

Il Girasole

Centro diurno e Centro servizi



SOMMARIO



Lo scopo della Carta dei Servizi	4
Chi siamo	4
L'organizzazione del Gruppo Spes	5
I valori di riferimento	5
SCHEDA 1	6
<i>Centro diurno e Centro servizi</i>	6
<i>Accesso al servizio, monitoraggio e rapporto con i familiari</i>	6
<i>Servizi, prestazioni offerte e standard</i>	7
<i>Materiali, strumenti e dotazioni a cura della cooperativa</i>	8
<i>Orario di apertura</i>	9
<i>Capienza massima</i>	9
<i>Costi</i>	9
<i>Materiali e dotazioni a cura dell'ospite</i>	10
SCHEDA 2	11
<i>L'ORGANIZZAZIONE</i>	11
<i>Il personale</i>	11
<i>Sistema informativo</i>	12
<i>La giornata tipo</i>	12
<i>Come ottenere informazioni</i>	13
<i>Reclami, lamentele, suggerimenti</i>	13
<i>Trattamento dei dati personali</i>	14

SCHEDA 3	15
Informazioni pratiche per l'ospite	15
<i>In caso di assenza</i>	15
<i>In caso di malattia</i>	15
<i>In caso di modifica della scheda sanitaria</i>	16
<i>In caso di allontanamento dal Centro</i>	16
<i>In caso di dimissioni</i>	16
<i>Posto convenzionato</i>	16
<i>Posto privato</i>	16

Lo scopo della Carta dei Servizi

La *Carta dei Servizi* ha i seguenti obiettivi:

- far conoscere alla propria Utente i valori, l'organizzazione e il modo di operare delle proprie risorse professionali;
- definire e divulgare i livelli di servizio erogati e garantiti.

La *Carta dei Servizi* vuole anche rappresentare uno strumento di comunicazione tra gli operatori e i propri ospiti.

Chi siamo

Le società che costituiscono il Gruppo Spes sono le seguenti:

SPES Trento società cooperativa sociale (capogruppo)

L'attività operativa della cooperativa SPES (Servizi Pastoral Educativi Sociali) si svolge in due aree:

- la gestione delle Unità operative sede delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), destinate ad accogliere persone non autosufficienti;
- la gestione di servizi pastorali, culturali ed educativi a supporto dell'attività dell'Azione Cattolica Diocesana di Trento.

Le RSA gestite attualmente sono: Villa Belfonte – Villazzano Trento; Residenza Via Veneto – Trento; Casa Famiglia – Trento; Villa Alpina – Montagnaga di Pinè (TN); Valle di Cembra – Lisignago (TN).

S.T. Servizi s.r.l.

Presta servizi di supporto organizzativo, amministrativo, immobiliare, formativo e di ospitalità ad enti e società operanti nei settori socio-sanitario ed assistenziale, formativo, culturale e pastorale.

S.T. Gestioni società cooperativa sociale

Gestisce la Residenza Sanitaria Assistenziale Ospedaliera di Tione, la RSA Residenza Sacro Cuore di Bolognano, la Residenza Sanitaria Assistenziale Solatrix di Rovereto, il servizio di assistenza domiciliare e il Centro diurno e servizi Il Girasole.

C.S.S.S. (Consorzio per i Servizi Sociali e Sanitari) società cooperativa sociale

Realizza a favore delle proprie consorziate e di terzi l'erogazione del servizio infermieristico, medico e socio-sanitario, nonché il servizio di assistenza amministrativa.

L'organizzazione del Gruppo Spes

Poiché un buon servizio nasce prima di tutto da una buona organizzazione, gli sforzi del Gruppo Spes sono indirizzati a:

- creare un'organizzazione trasparente con ruoli definiti e regole precise;
- favorire e riconoscere le conoscenze e la professionalità delle persone che vi operano;
- agire coerentemente rispetto agli impegni presi;
- garantire la trasparenza della gestione.

I valori di riferimento

Promuovere la qualità in tutti gli ambiti e i livelli dell'organizzazione, non solo nella parte applicativa ma anche in quella **culturale**.

