



STADTGEMEINDE MERAN
COMUNE DI MERANO

LA CARTA DEI SERVIZI
DEL CENTRO DIURNO
PER PERSONE ANZIANI/E
DEL COMUNE DI MERANO





LA CARTA DEI SERVIZI
DEL CENTRO DIURNO
PER ANZIANI/E DEL
COMUNE DI MERANO



PREFAZIONE	6
Presentazione della Carta dei servizi	7
1 IL CENTRO DIURNO PER ANZIANI/E	8
1.1 Le caratteristiche della Carta dei Servizi del Centro diurno per anziani/e del Comune di Merano	9
1.2 Presentazione del Centro diurno per anziani/e	12
1.3 L'organizzazione del Centro diurno per anziani/e	13
1.4 I costi del servizio e le modalità di accesso	18
2 I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ	20
2.1 I servizi offerti nel Centro diurno per anziani/e	21
2.2 Gli standard di qualità	23
3 L'ASCOLTO DELL'UTENZA E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	28
3.1 Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio	29
3.2 I diritti e i doveri	31
4 INFORMAZIONI UTILI	32



PREMESSA

Care concittadine, cari concittadini,

recentemente abbiamo avuto il piacere di presentare alla cittadinanza la Carta dei servizi del Centro di assistenza diurna; ora è pronto anche un secondo documento nell'ambito dei servizi assistenziali, vale a dire la Carta dei servizi del Centro diurno dell'assistenza domiciliare nonché Punto d'incontro per persone anziane.

Il Centro diurno di via Ottone Huber 8 è un'importante struttura del Comune di Merano. Esso funge da punto d'incontro e di aggregazione offrendo diverse attività e misure di sostegno per la popolazione anziana della nostra città.

La Carta dei servizi fornisce tutte le informazioni utili sui servizi prestati e sugli standard di qualità previsti. È nostra intenzione, infatti, garantire la trasparenza attraverso uno scambio continuo di informazioni con la cittadinanza. Al contempo desideriamo raccogliere suggerimenti e proposte che ci consentiranno di migliorare costantemente il servizio, strutturandolo in modo sempre più adeguato agli interessi dell'utenza. Un ringraziamento speciale va a tutti/e coloro che, giorno dopo giorno, prestano la loro opera presso il Centro diurno e il Punto d'incontro per anziani/e avendo cura del benessere dei nostri concittadini e delle nostre concittadine "in là con gli anni".

il Sindaco
Dr. Günther Januth

l'Assessore allo sviluppo organizzativo
e all'innovazione
Andrea Casolari



CENTRO DIURNO VITA

Il Comune di Merano - dopo quello di Bolzano - ha una popolazione anziana più numerosa, in percentuale, rispetto ad altri comuni della provincia. Alla fine del 2011 si registravano nel territorio comunale 8.418 persone di età pari o superiore ai 65 anni, che corrispondono circa al 21,5% dell'intera popolazione residente. L'assistenza alle persone anziane rappresenta quindi uno dei pilastri della politica sociale del Comune. Il Centro diurno di via Ottone Huber riunisce sotto lo stesso tetto una vasta gamma di servizi, che spaziano dal luogo di ritrovo per persone anziane fino alle attività motorie e a varie prestazioni, quali la pedicure, il lavaggio della biancheria eccetera. L'obiettivo è quello d'incentivare l'autosufficienza delle persone anziane, favorirne la socializzazione e aiutarle ad impiegare in modo utile e piacevole il proprio tempo libero. L'offerta diversificata e fruibile in maniera personalizzata richiede una costante pianificazione nell'utilizzo degli spazi e delle risorse umane disponibili.

La Carta dei servizi contribuirà senz'altro a rendere più efficiente il Centro diurno, fornendo nel contempo una panoramica chiara dei diritti e doveri sia del gestore che dell'utente. Ma la Carta dei servizi rappresenta anche uno strumento nelle mani dell'Amministrazione per poter valutare al meglio l'offerta di servizi, adeguandola alle esigenze in costante mutamento. Il Comune di Merano auspica che il Centro diurno possa accogliere sempre più anziani ospiti, che contribuiscano a rivivere con le loro attività e il loro impegno questa importante struttura.

