

FONDAZIONE ROMA

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI SOCIALI DEL “CENTRO SEMIRESIDENZIALE PARKINSON”

PREMESSA

La Fondazione Roma, in forza della sua riconosciuta e storica attenzione verso la dimensione della salute delle persone, soprattutto quelle più fragili ed in difficoltà, ha progressivamente dato vita a Roma ad un vero e proprio distretto socio-sanitario e socio-assistenziale che comprende:

- l'Hospice per malati terminali, che negli anni è stato integrato con l'Ambulatorio di terapia del dolore; con il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per persone fragili; con il Centro diurno Alzheimer; con il Servizio di ricovero ed assistenza domiciliare per persone colpite da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA);
- il "Villaggio Alzheimer" per l'assistenza in regime residenziale e semiresidenziale alle persone colpite da Alzheimer con grado lieve o moderato.

Proprio nell'ottica di detta attenzione verso le persone sofferenti, e con l'obiettivo di favorire il più possibile un accesso semplice e rapido alle cure ed all'assistenza, anche per gli indigenti, attraverso l'assoluta gratuità delle prestazioni offerte, la Fondazione Roma ha individuato, tra le molte emergenze, le patologie neurodegenerative, come l'Alzheimer e la SLA, ma anche un complesso di malattie di natura neurologica fortemente invalidanti ed, allo stato, inguaribili, le cui cause di insorgenza non sono ancora conosciute.

Tra queste ultime vi è senz'altro la malattia di Parkinson, la seconda malattia neurodegenerativa più diffusa dopo l'Alzheimer. A pari di quest'ultimo, come noto, il Parkinson impatta significativamente sul paziente e sulla sua famiglia per le evidenti problematiche psico-sociali ed assistenziali che inevitabilmente essa genera. Per venire incontro anche a queste problematiche, la Fondazione Roma ha avviato nel settore "Salute pubblica, medicina preventiva e riabilitativa", una nuova iniziativa, dando vita alla realizzazione del Centro Parkinson presso il "Villaggio" della Bufalotta, così da dare una prima risposta al bisogno assistenziale collegato alla patologia, sempre rigorosamente in forma gratuita.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della normativa Regionale e Nazionale in vigore in materia di procedimenti amministrativi e Linee guida del Servizio Sanitario Nazionale.

La presente Carta dei Servizi:

- **informa** sui servizi offerti dal Centro semiresidenziale "Parkinson" gestito dalla Fondazione Roma e sulle modalità per accedervi;
- **impegna** il Centro semiresidenziale nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- **indica** i diritti e i doveri dell'utente.

È, in sintesi, un patto tra i cittadini ed il Centro semiresidenziale.

DESTINATARI

La Carta dei Servizi è uno strumento per gli anziani ed i loro familiari e per tutti i cittadini che desiderano conoscere le modalità di risposta al bisogno di semiresidenzialità.

È utile agli uffici, agli enti e alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, alle organizzazioni sindacali e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione o di valutazione dei servizi sociali.

Al Centro semiresidenziale possono accedere, ai sensi della Legge Regionale n. 41/2003 persone che necessitano di prestazioni di carattere assistenziale, relazionale e sanitario che non possono essere soddisfatte interamente dal nucleo familiare o dai servizi domiciliari e per le quali risulta improprio o prematuro l'ingresso nelle residenze per anziani.

CRITERI PER L'ACCESSO

Il Centro è rivolto a persone con diagnosi di malattia di Parkinson e Parkinsonismi, in assenza di comorbidità scompensate e di gravi disturbi del comportamento.

Sono escluse persone in fase avanzata e/o terminale di malattia e/o che presentino comorbidità mediche non compatibili con un servizio socio-assistenziale e/o gravi disturbi del comportamento. Sono inoltre escluse persone con diagnosi di demenza (es. malattia da corpi di Lewy ecc, Parkinson-demenza ecc...)

Per presentare domanda di ammissione al "Centro Parkinson" occorre inviare il modulo di richiesta di accesso al Centro Diurno con allegata la certificazione di un ente pubblico attestante la diagnosi specifica.

L'accesso al Centro è subordinato all'esito positivo di una valutazione multidisciplinare, a giudizio insindacabile da parte della Direzione.

FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La *mission* del servizio vuole garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, un'elevata qualità di vita dell'utente, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, alla ricerca del benessere e delle condizioni di salute descritte sotto tutti gli aspetti (fisico, mentale/cognitiva, sociale/relazionale) dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Il Centro semiresidenziale garantisce agli utenti servizi di qualità, con particolare cura ed attenzione alla persona ed in via gratuita.