Migliorare **il monitoraggio di percezioni ed esigenze** dei propri Clienti finali, tramite l'adozione di modelli di rilevazione ed analisi scientificamente testati.

Migliorare **i processi organizzativi interni**, al fine dell'efficacia e dell'incremento della soddisfazione della clientela.

Promuovere ed implementare **programmi di formazione del personale** a tutti i livelli, al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane (risorse critiche per lo sviluppo dell'azienda).

Innovare tutta l'organizzazione di S.T. Gestioni, sia in termini di strutture tecnologiche che in termini socio-cognitivi (capacità di apprendimento).

Promuovere **l'integrazione con il territorio** attraverso la partecipazione a confronti per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone svantaggiate e per aumentare la propria visibilità e riconoscibilità al fine di rendere più agevole l'attuazione e più pronta l'accettazione di nuove iniziative.

Favorire l'integrazione **dei lavoratori stranieri** attraverso le opportunità di lavoro fornite. Vista la situazione del mercato del lavoro attuale, la cooperativa supporta l'integrazione delle persone provenienti da paesi extra-europei (soprattutto est Europa e America Latina) garantendo un lavoro nel rispetto di ogni diritto.

Garantire la **tutela della maternità e del lavoro femminile** favorendo la flessibilità oraria delle lavoratrici, ogni qual volta i servizi lo permettono e concedendo tutte le agevolazioni previste dalle normative provinciali e nazionali per la tutela della maternità.

(estratto Politica per la qualità ed. 03)

SCHEDA 1

Centro diurno e Centro servizi

Il Centro diurno (disciplinato dall'articolo 12 della LP 6/98 e dalle determinazioni per l'esercizio delle funzioni assistenziali delegate ai sensi della LP 14/91 approvate annualmente dalla Giunta della PAT), è una struttura che accoglie, per l'intero arco della giornata, persone generalmente anziane residenti nel territorio circostante con limitata autonomia (in grado di provvedere autonomamente alle proprie necessità primarie, ma che si trovano in condizione di solitudine), o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e persone parzialmente autosufficienti o con gravi disabilità, compatibilmente con la tipologia dei servizi offerti. Le finalità del servizio sono:

- favorire il più possibile la permanenza degli ospiti nel loro ambiente di vita, sostenendo nel contempo le famiglie di appartenenza, evitando o ritardando il ricorso al collocamento in strutture residenziali;
- favorire la socializzazione, l'attivazione e il mantenimento delle loro capacità residue;
- garantire una corretta alimentazione e idratazione;
- garantire un'adeguata igiene personale;
- sviluppare relazioni interpersonali, creando un ambiente aperto nel territorio.

Accesso al servizio, monitoraggio e rapporto con i familiari

Posto convenzionato

L'accesso al servizio è subordinato alla disponibilità dei posti stabilita in accordo fra Centro e APSS e all'esito della domanda presentata al Servizio Sociale del Comune di Trento, corredata dalla relativa documentazione reddituale e sanitaria, una volta accettate le quote di partecipazione.

Il potenziale ospite può visitare il Centro diurno anche prima di avviare tutto l'iter burocratico necessario, senza nessun impegno successivo. Questa visita, effettuata in presenza di un'operatrice ha lo scopo di illustrare i servizi erogati, le modalità e far conoscere all'ospite e ai familiari la struttura e chi ci lavora.

Una volta formalizzato l'inserimento, è previsto un incontro preliminare con l'ospite stesso, la propria famiglia, l'assistente territoriale di zona, il coordinatore e un'operatrice del Centro (ogni ospite ha un'operatrice "tutor" di riferimento; questo per permettere una maggiore veicolazione delle informazioni e un riferimento per la famiglia). In questo incontro si conosce ulteriormente l'ospite e si condividono gli obiettivi generali dell'inserimento, successivamente viene fissata una verifica per valutare l'andamento di questo periodo in cui si conferma o si modifica il progetto di inserimento. Periodicamente con l'assistente sociale si

rivaluta e monitora il piano di inserimento.

