



**Cooperativa Sociale  
AMORE & VITA  
P.le Camerino 3/A- 60126 Ancona  
Tel. e fax 071-43930  
www.amoreevita.it**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Centro Diurno per Anziani**

### **"Amore e Vita"**

PG03M07

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)  
Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930  
Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

1

REV.02 30/07/2022

## IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno per anziani, denominato "Amore e Vita" è una struttura semiresidenziale destinata ad accogliere 25 utenti parzialmente autosufficienti. La struttura è situata al primo piano di un edificio in Piazzale Camerino 3/A (zona Posatora) - Ancona (AN). Il Centro diurno è gestito dalla Cooperativa Sociale Amore e Vita Onlus. La struttura possiede l'Autorizzazione n. 6/2007.

## LE RADICI DEL SERVIZIO

La Cooperativa Amore e Vita nasce dalla volontà di rispondere ad un bisogno del territorio, quello di avere dei luoghi protetti dove gli anziani potessero trascorrere una parte della giornata, insieme ad altre persone, per stimolare la socialità e il mantenimento delle autonomie

L'occasione per approfondire tale riflessione è stata offerta da Don Giancarlo Sbarbati, parroco del "Cristo Divino Lavoratore", il quale, sostenuto dalla comunità sensibile alle problematiche sociali, ha messo a disposizione un edificio di proprietà della parrocchia, ultimato nel 1996.

L'attività del primo centro diurno per anziani è partita il 9 Dicembre dello stesso anno dove venne autorizzato un Centro Diurno per Anziani che prese il nome di Amore e Vita.

## I VALORI

Da sempre la Cooperativa Amore e Vita si ispira ai valori di:

**Coinvolgimento:** La famiglia dell'utente viene coinvolta nel progetto di assistenza e in ogni suo cambiamento.

**Eguaglianza e Imparzialità:** L'assistenza e le cure mediche garantiscono parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazione di sorta.

**Umanizzazione e personalizzazione:** L'assistenza viene personalizzata in base alla persona e alle sue caratteristiche per rispondere in modo completo ai suoi bisogni.

**Partecipazione:** L'utente e i suoi familiari possono esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi.

**Professionalità:** Efficienza ed efficacia. Il servizio viene erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

**Diritto di scelta:** La famiglia e l'utente del servizio possono contribuire al processo di cura e scegliere in qualsiasi momento di ricevere o meno un servizio o di recedere dal contratto.

## APPROCCIO METODOLOGICO DI RIFERIMENTO

Il nostro approccio metodologico fa riferimento e integra tra loro vari modelli:

Il modello Psico-Sociale: che si basa sul riconoscere che l'individuo è sempre una persona, con una storia di vita e con dei bisogni sociali e psicologici, e in quanto tale è importante permettere alla persona di compiere delle scelte e rispettarle, focalizzarsi sulle abilità residue e non tenere conto solo delle capacità compromesse a causa della malattia.

L'approccio Capacitante: per i nostri operatori è importante riconoscere e tener vive le competenze elementari degli anziani. La persona può svolgere le attività di cui è capace, così come è capace, senza sentirsi in errore. Il nostro motto è: non è importante il COME ma che ancora la persona riesce in qualche modo a FARE, ed è questo fare che i nostri operatori ogni giorno cercano di rinforzare.

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**  
**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**  
**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

2

## **I DIRITTI DELL'OSPITE**

La Cooperativa Amore e Vita garantisce all'ospite il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana"

- Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, ecc.)
- Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata con scienza e coscienza rispettando la sua volontà
- Il Diritto alla riservatezza: deve essere tutelato il segreto sulle sue notizie personali anche secondo quanto previsto dalla normativa sulla Privacy in vigore
- Il Diritto di rispetto al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore
- Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano
- Il Diritto di parola e ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile

## **LE FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il Centro Diurno "Amore e Vita" si rivolge a persone anziane fragili, dove si valorizzano gli aspetti emotivi, affettivi ed empatici. La nostra missione è quella di promuovere il benessere della persona anziana sotto tutti gli aspetti: fisico, mentale/cognitivo, sociale/relazionale.

