



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

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno per Demenze SRD

“Ernesto Santini”

**Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763**

1

IL CENTRO DIURNO PER DEMENZE

Il Centro Diurno per demenze, denominato “Ernesto Santini” è una struttura semiresidenziale con un elevato livello d’integrazione socio-sanitaria destinata ad accogliere un massimo di 15 utenti con diagnosi di demenza.

La struttura è situata al piano terra, in Via Madre Teresa di Calcutta 1 /B - Ancona (AN) e gestita dalla Cooperativa Sociale Amore e Vita Onlus.

LE RADICI E LA STORIA DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno per demenze “Ernesto Santini” nasce grazie al contributo della Fondazione Cariverona che ha permesso la realizzazione del progetto InnFamiglia: Innovazione sociale e tecnologica per le famiglie che assistono malati affetti da Alzheimer.

Il progetto InnFamiglia è stato coordinato dall’ INRCA di Ancona in stretta collaborazione con il Comune di Ancona, la Cooperativa Amore e Vita e il Sammaritano Onlus e ha portato alla nascita nel 2020 del centro diurno per demenze “Ernesto Santini” con l’obiettivo di integrare i servizi già presenti nel territorio come il Centro Diurno INRCA, permettendo una continuità assistenziale per le famiglie e i pazienti.

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 Gentlecare creando un ambiente protesico, sicuro e terapeutico. In ogni fase della malattia l’ambiente può compensare o accentuare i deficit cognitivi ed i problemi comportamentali.

Ponendo attenzione all’ambiente e utilizzando piccoli accorgimenti in base alla persona, è possibile aiutare a ridurre i problemi comportamentali e favorire il mantenimento delle funzionalità residue.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

L'Approccio Snoezelen nelle nostre attività educative diamo importanza all'approccio multisensoriale mirato alla ricerca di un contatto con il mondo interno della persona attraverso la stimolazione dei sensi.

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 e 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, anche in caso di compromissione delle funzioni cognitive. 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 , e è questo fare che i nostri operatori ogni giorno cercano di rinforzare.

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

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno per demenze "Ernesto Santini" ha come finalità quella di:

- promuovere il benessere della persona e il mantenimento delle capacità residue sotto tutti gli aspetti: fisico, cognitivo, sociale/relazionale.
- aumentare il tempo di permanenza dell'utente nel proprio domicilio ritardando l'istituzionalizzazione.
- dare un sollievo ai familiari ed aiutare gli stessi a comprendere l'evoluzione della malattia e le modalità di approccio comportamentale corretto per creare continuità fra gli interventi del Servizio e quelli del caregiver a domicilio.

LE CARATTERISTICHE E GLI SPAZI

I locali:

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

3

Accoglienza- Ingresso, Uno spogliatoio per gli ospiti con armadietti singoli, Una sala da pranzo molto ampia e luminosa , un soggiorno, Tre bagni per gli utenti (rapporto di 1:8) di cui due attrezzati alla non autosufficienza, Cucina per la ricezione dei pasti, Infermeria, Due stanze per i laboratori di animazione , una stanza per il laboratorio di movimento e una stanza per la Snoelezen Therapy.
Sono presenti corrimano a parete lungo i corridoi e uno spazio esterno adeguato alla disabilità.

DESTINATARI

I destinatari sono anziani con una diagnosi di demenza.

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

Gli utenti devono essere immuni da malattie infettive e contagiose e idonei alla vita comunitaria.

In particolare:

- assenza di disturbi Psicologici e Comportamentali (Behavioural and Psychological Symptoms of Dementia - BPSD) tali da impedire la frequenza del servizio ;
- autonomia motoria, conseguita anche con l'utilizzo di ausili per la deambulazione (tripode, carrello, bastone);
- autonomia nell'alimentazione

ORARIO

Il Centro Diurno per demenze è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 15:00

MODALITÀ DI AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO

Il Coordinatore del Centro Diurno contatta la famiglia che ne ha fatto richiesta e programma un primo colloquio per raccogliere informazioni sulla storia di vita della persona, abitudini, interessi e bisogni assistenziali e per valutare l'idoneità al centro diurno.