Luis Gurschler
Assessore per i servizi sociali

1.1

Le caratteristiche della Carta dei Servizi del Centro diurno per anziani/e del Comune di Merano

La Carta dei Servizi è uno strumento a supporto dell'utenza del Centro diurno per anziani/e del Comune di Merano. Ha l'obiettivo di descrivere il funzionamento del Centro e i servizi offerti e, contemporaneamente, di dare alcune garanzie: la volontà del Comune è infatti quella di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta, i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli e monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei Servizi è costituita da:

- ♥ una parte **“fissa”**, con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione del Centro diurno, illustra i servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione dei servizi;
- ♥ una parte **“mobile”**, con validità biennale, composta da alcune “schede” che danno informazioni sugli obiettivi e le iniziative in corso, sui risultati delle rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza, su eventuali aggiornamenti utili all'utente.

Il Comune di Merano da anni si sforza di migliorare sempre di più i servizi offerti alle persone anziane e questa Carta dei Servizi vuole ulteriormente testimoniare tale impegno. All'interno della Carta dei Servizi sono indicati:

- ♥ i servizi e i prodotti erogati;
- ♥ gli standard di qualità e gli impegni che devono essere assicurati per ogni servizio e iniziativa;
- ♥ quali sono gli eventuali indennizzi che spettano all'utenza per il mancato rispetto degli standard prefissati.



IL CENTRO DIURNO
PER ANZIANI/E

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- ♥ Tutti/e coloro che frequentano il Centro hanno pari dignità e valore, devono essere trattati/e con rispetto e tolleranza e accettati/e con i loro punti di forza e le loro debolezze.
- ♥ Le attività a supporto e a sostegno degli anziani e delle anziane devono essere svolte in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese.
- ♥ I rapporti professionali ed interpersonali tra il personale sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità.
- ♥ Il personale del Centro persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.



1.2

Presentazione del Centro diurno per anziani/e

Il Centro diurno per anziani/e del Comune di Merano vuole essere un punto di incontro per le persone anziane e offrire loro vari servizi di carattere ambulatoriale e di socializzazione, affinché possano mantenere la loro vita in piena autonomia, instaurare nuove amicizie e, attraverso le diverse attività offerte, occupare insieme il tempo libero, contrastando in tal modo situazioni di solitudine e isolamento e stimolando nuovi interessi culturali e artistici.

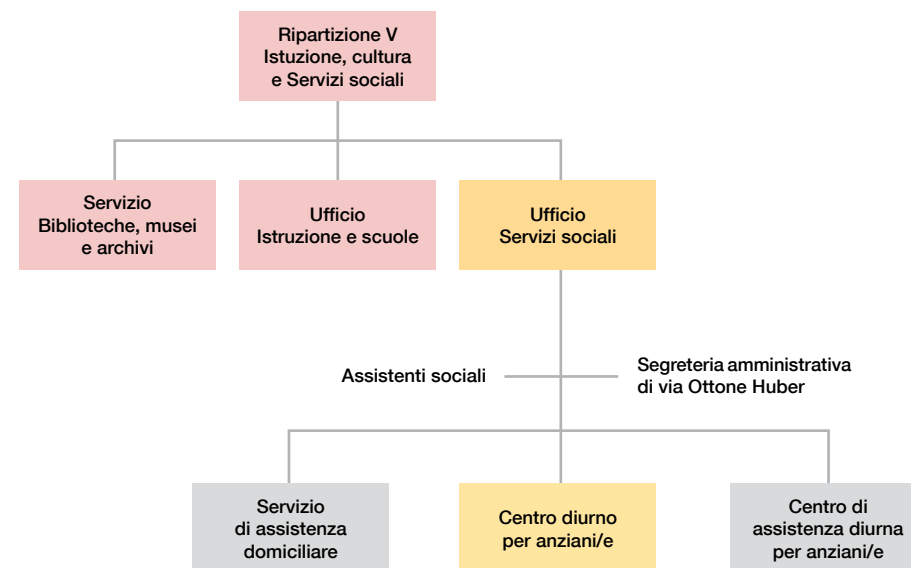
Presso gli spazi del Centro diurno infatti è possibile partecipare ad attività motorie, di canto (in italiano e in tedesco), frequentare corsi per attività manuali, organizzare e partecipare a feste o semplicemente trascorrere ore serene e tranquille, anche sfruttando la presenza di un bar interno, sotto la supervisione di personale professionalmente preparato. Il bar è tra l'altro climatizzato.