Il Centro Diurno si propone di attuare e perseguire le seguenti finalità:

- aumentare il tempo di permanenza dell'utente nel proprio domicilio ritardando l'istituzionalizzazione.
- dare un sollievo e un sostegno alle famiglie.

## **LE CARATTERISTICHE E GLI SPAZI**

L'ambiente è dotato di un arredamento confortevole e sicuro per promuovere il benessere della persona.

I locali:

Uno spogliatoio per gli ospiti, locale spogliatoio con servizio igienico per il personale, una sala da pranzo molto ampia e luminosa, una sala soggiorno/relax, una stanza per i laboratori, una cucina e una zona per lo smistamento del cibo, un'infermeria con armadietto per i farmaci, un ufficio amministrativo, un ufficio per il coordinamento. Tre bagni per gli utenti (rapporto di 1:8) di cui due attrezzati alla non autosufficienza.

Il Centro, essendo disposto al primo piano, è dotato di impianto ascensore.

Sono presenti corrimano a parete lungo i corridoi e una linea telefonica a disposizione degli ospiti.

## **DESTINATARI**

I destinatari sono anziani sopra i 60 anni, in condizioni di semi-autonomia con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste.

In particolar modo gli utenti devono presentare le seguenti caratteristiche:

L'autosufficienza.

Semi-autosufficienza: non devono essere compromesse tutte le funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni primari/personali e relazionali; la semi-autonomia sarà monitorata tramite la scala ADL (ACTIVITIES OF DAILY LIVING). Saranno accolti anziani che non richiedono un rapporto operatore-ospite non compatibile con quello presente nella struttura.

Vengono esclusi quei soggetti che necessitano di cure sanitarie (mediche e infermieristiche) continuative.

Gli utenti devono essere immuni da malattie infettive e contagiose.

Gli utenti devono essere idonei alla vita comunitaria.

## **ORARIO**

Il Centro Diurno Amore e Vita è aperto dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 15:00.

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**  
**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**  
**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

## **MODALITÀ DI AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO**

La richiesta di inserimento nel Centro Diurno è formulata dalla famiglia dell'utente. Dopo un primo colloquio conoscitivo, vengono consegnati alla famiglia la modulistica per effettuare la domanda d'ingresso dove viene richiesta la partecipazione compilativa da parte del medico curante. La modulistica compilata completerà la valutazione per verificare della presenza dei requisiti di ammissione.

Se e quando il soggetto richiedente risultasse idoneo, il Coordinatore del Centro Diurno contatta la famiglia e programma l'incontro per definire le modalità di inserimento; in caso non ci fossero posti disponibili, l'assistito è inserito nella lista d'attesa.

In caso di idoneità, ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'utente che determini una variazione del livello di non autosufficienza deve essere ugualmente certificato.

Al momento dell'ingresso dovrà essere fornita tutta la documentazione sociale e sanitaria prevista:

- Scheda di valutazione da far compilare al Medico di Medicina Generale dell'utente;
- Certificato che attesti l'idoneità alla vita in comunità e l'assenza di malattie infettive;
- Prescrizione medica delle terapie in atto ed eventuali aggiornamenti in modulistica apposita fornita dal centro ( in caso di cambiamenti nella terapia farmacologica in atto, occorre fornire tempestivamente al Centro Diurno copia della nuova prescrizione medica). Il foglio terapie va rinnovato ogni anno;
- Fotocopia documento di riconoscimento;
- Scheda completa con i dati anagrafici propri e dei familiari a cui fare riferimento in caso di necessità;
- Contratto sottoscritto dall'interessato e/o familiare;
- Consenso al trattamento dei dati personali.

