

## INDICE

1. Premessa.....	2
1.1 Che cos'è la carta dei servizi .....	2
1.2 Modalità di utilizzo e diffusione del documento .....	2
2. L'identità del gestore del Centro Diurno di Padova .....	2
2.1 L'associazione Italiana Sclerosi Multipla AISM onlus .....	2
2.2 La mission e principi ispiratori di AISM .....	3
3. Il Centro Diurno AISM di Padova.....	4
3.1 I principi fondamentali del Centro Diurno .....	5
3.2 Collocazione geografica e orari di apertura .....	6
3.3 Figure professionali .....	6
3.4 Modalità di accesso Centro Diurno .....	7
4. Le attività del Centro Diurno .....	7
4.1 Attività socio – assistenziali.....	7
4.2 Progetti autonomia autodeterminazione e inclusione sociale .....	8
4.3 Trasporto.....	8
4.4 Ristorazione .....	9
5. La modalità di presa in carico del Centro Diurno.....	9
5.1 Il ruolo dei familiari e dei caregivers .....	10
5.2 La collaborazione con il Servizio di Riabilitazione e la Sezione Provinciale .....	10
5.3 Lavoro di rete con il territorio .....	10
6. Modalità di tutela e di partecipazione .....	11
6.1 I Diritti degli ospiti.....	11
6.2 I Doveri degli ospiti .....	11
6.3 Rilevazione della soddisfazione degli utenti e famigliari .....	11
6.4 La gestione delle comunicazioni e dei reclami .....	12
7. L'attenzione alla qualità .....	12
7.1 Risultati attesi .....	12

## 1. Premessa

### 1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è stata introdotta nei servizi pubblici in modo da aumentarne l'efficienza e meglio rispondere ai bisogni ed esigenze degli utenti. Essa rappresenta una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati: grazie a questo strumento ogni persona ha la possibilità di valutare secondo fattori predefiniti e indicatori omogenei il servizio offerto partecipando anche al miglioramento della qualità.

Il presente strumento deve pertanto intendersi in chiave dinamica, come parte di un processo che potrà vedere ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano ad essa, secondo il modello dell'analisi partecipata della qualità.

La Carta dei Servizi del Centro Diurno è quindi il primario ed immediato strumento di informazione relativamente ai servizi socio sanitari offerti sia agli ospiti del Centro stesso sia in generale alla cittadinanza.

Nella Carta dei Servizi sono infatti esplicitati gli impegni e le garanzie assicurate ai cittadini-utenti, per essere in grado di valutarne il rispetto e partecipare al percorso di miglioramento continuo del servizio.

In questo senso la carta impegna il Centro Diurno:

- ad esplicitare la missione della struttura;
- ad adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui viene assicurato il rispetto - è questo il principio cardine della "Carta dei Servizi"
- a dare evidenza degli standard adottati ed informare il cittadino rispetto all'effettivo rispetto dei suddetti standard e del grado di soddisfazione degli utenti registrato
- ad assicurare al cittadino la specifica tutela ed il tempestivo intervento risolutivo dei casi di servizi resi inferiori, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato.

La Carta dei Servizi è uno stimolo al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e al rispetto del diritto al benessere della persona. Rappresenta, infatti, per l'utente uno strumento di verifica e di valutazione dei risultati effettivamente realizzati dal Centro e di collaborazione con gli altri servizi territoriali, attraverso la formulazione di idee e suggerimenti diretti a rendere l'assistenza sempre più coerente con i bisogni e le aspettative dei cittadini utenti.

### 1.2 Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La diffusione della presente Carta avviene tramite:

- Rintracciabilità sul sito [https://www.aism.it/centri\\_socio\\_assistenziali](https://www.aism.it/centri_socio_assistenziali)
- Presentazione e distribuzione agli utenti ed ai familiari;
- Disponibilità del documento presso il Servizio;
- Distribuzione ai servizi sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che potrebbero interfacciarsi con il nostro servizio.

## 2. L'identità del gestore del Centro Diurno di Padova

### 2.1 L'associazione Italiana Sclerosi Multipla AISM onlus

AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, è l'unica organizzazione in Italia che si occupa in modo strutturato e organico di tutti gli aspetti legati alla sclerosi multipla (SM), attraverso una prospettiva d'insieme che abbraccia il tema dei diritti delle persone con SM,

i servizi sanitari e socio-sanitari, la promozione, l'indirizzo e il finanziamento della ricerca scientifica.

