa.

Il programma generale di attività, comprende le seguenti aree:

- 1) attività nell'area delle autonomie personali e sociali;
- 2) attività socio- ricreative espressive ordinarie (pittura, animazione musicale, attività ludico motoria, utilizzo di strumenti di comunicazione, momenti di interazione sociale tra gli ospiti frequentanti i centri/servizi a gestione diretta Ulss.);
- 3) attività occupazionali e di laboratorio finalizzate al lavoro finito (ceramica, carta riciclata e falegnameria);
- 4) Attività aggiuntive: piscina, musicoterapia, cinema e uscite sul territorio.

8. Programmazione personalizzata

Successivamente alla presa in carico dell'utente e dopo aver effettuato un periodo adeguato di osservazione della persona, gli operatori referenti procedono a realizzare il Progetto Personalizzato. La programmazione personalizzata ha lo scopo di rispondere in modo adeguato e puntuale ai bisogni dell'utente, i quali vengono evidenziati nella scheda regionale di valutazione SVAMDI. Tutti i dati relativi all'utente e al progetto personalizzato vengono aggiornati ed inseriti nella cartella individuale, regolarmente conservata presso il servizio.

La programmazione personalizzata comprende informazioni e obiettivi relativi alle seguenti aree:

- cura e igiene personale
- salute
- alimentazione
- corpo e movimento
- espressione creativa
- comunicazione e relazione
- autonomia personale e sociale
- integrazione sociale.

Il Progetto Personalizzato viene redatto dagli operatori della struttura, con la collaborazione di operatori territoriali e specialisti, dei familiari dell'ospite, e, per quanto possibile, dell'ospite stesso.

La programmazione personalizzata è oggetto di verifica e controllo dei risultati, secondo gli indicatori individuati nella programmazione stessa. In sede di programmazione, si concordano i momenti di verifica.

9. Collaborazione con la RSA

La collaborazione con la RSA Azzurra costituisce un'opportunità di confronto e crescita professionale per gli operatori e per gli ospiti di ampliamento delle offerte relative ad attività socio educative e relazionali, quali:

- partecipazioni a uscite
- frequenza ai laboratori
- realizzazione di progetti con le scuole del territorio
- realizzazione di feste e incontri con la comunità locale
- iniziative legate alla presenza di volontari
- partecipazione ad attività di carattere ludico-motorio, ricreativo o culturale

Per specifiche esigenze sanitarie di alcuni ospiti, il Centro Diurno Azzurra si avvale del personale infermieristico della RSA per la somministrazione delle terapie farmacologiche e per consulenze sanitarie necessarie a migliorare la tutela della salute degli ospiti.

10. Partecipazione degli ospiti e delle famiglie

E' favorita la piena partecipazione della persona con disabilità alle attività e alle scelte che riguardano la vita nel Centro, ricercando appropriati mezzi espressivi e linguaggi che favoriscono la comunicazione, l'espressione della propria personalità e volontà, gusti, preferenze. E' sostenuta la possibilità di crescita e realizzazione della persona, di costruzione della propria identità e di mantenimento della propria individualità nell'ambiente comunitario.

L'espressione della volontà personale dell'ospite, in caso di difficoltà, è mediata o integrata dalle persone che lo rappresentano (familiare, amministratore di sostegno, tutore).

E' favorita la partecipazione delle famiglie alle scelte e alle iniziative che caratterizzano la realizzazione e lo sviluppo della struttura, nonché la programmazione delle attività, con incontri collettivi con tutti i familiari, il personale e i responsabili della struttura.

Per le persone accolte nei Centri Diurni i rapporti con le famiglie sono favoriti attraverso:

- incontri programmati per la condivisione e verifica del progetto personalizzato;
- incontri allargati con tutti i familiari per la presentazione e verifica delle attività e raccolta di eventuali proposte da inserire nella programmazione generale;
- promozione di iniziative e di incontri comunitari per tutti i familiari.

Periodicamente la soddisfazione degli utenti e dei familiari relativamente al servizio, viene raccolta dai colloqui individuali, ma soprattutto con indagini strutturate, prevedendo la somministrazione e la restituzione di questionari di gradimento.

11. Rapporti con le associazioni, i volontari, il territorio

E' favorita la collaborazione con associazioni, gruppi di volontariato che sono attivi nel territorio per la realizzazione di iniziative che favoriscono l'integrazione e l'inclusione sociale degli ospiti nella comunità territoriale.

E' prevista la presenza di un gruppo di volontari, formalmente autorizzati alla frequenza dalla Azienda Ulss e la cui presenza è definita da un specifico programma e segnalata su apposito registro. I volontari prestano attività diversificate, a favore degli ospiti, sia all'interno che all'esterno della struttura.

