KOS group

CENTRO DIURNO ALZHEIMER

Centro Diurno Integrato Anni Azzurri
San Giuseppe

San Benedetto del Tronto (AP)

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Anni Azzurri

KOS group

Centro Diurno Alzheimer
San Giuseppe

San Benedetto del Tronto (AP)

La **Carta dei Servizi**
è stata curata da:

Francesca Rossi
Direttore di Struttura

Versione di
aprile 2024

Emergenza COVID-19

Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia della popolazione più vulnerabile al COVID-19.

A beneficio della salute dei nostri Ospiti, dei Lavoratori e dei Visitatori, abbiamo sviluppato apposite linee guida.

Per questo motivo alcune informazioni rese in questa carta dei servizi potrebbero variare in base alla situazione epidemiologica in corso.

Gentile Ospite,

la **Carta dei Servizi** del **Centro Diurno Alzheimer San Giuseppe** che Le presentiamo contiene informazioni sugli aspetti strutturali ed organizzativi, ed inoltre sui servizi ed il personale che garantiamo per la cura e l'assistenza delle persone accolte.

Apriamo il nostro centro ad anziani affetti da demenza tipo Alzheimer, persone fragili che, in numero sempre crescente, necessitano di una risposta specifica ed efficace sul territorio, che rappresenti anche per la famiglia un valido supporto.

Per rispondere in modo adeguato e concreto ai bisogni ed alle aspettative di ciascun Ospite, operiamo secondo progetti ed obiettivi, definiti e condivisi dall'équipe di struttura insieme alle figure professionali preposte nell'AST e a tutto il personale operante.

Il nostro lavoro è orientato a valorizzare e sostenere le capacità funzionali dell'anziano per consentirgli la migliore autonomia possibile e stimolare una positiva relazione con le persone e l'ambiente, accrescendo la qualità di vita.

Ogni familiare potrà contribuire allo sviluppo di tale progettualità, in un riconoscimento della centralità di ogni nostro Ospite e del valore della sua rete affettiva e sociale.

Il Direttore di struttura
Francesca Rossi

Sezione Prima

1 **MISSION** 13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 14
1.2 I Principi fondamentali 14

2 **COME RAGGIUNGERCI** 17

3 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 19
3.1 Richieste di informazioni 19
3.2 Modalità di ammissione 19
3.3 Dimissioni 20

4 **LA VITA IN STRUTTURA** 21
4.1 I principi operativi 21
4.2 La formazione del personale 22
4.3 Le regole di vita comunitaria 22
4.4 La giornata tipo dell'Ospite 23
4.5 Come riconoscere il personale 24
4.6 Tutela della Privacy 25
4.7 Il Reclamo 25

5 **DIRITTI E DOVERI** 27
5.1 Diritti dell'Ospite 27
5.2 Doveri dell'Utente 29
5.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite 30

Sezione Seconda

6

6. I SERVIZI 35

6.1 Il coordinamento del Centro Diurno Alzheimer 35

6.2 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) 36

6.3 L'assistenza educativa e la terapia occupazionale 36

6.4 L'assistenza socio-sanitaria 37

6.5 L'assistenza infermieristica 37

6.6 L'assistenza medica 38

6.7 Organizzazione delle attività ricreative 38

6.8 La ristorazione 39

6.9 Le associazioni di volontariato, le realtà sociali ed i servizi del territorio 39

6.10 Il Comitato delle Famiglie 40

7

ASPETTI ECONOMICI 41

7.1 La retta mensile 41

7.2 Prestazioni e servizi inclusi nella retta 42

7.2 Prestazioni e servizi non inclusi nella retta 43

Sezione Terza

8

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ 47

Centro Diurno Alzheimer San Giuseppe in un clic

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi.

anniazzurri.it/centro-diurno-alzheimer-san-giuseppe

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dal Centro Diurno Alzheimer San Giuseppe e dedicato ad ogni Ospite della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