La SM è una malattia tra le più comuni e più gravi del sistema nervoso centrale: è cronica, imprevedibile, progressivamente invalidante. Colpisce in numero maggiore le donne, in un rapporto di 2 a 1 rispetto agli uomini, ed esordisce per lo più tra i 20 e i 40 anni. I sintomi e il decorso della malattia variano da persona a persona. In Italia c'è una nuova diagnosi di SM ogni 3 ore.

Nata nel **1968** per rappresentare i diritti e le speranze delle persone con SM, AISM è da allora il punto di riferimento più autorevole per chi è colpito dalla patologia, ma anche per i familiari, gli operatori sociali e sanitari e tutti coloro impegnati a cambiare la realtà della sclerosi multipla.

Un percorso concreto che ha richiesto pianificazione, partecipazione, passione, applicazione costante, e uno sguardo sempre orientato al risultato e all'impatto generato sulla comunità. Tutto ciò con un'attenzione permanente ai principi etici di riferimento e a una cultura della trasparenza sempre impegnata al dare conto.

Un impegno che ci porta oggi a celebrare i 50 anni dell'Associazione e la sua storia di valori e di crescita per garantire la migliore qualità di vita possibile oltre la patologia.

AISM oggi è presente su tutto il territorio nazionale grazie a una struttura a rete che consente di raggiungere tutte le persone con SM, ovunque esse siano, attraverso 98 Sezioni provinciali, 8 Centri Socio Assistenziali e Servizi di Riabilitazione, i Coordinamenti regionali, più di 63 Gruppi operativi. Con oltre 10.000 volontari, l'Associazione è impegnata a diffondere una corretta informazione sulla sclerosi multipla, a sensibilizzare l'opinione pubblica, a promuovere servizi socio sanitari adeguati, a intervenire con attività di volontariato per il miglioramento della qualità di vita della persona con SM, e a promuovere iniziative di raccolta fondi a sostegno della ricerca scientifica.

La Sede Nazionale dell'AISM e della sua Fondazione, situata a Genova, cura la definizione, l'attuazione e il coordinamento dei programmi; i servizi di supporto e di coordinamento dell'articolazione territoriale; i servizi nazionali di informazione, di consulenza e di supporto indirizzati alle persone con SM. Coordina inoltre le attività di raccolta fondi, di sensibilizzazione e di comunicazione, i servizi alla persona con SM e la formazione degli operatori sanitari e sociali, la promozione e il finanziamento della ricerca scientifica e le relazioni istituzionali per l'affermazione dei diritti delle persone con SM, coinvolgendo e organizzando l'intera Rete territoriale. La rete è la struttura organizzativa di riferimento attraverso la quale AISM si è sviluppata sul territorio, per essere vicina alle persone con SM "ovunque esse siano". Dal punto di vista istituzionale la struttura a rete consente di gestire le relazioni con le realtà internazionali della sclerosi multipla e di agire per affermare i diritti delle persone con SM presso le autorità internazionali, nazionali e locali. Attraverso la rete di relazioni con istituzioni internazionali e organizzazioni di "secondo livello" AISM è un attore autorevole e attivo nel promuovere iniziative e nel sostenere progetti che abbiano impatto sulla sclerosi multipla a 360 gradi.

## **2.2 La mission e principi ispiratori di AISM**

AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, è l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360 gradi sulla sclerosi multipla (SM):

- rappresenta e afferma i diritti delle persone con SM;
- promuove i servizi a livello nazionale e locale;
- sostiene, indirizza e finanzia la ricerca scientifica.

Da 50 anni AISM è l'Associazione delle persone con sclerosi multipla e rappresenta un concreto punto di riferimento per le 122 mila persone con sclerosi multipla, per i loro familiari e per gli operatori sanitari e sociali.

La convinzione che "le persone con SM e le loro famiglie abbiano il diritto ad avere una buona qualità di vita e una piena integrazione e inclusione sociale" è il credo da cui prende forma la visione di "un mondo libero dalla sclerosi multipla". Su questa visione AISM costruisce la sua missione: essere "l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360

gradi sulla sclerosi multipla attraverso la promozione, l'indirizzo e il finanziamento della ricerca scientifica, la promozione e l'erogazione dei servizi nazionali e locali, la rappresentanza e l'affermazione dei diritti delle 122 mila persone con SM, affinché siano pienamente partecipi e autonome". Da questa certezza deriva la visione AISM: "un mondo libero dalla sclerosi multipla".