Il materiale verrà conservato e custodito in un'apposita cartella personale per ogni utente contenente i documenti sopraelencati, oltre che un elaborato con gli obiettivi e la valutazione del Piano assistenziale individualizzato che verrà formulato nel momento dell'ingresso. (PAI)

Ogni ospite renderà disponibili agli operatori del Centro:

- un cambio completo di indumenti da lasciare per eventuale necessità e un asciugamano piccolo;
- gli ausili necessari (pannoloni, deambulatori..);
- le medicine previste dalla terapia in atto (consegnare il farmaco nella sua apposita scatola);

### **Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale:**

il diritto di accesso agli atti amministrativi è disciplinato dalla legge 241/90 sul procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi, che gli dedica gli articoli da 22 a 28. Il diritto di accesso si esercita presentando presso la sede amministrativa la richiesta firmata e datata, specificando il documento da visionare e motivando la richiesta. La risposta avverrà entro 30 giorni dalla richiesta.

### **PROVA D'INGRESSO**

L'ingresso avverrà tramite una prova di massimo una settimana, da concordare con il Coordinatore di Struttura. Nella prova, l'ospite potrà usufruire di tutti i servizi tranne il trasporto. Al termine della prova, se dovesse aver esito negativo, andranno pagati unicamente i pasti effettuati, se dovesse avere esito positivo, andrà pagata la quota della retta più i pasti, facendo riferimento alla tariffa mensile.

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**  
**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**  
**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

4

**REV.02 30/07/2022**

## LA LISTA DI ATTESA E LA SUA GESTIONE

Per garantire a tutti i cittadini la possibilità di accesso ai servizi del Centro Diurno, nel caso si verificasse un esaurimento dei posti disponibili, le domande pervenute saranno inserite in una lista d'attesa. Questo strumento è atto a garantire il rispetto dei fondamentali diritti della persona, quali la tutela del benessere dell'individuo e della sua famiglia e l'eguaglianza nell'accesso alle prestazioni. Le liste di attesa verranno redatte in base all'ordine cronologico delle richieste arrivate al Centro Diurno in apposito modulo. La priorità verrà data in base all'ordine cronologico e alle caratteristiche di idoneità all'ammissione.

## DIMISSIONI

La permanenza nel Centro Diurno "Amore e Vita" non è da considerarsi definitiva perché, nel rispetto della libertà individuale, l'utente potrà essere dimesso in qualsiasi momento dal Centro:

- 1) Per sua esplicita richiesta, da presentare per iscritto
- 2) A seguito di incompatibilità con il modello assistenziale del centro diurno
- 3) Per decisione motivata del Coordinatore della Struttura e dell'equipe nel caso in cui:
  - Vengano meno i requisiti di ingresso;
  - Per assenza ingiustificata e/o non comunicata superiore a 15 giorni;
  - L'ospite divenga pericoloso per se stesso o per gli altri ospiti;
  - Tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità;
  - Abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce a danno di altri ospiti o del personale di servizio;
  - Risulti moroso per un periodo superiore a giorni 30;
  - In casi di particolare gravità, ad insindacabile giudizio del Consiglio d'Amministrazione, il preavviso di cui sopra viene determinato in 24 ore.

## ELABORAZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)

All'ingresso di un nuovo utente, gli operatori predisposti inizieranno la costituzione e l'aggiornamento di una cartella personale dell'ospite per la raccolta dei dati e la valutazione dei suoi bisogni assistenziali. Alla sottoscrizione del PAI segue un monitoraggio effettuato periodicamente mediante le osservazioni e le valutazioni di tutto lo staff.