Trascorso il periodo di osservazione (massimo 3 mesi) che dipende dal grado di frequenza del centro da parte dell'ospite, viene redatto dall'équipe del Centro diurno (coordinatore, tutte le operatrici, l'animatrice) il PAI, che verrà rivisto ogni sei mesi. Il PAI prevede degli obiettivi specifici e una persona di riferimento che ha il compito di monitorare l'andamento del PAI. Tre volte al mese, in équipe comunque si valuta l'andamento dell'ospite, eventuali problematiche e prospettive.

I familiari vengono contattati periodicamente dalle operatrici per condividere qualsiasi problematica inerente l'ospite.

Posto privato

L'ingresso di persone in regime privato, è invece gestito direttamente dalla Cooperativa S.T. Gestioni Cooperativa Sociale e subordinato alla disponibilità dei posti (capienza massima giornaliera pari a 6 ospiti privati). Nell'incontro di inserimento viene stilato il contratto, corredato dalla relazione sanitaria e la compilazione del Consenso al Trattamento dei Dati Personali.

Servizi, prestazioni offerte e standard

trasporto dal domicilio e ritorno	Permanenza sul mezzo per un massimo di 45 minuti, con la presenza di un operatore per l'assistenza al trasporto; prelevamento anche dalla porta di casa, in base a quanto previsto nel PAI.
colazione	Possibilità di scelta tra almeno tre tipologie di bevande e di alimenti confezionati.
attività motorie	Almeno 60 minuti di attività motoria giornaliera con presenza di personale adeguatamente formato (gli ospiti sono divisi in due gruppi)
docce assistite	Igiene del corpo completa. Le prestazioni di cura e igiene alla persona erogate sono previste anche per anziani esterni al Centro e persone adulte destinatarie di interventi di assistenza domiciliare, che ne facciano richiesta presso il Servizio Attività Sociali del Comune. Nello specifico viene offerto il servizio doccia assistita.
pranzo	Menù giornaliero con scelta tra almeno tre primi, tre secondi, tre contorni e tre bevande. Il menù è sempre consultabile sia dagli ospiti che dai propri familiari.

riposo pomeridiano	Almeno 60 minuti di riposo in ambiente oscurato e su poltrone letto singole.
attività ludico / ricreative	Possibilità di scelta tra almeno tre attività ludico ricreative giornaliere.
merenda	Possibilità di scelta tra almeno 3 tipologie di bevande e di alimenti confezionati.
attività individualizzata	Almeno trenta minuti per ogni giorno di frequenza.
mensa aperta	Vi possono accedere persone anziane o adulte destinatarie di interventi di assistenza domiciliare, previa presentazione della domanda al Servizio attività Sociali del Comune.
prestazioni infermieristiche	Su prescrizione del medico di base a cura di personale dell'Azienda Provinciale Servizi Sanitari. Il controllo assunzione farmaci a cura del nostro personale, in blister già preparati dalla famiglia mediante certificato medico da consegnare all'equipé.

Materiali, strumenti e dotazioni a cura della cooperativa

trasporto dal domicilio e ritorno	Pulmini attrezzati adibiti anche al trasporto disabili e dotati di sedile singolo, climatizzati e dotati di impianto stereofonico; è presente sempre un accompagnatore.
attività motorie:	Palestra di 62,5 mq e attrezzature quali cyclette, palloni e birilli necessari per l'attività definita "ginnastica dolce".
docce assistite:	Doccia dotata di ausili quali sedile, maniglioni ecc..
riposo pomeridiano:	Due sale dedicate di 15 mq cadauna e 15 poltrone letto.
attività ludico / ricreative:	Uno spazio dedicato di circa 38 mq adibita con tavoli e materiale per dipingere, tagliare, cucire. La sala è inoltre dotata di impianto musicale e di due computer.
attività individualizzata:	L'attività individualizzata viene riassunta nel progetto individuale, redatto dal coordinatore, previo il confronto con l'ospite, i suoi familiari, l'assistente sociale e l'intera équipe del Centro. Il progetto individuale viene revisionato almeno ogni sei mesi. Almeno tre volte al mese in sede di équipe si valuta l'andamento dell'ospite e l'attinenza al PAI.