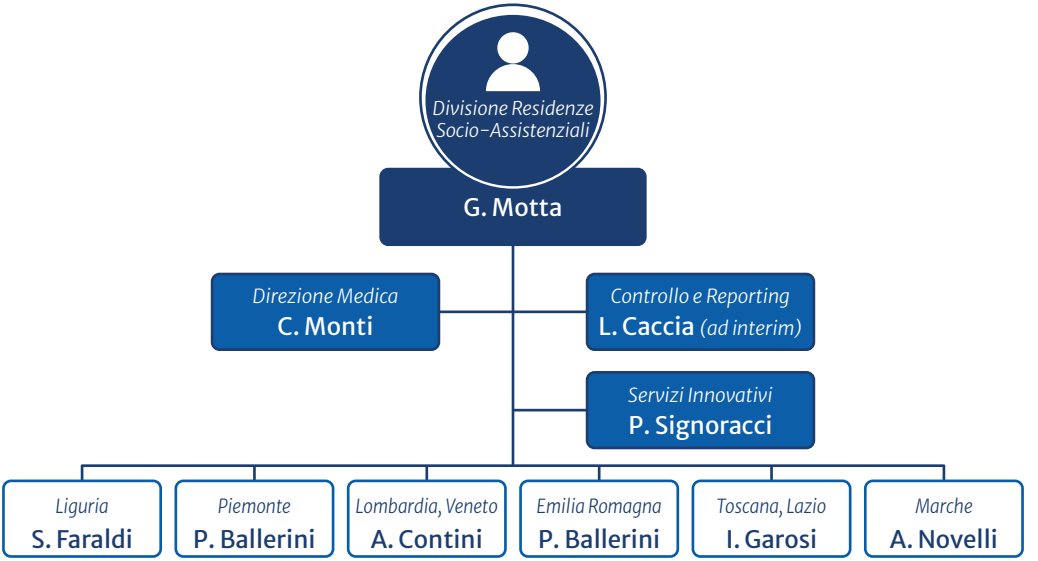
Buona lettura!

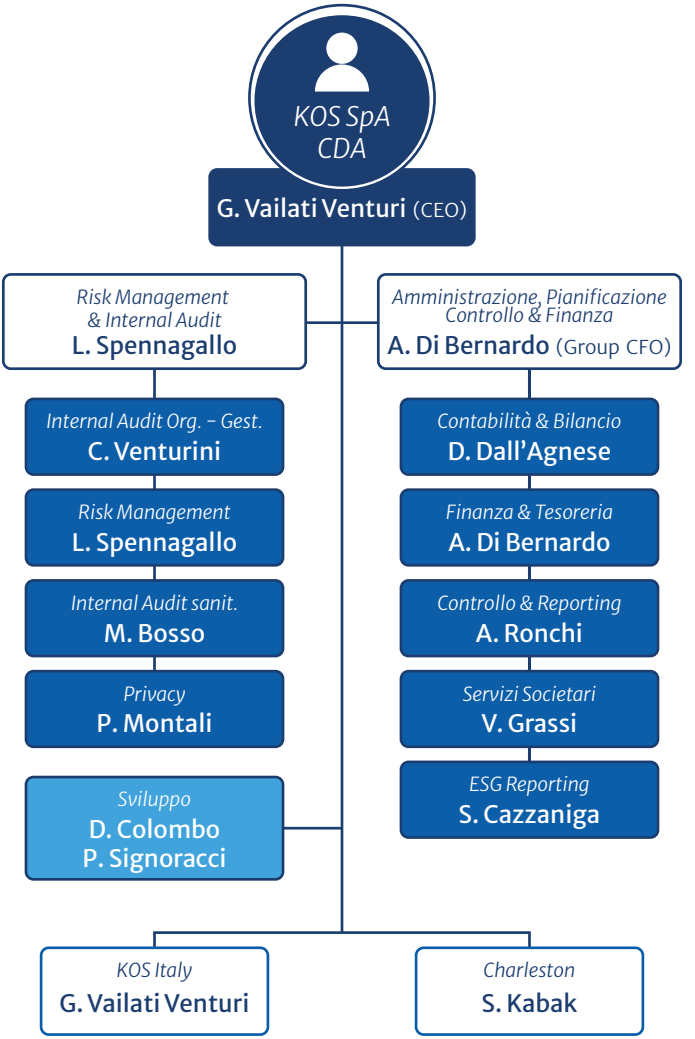
Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca

Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano

In fondo alla carta sono disponibili alcune **pagine dedicate a note ed appunti**

Organigrammi KOS




KOS SpA
CDA
G. Vailati Venturi (CEO)
Risk Management
& Internal Audit
L. Spennagallo
Amministrazione, Pianificazione
Controllo & Finanza
A. Di Bernardo (Group CFO)
Internal Audit Org. - Gest.
C. Venturini
Risk Management
L. Spennagallo
Internal Audit sanit.
M. Bosso
Privacy
P. Montali
Sviluppo
D. Colombo
P. Signoracci
Contabilità & Bilancio
D. Dall'Agnese
Finanza & Tesoreria
A. Di Bernardo
Controllo & Reporting
A. Ronchi
Servizi Societari
V. Grassi
ESG Reporting
S. Cazzaniga
KOS Italy
G. Vailati Venturi
Charleston
S. Kabak