## I SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO DIURNO "AMORE E VITA"

Funzionigramma e Organigramma

SERVIZI	FUNZIONE	NUMERO	FORMAZIONE
Coordinamento del servizio	Garantisce il corretto funzionamento del centro. Si occupa del monitoraggio e sostegno del lavoro degli operatori, della documentazione di tutte le attività in accordo e integrazione con i servizi territoriali.	1	Laurea, Esperienza di più di 4 anni nel coordinamento di strutture semiresidenziali. Aggiornamento ECM.
Attività di animazione	Vengono proposte attività ricreative e di mantenimento delle autonomie e attività di animazione e tempo libero di gruppo.	1	Diploma di scuola superiore e esperienza come animatore in strutture per anziani Aggiornamento
Assistenza socio-sanitaria	Viene garantita ad ogni utente un'assistenza socio assistenziale. Il servizio è svolto	2	Titolo di operatore socio-sanitario Corso di primo soccorso

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**

**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**

**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

5

**REV.02 30/07/2022**

	da Operatori Socio Sanitari che assicurano le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali e aiuto nelle attività di vita quotidiana)		Corso Antincendio Corso HACCP  Aggiornamento annuale attraverso corsi di formazione interni ed esterni
Assistenza Infermieristica:	Viene garantita la presenza di un infermiere in base ai bisogni e al tipo di problematiche degli ospiti.	1	Laurea in infermeria Aggiornamento ECM  Servizio affidato alla Cooperativa CB Care.

#### ULTERIORI SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO	FUNZIONE
Servizio di ristorazione:	Il Centro Diurno garantisce, per chi ne farà richiesta, un servizio di ristorazione con pasti anche personalizzati per problematiche mediche o esigenze particolari (intolleranze, patologie, motivi religiosi). Il vitto viene preparato nella cucina interna alla struttura. La cucina è a carattere tradizionale.
Pulizia dei locali e Servizi Alberghieri	Il servizio di pulizia degli ambienti viene effettuato tutti i giorni in cui è aperto il Centro Diurno
Servizi Generali:	Servizio amministrativo e di segreteria situato in Piazzale Camerino 3/A.
Trasporto:	Il Centro Diurno mette a disposizione un servizio di trasporto all'interno di alcune zone del Comune di Ancona in orari prestabiliti in base al domicilio dell'utente

Garantito dal Servizio Sanitario Nazionale-Assistenza medica: l'ospite entrando in struttura, conserva il rapporto con il suo medico di base e/o di riferimento.

#### STANDARD ASSISTENZIALI delibera 1331/2014

ASSISTENZA GLOBALE GARANTITA DI ALMENO 50 MIN/DIE PER OSPITE COSI' DISTRIBUITA (25 ospiti)

	MINUTI DI ASSISTENZA GIORNALIERE	SETTIMANALI	ORARIO
OSS	30 MIN/DIE PER OSPITE	1 OSS A 35 ORE 1 OSS A 30 ORE	8:00-15:00 8:30 -14:30

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**  
**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**  
**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

6

<b>ANIMATORE</b>	10 MIN/DIE PER OSPITE	20 ore a settimana	9:00-13:00
<b>INFERMIERE</b>	10 minuti al giorno/utente	20 ore a settimana	10:00-14:00
	MINUTI ASSISTENTA GIORNALIERA PER OSPITE		
<b>TOTALE</b>	<b>50 MIN/DIE per ospite</b>		

#### **AMMONTARE E MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA**

La retta di soggiorno, è fissata, ad insindacabile giudizio, con delibera del Consiglio di Amministrazione in base alle necessità di bilancio, come nella seguente tabella:

Orario	Retta mensile senza il trasporto	Retta mensile con il trasporto	Pasti
8:30 -14:30	340 euro	400 euro	7 euro al giorno

GLI IMPORTI STABILITI DEVONO ESSERE VERSATI, MENSILMENTE ED ANTICIPATAMENTE, ENTRO E NON OLTRE IL 10° GIORNO DEL MESE DI RIFERIMENTO

NON E' PREVISTO ALCUN RIMBORSO DELLA RETTA VERSATA nemmeno in caso di dimissioni o decesso dell'anziano o per assenze prolungate nel corso del mese.

Gli utenti ammessi al Centro Diurno devono prevedere il pagamento della quota mensile (retta più pasti) indipendentemente dalla loro presenza o no presso il Centro.