Tramite appuntamento e a pagamento, è inoltre possibile avere – presso le strutture del Centro diurno – un'assistenza ambulatoriale professionale per il pedicure, il bagno e la doccia, il lavaggio dei capelli e il lavaggio e la stiratura della biancheria. Le prestazioni ambulatoriali del Centro sono rivolte ai residenti o a chi è stabilmente dimorante nel Comune di Merano. Per usufruire di queste prestazioni è comunque necessario formulare una domanda su apposito modulo da consegnare alla Segreteria amministrativa di via Ottone Huber.

1.3

L'organizzazione del Centro diurno per anziani/e

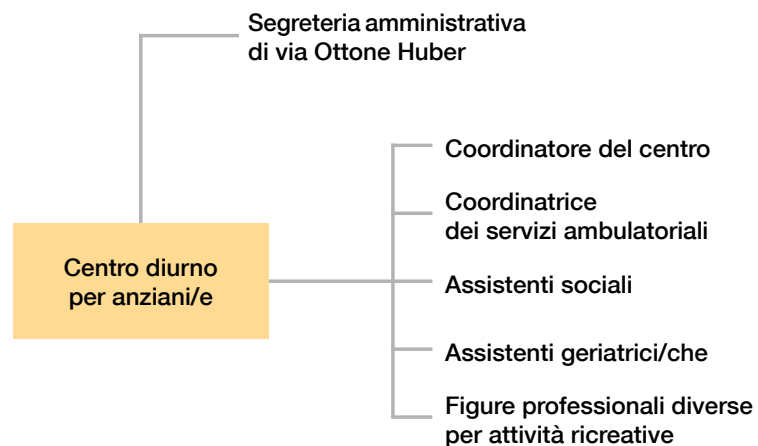
Il Centro diurno per anziani/e è uno dei servizi offerti dal Comune di Merano in ambito sociale ed è una delle competenze dell'Ufficio Servizi sociali, all'interno della Ripartizione "Istruzione, cultura e servizi sociali".



La Direzione dell'Ufficio servizi sociali ha il compito di pianificare i servizi sociali sulla base delle strategie e degli obiettivi dell'Amministrazione comunale.

Le professionalità presenti all'interno del Centro diurno per anziani/e

La qualità del Centro diurno per anziani/e dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa presso il Centro.



All'interno del Centro operano:

- Il Coordinatore del Centro diurno per anziani/e, che ha il compito di promuovere e supervisionare le iniziative del Centro ed essere il punto di riferimento per le esigenze dell'utenza;



- assistenti sociali che possono fornire sostegno in caso di necessità, aiutando a superare eventuali situazioni di bisogno o di disagio, attraverso incontri periodici, l'avvio di procedure assistenziali (quali domanda di valutazione dell'autosufficienza, domanda di inserimento in struttura, domanda di aiuto economico, di invalidità, di ausili protesici ecc.), la consulenza (anche in tema di amministrazione di sostegno) e la collaborazione con altri servizi;
- assistenti geriatrici/che per le attività di carattere ambulatoriale e figure professionali diverse per le attività ricreative e di socializzazione, a seconda della tipologia di attività. Per l'organizzazione dei servizi ambulatoriali il punto di riferimento è la responsabile del Servizio di assistenza domiciliare.