Le dieci priorità dell'Agenda della SM sono:

1. Percorsi personalizzati e integrati di presa in carico in tutte le fasi di vita e di evoluzione della sclerosi multipla
2. Una rete di Centri clinici di riferimento per la SM riconosciuta dalle Istituzioni e strutturata per assicurare adeguati standard assistenziali
3. Accesso tempestivo e uniforme ai farmaci, sia innovativi sia sintomatici per il trattamento della sclerosi multipla
4. Percorsi di riabilitazione e abilitazione personalizzati e accesso agli ausili
5. Valutazioni e accertamenti dell'invalidità, handicap e disabilità adeguati e tempestivi
6. Un diritto effettivo al lavoro per le persone con sclerosi multipla
7. Ricerca scientifica sulla sclerosi multipla che si traduca in salute e qualità di vita per la persona con SM
8. Un sistema di monitoraggio in grado di misurare l'impatto dei programmi e degli interventi per la sclerosi multipla
9. Un'informazione completa e di qualità alle persone coinvolte nella sclerosi multipla e una conoscenza diffusa della realtà della SM presso l'opinione pubblica
10. Inclusione sociale, empowerment, centralità della persona con sclerosi multipla e contrasto della discriminazione a ogni livello

### 3. Il Centro Diurno AISM di Padova

Nel 1983 per iniziativa di gruppo di persone con sclerosi multipla, familiari e alcuni operatori sanitari nasce la Sezione Provinciale AISM Padova.

Nel tempo l'Associazione si è radicata sul territorio, e sulla base dei bisogni emergenti dal territorio provinciale, alla fine degli anni '90 ha dato vita al Centro Socio Sanitario euro per il recupero e la riabilitazione di persone con sclerosi multipla e patologie similari in età adulta, costruito con un investimento complessivo di circa 2 milioni di euro.

Il Centro Diurno di Padova è stato inaugurato nel 1998 e da allora opera in convenzione con L'ULSS 16 e L'ULSS 15. Le Convenzioni sopra citate permettono una gestione comune, con un approccio condiviso e integrato tra i vari attori del sistema dei servizi territoriali sulla base dei bisogni della persona, che viene in questo modo ad essere collocata al centro del suo progetto di assistenza.

Il Centro Diurno assicura specifici servizi di **assistenza sociale e sanitaria diurna** a favore di un numero massimo di 20 utenti al giorno. La struttura vuole connotarsi come un centro realizzato per persone con sclerosi multipla e patologie similari, che in passato trovavano risposte ed assistenza presso strutture di varia tipologia ma non specifiche e non appropriate per le esigenze di persone adulte con disabilità.

A tal fine, il Centro è stato pensato per una idonea fruizione degli spazi sociali, con soluzioni che garantiscono la completa accessibilità e fruizione degli spazi: finestre e tapparelle con specifica automazione, porta d'ingresso automatica con fotocellula, porte interne rototraslanti, assenza di dislivelli verticali, tavoli e piani di lavoro con altezza che permette l'accesso in carrozzina, sollevatore elettrico per i trasferimenti, servizi igienici attrezzati con illuminazione automatica con sensori di presenza e ausili adattati per le attività della vita quotidiana.

Nei periodi primaverili ed estivi, gli ospiti del Centro possono sfruttare l'ampio porticato pavimentato e coperto, che viene utilizzato per le attività di giardinaggio e come luogo di

incontro e di socializzazione. Inoltre la struttura dispone anche di un proprio giardino, davanti al porticato, che viene utilizzato nelle occasioni di festa

Il Centro Diurno prevede diversi tipi di accoglienza, quali:

- Accoglimento a tempo indeterminato;
- Accoglimento temporaneo;
- Accoglienza full time;
- Accoglienza part-time.

### **3.1 I principi fondamentali del Centro Diurno**

#### Principio di eguaglianza e di solidarietà

È l'impegno a operare senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni individuali e sociali.

#### Principio di rispetto e promozione dell'autodeterminazione

L'Ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori - ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente - in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. Il nostro Centro fa proprio questo principio, rispettando e promuovendo l'autonomia dell'Ospite che ha diritto di scelta circa la propria permanenza all'interno della Centro. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione e l'autonomia dell'Ospite. L'Ospite ha diritto di scegliere il proprio livello di coinvolgimento nella vita sociale della Centro; la partecipazione ad attività collettive si presenta come offerta suggerita, mai imposta, in modo da poter assecondare le inclinazioni personali di ognuno nella valorizzazione di potenzialità, risorse ed esperienze personali. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

#### Principio di coerenza, condivisione e trasparenza

Mira a creare un clima di fiducia reciproco tra istituzioni coinvolte, utenti, familiari, personale della struttura, garantendo, nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli assistiti, la massima trasparenza e conoscenza del proprio operato.