Il Coordinatore, nel momento del colloquio, fa avere alla famiglia i moduli per fare la richiesta d'inserimento. I moduli richiedono la partecipazione compilativa da parte del medico curante e dai servizi competenti. (valutazione e assenso del Centro per Disturbi Cognitivi e Demenze (CDCD) di riferimento.

I moduli compilati andranno riportati alla struttura che procederà a completare la valutazione e la verifica della presenza dei requisiti di ammissione.

In caso la persona fosse idonea verrà contattata per effettuare la prova. Se non ci fossero posti disponibili verrà inserita in lista d'attesa.

In caso la persona risultasse non idoneo sarà inserito nella lista d'attesa.

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

- Diagnostici di demenza
- Ultimo MMSE (Mini Mental State) valutato dell'U.V.I del Distretto di competenza
- 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).

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

4

- 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.

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.

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 apposita modulistica e alle caratteristiche di idoneità all'ammissione.

PROVA D'INGRESSO

L'ingresso avverrà tramite una prova di massimo una settimana, da accordare con il Coordinatore di Struttura, che potrà proporre un ingresso graduale.

Ogni ospite renderà disponibili al momento della prova:

- 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, contenute nella loro apposita scatola ;

DIMISSIONI

La permanenza nel Centro Diurno "Ernesto Santini" non è da considerarsi definitiva perché, nel rispetto della libertà individuale, potrà essere dimesso in qualsiasi momento dalla Centro:

- 1) Per sua esplicita richiesta, da presentare per iscritto su apposita modulistica che può essere richiesta al centro diurno.
- 2) A seguito di incompatibilità con il modello assistenziale del centro diurno;
- 3) Per decisione motivata del Coordinatore della Struttura e dall'equipe nel caso in cui:
 - Vengano meno i requisiti di ingresso;
 - L'ospite divenga pericoloso per se stesso o per gli altri ospiti;
 - Tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità;
 - Risulti moroso per un periodo superiore a giorni 30;

ELABORAZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

5

All'ingresso di un nuovo utente, gli operatori predisposti inizieranno la costituzione e l'aggiornamento del Piano assistenza individualizzato (PAI). Il PAI permette di individuare i bisogni socio assistenziali dell'ospite, gli obiettivi e le strategie da utilizzare per raggiungerli.

Alla sottoscrizione del PAI segue un monitoraggio effettuato periodicamente mediante le osservazioni e le valutazioni di tutto lo staff. Il piano di Assistenza Individuato verrà condiviso con la famiglia che verrà chiamata periodicamente per essere informata di cambiamenti presenti o del mantenimento della situazione rispetto ai bisogni assistenziali, occupazionali e sociali e le azioni che gli operatori stanno mettendo in atto per soddisfarli.

I SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO DIURNO PER DEMENZE “ SANTINI”

Funzionigramma e Organigramma dell'equipe del Centro diurno per Demenze su 15 ospiti.

SERVIZI	FUNZIONE	<u>NUMERO</u>	<u>FORMAZIONE</u>
<u>Coordinamento del servizio</u>	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.	<u>1</u>	Laurea, Esperienza di più di 4 anni nel coordinamento di strutture semiresidenziali. Aggiornamento ECM.
<u>Servizio Psicologico</u>	Svolge colloqui periodici individuali e di gruppo con i familiari, fornisce indicazioni sulla gestione dell'utente a domicilio e da sostegno psicologico. Si occupa di supervisionare le attività educative, partecipa alle riunioni di equipe e alla sottoscrizione del PAI e lo condivide con la famiglia.	<u>1</u>	Laurea in Psicologia e diploma in Psicoterapia. Esperienza pluriennale all'interno di strutture diurne e residenziali per anziani e demenze. Aggiornamento ECM.
<u>Attività di animazione e Attività educativa-occupazionale</u>	Vengono proposte attività ricreative e di mantenimento delle autonomie e attività di animazione e tempo libero di gruppo.	1	Esperienza come animatore
<u>Assistenza socio-sanitaria</u>	Viene garantita ad ogni utente un'assistenza socio	2	Titolo di operatore socio-sanitario

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

6

	assistenziale. Il servizio è svolto da Operatori Socio Sanitari che assicurano le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali e aiuto nelle attività di vita quotidiana)		Corso di primo soccorso Corso Antincendio Corso HACCP Aggiornamento annuale attraverso corsi di formazione interni ed esterni
<u>Assistenza Infermieristica:</u>	E' presente per 4 ore al giorno dalle 8:45 alle 12:45	1	Laurea in infermeria Aggiornamento ECM Servizio affidato alla Cooperativa CB Care.