Il metodo di lavoro, basato sulla centralità dell'utente, si concretizza nella progettazione individualizzata del servizio assistenziale.

Un modello organizzativo che punti alla qualità del servizio non può prescindere dal riconoscimento del valore della persona, sia come prima risorsa e protagonista al centro

del progetto assistenziale, sia come memoria storica e culturale che caratterizza l'identità di ognuno.

Si ricorda che il servizio fa riferimento alla Carta Europea dei Diritti e delle Responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine.

La Carta definisce che il servizio deve passare attraverso comportamenti responsabili, mirati a garantire adeguati livelli di qualità alla persona quali:

- il diritto alla dignità e rispetto delle persone;
- il diritto all'autodeterminazione;
- il diritto all'informazione, per la persona, su tutto ciò che la riguarda, in maniera dettagliata, comprensibile e al momento giusto;
- il diritto alla parità di trattamento, di modo che la vita comunitaria nel centro semiresidenziale, sia priva di discriminazioni di qualsiasi natura nel rispetto di ogni singolo individuo, della sua identità, della sua privacy;
- il diritto a prestazioni di servizio qualificate, auspicando la professionalità e verso l'eccellenza;
- il diritto alla crescita della personalità, affinché le persone possano sviluppare ulteriori percorsi individuali e collettivi anche nella terza e quarta età, limitando altresì potenziali fattori di disturbo;
- il diritto alla stima, da parte di ogni persona vicina, degli operatori, della società;
- il diritto alla sicurezza nella cura e nell'attenzione.

Di seguito sono presentate le principali aree di qualità e sono descritti gli standard rilevanti che il Centro semiresidenziale si impegna a garantire.

MODELLO ORGANIZZATIVO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ'

La qualità abitativa e ambientale

Il Centro diurno semiresidenziale può ospitare fino ad un massimo di 30 utenti, suddivisi in due gruppi di frequenza a giorni alterni a seconda del grado di patologia.

Il Centro diurno è situato all'interno del Villaggio residenziale per malati di Alzheimer in Via Ernesto Calindri n.40.

Dispone di vari locali tra cui un'ampia sala per le attività riabilitative, di animazione e di locali per iniziative aperte al territorio.

Il Centro diurno offre ai suoi ospiti una varietà di servizi socio-assistenziali e rappresenta un punto d'incontro, di aggregazione e di integrazione sociale. I principali obiettivi del Centro nei confronti dell'anziano consistono nel favorire il mantenimento dell'autonomia, conservare la permanenza nella propria abitazione e migliorare la qualità di vita.

Il Centro mette a disposizione dell'utenza diversi ambienti completamente arredati ed attrezzati per facilitare l'orientamento e stimolare l'attività fisica.

SALA SOGGIORNO/PRANZO

Il momento del pasto rappresenta per la persona un'occasione di socializzazione e di condivisione, per questo motivo assume particolare importanza l'ambiente circostante così come la distribuzione degli spazi.

La sala da pranzo presente all'interno del Centro, risulta sufficientemente ampia per l'accoglienza degli ospiti. Il servizio di ristorazione viene garantito nel rispetto delle norme HACCP che disciplinano la preparazione e la distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza; il menù viene pensato anche in base alle particolari esigenze e situazioni degli ospiti.

AREA PER ATTIVITÀ FISICA

L'ambiente, ben illuminato, rende piacevole e stimolante l'attività fisica (ballo, Tai-Chi, tango, riabilitazione ecc.).

AREA SOCIALIZZAZIONE

Il Centro garantisce inoltre attività di socializzazione, attività informativo-culturali come la visione di film e la lettura del giornale, attività ludiche e ricreative, laboratori manuali, attività espressivo-relazionali ed eventi speciali svolti da professionisti.

Le diverse attività vengono realizzate principalmente all'interno delle sale di socializzazione che dispongono del materiale e degli strumenti necessari.

Il servizio di ristorazione

I menù sono stagionali ed i pasti sono indicativamente serviti con i seguenti orari:

- spuntino a metà mattina, intorno alle ore 11;
- pranzo dalle ore 13 alle ore 14.

Nell'alimentazione si tiene conto delle scelte degli utenti, compatibilmente con le diete prescritte dal medico curante o dai servizi specialistici di riferimento nel caso in cui si rendano necessari regimi alimentari particolari.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'anziano.