L’équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

COORDINATORE – PSICOLOGO

EDUCATORE/ANIMATORE/TERAPISTA OCCUPAZIONALE

OPERATORI SOCIO SANITARI

INFERMIERE PROFESSIONALE

sezione prima

1

LA STRUTTURA

1
Mission

Il Centro Diurno Alzheimer offre tutte le prestazioni alberghiere, socio-assistenziali e sanitarie che, integrandosi con la partecipazione di familiari e di persone significative, consentono di soddisfare i bisogni ed i desideri delle persone accolte.

Ciò comporta la necessità di rivalutare il prendersi cura nei termini di una relazione fra tre soggetti: l'Ospite, la sua famiglia e gli operatori, tutti corresponsabili dell'efficacia dell'assistenza, pur con compiti diversi. Anche la famiglia dell'anziano è infatti considerata una ricchezza ed un aiuto irrinunciabile fin dal momento dell'accoglienza, in cui si privilegia e si stimola il rapporto diretto ed il colloquio approfondito con i parenti, in una prospettiva di "gestione partecipata" nella scelta e nella programmazione di interventi personalizzati.

Il percorso intrapreso nel Centro Diurno Alzheimer è inoltre orientato a garantire una continuità con l'assistenza al domicilio dell'Ospite, attraverso specifica formazione del care giver.

L'organizzazione del lavoro diventa così efficace ed orienta lo svolgimento delle mansioni verso degli obiettivi che

realizzino il benessere della persona ed ogni intervento è finalizzato a tenere alta la qualità della vita, valorizzando le risorse residue e ricercando il giusto equilibrio fra le preferenze di vita del singolo ed il ritmo collettivo.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi il Centro Diurno dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 Principi fondamentali

Euguaglianza
Il Centro Diurno Alzheimer, nell'offrire i propri servizi si impegna a garantire eguaglianza ed equità di trattamento senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, nel rispetto dell'identità culturale e religiosa. Gli interventi sanitari ed assistenziali vengono erogati ad uguali

condizioni sia fra le diverse fasce di utenti, sia fra le diverse aree geografiche.

Imparzialità

Nell'erogazione dei servizi, il Centro Diurno Alzheimer orienta i propri operatori ad acquisire un comportamento obiettivo e neutrale, espresso in interventi ispirati a criteri di giustizia ed imparzialità.

Continuità

Il Centro Diurno Alzheimer si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo del processo di cura e di riabilitazione, mantenendo le condizioni necessarie a tutelare gli utenti da possibili disagi.

Partecipazione

Il Centro Diurno Alzheimer garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione che gli viene erogata attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio, inoltrare reclami o suggerimenti volti al miglioramento del servizio, la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza ed efficacia

Il Centro Diurno Alzheimer persegue il continuo miglioramento, impegnandosi a raggiungere con efficienza i risultati attesi con l'ottimizzazione delle risorse impiegate. La definizione degli interventi è finalizzata a modificare positivamente le condizioni di salute degli utenti ed a soddisfare i bisogni di assistenza e di benessere dei cittadini che accedono alla struttura.

Accoglienza

Il Centro Diurno Alzheimer interagisce con l'utente secondo un'ottica di ascolto e di condivisione dei bisogni, a cui va incontro attraverso un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria. Lo sviluppo di una reciproca fiducia rende possibile una

migliore comprensione ed affronto delle problematiche che sono alla base delle richieste.

Responsabilità

Il Centro Diurno Alzheimer si impegna ad assumere con consapevolezza decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute e le esigenze espresse dagli utenti, attraverso attività di prevenzione ed interventi tesi alla ricerca del loro benessere fisico, psichico e sociale.

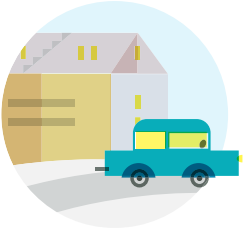
Etica

Nel Centro Diurno Alzheimer le prestazioni assistenziali fornite alle persone accolte attingono a valori etici universali a cui è formato l'operatore, orientandolo ad un alto ideale di servizio alla salute ed alla vita. La competenza professionale non si fonda esclusivamente sulle conoscenze scientifiche e sulla loro corretta applicazione, ma anche sul saper essere attenti ai bisogni umani fondamentali per poterli soddisfare.