#### Principio di competenza

È l'impegno a svolgere le attività del progetto con competenza, diligenza, responsabilità, valorizzazione del lavoro di équipe, e accettazione della verifica costante del proprio operato.

#### Principio di Qualità

È l'impegno di tutti gli operatori a lavorare in una ottica comune di qualità diffusa e fondata sull'obiettivo del miglioramento continuo.

#### Principio di Informazione e Formazione

È l'impegno a informarsi e formarsi con costanza e serietà, prevedendo adeguati percorsi per ciascun operatore che ne sostenga e qualifichi costantemente l'azione, trasmettendo abilità e competenze specifiche per il lavoro e la valutazione dei risultati.

#### Principio di Efficacia

Costituisce l'impegno a garantire il perseguimento degli obiettivi di servizio e dei progetti individuali secondo specifici standard.

#### Principio di Riservatezza

Intendiamo la riservatezza non solo come privacy, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

#### Principio di Imparzialità e Continuità

Svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

#### Principio di Efficienza ed Economicità

Costituisce l'impegno ad operare in modo da ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al servizio rispetto al risultato atteso.

### 3.2 Collocazione geografica e orari di apertura

Il Centro Diurno di Padova è sito in Via Perlasca 2 a Villaguttera di Rubano (PD), dista circa 6 chilometri dal centro della città di Padova. Nella medesima sede sono presenti anche il Servizio di Riabilitazione e la Sezione Provinciale AISM.

Nei pressi del Centro sono presenti ampi parcheggi-auto, molti dei quali riservati alle persone con disabilità.

Il Centro Diurno è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 15.30. Si garantisce l'apertura per 35 ore settimanali con una tolleranza in entrata rispetto a situazioni legate a condizioni di viabilità (che di norma non dovrà superare i 60 minuti). Tuttavia il tempo di permanenza presso il Centro Diurno va definita con i SS.SS. del territorio e previo accordo la persona può scegliere una frequentazione che può prevedere degli orari differenti.

A prescindere dall'orario definito è possibile l'uscita anticipata da comunicare utilizzando l'apposito modulo disponibile in Centro Diurno.

Il Centro Diurno è aperto per un totale di 227 giorni all'anno come previsto dalla Convenzione con l'AULSS 6. Ad inizio anno verrà consegnato a tutti il calendario delle aperture-chiusure dell'anno in corso.

È raggiungibile nei seguenti modi:

- Con i mezzi pubblici: con il pullman della Sita, partenza da Piazzale Boschetti, con direzione Villaguttera di Rubano. Il centro di trova di fianco alla chiesa (guardando la facciata della chiesa sulla destra).
- In macchina, uscendo dall'autostrada a Padova ovest seguendo le indicazioni per Padova, si imbecca la tangenziale da percorrere fino all'uscita Milano/Vicenza. Percorrere la statale per circa due km e mezzo e poi girare a destra seguendo le indicazioni per Villaguttera di Rubano. Dopo circa due Km alla rotonda dopo il sottopasso girare a sinistra, dopo 200 metri girare a destra in vicolo Cavour e raggiungere il numero 14.

### 3.3 Figure professionali

All'interno del Centro, l'assistenza e le prestazioni socio sanitarie sono fornite dalle seguenti figure professionali:

- Operatore Socio sanitario (OSS): figura addetta a garantire prestazioni assistenziali nell'ambito del progetto individualizzato (PAI) e l'accompagnamento ed il trasporto tra domicilio e centro e viceversa.
- Autista: figura addetta ai trasporti tra domicilio e centro e viceversa
- Arteterapista: organizza atelier artistici ed espressivi volti a far emergere aspetti emotivi,
- Educatore (EPA): cura la socializzazione e stimola la motivazione dell'ospite attraverso attività di gruppo e programmi individuali
- Educatore/Coordinatore: cura i rapporti i Servizi Sociali, con il territorio e con i famigliari.
- Personale Servizi Segreteria: cura gli aspetti di fatturazione e rendicontazione del servizio.
- Personale Ausiliario: addetta alle pulizie.