Le riunioni di equipe sono previste mensilmente della durata di un ora.

ULTERIORI SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO	FUNZIONE
<u>Servizio di ristorazione:</u>	I pasti vengono forniti dall'azienda Camst Group
<u>Pulizia dei locali e Servizi Alberghieri</u>	il servizio di pulizia degli ambienti viene effettuato tutti i giorni in cui è aperto il Centro Diurno
<u>Servizi Generali:</u>	Servizio amministrativo e di segreteria situato in Piazzale Camerino 3/A.
<u>Trasporto:</u>	Il trasporto sarà disponibile unicamente per la frequentazione dal Lunedì al Venerdì (5 giorni a settimana) e se congruente con le zone dove il trasporto è attivo. La tariffa potrebbe essere maggiorata in base al chilometraggio. Il trasporto non è attrezzato per la disabilità e è disponibile in orari prestabiliti in base al domicilio dell'utente e che potrebbero cambiare nel corso dell'anno. Non viene effettuato il trasporto in orari personalizzati. Gli autisti hanno esclusivamente il compito del

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

7

	<p>trasporto e non devono recarsi nelle abitazioni degli utenti ne quando vanno a prenderli a casa, ne quando li riaccompagnano. E' richiesta obbligatoriamente la presenza del familiare o chi per loro, fuori dall'abitazione, sia al mattino che nel pomeriggio ad attendere il pulmino e ad aiutare il proprio caro a scendere e salire. Si ricorda che le assenze andranno comunicate per tempo al numero di riferimento e non all'autista.</p>
--	--

Servizi a pagamento non inclusi nella retta:

- Fornitura abiti, biancheria personale e calzature e presidi sanitari (es. pannoloni, medicinali);

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 n. 937 del 20 luglio 2020

ASSISTENZA GLOBALE GARANTITA DI ALMENO 90 MIN/DIE PER OSPITE COSI' DISTRIBUITA SU 15 OSPITI

	ORARIO GIORNALIERO CON 15 OSPITI
OPERATORE SOCIO-SANITARIO (58 minuti al giorno per ospite)	OSS1 8:00-15:00 (7 ore) OSS 2 8:30-15:30 (7 ore) OSS3 13:00- 15:00 (1,5 ore)
ANIMATORE (16 minuti al giorno per ospite)	ANIMATORE: 8:30-13:00 (4,5 ore al giorno con 15 ospiti)
PSICOLOGO CON SPECIALIZZAZIONE	1,5 ore la settimana
INFERMIERE	8:45-12:45 (4 ore per 15 ospiti)
TOTALE	90 minuti ad ospite

ORGANIZZAZIONE GIORNALIERA GENERALE

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

8

Orario	Attività	Descrizione
8:30-9:00	Arrivo al diurno	Accoglienza degli ospiti in struttura
9:10-12:15	Attività occupazionale e di mantenimento delle funzionalità residue.	Partecipazione ai laboratori in base alla programmazione
12:30-13:30	Pranzo	Servito a tavola dal personale preposto
13:30-15:00	Riposo, Attività di animazione	Partecipazione ai laboratori in base alla programmazione
14:30-15:00	Preparazione per il ritorno al domicilio	
14:45-15:00	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.