Le tabelle dietetiche verranno elaborate in fase di avviamento del progetto con la collaborazione di un dietista consulente e presentate alla relativa ASL di competenza territoriale per la loro approvazione.

SERVIZIO TRASPORTO

È previsto un servizio gratuito di navetta per gli utenti che vivono nelle aree limitrofe al Centro a titolo gratuito.

La qualità dell'attività socio-assistenziale

Organigramma del servizio

Lo staff del Centro semiresidenziale è composto da Responsabile del Servizio, Educatore professionale, Psicologo, Terapista occupazionale, Assistente sociale, Neurologo Consulente e Operatore socio-sanitario.

Il personale risponde ai requisiti numerici stabiliti dalla legislazione regionale.

Il Centro garantisce la presenza delle seguenti figure professionali, oltre che del Neurologo a chiamata in caso di necessità:

- Responsabile del servizio;
- Educatore professionale;
- Psicologo;
- Terapista occupazionale;
- Assistente sociale;
- Operatori socio sanitari, addetti all'assistenza;
- Personale amministrativo/addetto alla reception;
- Addetti alle pulizie generali.

I ruoli professionali interni al Centro diurno sono chiaramente identificati e le funzioni chiaramente individuate.

Responsabile del servizio

È il Responsabile del funzionamento complessivo del servizio e del perseguimento degli obiettivi individuati dalla Fondazione Roma. È il Responsabile, inoltre, dei risultati delle attività del Centro semiresidenziale; verifica e controlla il funzionamento e favorisce la continuità dei rapporti con le famiglie.

Operatore socio sanitario/ Addetto all'Assistenza

È la risorsa che svolge direttamente gli interventi socio assistenziali a supporto dell'utente in base al singolo P.A.I. (Progetto Assistenziale Individuale). È la figura professionale, formata ai sensi della vigente normativa, che assiste l'ospite nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero, nonché aiuto per la corretta assunzione dei farmaci prescritti, per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso e nella preparazione alle prestazioni sanitarie. Vive la quotidianità con gli ospiti della struttura e gestisce insieme a loro, per quanto questi ultimi possano contribuire, anche gli aspetti materiali della vita familiare.

Psicologo

Lo psicologo, in possesso di laurea specialistica e iscritto al relativo Albo professionale, dovrà avere esperienza di lavoro con persone con disabilità e nella conduzione di gruppi e dinamiche relazionali. Esso collabora con il Coordinatore della struttura nella fase di inserimento degli utenti al Centro, supporta gli operatori nella formulazione e nella

gestione dei progetti assistenziali individualizzati e fornisce consulenza psicologica alle famiglie degli utenti.

Educatore professionale

È la figura professionale, formata ai sensi della vigente normativa, che dà concreta attuazione alla realizzazione degli obiettivi previsti nel piano personalizzato di assistenza. In particolare, nell'ambito della programmazione generale, progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali degli ospiti, nonché all'integrazione sociale, in stretto rapporto con l'assistente sociale. Svolge una funzione di supplenza dell'organizzazione familiare e promuove momenti di interazione con l'ambiente di riferimento, familiare e di relazione dell'utente, nonché con la rete dei servizi del territorio.

Assistente sociale

È la figura professionale, formata ai sensi della vigente normativa, che assiste gli ospiti con interventi di natura socio assistenziale, volti anche alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'ingresso nella struttura e favorisce il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio; cura in particolare i rapporti con la famiglia d'origine e con l'ambiente di provenienza al fine di prevenire l'emarginazione del disabile, collabora e promuove l'attività sociale degli ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza.

Per il personale sono previste attività di aggiornamento e di formazione specifica. Nell'organizzazione del lavoro il turn over degli operatori è il più possibile limitato per garantire la continuità nell'assistenza. Il personale ha contatti quotidiani con i familiari degli utenti del Centro per condividere e verificare il progetto individuale.

L'assistenza tutelare e aiuto nelle attività di vita quotidiana

L'assistenza è prestata in modo personalizzato in base ai bisogni di ciascun utente.

L'assistenza comprende tutte le azioni rivolte:

1. alla tutela ed alla sicurezza complessiva degli utenti;
2. alla cura della persona, per ciò che si rende necessario durante la permanenza al Centro (ad esempio: aiuto per lavarsi il viso, le mani e i denti; l'igiene intima, in caso di incontinenza);
3. all'aiuto nell'assunzione dei pasti, a seconda del grado di autonomia di ciascun anziano;
4. all'aiuto nella deambulazione e negli spostamenti interni alla struttura;
5. alla stimolazione della persona con attività di animazione e occupazionali.