2
Come raggiungerci

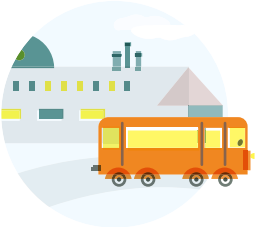
Il Centro Diurno Alzheimer è sito a San Benedetto del Tronto in via Luigi Luciani 83, all'interno del complesso Residenziale RSA/RP San Giuseppe, in una zona centrale della cittadina, alla confluenza fra due importanti arterie, viale De Gasperi e via Piemonte.

È raggiungibile con i seguenti mezzi:



IN AUTO

Dal casello autostradale di Porto d'Ascoli percorrendo tutto il Viale dello Sport, in direzione nord; oppure dal casello autostradale di Grottammare in direzione sud, lungo la Strada Statale Adriatica fino all'altezza di via Voltattorni, nei pressi della RSA.



IN AUTOBUS

A partire dalla stazione ferroviaria con le linee urbane, fino a giungere alla fermata di via Luciani.

Via Luigi Luciani 83 - 63074 San Benedetto Del Tronto (AP)

3
Informazioni e accesso ai servizi

3.1 Richieste di informazioni

Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare il nostro centralino, oppure inviarci una mail.

CENTRALINO

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 9:00 alle 17:00

lucia.epifani@anniazzurri.it

Tel. 0735 780549

3.2 Modalità di ammissione

Per accedere al Centro Diurno San Giuseppe è necessario presentare domanda al Punto Unico di Accesso (PUA), sito in via Romagna, 7 a San Benedetto del Tronto.

La frequenza degli assistiti nel Centro Diurno è autorizzata dall'AST dietro valutazione e parere vincolante del CDCD,

attivato dal Distretto, al quale compete esprimersi anche sulle dimissioni rispetto i criteri stabiliti nel regolamento di ingresso.

3.3 Dimissioni

Le dimissioni dal Centro Diurno Alzheimer sono definite dalla Unità di Valutazione Alzheimer dell'AST (CDCD) sulla base:

- dei criteri di inserimento e dimissioni definiti nel regolamento;
- dal peggioramento delle condizioni cliniche;
- dal comportamento dell'Ospite che siano di forte disturbo per gli altri Ospiti e rendano impossibile la vita comunitaria;
- da richiesta del familiare che ha fatto domanda d'inserimento debitamente comunicata, sia al coordinatore del Centro che allAST, con preavviso di almeno quindici giorni;
- da oltre 60 (sessanta) giorni di assenza giustificata nel corso dell'anno (i giorni si riferiscono a giorni di effettiva apertura del centro);

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato la relazione medica in busta chiusa e la documentazione medica personale portata dal paziente, insieme ad eventuali presidi ed ausili personali in dotazione.

4
La vita in struttura

4.1 I principi operativi

Il lavoro degli operatori del Centro Diurno Alzheimer è organizzato sulla base dei seguenti principi:

- si lavora nel rispetto dell'Ospite e della sua autodeterminazione;
- si lavora per obiettivi e per progetti;
- si lavora dividendosi le responsabilità;
- si lavora in modo interdisciplinare;
- si lavora in modo integrato con le risorse esterne.

La gestione è ispirata alle metodiche più evolute nel settore, si impernia su un lavoro di équipe che pone al centro di ogni intervento la persona, accolta nella sua globalità; attraverso un rapporto empatico, si stabilisce un'efficace relazione di cura con l'Ospite ed i suoi familiari. Ogni progetto valorizza tutte le risorse umane e professionali ed è orientato costantemente alla qualità del servizio e della relazione.

Il piano assistenziale individualizzato (PAI) dell'Ospite, elaborato dall'équipe multidisciplinare, è oggetto di costante verifica, aggiornamento e rilettura.

Il sistema informativo, gli strumenti di controllo della gestione, i piani di aggiornamento e formazione del personale, i piani di lavoro, i programmi e protocolli di intervento, completano la gamma degli strumenti a disposizione.

4.2 La formazione del personale

Nel Centro Diurno Alzheimer si attua un piano di formazione, indirizzato verso lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere che assicuri la capacità di soddisfare la crescente complessità dei bisogni dei propri utenti.