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 e facendo riferimento alla delibera n° 1331 del 25 Novembre 2014 (Allegato C – quadro sinottico tariffe, su base giornaliera, per le strutture residenziali e semiresidenziali della Regione Marche). Attualmente la tariffa per la frequentazione del Centro Diurno Ernesto Santini corrisponde alla DGR 1331/2014 che prevede per le cure semiresidenziali SRD una tariffa totale di 58 euro e ripartita in 29 euro quota sanitaria e 29 euro a carico dell'utente/ comune come da tabella che segue.

Di questi, attualmente, sono a carico della famiglia:

<u>Orario</u>	<u>Retta mensile</u>	<u>Pasti</u>
9:00-15:00	20€ giornalieri	8€ al giorno

Il trasporto sarà disponibile unicamente per la frequentazione dal Lunedì al Venerdì (5 giorni a settimana) e se congruente con le zone dove il trasporto è attivo.

Le rette potrebbero subire variazioni nel corso dell'anno.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

9

GLI IMPORTI STABILITI DEVONO ESSERE VERSATI MENSILMENTE ENTRO E NON OLTRE IL 10 ° GIORNO DI OGNI MESE SUCCESSIVO ALLA FREQUENTAZIONE.

In caso di assenza

Per la conservazione del posto, **verrà pagata una quota pari a 10 euro per ogni giorno di assenza.**

Periodo di prova

L'ingresso in tutti i casi di frequentazione, avverrà tramite **una prova di massimo una settimana**, da concordare con il Coordinatore di Struttura, **in cui non verrà fornito il trasporto.**

La prova andrà pagata in base alle tariffe sopra descritte (20 euro di retta giornaliera + 8 euro di pasti giornalieri), per ogni giorno di prova effettuato, anche se dovesse avere esito negativo e la persona non volesse rimanere per tutto l'orario previsto all'interno della struttura.

Il pagamento della quota cessa con la firma e la consegna delle dimissioni.

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.

Non è previsto un Organismo di Rappresentanza delle Famiglie, ma sarà valutato e verificato direttamente con le stesse l'eventuale necessità di provvedere alla sua costituzione, al fine di assicurare maggiore partecipazione alle attività della struttura.

Comunità locale e territorio

-E' prevista la possibilità di tirocini formativi, già attivati nelle altre strutture gestite dalla Cooperativa Amore e Vita, (corsi OSS, corsi per Animatori sociali).

Collaborazione con il Volontariato

Non è possibile svolgere attività di volontariato all'interno della struttura

Coordinamenti con la rete di servizi

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

In particolare :

- collaborando con lo sportello Alzheimer del Comune di Ancona
- collaborando con i servizi del Comune

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

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

**Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763**

10

- 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 gradi, 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 verifichino 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.
- 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 dietetici vanno comunicate al coordinatore della struttura accompagnate da documentazione medica.

STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

Il Centro Diurno per demenze "Santini " 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 che 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 e è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.

**Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763**

11

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)

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 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, il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari per effettuare la somministrazione degli alimenti.

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 i familiari e imbucarlo nell'apposita cassetta presente all'ingresso della struttura.

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

**Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763**

12

‘erogato’ dalla struttura attraverso il “ questionario di indagine della qualità” distribuito annualmente alle famiglie.

Coinvolgimento delle famiglie

Verranno inviati ai familiari gli avvisi e le iniziative organizzate dalla Cooperativa.