Sarà decurtata nel mese successivo, in caso di assenza giustificata, la sola quota giornaliera del pasto pari a € 7.

La conservazione del posto in caso di assenza prolungata giustificata avviene previo pagamento della retta.

#### **ORGANIZZAZIONE GIORNALIERA GENERALE**

Orario	Attività	Descrizione
8:00-9:00	Arrivo al diurno	Accoglienza degli ospiti in struttura
9:00-11:45	Attività di animazione	Partecipazione ai laboratori in base alla programmazione
11:45-13:00	Pranzo	Servito a tavola dal personale preposto
13:00-14:30	Riposo/attività	
14:30-15:00	Ritorno al domicilio	

L'attività del Centro è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- programmazione generale delle attività;
- cartella personale degli ospiti;
- piano assistenziale individuale;
- verbale degli incontri e delle riunioni di servizio;
- registro di presenza degli ospiti;
- registro di presenza degli operatori;
- attività di formazione e aggiornamento del personale.

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**  
**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**  
**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

7

## **RAPPORTI CON L'ESTERNO, COMUNITÀ LOCALE E SERVIZI TERRITORIALI**

### *Familiari*

All'interno del Centro Diurno vengono organizzate feste in occasione delle principali ricorrenze in cui saranno invitati a partecipare i familiari e gli ospiti.

E' prevista la costituzione di un Organismo di Rappresentanza delle Famiglie, sarà valutato e verificato direttamente con le stesse le modalità per provvedere alla sua costituzione, al fine di assicurare maggiore partecipazione alle attività della struttura.

### *Comunità locale e territorio*

-Si attiveranno per gli ospiti del diurno, iniziative culturali, visite ai musei, partecipazione ad eventi di carattere ricreativo nel corso dell'anno.

-Inoltre, all'interno dei locali del centro diurno, fuori dall'orario del servizio, saranno organizzati momenti di condivisione, formazione, informazione e consultazione sul tema dell'anziano aperti alla cittadinanza.

-E' prevista la possibilità di tirocini formativi, già attivati nelle altre strutture gestite dalla Cooperativa Amore e Vita, per giovani delle scuole superiori che desiderano lavorare nel sociale, corsi OSS, corsi per Animatori sociali. Inoltre la Cooperativa Amore e Vita accoglie Borse Lavoro e giovani appartenenti a categorie "svantaggiate" o a "rischio" per effettuare borse d'inserimento lavorativo permettendo così un periodo lavorativo a stretto contatto col personale qualificato della Cooperativa.

Inoltre possono essere previsti nel corso dell'anno progetti d'incontro con le scuole elementari.

### *Collaborazione con il Volontariato*

La struttura si avvale dell'ausilio di volontari che possono accedere previa autorizzazione e, nell'esercizio del proprio operato, devono attenersi ai programmi concordati in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

È attiva una collaborazione tra la Cooperativa Amore e Vita e l'Associazione Amici del Samaritano Onlus.

### *Coordinamenti con la rete di servizi*

Il centro diurno vuole integrarsi con i servizi territoriali già presenti.

In particolare:

- collaborando con i servizi sociali del Comune di Ancona

## **REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA**

Gli utenti del Centro Diurno Amore e Vita possono ricevere visite nel rispetto degli altri ospiti, prestando attenzione a non arrecare disturbo specialmente nell'orario dei pasti.

Non è permesso l'accesso alla struttura di estranei, cioè di persone al di fuori della cerchia parentale prossima dell'ospite, se non preventivamente autorizzato dal Responsabile del Centro e concordato con la famiglia.

Gli esterni (volontari/ familiari/ ecc. ) che accedono al centro diurno dovranno compilare all'ingresso e in uscita il registro visite, in modo da regolamentare gli accessi in struttura.