Quotidianamente è prevista la sanificazione ambientale utilizzando prodotti adeguati ed impiegando attrezzature e macchinari nel rispetto della normativa vigente.

La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di frequenza degli ospiti. Quotidianamente vengono puliti i servizi igienici, i bagni assistiti e gli spazi comuni.

La pulizia periodica e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un piano definito.

Orario di apertura

Il Centro diurno è aperto dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì in giornate feriali. Gli ospiti possono frequentare a tempo pieno o parziale tutti i giorni o solo alcuni giorni della settimana.

Capienza massima

La capienza massima del Centro diurno è di 20 ospiti contemporaneamente presenti per le attività di accoglienza. Mentre è di 10 ospiti per chi fruisce del Centro Servizi (servizio pasti e igiene). Dalla fine del 2013, il Centro dispone di ulteriori sei posti in regime privato autorizzati dalla Provincia Autonoma di Trento.

Costi

Posto convenzionato

Le modalità di calcolo della retta del servizio sono fissate annualmente su delibera della Giunta Provinciale. La quota a carico dell'ospite viene stabilita in base alla situazione economica dello stesso e dei componenti il nucleo familiare convivente; viene comunicata alla persona nella lettera di ammissione inviata dal Servizio Sociale del Comune di Trento e da APSS.

Posto privato

L'importo giornaliero (comprensivo di IVA) dei singoli servizi erogati viene così definito:

Presenza giornata intera con servizio mensa	Euro 40,00
Presenza mezza giornata (mattina o pomeriggio)	Euro 20,00
Solo servizio mensa	Euro 5,00
Servizio trasporto a/r	Euro 14,00
Servizio trasporto solo andata o solo ritorno	Euro 7,00
Igiene personale (bagno/doccia)	Euro 5,00

Il pagamento avviene tramite bonifico bancario, con scadenza entro 30 giorni dalla data della fattura che verrà mensilmente emessa a nome dell'ospite, del corrispettivo dovuto sulla base dei servizi effettivamente goduti nell'arco del mese.

Nel periodo di permanenza dell'ospite al centro diurno, l'ufficio amministrativo verifica la puntualità e l'esattezza dei pagamenti.

Materiali e dotazioni a cura dell'ospite

Al fine di erogare i servizi proposti nella struttura è necessario che ogni ospite riponga nel proprio armadietto:

- ricambio completo degli indumenti;
- spazzola o pettine;
- spazzolino e dentifricio;
- assorbenti o pannoloni (per coloro che presentano problemi di incontinenza).

La struttura fornisce il seguente materiale:

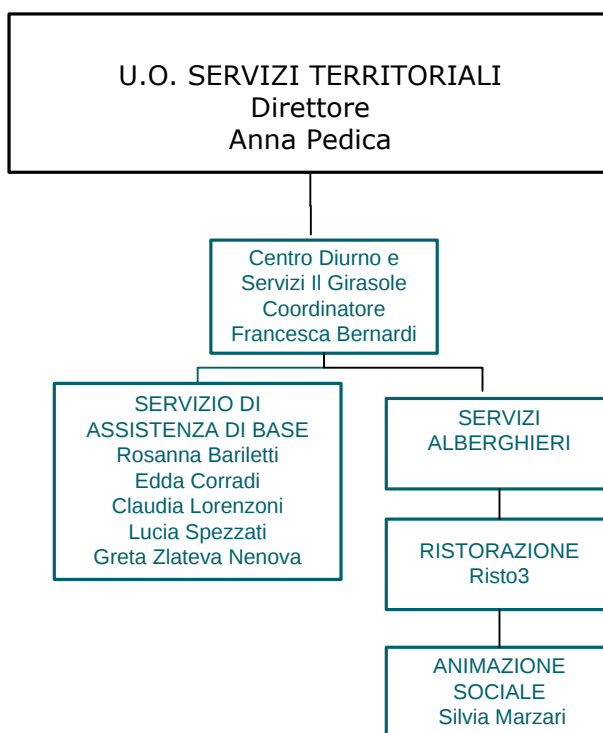
- asciugamano;
 - prodotti specifici per il corpo (per chi fruisce della doccia assistita).
- L'ospite è libero di portarsi, qualora lo desideri, i propri prodotti.