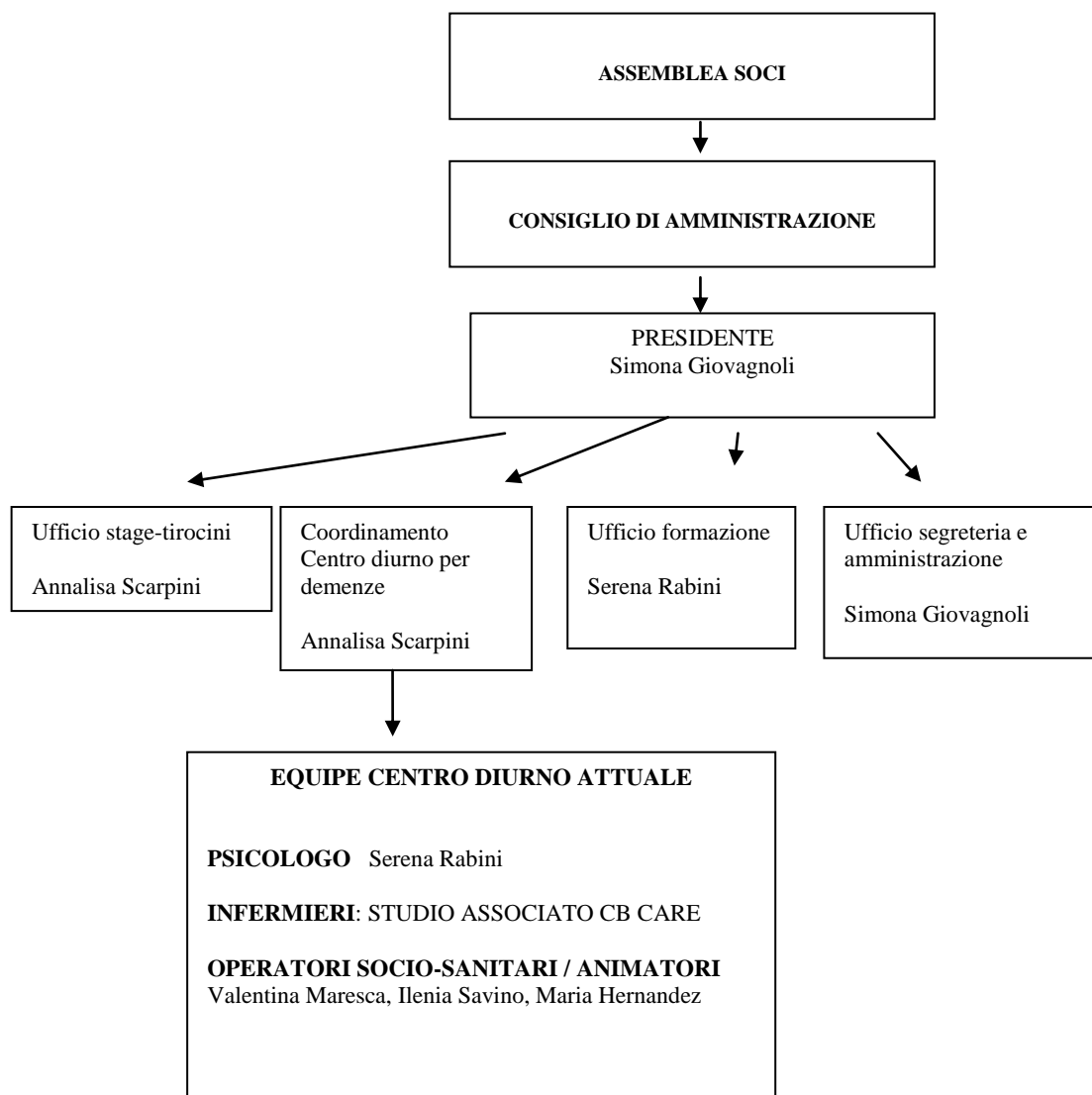
I familiari saranno tempestivamente informati degli aggiornamenti e cambiamenti all’interno della Carta dei Servizi, inoltre saranno coinvolti nell’assistenza del proprio caro in maniera partecipativa, grazie anche alla condivisione annuale del Piano Assistenziale Individuale e grazie ai colloqui individuali 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.

<u>Ufficio amministrativo e Sede legale della Cooperativa Amore e Vita:</u> Piazzale Camerino n. 3/A - 60126 Ancona	<u>Coordinamento Centro per demenze</u> Via Madre Teresa di Calcutta 1/b - 60126 Ancona
Presidente della Cooperativa: Simona Giovagnoli	Coordinatrice- Responsabile di struttura Tel. 3385416763
<u>Polizza assicurativa numero:</u> <u>65/1006.1005008030</u>	Amministrazione: 3406107600

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

13

ORGANIGRAMMA CENTRO DIURNO PER DEMENZE “ERNESTO SANTINI”



Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione Simona Giovagnoli: Tel. 3406107600
Coordinatrice Annalisa Scarpini: Tel.3385416763

14