Coinvolge periodicamente tutti gli operatori, promuovendo la loro crescita professionale e personale, in sintonia con le esigenze di conoscenza, di apprendimento e di aggiornamento continuo che caratterizzano la produzione dei servizi socio-assistenziali.

La formazione interna si completa anche con la partecipazione a corsi esterni di aggiornamento, incontri e convegni proposti da associazioni ed enti operanti nel territorio in ambito socio-sanitario ed assistenziale

4.3 Le regole di vita comunitaria

Il Centro Diurno Alzheimer accoglie persone affette da Morbo di Alzheimer che sono assistite da professionisti ed operatori, orientati a valori etici e morali su cui fondano il proprio lavoro nel rispetto della riservatezza, della serenità e delle abitudini degli Ospiti. Punto di riferimento è il coordinatore cui si può

rivolgere per ricevere tutte le indicazioni necessarie affinché la permanenza dell'Ospite sia gradevole ed efficace, disponibile per ogni richiesta o eventuale osservazione. I familiari possono seguire da vicino la fase iniziale di inserimento del proprio congiunto ed accompagnarlo presso il centro, possono inoltre partecipare alle riunioni ed eventi programmati. Si consiglia vivamente i familiari di conservare personalmente gli oggetti di valore in possesso all'Ospite.

Alimenti e dolciumi è preferibile che non vengano consegnati agli Ospiti, e comunque devono essere supervisionati dalla coordinatrice per verificare il confezionamento e la possibilità di somministrazione.

4.4 La giornata tipo dell'Ospite

Le attività nel Centro Diurno Integrato Anni Azzurri Alzheimer San Giuseppe sono organizzate dal lunedì al venerdì indicativamente secondo i seguenti orari:

	Attività
9:00 - 9:30	Accoglienza degli Ospiti al CDA
9:30 - 11:30	Attività educative, animative e riabilitative
11:30 - 12:00	Assistenza socio-sanitaria ed igiene
12:00 - 13:30	Preparazione della sala pranzo, ristorazione e somministrazione della terapia
13:30 - 14:30	Riposo pomeridiano
14:30 - 15:40	Assistenza socio-sanitaria e socializzazione; attività occupazionali e di ginnastica dolce
15:40 - 16:00	Preparazione degli Ospiti
17:00	Rientro Ospiti al domicilio

4.5 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario del Centro Diurno porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.

PERSONALE MEDICO

camice bianco

CAPOSALA

pantaloni bianchi
casacca blu

INFERMIERI

casacca bianca
con bordo verde

FISIOTERAPISTI

pantaloni bianchi
casacca bianca

COORDINATORE ASSISTENZIALE

pantaloni blu
casacca blu

EDUCATORI

pantaloni colorati
casacca fantasia

OPERATORE SOCIO SANITARIO

casacca bianca
con bordo azzurro

PERSONALE DI SERVIZIO

casacca bianca
con bordo giallo

4.6 Tutela della Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali.

Al momento dell'ingresso viene richiesto al paziente il consenso scritto alla trattazione dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Centro Diurno Alzheimer.

Ogni informazione utile all'erogazione di qualificate prestazioni socio-sanitarie, è tenuta nella massima riservatezza e fornita alla persona direttamente interessata e, su suo consenso, ai propri familiari o a persone da lui designate.

4.7 Il Reclamo

È garantita la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite, il quale può presentare reclami per iscritto o verbalmente alla direzione che provvederà a verificare l'eventuale disservizio e ad attuarne immediata risoluzione.

5
Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Ospite, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata.

Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture Anni Azzurri che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

5.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1
Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2
Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3
Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4
Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5
Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6
Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il rferente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7
Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8
Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9
Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai sevizi richiesti.

ARTICOLO 10
Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11
Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggeri menti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12
Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13
Diritto alla trasparenza.

5.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.
L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1
È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli Ospiti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2
È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3
È doveroso da parte degli Ospiti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4
È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5
Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6
È dovere di ogni Ospite informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7
È dovere di ogni Ospite fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

5.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite

Il diritto alla sicurezza di Ospiti e dipendenti passa anche dal rispetto di alcuni semplici comportamenti:

NON MOVIMENTARE GLI Ospiti IN AUTONOMIA

I nostri Ospiti sono fragili e spesso non in grado di essere collaborativi negli spostamenti. Se movimenti un Ospite da solo puoi correre il rischio di farti male e di fare male anche a lui. Chiedi supporto al personale che è formato per effettuare lo spostamento in sicurezza.