La Direzione del Centro è affidata al Coordinamento Nazionale Attività Complesse AISM.

### 3.4 Modalità di accesso Centro Diurno

Per accedere al Centro è necessario il consenso dell'interessato, espresso nei modi compatibili con il suo stato psico-fisico, o, nel caso di precarietà dello stesso, dai congiunti che di lui si occupano.

Il Centro può accogliere un massimo di n. 20 ospiti con Sclerosi Multipla o patologie neurologiche similari.

Il Coordinatore del Centro Diurno viene contattato dai Servizi Sociali del territorio per verificare la disponibilità di posti e insieme valutano l'adeguatezza del progetto di inserimento per l'utente richiedente. Successivamente la Commissione dell'Unità di Valutazione dell'Equipe Multidisciplinare (UVMD) competente sul territorio valuta e autorizza il progetto.

Il primo contatto con il Centro Diurno può anche avvenire direttamente da parte dell'utente che ha saputo da altri dell'esistenza del servizio o l'ha conosciuto frequentando la Sezione Provinciale AISM presente nella stessa struttura. In questo caso è il Coordinatore del Centro Diurno a contattare il Servizio Sociale di riferimento, al quale la persona si potrà rivolgere per far partire il processo di presa in carico e la richiesta di inserimento presso il Centro Diurno AISM o si potranno individuare modalità di frequentazione privata.

Nella fase d'inserimento è necessario consegnare al Coordinatore del Centro Diurno copia della seguente documentazione:

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria
- Codice esenzione ticket
- Certificazione medica in caso di allergie

È compito della persona o di suo familiare accertarsi che la documentazione in struttura sia sempre aggiornata e in corso di validità (in caso di scadenza, dovrà essere consegnata in struttura copia del nuovo documento).

## 4. Le attività del Centro Diurno

Le attività proposte hanno lo scopo di:

- stimolare e mantenere le autonomie dell'ospite, rallentare il processo degenerativo per quanto possibile;
- facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno del servizio.

La progettazione delle attività tiene sempre conto delle preferenze, degli interessi e dei bisogni espressi dagli ospiti.

Sul piano metodologico il Centro Diurno si pone come risorsa non come soluzione, assumendo una funzione di punto della rete ma anche di promozione e supporto nella tessitura di percorsi, che alimentino la rete della Persona, formali ed informali.

### 4.1 Attività socio – assistenziali

Le attività socio-assistenziali sono dirette a migliorare e mantenere le capacità e le autonomie dell'utente senza sostituirsi a lui, nei limiti del possibile, assicurando il rispetto dei suoi desideri, bisogni, esigenze e scelte.

Agli ospiti che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, cura dell'aspetto estetico).

I pasti vengono consumati in sala da pranzo. La disposizione degli ospiti ai tavoli tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascuno. Gli ospiti che non sono in grado di alimentarsi autonomamente vengono assistiti parzialmente o completamente; i pasti rispettano le esigenze di particolari diete anche in presenza di disfagia.

Viene posta particolare attenzione a promuovere le autonomie delle persone che frequentano la struttura nei momenti di quotidianità importanti (es. utilizzo del bagno, mangiare, spostarsi, etc) con lo scopo di:

- mantenere il più possibile l'autonomia;
- promuovere l'empowerment individuale e potenziare la capacità di autodeterminazione;
- favorire l'adulità e l'acquisizione della stessa;
- valorizzare e/o recuperare al massimo le proprie risorse e capacità, anche quando minime.

