



PROSENECTUTE

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

**CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO ASSISTITO PER ANZIANI
NON AUTOSUFFICIENTI DELL'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
PRO SENECTUTE**

adottato dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Pro
Senectute con delibera n. 8 dd. 22.02.2018

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Pro Senectute, nel corso della riunione dd. 22 Febbraio 2018, con deliberazione n. 8, ha istituito la "Carta dei diritti e dei servizi per il "Centro Diurno Assistito per anziani non autosufficienti".

Lo scopo di tale decisione è quello di offrire in particolare alle persone disabili anziane uno strumento adeguato capace, da una parte, di descrivere il funzionamento della struttura semiresidenziale e dei diversi servizi offerti e, dall'altra, il diritto a mantenere una qualità della vita dignitosa, in accordo con il proprio progetto individuale, secondo il principio che la persona con disabilità ha diritto alla propria storia, a diventare adulta e ad una vita indipendente e a vivere l'età anziana secondo le proprie esigenze.

L'augurio è che questo nuovo strumento possa ulteriormente far crescere la qualità di quanto ha messo in campo in tutti questi anni e continua tuttora a farlo l'Azienda Pro Senectute, offrendo agli anziani disabili una risposta adeguata alle loro specifiche esigenze.

Mario Ravalico

Il Presidente

CENNI STORICI E FINALITÀ

L'Azienda si configura come un'Istituzione inserita nella rete di protezione sociale che, attraverso i propri servizi e le attività offerte, svolge un'importante funzione di prevenzione della non auto sufficienza, diffondendo una nuova cultura dell'anziano quale parte attiva della società.

Il Centro Diurno per Anziani non Autosufficienti "S. Maffei" si colloca all'interno delle strutture dell'Azienda Pro Senectute ed è finalizzato in particolare a sostenere in via sperimentale le persone disabili anziane al fine di mantenere i legami d'amicizia e affetto sviluppati negli anni tra le persone coinvolte, favorire tutte le possibili situazioni di inclusione nel territorio, gli incontri, la partecipazione ad eventi sociali e ricreativi che potranno incrementare la qualità della vita nel processo di invecchiamento, verso una maggiore consapevolezza ed accettazione possibile del cambiamento, con tutte le criticità che questo comporta.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Tutti coloro che frequentano le strutture ed i servizi dell'Azienda hanno pari dignità e valore. I rapporti sono basati sul rispetto, tolleranza e vengono riconosciuti a ciascun utente i punti di forza e fragilità;
- Le attività a supporto e a sostegno delle anziane e degli anziani disabili devono essere svolte in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese;
- I rapporti professionali ed interpersonali tra il personale ed i volontari sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità;
- Il personale aziendale persegue gli obiettivi di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi in atto.
- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio viene garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorirne la collaborazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda Pubblica.

APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI, RECLAMI E RICORSI

Ogni utente dell'Azienda può segnalare i bisogni emersi e le difficoltà riscontrate nonché offrire gli eventuali suggerimenti ed apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi offerti; a tal fine può sempre rivolgersi agli uffici di Segretariato Sociale della Pro Senectute A.S.P.

In caso di mancato rispetto degli standard e delle garanzie previste dalla Carta, fermo restando la tutela giurisdizionale, può essere inoltrato ricorso scritto al Direttore Generale della Pro Senectute A.S.P.

La Direzione s'impegna a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

GARANZIA DELLA QUALITÀ

L'Azienda garantisce alla propria utenza il rispetto degli standard previsti dalle normative in vigore, adeguandoli ai bisogni emergenti e alle necessità individuali. I servizi socio-assistenziali e semiresidenziali erogati dalla Pro Senectute A.S.P. vengono monitorati con continuità per valutarli in termini di efficacia ed efficienza nonché di soddisfazione e gradimento dell'utenza, in modo da adeguarli costantemente alle mutevoli esigenze.

Tutto il personale impiegato per l'erogazione dei servizi e delle attività è in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa vigente ed ha il compito di garantire un'assistenza mirata a rispondere al meglio ai bisogni sociali degli utenti.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI - SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

L'impegno dell'Azienda mira a ridurre al minimo gli adempimenti burocratici richiesti agli utenti. Nell'ottica della trasparenza, vengono forniti gli opportuni chiarimenti e delucidazioni sulle procedure amministrative necessarie al fine di razionalizzare e rendere riconoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi aziendali.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Il servizio è rivolto a persone non autosufficienti, in particolare over 65 anni disabili. L'ammissione di un nuovo utente presso il Centro può essere proposto dai servizi territoriali (Servizi Sociali dei Comuni dell'UTI, dall'ASUITS, dall'ANFFAS), dai familiari dell'utente, o dagli operatori del centro stesso, nel caso siano a conoscenza di una situazione di possibile interesse. Dopo il primo incontro e l'analisi del bisogno, il responsabile del servizio incontra la persona con la famiglia e gli operatori dei servizi inviati per definire una prima bozza di inserimento.

LA STRUTTURA

La struttura si trova al primo piano di via Valdirivo 11, in uno spazio attiguo ma separato dal Centro Diurno per anziani autosufficienti e può accogliere fino ad un massimo di 10 utenti. Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

FINALITA'

Il servizio semiresidenziale ha i seguenti obiettivi:

- garantire il mantenimento di una qualità di vita ricca di stimoli, di momenti di socialità, di condivisione, attraverso attività atte ad affinare capacità e competenze, scoprire interessi e desideri;
- sensibilizzare i vari contesti della vita degli anziani con disabilità perché diventino realmente accoglienti ed inclusivi, attenti alle diverse esigenze e capaci di un reale ascolto delle esigenze delle persone coinvolte: a cominciare dalla famiglia per poi rivolgersi a tutte le situazioni della quotidianità con cui si trova ad interagire;
- favorire il benessere psico-fisico delle persone di cui ci si prende cura con proposte adeguate, varie e di qualità, secondo il progetto personalizzato costruito tenendo conto degli interessi e le esigenze dell'individuo;
- sostenere l'anziano disabile e i caregivers nell'ottica dell'invecchiamento attivo all'interno dei servizi Pro Senectute

IL PERSONALE

Presso il Centro Diurno Assistito operano, anche in collaborazione con specifiche realtà presenti sul territorio, le seguenti figure:

un responsabile del servizio:
un istruttore amministrativo
un assistente sociale
un OSS
un animatore
un autista

Può essere presenti in struttura anche personale volontario per le attività animative e altre figure.

Il servizio mensa è affidato a ditta specializzata nel settore.

LA GIORNATA TIPO

L'accoglienza è prevista a partire dalle ore 9.00. E' garantito l'accompagnamento per le persone che non sono in grado di raggiungere il Centro in autonomia. Al mattino si svolgono i laboratori e le attività. Alle 12.00 viene servito il pranzo.

Dopo il pranzo le attività pomeridiane sono generalmente proposte dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Sono previste anche attività integrate con i servizi offerti agli anziani utenti della Pro Senectute ASP (servizi di cura alla persona, uscite, gite sul territorio, feste a tema e soggiorni estivi).

CONTATTI

Ufficio di segretariato sociale, amministrazione e direzione:

via Valdirivo 11 – 34132 Trieste

tel. 040365110 fax 0403405449

e-mail: info@prosenectutets.it

sito web: www.prosenectutets.it