COLLABORA COL PERSONALE SANITARIO NON SOSTITUIRTI AD ESSO

I nostri Ospiti sono complessi nella gestione. Se ritieni che le cure che stiamo offrendo non siano adeguate, il nostro personale sanitario è disponibile per chiarimenti e confronti. Non intervenire in autonomia (ad esempio con integratori o medicinali, con esercizi fisici o con medicamenti) perché gli stessi potrebbero essere dannosi alla salute del tuo caro.

ATTENZIONE AI CIBI PORTATI DA CASA

Il Centro Diurno non è solo un luogo in cui si viene curati, ma rappresenta un luogo di socializzazione e di condivisione che favorisce lo sviluppo di legami interpersonali...perché non condividere qualcosa che per noi ricorda la casa, le nostre tradizioni? La "legislazione alimentare" relativa all'igiene sui prodotti alimentari vieta la somministrazione di prodotti fatti in casa e non confezionati. Non è consentito ai familiari introdurre nel Centro Diurno alimenti preparati in casa; sono invece ammessi cibi acquistati all'esterno ma solo in presenza di relativo scontrino fiscale.
Ricordati che nessun alimento proveniente dall'esterno può essere lasciato nel Centro Diurno né può essere da noi conservato.

NON DARE CIBO AGLI Ospiti

I nostri Ospiti sono spesso portatori di patologie che limitano le loro diete o anche la loro capacità di deglutizione. Dare cibo non consentito ad un Ospite può mettere a repentaglio la sua salute, ti chiediamo pertanto di astenerti dal somministrare autonomamente cibo agli altri Ospiti senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario.

L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ

Il personale è tenuto a garantire l'igiene degli Ospiti. Prodotti comunemente presenti sul mercato possono risultare aggressivi e

contenere allergeni che possono causare effetti collaterali. A volte poi gli Ospiti sono poco collaborativi e si rischia di far loro male insistendo per raggiungere zone meno agevoli.
Per questo ti chiediamo di non occuparti personalmente dell'igiene del tuo caro ma di rivolgerti al personale che interverrà nei modi e con i prodotti più adeguati per preservare la sua cute e la sua incolumità.

LAVA LE MANI

Le mani sono il primo veicolo di germi e pertanto l'igiene delle mani è il primo passo contro le infezioni.
La salute non passa sempre da cose complicate o da interventi mirati, ci sono gesti semplici, come il lavaggio delle mani, che garantiscono lo stare bene nel rispetto di se stessi e degli altri.

SE SEI MALATO RESTA A CASA

Lo star bene trasferisce benessere anche agli altri, se non sei in forma o sei malaticcio non sentirti obbligato a venirci a trovare. Per il benessere di tutti è meglio se rimani a casa per qualche giorno.

VERIFICA CHE PORTE E CANCELLI SIANO CHIUSI

Qui vivono persone che devono essere tutelate non essendo in grado di autogestirsi.
Gli ambienti di vita devono garantire la loro incolumità, pertanto se trovi una porta chiusa, fai attenzione a richiuderla dopo il tuo passaggio. Accertati anche che i cancelli esterni si chiudano dopo il tuo passaggio e non agevolare l'uscita di persone; non sarà un gesto di maleducazione, ma un'attenzione nei confronti di chi è più fragile.

ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA DELLA SICUREZZA E ALLE VIE DI FUGA

La segnaletica della sicurezza permette di identificare i pericoli, divieti e obblighi nonché di fornire informazioni. Le vie di fuga e di accesso rappresentano varchi per gestire rapidamente eventuali emergenze. Non sottovalutare questi messaggi e verifica di non ostruire le vie di fuga: potrebbero esserti utili per evitare pericoli ed affrontare situazioni di emergenza.

LA SICUREZZA RICHIEDE ANCHE LA TUA COLLABORAZIONE

L'azienda è impegnata a garantire ambienti sicuri per gli Ospiti, frequentatori, dipendenti e collaboratori. Aiutaci a mantenere alta l'attenzione alla sicurezza e segnalaci malfunzionamenti, guasti, rotture, ecc. Non pensare che spetti sempre a qualcun altro, la tua collaborazione è per noi un prezioso aiuto.

sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

6
I servizi

6.1 Il coordinamento del Centro Diurno Alzheimer

Il Coordinatore/Psicologo è responsabile del funzionamento della struttura, sia dal punto di vista organizzativo-gestionale, sia da quello della programmazione e conduzione, secondo le linee guida della mission che la identificano.