Gli orari di apertura del Centro diurno per anziani/e

Il Centro diurno per anziani/e ha sede a Merano, in via Ottone Huber 8, al secondo piano.

Il Centro è aperto per le attività ambulatoriali e di socializzazione dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 14:30 alle 18:00; il bar è aperto dal lunedì al venerdì dalle 14:30 alle 18:00.

È possibile contattare:

Coordinatore del Centro, per la parte ricreativa

Telefono: 0473 223 170 · Fax: 0473 209 948

E-Mail: servizisociali@comune.merano.bz.it

Servizio Ambulatorio, per gli appuntamenti delle prestazioni

Telefono: 0473 446 774

E-Mail: servizisociali@comune.merano.bz.it



1.4

I costi del servizio e le modalità di accesso

La frequenza al Centro diurno è libera e non prevede alcuna iscrizione.

Alcune attività ricreative e di socializzazione (ballo, tombola, coro, gioco delle carte, ecc.) sono gratuite, per altre attività (es. ginnastica, diversi lavori manuali, ecc.) è prevista una iscrizione da effettuarsi presso la Segreteria amministrativa di via Ottone Huber versando una quota di partecipazione.

I servizi ambulatoriali – da richiedere su apposito modulo presso la Segreteria Amministrativa di via Ottone Huber – sono fruibili previo appuntamento da effettuarsi presso il Servizio Ambulatorio stesso e prevedono una tariffa. I costi dei servizi ambulatoriali per l'anno corrente sono indicati nella parte mobile della presente Carta di Servizi.

Il servizio bar è a pagamento, in funzione del tipo di consumazione; i costi dei prodotti sono affissi presso il bar stesso.



2.1

I servizi offerti nel Centro diurno per anziani/e

In linea con la propria missione e con la normativa provinciale di settore, il Comune di Merano fornisce i seguenti servizi all'interno del Centro diurno per anziani/e:

a) Informazione

Attraverso la pubblicazione e la diffusione di brochure, stampati, programmi e calendari, il Centro diurno per anziani/e informa tutta la cittadinanza riguardo le iniziative e i corsi offerti.

b) Consulenza

Il Centro diurno per anziani/e rappresenta solo uno dei servizi che il Comune offre alle persone anziane; attraverso i colloqui con la persona bisognosa di assistenza e con i suoi familiari, l'analisi del contesto e della documentazione eventualmente disponibile il personale del Centro può orientare l'utente verso la soluzione migliore, individuando le risorse familiari, sociali e istituzionali attivabili.

c) Assistenza ambulatoriale

Le attività ambulatoriali previste all'interno del Centro sono il pedicure, il bagno e la doccia (con o senza assistenza), il lavaggio capelli e il lavaggio e la stiratura della biancheria; tali attività sono a pagamento, devono essere prenotate presso il Servizio ambulatoriale (0473-446774) e prevedono la presenza di personale professionalmente qualificato e di attrezzature specifiche per le esigenze degli anziani e delle anziane.



I SERVIZI OFFERTI
E GLI STANDARD
DI QUALITÀ

d) Attività ricreative e di socializzazione

Le attività ricreative e di socializzazione consistono nell'attività motoria, nei cori – sia in lingua italiana che tedesca – nei pomeriggi danzanti, nelle attività manuali, nelle iniziative culturali, nella organizzazione di feste, di giochi, di tornei di scacchi, di tombole, ecc. Le attività dei laboratori generalmente iniziano nel mese di settembre e terminano nel mese di maggio, mentre nei mesi estivi viene riproposto un corso di attività motoria. Ogni anno il centro realizza un programma di tutte le iniziative che è disponibile presso il Centro stesso.

e) Servizio bar

All'interno del Centro è attivo un servizio bar, aperto dal lunedì al venerdì dalle 14:30 alle 18:00 e con disponibilità di bevande fredde e calde.