La presenza di volontari è coordinata da un gruppo referente, presidiato dal coordinatore della struttura.

Con il gruppo di volontari vengono effettuati periodici incontri di formazione allo scopo di armonizzare la loro collaborazione con gli orientamenti e le finalità della struttura: la loro partecipazione alle attività viene effettuata sulla base di attitudini personali e di una disponibilità oraria soggettiva che tenga conto dei bisogni dell'utenza.

Tale collaborazione costituisce una possibilità di migliorare il servizio offerto agli ospiti.

12. Informazioni

Prima e durante l'inserimento è utile, da parte dei familiari, consegnare al referente del Centro, documentazione socio-sanitaria e informazioni che possono essere utili agli operatori che si occupano della persona (diete alimentari, allergie).

13. Assistenza sanitaria

Per le prestazioni di medicina generale gli utenti fanno riferimento al proprio medico di medicina generale.

Per evenienze sanitarie che si manifestano durante l'orario di apertura del servizio viene contattata la famiglia. Per evenienze che richiedono un tempestivo intervento, i Centri Diurni fanno riferimento al 118 e al Pronto Soccorso presso la sede ospedaliera più vicina.

Gli operatori hanno cura di segnalare e di informare la famiglia in merito allo stato di salute dell'utente, per qualsiasi evento o aspetto che dovesse manifestarsi durante la permanenza del Centro.

Le visite specialistiche e di controllo sono a cura della famiglia, con l'invito a trasmettere al Centro le informazioni e le indicazioni che possono essere utili e rilevanti per il programma personalizzato.

14. Tirocini professionali

Presso la struttura vengono accolti tirocinanti delle scuole di qualifica corrispondente alle figure professionali presenti in struttura (operatore socio-sanitario, educatore) o proposti dal centro per l'impiego sulla base di apposite convenzioni tra scuole, Provincia e Azienda Ulss.

I tirocinanti operano sotto la supervisione del personale della struttura, secondo quanto previsto dal loro programma formativo e dalle convenzioni stipulate. Durante il tirocinio sono previsti degli incontri formativi e di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione delle persone con disabilità.

15. Disposizioni per la sicurezza

L'Azienda ULSS 8 "Berica" ha attivato il Servizio di Prevenzione e Protezione con nomina di un medico responsabile. Sono redatti il Documento di Valutazione dei Rischi, il Protocollo per emergenza incendi e per la gestione delle situazioni di emergenza, il Piano di evacuazione. Il personale viene inviato ad appositi corsi per la prevenzione e il comportamento in caso di incendi, per il primo soccorso.

Periodicamente il personale è soggetto a visite ed accertamenti per la sorveglianza sanitaria.

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità, il personale dei Centri Diurni viene coinvolto in attività riguardanti il Sistema della Gestione della Sicurezza sia con il servizio Prevenzione Protezione, sia con attività interne.

16. Privacy

Tutta la documentazione relativa all'utente è depositata presso il Centro Diurno dove è inserito l'utente secondo la normativa vigente nel rispetto del D.L. sulla Privacy n.196/2003 e s.m.i. La riservatezza di tali documenti e di ogni altra informazione relativa all'ospite è tutelata.

Il personale della struttura non è autorizzato a dare informazioni e risposte sugli utenti a persone diverse dai familiari, amministratori di sostegno o tutori, e dagli operatori dei servizi di riferimento, eccetto nei casi di chiamata della Guardia Medica, del Pronto Soccorso e di ricovero ospedaliero.

17. Retta

Il Centro Diurno, in base alla normativa regionale vigente, è un servizio gratuito.

18. Documentazione

Presso i Centri diurni sono depositati i seguenti documenti:

- carta dei servizi del Centro Diurno
- programmazione generale e verifica
- cartella utente
- progetto personalizzato e verifica
- procedure relative per la gestione delle emergenze, Piano Emergenza e DVR
- procedure per aspetti sanitari, di sicurezza e/o organizzativi
- menu' e schede registrazione HACCP
- turnistica del personale e fascicolo personale degli operatori
- registro presenze ospiti, operatori e volontari
- modulistica varia
- verbali incontri e riunioni
- piano pulizie

- procedure per il contenimento del contagio da Covid- 19, sistema di documentazione e piani di attività, ad esso collegati.

I familiari sono invitati a prendere visione di tutta la documentazione a loro dedicata e rivolgersi, per qualsiasi chiarimento, al Coordinatore della struttura ed operatori di riferimento.

19. Servizio mensa

Il servizio mensa è affidato dalla Azienda Ulss ad una ditta esterna che propone un menu' estivo e un menu' invernale che ruotano nelle quattro settimane.