Ha il compito di coordinare il personale e definire l'organizzazione del lavoro; collabora con l'Unità di valutazione distrettuale e promuove la formazione del personale, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi socio-assistenziali erogati e di una migliore qualità della vita degli utenti. Gestisce il flusso informativo e pianifica le riunioni periodiche di programmazione e verifica.

Cura i rapporti con i medici di medicina generale, incontra e supporta i familiari per garantire la continuità assistenziale fra centro e domicilio; attiva collaborazioni con le associazioni di volontariato e le realtà più significative del territorio e valorizza la presenza di operatori del servizio civile e borse lavoro.

6.2 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Il gruppo multidisciplinare struttura il percorso assistenziale dell'Ospite, insieme alla sua famiglia, che scaturisce dalla valutazione iniziale, cui segue la costruzione del piano assistenziale individualizzato (PAI) e la realizzazione delle attività in esso previste.

Si tratta di una visione globale e dinamica della persona, considerata, sì per i suoi deficit, ma soprattutto per la sua storia e per le sue abilità conservate da preservare.

In relazione all'assistenza medica ogni Ospite viene seguito dal suo medico di medicina generale.

6.3 L'assistenza educativa e la terapia occupazionale

La terapia occupazionale e l'assistenza educativa si integrano con le attività sanitarie ed assistenziali e si caratterizzano come funzioni portanti nella gestione della vita quotidiana per:

- valorizzare la persona nella sua globalità;
- realizzare un ambiente sereno in cui trovi spazio e sostegno la crescita e lo sviluppo delle potenzialità individuali;
- attivare e mantenere l'interesse per una socialità viva e positiva;
- sviluppare una relazione affettiva fra animatore ed anziano, tesa all'ascolto e ad un'intensa partecipazione ai suoi bisogni.

Gli animatori ed educatori organizzano per gli Ospiti laboratori di attività artigianali, di riabilitazione psico-sensoriale, momenti ricreativi con feste, attività ludiche, proiezioni di film, ascolto di musica, passeggiate esterne ed anche la partecipazione ad eventi culturali.

6.4 L'assistenza socio-sanitaria

Attua l'assistenza diretta alla persona per lo svolgimento delle attività di vita quotidiana, prestazioni igienico-sanitarie, curando anche l'aspetto relazionale e sociale, al fine di favorire l'autonomia personale e ridurre i rischi di isolamento ed emarginazione, instaurando un rapporto di reciproca fiducia.

Agli OSS è richiesto un lavoro di assistenza che parta da un'attenta osservazione, per rilevare, valutare e connotare i bisogni degli Ospiti, non solo quelli primari di igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilità, ma anche quelli secondari più legati alla sfera psicofisica, sociale ed affettiva; in tal senso anche le capacità relazionali e comunicative rivestono un ruolo determinante.

Sostenuti da frequenti momenti di formazione e da modalità di lavoro in équipe, gli OSS operano con una metodologia orientata alla migliore qualità e personalizzazione degli interventi.

6.5 L'assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica del Centro Diurno Alzheimer fornisce prestazioni igienico-sanitarie proprie del profilo professionale con assunzione di responsabilità per ogni intervento che viene programmato e verificato con il medico di medicina generale, secondo il PAI di ciascun Ospite.

Le aree di intervento sono: la rilevazione dei parametri vitali, la somministrazione della terapia, le medicazioni e la riattivazione della funzionalità dell'Ospite, la somministrazione di test di valutazione, l'attenta compilazione del diario infermieristico, il rapporto con i medici e la promozione di un elevato grado di sicurezza e di benessere, anche psicofisico, dell'Ospite.

6.6 L'assistenza medica

L'assistenza medica viene garantita dal medico di medicina generale che interviene su richiesta dell'infermiere o su programmazione mensile, assicurando la continuità assistenziale per ciascun Ospite.

6.7 Organizzazione delle attività ricreative

Le figure professionali preposte all'assistenza educativa, occupazionale ed animativa, attraverso un rapporto empatico con l'Ospite, favoriscono i processi di socializzazione, sollecitano all'espressione di capacità creative, risvegliando interessi e desideri.