SCHEDA 2

L'ORGANIZZAZIONE

Il modello organizzativo del Centro Diurno segue l'impostazione del Gruppo Spes, caratterizzandosi per il tipo di ambiente, per lo stile operativo e per risorse tecnologiche, strutturali e organizzative disponibili.

La responsabilità nella gestione del Centro Diurno, come evidenziato nel successivo organigramma è affidato al Direttore dell'Unità Operativa che si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali e tecniche presenti all'interno del Centro Diurno.



Il personale

personale assistenziale	Presenza di almeno due operatrici qualificate (OSS) per ogni ora di apertura e almeno tre operatrici qualificate nella fascia oraria 9.00 – 15.00 (52 settimane su 52).
personale educativo	Presenza per almeno cinque ore giornaliere di un personale educativo formato o con esperienza qualificata almeno triennale (47 settimane su 52).
personale di coordinamento	Presenza per almeno due ore giornaliere di un esperto in gestione di servizi alla persona con laurea ed esperienza almeno triennale (47 settimane su 52).

Sistema informativo

Centrale all'interno dell'organizzazione è il sistema informativo che vede il suo maggiore sviluppo all'interno di SIspez. Il sistema informativo SIspez rispecchia la funzionalità operativa adattata alle esigenze di organizzazione e supporto all'assistenza.

Il *software* è realizzato integrando le necessarie competenze tecnologiche in materia informatica con le competenze gestionali e organizzative del Gruppo Spes ed incorpora l'esperienza maturata in anni di attività in ambito sanitario e socio-assistenziale. Il risultato è un prodotto che ha come punto di forza l'analisi di problematiche reali svolte da figure specializzate.

Il sistema permette di archiviare tutte le informazioni che sono indispensabili per la gestione socio-sanitaria dell'utenza, consentendo un accesso a dati e informazioni in maniera integrata e complessa.

La giornata tipo

L'attività del Centro a favore degli ospiti segue uno schema tipo, che viene ulteriormente personalizzato, secondo quanto definito nel Piano Assistenziale Individualizzato.

Orario	Attività
08.30 – 09.30	Colazione
09.30 – 11.00	Docce assistite e igiene
10.00 – 11.00	Lettura del giornale
11.00 – 12.00	Ginnastica (due gruppi in contemporanea)
12.00 – 13.30	Pranzo
13.30 – 14.45	Riposo pomeridiano
14.45 – 15.00	Momento del the/bagno/preparazione pomeriggio
15.00 – 16.30	Attività organizzata
16.30 – 16.45	Merenda
16.45 – 17.00	Preparazione per ritorno a domicilio

Come ottenere informazioni

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'ospite si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.

Preferibilmente è opportuno fissare un appuntamento.

La tabella seguente fornisce indicazioni in merito:

Quali informazioni	A chi chiedere	Riferimento
Aspetti organizzativi/amministrativi e modalità accesso alla struttura	Coordinatore	Previo appuntamento; 0461/930905; 320/2296814 francesca.bernardi@gruppospes.it
Aspetti specifici/pratici del singolo ospite	Operatore di riferimento	Telefonando durante l'apertura del Centro (08.00-18.00 dal lunedì al venerdì) ai seguenti numeri: 0461/930905; 320/2296814 o inviando una mail a: assistenzagi@gruppospes.it

Reclami, lamentele, suggerimenti

Il coordinamento garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione. In questo senso vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

In merito alla gestione dei reclami il sistema qualità prevede i seguenti passi:

- valutazione preliminare del reclamo da parte del Coordinatore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 48 ore dal ricevimento della comunicazione;
- nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della residenza per la risoluzione;
- la persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo.

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.

Trattamento dei dati personali

I dati personali e sensibili in possesso del Gruppo Spes titolare del trattamento, sono raccolti presso il Comune di residenza dell'interessato, presso l'APSS e direttamente presso l'interessato per mezzo di acquisizione documenti o forniti in altro modo dall'interessato stesso o dai parenti. Tutti i dati raccolti verranno trattati nel rispetto della normativa vigente e con la riservatezza necessaria in base a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

Il trattamento dei dati personali avverrà in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti manuali, informatici e telematici.