2.2

Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Centro diurno per anziani/e ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Centro diurno per anziani/e, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il Comune si impegna, attraverso la parte mobile della presente carta, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. Il Comune, valutata la fondatezza del reclamo, mette a disposizione per chi ne ha diritto ed entro 30 giorni un indennizzo in forma di un buono per un lavaggio di biancheria (nella misura di un carico di lavatrice compresa la stiratura) o una bevanda analcolica presso il bar del Centro, a scelta dell'avente diritto.

Servizio offerto: INFORMAZIONE

Standard di qualità	Obiettivo 2012-2014	Indennizzo
Numero di ore settimanali di apertura al pubblico del Centro diurno per anziani/e con presenza del personale	37,5 h	Non previsto
Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 30 gg di calendario	Nel 100% dei casi	Previsto

Servizio offerto: CONSULENZA

Standard di qualità	Obiettivo 2012-2014	Indennizzo
Tempo massimo tra la richiesta di un incontro di consulenza e l'incontro con Coordinatore del Centro o assistente sociale	2 gg	Non previsto

Servizio offerto: ASSISTENZA AMBULATORIALE

Standard di qualità	Obiettivo 2012-2014	Indennizzo
Percentuale di utenti soddisfatti dell'accuratezza dell'attività di bagno/doccia e lavaggio capelli (da rilevare previa indagine)	80% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti	Non previsto

Standard di qualità	Obiettivo 2012-2014	Indennizzo
Percentuale di utenti che si lamentano dell'accuratezza dell'attività di bagno/doccia e lavaggio capelli (da rilevare previa indagine)	Max 5% di utenti non soddisfatti	Non previsto
Percentuale di utenti soddisfatti del tempo di attesa per un appuntamento per bagno/doccia o lavaggio capelli (da rilevare previa indagine)	80% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti	Non previsto
Percentuale di utenti che si lamentano del tempo di attesa per un appuntamento per bagno/doccia o lavaggio capelli (da rilevare previa indagine)	Max 5% di utenti non soddisfatti	Non previsto
Percentuale di utenti soddisfatti del tempo di attesa per un appuntamento per il pedicure (da rilevare previa indagine)	80% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti	Non previsto
Percentuale di utenti che si lamentano del tempo di attesa per un appuntamento per il pedicure (da rilevare previa indagine)	Max 5% di utenti non soddisfatti	Non previsto
Annullamento – da parte del Centro – di prestazioni ambulatoriali prenotate	Mai	Previsto
Massimo ritardo accettabile nell'erogazione delle prestazioni ambulatoriali prenotate	½ ora	Previsto

Standard di qualità	Obiettivo 2012-2014	Indennizzo
Tempo massimo per comunicazione di variazione degli orari rispetto a prestazioni ambulatoriali prenotate	Al massimo 1 giorno prima	Previsto
Percentuale di utenti soddisfatti dell'accuratezza dell'attività di lavaggio biancheria (da rilevare previa indagine)	80% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti	Non previsto
Tempo massimo per la riconsegna della biancheria lavata	1 settimana	Previsto

Servizio offerto:
ATTIVITÀ RICREATIVE E DI SOCIALIZZAZIONE

Standard di qualità	Obiettivo 2012-2014	Indennizzo
Numero di corsi/laboratori attivati rispetto a quelli presenti nel programma annuale	80%	Non previsto

Servizio offerto: SERVIZIO BAR

Standard di qualità	Obiettivo 2012-2014	Indennizzo
Numero di ore settimanali di apertura al pubblico del bar interno	17,5 h	Non previsto
Percentuale di utenti soddisfatti del funzionamento del Servizio Bar (da rilevare previa indagine)	75% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti	Non previsto



3.1

Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale di Merano. A tal fine il Centro diurno per anziani/e ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

- 1) periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati dal Comune;
- 2) analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
- 3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

Il Comune di Merano ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.