#### 4.2 Progetti autonomia autodeterminazione e inclusione sociale

- Attività di promozione dell'autonomia: gli utenti del Centro sono quotidianamente coinvolti dagli operatori professionali nell'organizzazione e nello svolgimento di tutte le attività del Centro, in un'ottica di rafforzamento della propria autodeterminazione. Vengono condivisi, scelte e preparate assieme le attività-iniziativa della giornata;
- Progetti e iniziative così come previsto dal calendario annuale predisposto all'inizio dell'anno. Il calendario annuale e settimanale sono flessibili e coerenti con gli obiettivi dei Progetti Personalizzati di ogni utente e quindi delle esigenze e della possibilità di ciascuna persona e dei famigliari. Le attività sono raggruppabili nelle seguenti categorie:
  - MANTENIMENTO DELL'AUTONOMIA, funzionali a mantenere la quotidianità dei "gesti".
  - PROGETTUALE, dove sono gli stessi utenti a progettare, con il supporto degli educatori professionali, tutta l'attività che poi verrà svolta assieme. Gli utenti, scelta e individuata l'attività da svolgere saranno coinvolti a partecipare completamente alla preparazione e svolgimento delle stesse (scelta, materiali, strumentistica, riordino ambienti al termine).
  - MANUALE: in base alle scelte delle persone e delle loro abilità, vengono avviate attività manuali: orti a quadretti e giardinaggio, pittura, ceramica, carta pesta, ecc..
  - ARTE-TERAPIA: attraverso il materiale e la produzione artistica, la persona esprime emozioni, pensieri legati al proprio vissuto
  - CURA DELLA PERSONA: vengono proposte attività quotidiane di cura del corpo e benessere della persona
  - COGNITIVE, nelle attività settimanali si potenziano le abilità cognitive e mnemoniche della persona, attraverso appositi strumenti.
  - USCITE: vengono svolte attività esterne alla struttura organizzate direttamente dall'utenza. La programmazione delle iniziative (es. visite alle mostre, pranzi, iniziative cittadine e uscite organizzate su richieste personali) solitamente viene svolta nel periodo primaverile ed estivo.

#### 4.3 Trasporto

Il Centro Diurno garantisce il trasporto dal domicilio al Centro e viceversa grazie alla dotazione di cinque automezzi attrezzati con pedana elettrica, adattati alle esigenze delle persone con difficoltà motorie. Gli stessi automezzi attrezzati vengono utilizzati anche per lo svolgimento di tutte le attività esterne organizzate dal Centro.

Possibili cambiamenti settimanali, dovuti a cambi di frequenza momentanea delle persone e/o manutenzione ordinaria e straordinaria degli automezzi, verranno comunicati tramite modulistica che verrà consegnata personalmente.

Le assenze programmate dovrà essere comunicata almeno 24 ore prima, attraverso la compilazione e la consegna agli operatori dell'apposito modulo di sospensione (disponibile in struttura) per consentire la cancellazione dei trasporti per quelle giornate.

In caso di emergenze improvvise, vi chiediamo di darne tempestiva comunicazione contattando il numero **337 1049597 dalle ore 7.30 alle ore 8.30**. A questo numero



telefonico risponderà un operatore del CD che provvederà a sospendere la frequenza della persona. Per tali tipologie di comunicazioni, non è possibile utilizzare il numero fisso del Centro Diurno o lasciare messaggi in segreteria telefonica.

A seguire si riportano le principali regole rispetto all'attività di trasporto:

- in caso l'autista avesse un ritardo di oltre 15 minuti rispetto all'orario indicato, verrete contattati da un operatore del Centro Diurno
- dovete segnalare l'eventuale vostro ritardo di oltre 15 minuti rispetto all'orario indicato, chiamando il numero 337 1049597 per prendere eventuali nuovi accordi con l'operatore;
- durante lo svolgimento del trasporto è vietato mangiare, bere, fumare e/o assumere farmaci;
- gli autisti del Centro Diurno hanno il mandato di non effettuare il servizio di trasporto nel caso in cui la persona:
  - si trovi all'appuntamento in evidente stato di malessere della persona o siano presenti dispositivi medico sanitari (esempio collare cervicale e flebo con accesso venoso);
  - all'appuntamento abbia carrozzina danneggiata (ovvero con gomme bucate o sgonfie, pedaline non correttamente fissate o mancanti, seduta instabile).

In tali casi, verrete contattati da un operatore del Centro Diurno per definire assieme la migliore gestione della situazione. In nessun caso potranno essere presi accordi direttamente con l'autista.

- a rientro a casa dal Centro Diurno, la persona deve essere sempre accolta da un familiare o da una persona di riferimento.

#### **4.4 Ristorazione**

Il Centro Diurno garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche e tiene conto del gradimento della persona. I pasti principali sono veicolati da un'azienda specializzata convenzionata e preparati da un apposito centro pasti.

Il pranzo, di norma servito alle ore 12.00 prevede la scelta di un primo e un secondo piatto, due verdure cotte e una verdura cruda e un frutto, all'interno delle proposte del menù che offre varie opzioni. I menù variano giornalmente e si ripetono secondo cicli di cinque settimane secondo le stagioni. È prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. In occasione di particolari ricorrenze o festività viene somministrato un menù speciale. Al momento dell'accoglienza è prevista la somministrazione di bevande calde/fredde a richiesta.