L'utente inserito al Centro diurno è seguito da un operatore di riferimento individuato all'interno dell'équipe.

All'utente del Centro diurno è garantito il riposo pomeridiano se la permanenza è per tutto il giorno, in appositi locali.

La qualità relazionale delle attività

L'attività di animazione

Nel Centro diurno semiresidenziale, in base alla programmazione, con la presenza dell'animatore o degli operatori, sono effettuate attività di animazione quotidiane sia individuali, che collettive.

Queste sono alcune delle attività che si svolgono nel Centro, sempre nel rispetto delle attitudini e delle capacità dell'utente:

- Ballo (tangoterapia);
- Tai-Chi;
- Attività di socializzazione;
- Ginnastica;
- Laboratori manuali;
- Musica;
- Stimolazione cognitiva;
- Supporto psicoeducativo.

È dato l'opportuno rilievo alle storie di vita degli utenti, alla stagionalità, alle festività e alle ricorrenze. Sono effettuate uscite sul territorio per mantenere i contatti con le comunità locali e con il contesto di origine (esempio *uscita settimanale al mercato*).

È prevista la partecipazione alle attività culturali, ricreative delle comunità locali.

Il Centro semiresidenziale è aperto alle visite dei familiari, è comunque opportuno prendere accordi con gli operatori.

Il Centro diurno offre anche attività specifiche per la riabilitazione cognitiva e spazio-temporale.

La struttura offre, mediante l'attivazione di programmi finalizzati ed individualizzati, assistenza personale, infermieristica, e di animazione al fine di ridurre i sintomi legati al deficit cognitivo, funzionale o comportamentale.

I SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ'

Il Centro opera dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30 per 11 mesi e mezzo all'anno, con possibilità di apertura anche nella giornata del sabato mattina (previa adesione di almeno 10 utenti).

Il servizio di Centro diurno non è aperto nei giorni festivi.

Il servizio comprende:

- assistenza alla persona;
- riabilitazione;
- animazione;
- mensa (spuntino, pranzo).

MODALITÀ DI TUTELA E PARTECIPAZIONE

Segnalazioni e proposte

La Fondazione Roma garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere valutazioni, proposte e reclami sui propri servizi attraverso:

- segnalazione presentata al Responsabile del servizio;
- utilizzazione delle apposite cassette, localizzate nei locali dei servizi.

Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli utenti e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro 15 giorni dal loro ricevimento.

Questionario soddisfazione

La Fondazione Roma annualmente propone agli utenti o ai loro familiari la somministrazione di un questionario di soddisfazione del servizio ricevuto, finalizzato alla raccolta della percezione soggettiva di soddisfazione del servizio proposto dal Centro semiresidenziale.

DIRITTI E...

Il Centro diurno semiresidenziale s'impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

I cittadini nella fruizione dei servizi hanno:

Diritto all'informazione:

L'utente e la sua famiglia hanno diritto ad essere informati con indicazioni complete e comprensibili sui loro diritti, sulle prestazioni a cui è possibile accedere, sui tempi e le procedure. Hanno, inoltre, diritto a poter identificare immediatamente gli operatori del Centro diurno con cui si relazionano.

Diritto all'equità nel trattamento:

L'utente ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte del Centro diurno. Il Centro diurno non privilegerà nessuno, se non sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nel Regolamento.

Diritto alla privacy:

L'utente ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.

DOVERI DELL'UTENTE

Gli utenti nella fruizione dei servizi devono:

Rispettare

con un comportamento corretto e responsabile le regole, le procedure, gli orari dei servizi e delle strutture accogliendo le indicazioni del personale.

Rispettare

la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lui/lei con fiducia e atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (che sono sempre frutto di condivisione a livello d'equipe).

Rispettare

gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo.

La presente Carta dei diritti e dei servizi entra in vigore dalla data di esecutività del documento che l'approva.

INFORMAZIONI

Il Centro semiresidenziale "Parkinson" ha sede in Roma, Via Ernesto Calindri n. 40 - 00138.

Linee ATAC 80;38;341.

Apertura dalle ore 8:30 alle ore 16:30 dal lunedì al venerdì.

Responsabile del Servizio Dott. Michele Questa;

Ufficio Amministrativo Dott.ssa Antonella Butiniello;

Tel. 06-8720891 Email: accoglienzaparkinson@villaggioemmanuelefmemanuele.it