L'ASCOLTO
DELL'UTENZA E
LA VALUTAZIONE
DEL SERVIZIO

Si intende:

- ▼ **Segnalazione:** ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;
- ▼ **Reclamo:** ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;
- ▼ **Suggerimento:** ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati direttamente al personale del Centro diurno per anziani/e o alla Segreteria amministrativa di via Ottone Huber o inviati per posta ordinaria all'Ufficio relazioni con il pubblico c/o il Comune di Merano (via Portici 192, 39012 Merano).

La verifica del rispetto degli standard di qualità

Ogni anno il Centro diurno per anziani/e misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati attraverso la presente Carta dei Servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito internet www.comune.merano.bz.it, stampa locale, ecc.) e, ogni due anni, anche con la parte mobile della Carta dei Servizi.

3.2

I diritti e i doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e gestione del Centro diurno per anziani/e hanno diritti e doveri.

Il personale del Centro diurno per anziani/e deve:

- ▼ garantire equità di trattamento a tutta l'utenza del Centro;
- ▼ rispettare la dignità personale e la riservatezza dell'utenza del Centro;
- ▼ trattare l'utenza del Centro secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;
- ▼ fornire all'utenza del Centro un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- ▼ garantire il funzionamento del Centro in modo continuo e regolare.

L'utente da parte sua deve:

- ▼ tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale delle/degli operatrici/tori del Centro e degli altri ospiti;
- ▼ rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per le prestazioni e i colloqui, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
- ▼ richiedere solo le prestazioni dovute;
- ▼ pagare l'importo dovuto secondo i tempi e le modalità previste dal Comune;
- ▼ segnalare nei modi e nelle forme previste eventuali situazioni pregiudizievoli che riguardano il Centro, il personale o gli/le altri/e ospiti.

In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito al Centro diurno per anziani/e.

Serve una iscrizione per frequentare il Centro diurno?

No, non è necessaria nessuna iscrizione, l'ingresso è libero.

Quali sono i requisiti per accedere alle prestazioni ambulatoriali del Centro?

Bisogna essere residenti o stabilmente dimoranti nel Comune di Merano.

Quanto costano le prestazioni?

Il costo delle prestazioni varia in funzione del tipo di prestazione e della situazione reddituale e patrimoniale; le tariffe variano di anno in anno su indicazione della Provincia e Le saranno comunicate dalla Segreteria dopo la formale richiesta del servizio.

Quali sono i criteri d'accesso generali per le prestazioni ambulatoriali presso il Centro diurno?

Le prestazioni vengono concesse se la persona non dispone delle necessarie capacità e possibilità in riferimento alle prestazioni richieste ed è impossibilitata a provvedervi senza sostegno esterno.

In cosa consiste il pedicure?

Nella cura delle unghie e dell'igiene del piede. Il servizio è a pagamento e deve essere preso un appuntamento.

Chi ha diritto al servizio di pedicure?

Se la persona non presenta limitazioni funzionali, l'accesso è garantito di norma a decorrere dai 70 anni d'età e nel rispetto di quanto previsto dai criteri generali sopra descritti.

4



INFORMAZIONI UTILI

Il costo della prestazione di un lavaggio biancheria a cosa è riferito?

Il costo è orario, ma in via indicativa è riferito ad un carico di biancheria di circa 7 kg.

È possibile avere a disposizione spazi del Centro per attività organizzate dagli utenti?

Sì, purché la attività coinvolga più anziani e il tema sia adeguato alle finalità di aggregazione del Centro; le proposte devono essere sottoposte, per iscritto, al vaglio del Coordinatore del Centro con un anticipo di almeno due settimane.

La partecipazione ai corsi di attività motoria richiede delle prescrizioni?

Sì, è necessario un certificato medico di idoneità rilasciato dal medico di famiglia o da un qualunque altro medico.