Per motivi igienico/sanitari e a tutela della salute dell'ospite, non è consentito portare e somministrare alimenti preparati presso il proprio domicilio salvo iniziative programmate.

#### **5. La modalità di presa in carico del Centro Diurno**

Successivamente l'ammissione al Centro, l'inserimento è preceduto da un incontro presso la struttura, per consentire all'utente e ai suoi familiari di visitarla e conoscere gli operatori.

Durante quell'incontro vengono raccolti, direttamente o con il supporto di un familiare di riferimento, tutti i dati (anagrafici, assistenziali, sanitari, abitudini, interessi, composizione del nucleo familiare) della persona che inizierà il suo percorso. Tali informazioni vengono successivamente raccolte e formalizzate attraverso la stesura della Cartella Utente e condivise con l'équipe del Centro Diurno per la valutazione dell'inserimento e vengono definiti l'educatore, l'OSS di riferimento e il gruppo di accoglienza (*operatore amico*).

Dopo un primo periodo di conoscenza reciproca, nel quale l'utente definisce con gli operatori di riferimento la sua "settimana tipo" che riassume abitudini, interessi e bisogni dell'utente stesso, viene definito il Progetto Individualizzato.

Sulla base di quanto inserito nel Progetto Personalizzato, si potranno creare percorsi ad hoc per ciascuno, in cui i vari interventi risultano coordinati in maniera mirata, massimizzando così i benefici e riuscendo a rispondere in maniera complessiva ai bisogni e alle aspirazioni della persona.

Nel Progetto Personalizzato gli operatori di riferimento raccolgono:

- la storia dell'ospite
- la composizione familiare dell'ospite
- la situazione sanitaria, assistenziale dell'ospite
- la domanda espressa: cosa chiede la persona
- definizione dell'ambito di intervento: punti di forza, punti di debolezza, obiettivi generali e specifici, come si pensa di agire, cosa ci aspettiamo
- piano operativo

Nello specifico, i piani operativi hanno come oggetto:

- la pianificazione dell'igiene personale;
- il controllo dell'alvo e della diuresi;
- la pianificazione e il controllo delle linee guida dietetiche al fine di adeguarle alle condizioni di salute ed alle abitudini individuali;
- il controllo dell'adeguatezza nutrizionale attraverso la definizione della reale assunzione del vitto;
- la programmazione e la pianificazione delle attività di animazione, movimentazione.

I progetti personalizzati sono revisionabili e modificabili in qualsiasi momento e sono a disposizione della persona interessata, dell'équipe di struttura, dell'équipe multidisciplinare, dei familiari o degli eventuali tutori legali.

E' possibile richiedere il supporto degli operatori del Centro Diurno all'auto-somministrazione dei farmaci. È necessario compilare un apposito modulo disponibile in Centro Diurno allegato la prescrizione medica.

### **5.1 Il ruolo dei familiari e dei caregivers**

All'interno del percorso di presa in carico presso il Centro Diurno i familiari e/o le persone di riferimento della persona assumono un ruolo fondamentale. Infatti, tutti gli operatori del Centro promuovono costantemente la relazione e la collaborazione con i famigliari o le persone di riferimento (amministratore di sostegno, tutore, ecc...).

È possibile richiedere colloqui mirati con il Coordinatore e, nel caso, colloqui congiunti con gli Assistenti Sociali ed altre figure professionali di riferimento.

Previ accordi con il Coordinatore, i familiari possono fare visite al proprio caro nel corso della sua permanenza presso il Centro.

### **5.2 La collaborazione con il Servizio di Riabilitazione e la Sezione Provinciale**

La coabitazione nella medesima struttura delle diverse espressioni di AISM - il Centro Diurno, il Servizio di Riabilitazione e la Sezione Provinciale – consente una reale presa in carico a 360 gradi della persona.

L'agire costantemente in sinergia in queste tre realtà, distinte ma unite dal medesimo credo associativo e dalla stessa mission, garantisce una reale e concreta risposta personalizzata ai bisogni della persona con disabilità.

### **5.3 Lavoro di rete con il territorio**

Il Centro Diurno lavora in rete coi Servizi Sociali dell'AULSS e con le diverse realtà presenti sul territorio. E' parte integrante de "Il Patto per lo Sviluppo per un Nuovo Welfare" fondato dai Servizi accreditati per le persone con disabilità.