In presenza di febbre superiore ai 37,5°, di alterazioni rilevanti della pressione sanguigna, di patologie acute (ad es. gastroenterite), nonché in stato di evidente alterazione/agitazione, l'ospite non può essere accolto al Centro Diurno; qualora gli stessi sintomi si presentino dopo l'accesso quotidiano al Centro, i familiari o le altre persone aventi titolo dovranno attivarsi per riaccompagnare l'ospite al domicilio o al servizio sanitario più adeguato.

Qualora, a seguito di eventi patologici o prolungati ricoveri ospedalieri, si verificano significative variazioni nei livelli di autonomia degli ospiti, verrà effettuata dall'equipe, prima della riammissione, una rivalutazione delle condizioni della persona.

In caso di emergenza sanitaria il personale assistenziale del Centro Diurno si riserva di attivare il servizio sanitario di emergenza, avvisando contestualmente i familiari. I familiari o le altre persone aventi titolo devono comunicare al personale del Centro Diurno un recapito telefonico per la segnalazione tempestiva di eventuali emergenze.

Non è possibile introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri.

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**  
**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**  
**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**



Non è possibile introdurre nella struttura pasti o cose da mangiare senza l'autorizzazione da parte della struttura, nonché di lasciarlo alla libera gestione degli ospiti, senza darne avviso preventivo. Tale comportamento potrebbe risultare in alcuni casi pregiudizievole alla salute degli altri.

Le assenze al centro diurno vanno comunicate tempestivamente al coordinatore della struttura che si occuperà di disdire il trasporto e il pasto.

Le comunicazioni su cambiamenti della terapia e diete vanno trasmesse al coordinatore della struttura accompagnate da documentazione medica.

### **EMERGENZA COVID ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

All'ingresso in struttura verrà posizionata una soluzione idroalcolica, in modo che le persone prima di entrare e di uscire possano utilizzarla. Il familiare (o operatore) accompagnerà l'assistito nell'area filtro dove verrà misurata la temperatura corporea.

Nel caso di temperatura > a 37.5°C, verrà negato l'accesso alla struttura/servizio, avvisata la famiglia che dovrà riportare a casa l'ospite o venirlo a riprendere se l'accesso è avvenuto tramite pulmino e avvertire il proprio Medico di Base.

In caso di temperatura > a 37° l'assistito dovrà aspettare insieme al suo familiare (operatore) prima di accedere al servizio, dopo 10 minuti verrà di nuovo misurata la temperatura. I familiari, i volontari, gli autisti non potranno accedere nei locali della struttura.

Attività di animazione ed educative

Saranno organizzate attività di animazione/educative che non prevedano lo scambio di oggetti/cartelle/palline e che permettano di mantenere le distanze minime previste.

### **SCREENING PER ACCERTAMENTO COVID**

Prima di avvedere al servizio, gli assistiti saranno sottoposti a screening per accertamento della positività da COVID-19 da parte dell'Area Vasta competente per territorio e per tutti gli ospiti e operatori verrà programmato uno screening periodico con cadenza ogni quindici giorni attraverso il tampone.

### **PULIZIA LOCALI**

Verranno inoltre prese queste misure:

- Ricambio dell'aria in tutti gli ambienti dove sono presenti utenti e personale .
- I filtri dei condizionatori verranno puliti settimanalmente, se utilizzati.
- Nel caso di locali senza finestre (spogliatoi, servizi igienici, ecc.), ma dotati di ventilatori/estrattori verranno mantenuti in funzione per l'intero orario di lavoro per ridurre le concentrazioni nell'aria
- Le pulizie quotidiane degli ambienti/aree, devono riguardare anche le superfici toccate più di frequente (ad es., porte, maniglie, finestre, vetri, tavoli, interruttori della luce, servizi igienici, rubinetti, lavandini, scrivanie, sedie, maniglie carrello, corrimano , telecomandi ecc.).

### **PREVENZIONE CONTAGIO DEGLI OSPITI**

Gli assistiti - autonomamente, con guida verbale o sostegno materiale - verranno adeguatamente istruiti e supportati a lavarsi le mani correttamente e frequentemente, e osservare una corretta igiene respiratoria.