I menu settimanali sono visionabili presso la struttura e vengono regolarmente consegnati alle famiglie.

Per gli ospiti con esigenze particolari, vengono seguite diete personalizzate e programmi di alimentazione individualizzata.

20. Pulizia

Il servizio di pulizia dei locali è affidato dalla Azienda Ulss ad una ditta esterna e segue piani attività specifici depositati presso i servizi.

21. Biancheria e vestiario

L'ospite può portare con sé effetti personali, indumenti e biancheria di ricambio, che vengono riposti nell'armadietto personale. Per particolari attività di tipo motorio o all'esterno della struttura possono essere richiesti abbigliamento adeguati.

Il lavaggio degli indumenti è a cura dei familiari.

22. Trasporto

Il servizio di trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa è affidato dalla Azienda Ulss ad una ditta esterna, mentre il servizio di accompagnamento è garantito dal personale Ulss, in attesa di nuovo appalto che comprenda anche il servizio di accompagnamento. Su preferenza della famiglia il trasporto può essere effettuato in modo autonomo anche dalla stessa.

Le persone che usufruiscono del trasporto sono tenute alla puntualità nel presentarsi ai punti di fermata concordati, con l'accompagnamento di un familiare o persona da questi incaricata, sia in andata che in ritorno, fatto salvo situazioni particolari dove il progetto personalizzato preveda dei percorsi di autonomia concordati e sottoscritti dal tutore e/o AdS.

Il servizio di trasporto viene effettuato con mezzi adeguatamente attrezzati.

23. La tutela dei diritti dell'utente

Oltre a quanto indicato nel paragrafo "Partecipazione degli ospiti e delle famiglie", chi desidera segnalare eventuali criticità può ricorrere alle modalità generali previste dall'Azienda ULSS 8 "Berica" per la tutela dei propri utenti, di seguito riportate.

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente l'Azienda ULSS 8 "Berica" ha adottato un apposito regolamento, denominato Regolamento di pubblica tutela, reperibile sul sito urp.arz@aulss8.veneto.it, nel quale sono disciplinate le modalità di esercizio del diritto di tutela del cittadino utente, da seguire qualora questi si veda negata o limitata la fruibilità delle prestazioni a causa di disservizio. E' riconosciuta agli utenti, ai parenti o affini, nonché agli organismi di volontariato o di tutela dei diritti, accreditati presso la Regione Veneto o presso l'Azienda ULSS 8 "Berica", la facoltà di presentare osservazioni, denunce o reclami, da presentare all'ufficio preposto, contro gli atti o

comportamenti che negano o limitano il diritto alle prestazioni. L'ufficio preposto è l'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico.

24. Sedi

CENTRO DIURNO AZZURRA

via Ferrighi n. 3 Valdagno tel. 0445/412395 fax 0445/426714

azzurra@aulss8.veneto.it

E' collocato in una tranquilla zona residenziale, in località Maglio di Sopra a Valdagno, in prossimità di un campo sportivo, negozi, scuole e sedi parrocchiali. E' collegato al centro cittadino da autobus urbani e si trova a breve distanza dalla fermata della rete di trasporto pubblico provinciale. L'ospedale, il Pronto Soccorso e la sede distrettuale più vicini si trovano a tre chilometri circa di distanza.

Lo stabile destinato a comunità residenziale e centro diurno per persone con disabilità e dispone di area verde circostante.

CENTRO DIURNO " CHIAMPO E ALTA VALLE "

via Baracca n. 21, Chiampo 36072 tel. 0444/708162 – 708161

cd.chiampoaltavalle@aulss8.veneto.it

La sede è collocata vicino al Comune e al Distretto Socio Sanitario di Chiampo, in zona residenziale vicino ad una scuola, negozi ed altri servizi; dispone di una propria area verde e di un parcheggio. Il Centro Diurno accoglie gli utenti dei precedenti C.D. a gestione diretta "Gaia e Puntochiocciola".

25. Recapiti e indirizzi

U.O.S. Disabilità

via Sauro n. 9

36070 TRISSINO - VI

Tel. 0444 708330 Fax 0444 708242

e-mail disabili@aulss8.veneto.it

Centro Diurno Azzurra

Via Ferrighi n. 3 - 36078 VALDAGNO VI

Tel. 0445 412395

e-mail azzurra@aulss8.veneto.it

Centro Diurno " Chiampo e Alta Valle"

Via F. Baracca n. 21

36072 CHIAMPO VI

Tel. 0444 708162 -708161

e-mail cd.chiampoaltavalle@aulss8.veneto.it

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Arzignano - via dei Mille 2 bis

36071 ARZIGNANO - VI

Tel. 0444 479580 - Fax: 0444 47-9615

e- mail urp.arz@ulss8.veneto.it