SCHEDA 3

Informazioni pratiche per l'ospite

In caso di assenza

Gli ospiti devono comunicare l'assenza telefonando (0461/930905; 320/2296814) al Centro entro e non oltre le ore 8.15, per consentire agli operatori di sospendere il servizio di trasporto e del pasto, evitando così l'addebito all'ospite del relativo costo.

Non sarà richiesta la quota giornaliera di presenza nei seguenti casi:

- malattia (da giustificare con idonea certificazione medica entro la fine del mese);
- ricovero ospedaliero (da giustificare con idonea certificazione medica entro la fine del mese);
- ricovero temporaneo presso strutture socio-sanitarie o socio assistenziali, debitamente documentato, per un periodo non superiore a trenta giorni all'anno, anche non continuativi;
- visite mediche specialistiche e trattamenti sanitari in ambulatorio, da documentare;
- altri motivi, per un massimo di 30 giorni all'anno, da calcolarsi in modo proporzionale alla frequenza rapportata alle giornate settimanali di apertura del Centro. Oltre tale limite, verrà addebitata all'ospite l'importo dell'80% della quota fissa giornaliera.

In caso di malattia

Quando l'ospite è ammalato, non può rientrare al Centro, fino a completa guarigione, al fine di tutelare la propria e altrui salute. E' consigliato, laddove possibile, e dopo un'assenza prolungata, portare un certificato medico che attesti la compatibilità dello stato di salute della persona con l'ambiente comunitario.

Qualora la malattia si manifesti durante la presenza dell'ospite presso il Centro, gli operatori contatteranno i familiari di riferimento, i quali provvederanno a riaccompagnarlo a casa. In caso di malore improvviso presso il Centro, gli operatori allenteranno il Servizio 118 e avviseranno tempestivamente i familiari dell'ospite.

In caso di modifica della scheda sanitaria

La scheda sanitaria va sempre fatta aggiornare dal Medico Curante in caso di cambio della terapia o se dovessero mutare sensibilmente le condizioni di salute dell'ospite e tempestivamente consegnata alle operatrici del Centro Diurno.

In caso di allontanamento dal Centro

Nell'incontro di programmazione dell'inserimento, viene richiesto ai familiari di precisare se il proprio congiunto è in grado di allontanarsi da solo dal Centro, qualora ne faccia richiesta per esigenze personali; ciò al fine di fornire agli operatori le informazioni necessarie per orientare il proprio comportamento. All'ospite che chiede di allontanarsi dal Centro durante il suo orario di frequenza, in assenza di controindicazioni da parte del familiare, e comunque dopo aver valutato al momento che la persona è in grado di uscire da sola, viene chiesto di firmare un modulo di uscita.

In caso di dimissioni

Posto convenzionato

Le dimissioni dell'ospite possono essere richieste dallo stesso, dai familiari e disposte dal Servizio assistenti Sociali in accordo con il coordinatore del Centro, nel caso in cui le condizioni psico-fisiche della persona non siano più compatibili con la tipologia del servizio.

Posto privato

Per gli ospiti inseriti in regime privato ST Gestioni si riserva, nel termine di 10 giorni dall'inizio del servizio, di valutare la compatibilità delle condizioni generali dell'ospite con la possibilità di dare alle stesse adeguata risposta e di sospendere il servizio qualora queste risultassero incompatibili con lo stesso.

Infine, l'ospite ha il diritto di richiedere la sospensione o la conclusione del servizio con un preavviso di almeno 7 giorni. In caso di mancato preavviso sarà addebitato all'ospite un costo analogo a quanto sostenuto per gli ultimi 7 giorni di servizio effettivamente erogato.

Aggiornamento 31 agosto 2015

Unità operativa
Il Girasole Centro diurno e servizi

0461/930905
320/2296814
assistentzagi@gruppospes.it



www.spestrento.it
info@spestrento.it