La sanificazione delle mani degli utenti dovrà avvenire all'ingresso e all'uscita, prima e dopo pranzo e più volte nel corso della permanenza al centro.

Le famiglie verranno attivamente coinvolte in tale percorso formativo e, a loro volta, dovranno impegnarsi a far adottare tali accorgimenti anche in ambiente domestico e a misurare la temperatura della persona prima di uscire di casa e, in caso di tosse e raffreddore, sospendere la frequentazione del centro diurno.

La Cooperativa, informerà assistiti e familiari circa le disposizioni di prevenzione delle Autorità, consegnando e/o affiggendo all'ingresso e nei luoghi maggiormente visibili dei locali materiale informativo. Gli assistiti che usufruiranno del trasporto dovranno obbligatoriamente indossare una mascherina.

### **STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**  
**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**  
**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

9

Il Centro Diurno Amore e Vita pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente e della sua famiglia. L'organizzazione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità, monitorando ogni anno la stessa, e verificando gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. L'Ente gestore ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto.

Gli indicatori di qualità in particolare riguarderanno: l'assenza delle cadute causate per negligenza, l'uso di contenzione, l'uso di psicofarmaci, l'incontinenza urinaria e l'efficacia dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI).

#### **Formazione del personale**

Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti ed è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.

La formazione continua del personale riveste una funzione strategica per la qualità dell'erogazione dei servizi agli Ospiti. La Cooperativa ha eletto un responsabile della formazione che informa il personale operante su eventuali corsi esterni e ne organizza degli interni, allo scopo di migliorarne costantemente le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti del personale, con l'obiettivo di garantire il massimo livello di qualità del servizio.

La Cooperativa si accerterà che ogni anno il personale abbia svolto l'aggiornamento minimo richiesto per ogni figura professionale e si occuperà di organizzare e far partecipare il personale dipendente a tutti i corsi e aggiornamenti obbligatori, nel rispetto della normativa vigente (Corso di Primo Soccorso, Corso Antincendio, Corso Hccp ecc.)

#### **Sistemi informativi scritti e riunioni di equipe**

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi. Inoltre vengono realizzate mensilmente riunioni di equipe

#### **Attuazione del D. Lgs. n. 81/2008 e Piano operativo di emergenza ed evacuazione**

La Cooperativa Amore e Vita ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti in struttura, provvedendo ad elaborare un documento di valutazione del rischio (DVR) e di seguito predisponendo idoneo piano di emergenza.

A tutti i dipendenti è stata data informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare e sulle procedure da seguire in emergenza. Sono stati affissi in struttura una planimetria di tutto il piano interessato indicando la posizione dei dispositivi di spegnimento, di rilevazione fumi, dei quadri elettrici, delle vie di fuga, delle avvertenze da seguire in caso di incendio, con specifica indicazione dei punti precisi di posizionamento e successivi percorsi da seguire.

#### **HACCP**

In adempimento a quanto previsto dalle disposizioni del Decreto Legislativo 155/97 inerente all'autocontrollo alimentare, basandosi sui principi HACCP, l'Ente ha elaborato il relativo manuale, mettendo così in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

### **Reclami e suggerimenti**

Qualora un Ospite, o un suo familiare, intenda segnalare un qualunque tipo di disservizio o di suggerimento può rivolgersi direttamente al Coordinatore di struttura, oppure compilare un modulo "Foglio di suggerimenti e reclami" a disposizione degli ospiti e dei familiari.

Ogni segnalazione sarà accolta e valutata. La Cooperativa, infatti, si prefigge l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i servizi.

Gli utenti e le rispettive famiglie saranno inoltre invitate a verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta dei servizi e quanto realmente 'erogato' dalla struttura attraverso il "questionario di indagine della qualità" distribuito annualmente alle famiglie.

### **Coinvolgimento delle famiglie**

Verrà aggiornata costantemente la bacheca informativa presso la struttura e verranno inviati ai familiari gli avvisi e le iniziative organizzate dalla Cooperativa.