## **6. Modalità di tutela e di partecipazione**

### **6.1 I Diritti degli ospiti**

- partecipare alla messa a punto, attuazione, verifica del proprio progetto personalizzato
- essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali
- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento o a persona da lui precedentemente indicata.
- identificare immediatamente le persone che lo assistono e veder rispettata la propria privacy
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- rinunciare alla permanenza in Centro dandone comunicazione al Responsabile del Centro con preavviso di 7 giorni e, in caso di Convenzione rivolgersi personalmente all'ufficio competente del proprio Comune di residenza.

### **6.2 I Doveri degli ospiti**

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi, che si configura anche come elemento di integrazione e applicazione del regolamento del servizio, che l'Utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale che lo assiste
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti
- dovere di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio
- l'ospite ed i familiari hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

### **6.3 Rilevazione della soddisfazione degli utenti e famigliari**

Ogni anno viene effettuata la rilevazione della soddisfazione sia degli utenti che dei loro familiari, tramite la somministrazione di un questionario.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti ha la finalità di rilevare il grado di soddisfazione delle persone che usufruiscono del Centro al fine di migliorare sempre di più l'unità di offerta. Il questionario utilizzato al tale fine è composto da 20 domande chiuse (soddisfatto=SI; non soddisfatto=NO) con la possibilità di trascrivere la propria opinione o commento ad ogni domanda.

Anche i familiari sono considerati interlocutori molto importanti in quanto attori della presa in carico globale della persona che continua all'uscita dal Centro nel proprio contesto domestico. Inoltre, anche i familiari possono fornire elementi e suggestioni funzionali al miglioramento dell'unità di offerta. Il questionario è composto da 13 domande a cui può essere attribuito un valore da 1 a 5 (da "per niente soddisfatto" =1 a "molto soddisfatto"=5).

#### **6.4 La gestione delle comunicazioni e dei reclami**

La persona e il suo familiare possono in ogni momento segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati.

Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio. Possono esprimere reclami e suggerimenti anche i loro familiari.

Il reclamo può essere inoltrato al Coordinatore del Centro Diurno attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso il presidio.

Il Coordinatore, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

I suggerimenti possono essere espressi utilizzando apposito modulo che deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito al Centro.

### **7. L'attenzione alla qualità**

L'attenzione ai bisogni di ogni singolo utente il principale elemento caratterizzante la vita del Centro. L'organizzazione e il conseguente funzionamento del Centro è teso al miglioramento continuo della qualità quale risposta all'esigenza di:

- raggiungere e mantenere la qualità delle attività, che soddisfi con continuità i bisogni espressi o impliciti della persona che si rivolge all'Associazione (garanzia di qualità esterna verso l'Utente);
- assicurare che la qualità prestabilita sia effettivamente raggiunta e mantenuta (garanzia di qualità interna);
- assicurare il soddisfacimento dei bisogni attraverso un'organizzazione efficiente, competitiva, orientata a criteri di economicità (garanzia di qualità interna/esterna);
- assicurare il miglioramento della documentazione interna su processi e procedure;
- consolidare l'immagine esterna in termini di affidabilità e competenza.

#### **7.1 Risultati attesi**

- Miglioramento della qualità delle prestazioni attraverso processi partecipati di verifica da parte degli Utenti (customer satisfaction)
- Miglioramento della qualità delle prestazioni riferita a fattori ed indicatori preventivamente definiti (linee guida, best practices, protocolli, etc.);
- Coinvolgimento di tutti gli operatori sui temi della qualità del servizio e della comunicazione e previsione ed attuazione di percorsi di aggiornamento costante, di qualificazione del personale, di formazione mirata degli operatori dedicati;
- Concreta utilizzazione degli strumenti previsti in una logica di processo continuo di miglioramento.

Centro Diurno AISM Padova  
Via G. Perlasca 2  
35030 Villaguardia di Rubano (PD)  
049.633533  
[centrodiurnopadova@aism.it](mailto:centrodiurnopadova@aism.it)

Coordinatore Lara Fornaro  
mobile 331. 6992751  
(alle ore 10.00 alle ore 12.00 nei giorni martedì-mercoledì-giovedì-venerdì)

*La presente Carta dei Servizi è stata redatta nel luglio 2019  
Si prevede una revisione periodica (almeno annuale della stessa)*

**Modulo suggerimenti**



**COGNOME:** \_\_\_\_\_

**NOME:** \_\_\_\_\_

**INDIRIZZO:** \_\_\_\_\_

**RECAPITO  
TELEFONICO:** \_\_\_\_\_

**RECLAMO PROPOSTO:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018**

**Data** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_