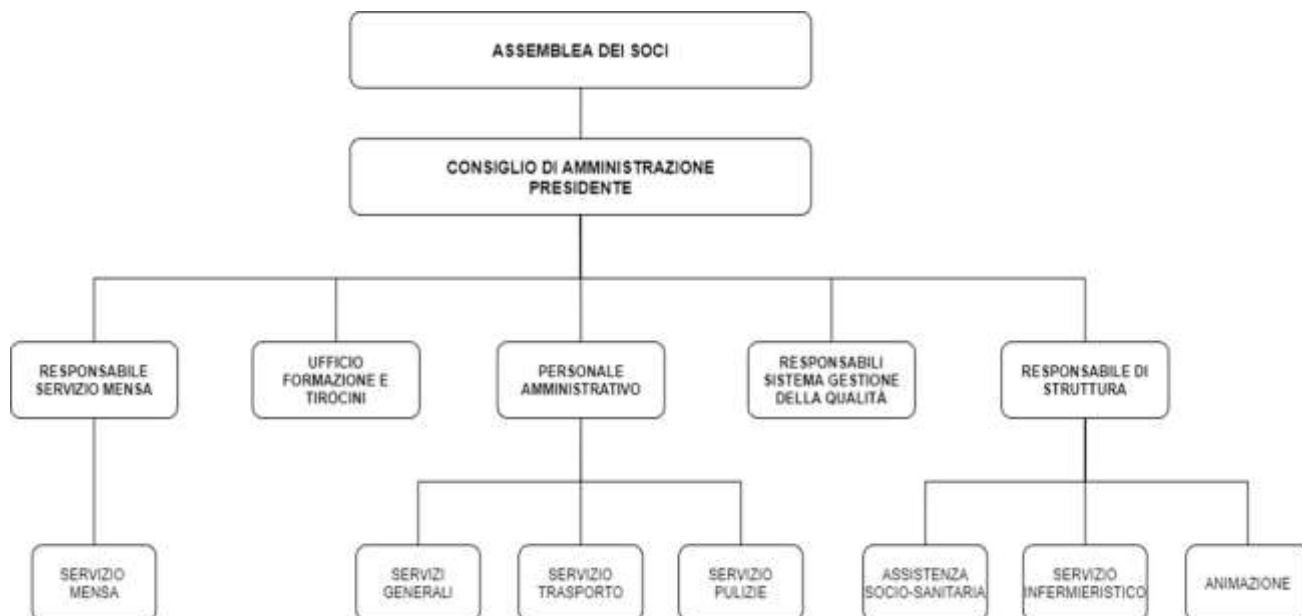
I familiari saranno tempestivamente informati degli aggiornamenti e cambiamenti all'interno della Carta dei Servizi, inoltre saranno coinvolti nell'assistenza del proprio caro in maniera partecipativa, grazie anche alla condivisione annuale del Piano Assistenziale Individuale e grazie ai colloqui individuali formativi/informativi effettuati nel corso dell'anno per creare continuità nell'assistenza e dotare il familiare di strumenti da utilizzare a domicilio per la gestione del proprio caro.

<b>Ufficio amministrativo e Sede legale della Cooperativa Amore e Vita:</b> Piazzale Camerino n. 3/A - 60126 Ancona Tel 071 43930	<b>Coordinamento Centro Diurno Amore e Vita:</b> Piazzale Camerino n.3/A - 60126 Ancona Tel 07143930
<b>Presidente della Cooperativa:</b> Don Giancarlo Sbarbati	<b>Coordinatrice:</b> Dott.ssa Serena Rabini: 3289034493
Assicurazione	Numero: 1006.1005008030

**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**  
**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**  
**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

11

## Organigramma



**Piazzale Camerino 3/A Ancona (An)**  
**Amministrazione e telefono interno struttura: Tel. 07143930**  
**Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

12

**REV.02 30/07/2022**