Con il coordinatore/psicologo del centro diurno sviluppano sulla base del PAI una programmazione mensile delle attività e degli eventi; ogni proposta promuove la socializzazione e la ricreazione degli Ospiti; è finalizzata inoltre alla stimolazione delle capacità motorie, della memoria, dell'attenzione e dell'immaginazione attraverso iniziative culturali o animative, aperte anche alla realtà esterna.

Molteplici sono i progetti attuati nel centro, dedicati a gruppi di Ospiti adeguatamente distinti per capacità ed interessi: arteterapia, ginnastica dolce, pet-therapy, attività ludiche e ricreative, laboratori artigianali, feste e compleanni.

L'attività terapeutica occupazionale e ricreativa si integra con le attività sanitarie ed assistenziali finalizzate a valorizzare la persona nella sua globalità, attivare e mantenere l'interesse per una socialità viva e positiva e sviluppare una relazione affettiva con l'anziano.

6.8 La ristorazione

Il menù esposto nella sala pranzo ha una programmazione settimanale ed è articolato seguendo l'alternanza delle stagioni; consente diverse possibilità di scelta e può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione.

Il servizio è gestito direttamente dalla cucina centrale della RSA, nel cui complesso è integrato il Centro Diurno Alzheimer, la quale garantisce anche diete specifiche rispondenti alle patologie più comuni in ambito geriatrico.

6.9 Le associazioni di volontariato, le realtà sociali ed i servizi del territorio

Il Centro Diurno Alzheimer accoglie e valorizza le associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ed offrono il loro apporto nello sviluppo delle attività di socializzazione della struttura semiresidenziale, consentendo un collegamento costante fra gli Ospiti e la comunità locale.

Rapporti significativi sono attivati con parrocchie, scuole ed associazioni, promuovendo incontri ed iniziative coordinate ed integrate nei programmi della struttura.

Gruppi musicali e folkloristici sono promotori di momenti di socializzazione e di festa in collaborazione con le animatrici e gli operatori, rendendo piacevoli e significative le giornate degli Ospiti.

I volontari che afferiscono al CDA rappresentano una risorsa molto importante per gli Ospiti; la loro presenza è registrata e

regolamentata secondo le indicazioni di seguito elencate:

- essere iscritti ad una associazione di volontariato;
- dare la propria disponibilità per momenti di compagnia all'Ospite e partecipazione alle attività proposte, su indicazione del coordinatore del centro.

Incontri di formazione sono proposti dalla direzione e rivolti a familiari e volontari per divulgare la cultura che guida il nostro lavoro, approfondire la conoscenza della nostra organizzazione e curare la relazionalità, sia con gli Ospiti che con gli operatori. Nella collaborazione con gli enti locali, il Centro Diurno Alzheimer dà la possibilità di svolgere stage ed accoglie domande di borsa lavoro.

6.10 Il Comitato delle Famiglie

È presente nel centro Diurno Alzheimer il Comitato delle Famiglie, composto da alcuni familiari degli Ospiti presenti nella struttura, che collabora al fine di migliorare le iniziative e le attività svolte, tese ad un crescente miglioramento della qualità della vita delle persone ospitate.

Le proposte avanzate negli incontri programmati vengono accolte dal coordinatore del centro ed in un coinvolgimento reciproco attuate sia nell'ambito interno, sia nel rapporto con le realtà presenti nel territorio.

7
Aspetti economici

7.1 La retta mensile

La retta giornaliera, per la permanenza di ciascun Ospite nel Centro Diurno Alzheimer viene definita secondo le direttive del DGR n°1011 del 9.07.2013, che determina la quota sanitaria a carico del SSR di € 29,00 e la retta alberghiera a carico del familiare di € 29,00.

Il pagamento della retta può essere effettuato con assegno o bonifico bancario.

La conservazione del posto è garantita anche per assenze prolungate, con mantenimento della corresponsione della retta mensile, fino a quando c'è disponibilità di posto.

Il corrispettivo giornaliero del servizio erogato per la fruizione part-time (dalle ore 9:00 alle ore 13:30) è pari a € 21,00/giorno (ventuno euro), oltre IVA se dovuta ai sensi di legge, ed è comprensivo del pranzo.

All'inizio di ciascun mese verrà emessa fattura con la quantificazione delle giornate di effettiva apertura del centro (Rif. Calendario apertura centro). Il pagamento delle prestazioni avverrà , in via anticipata, entro il quinto giorno di ciascun mese con riferimento alla relativa fattura.

In caso di assenza per ricovero ospedaliero, documentato da relativa certificazione, il posto sarà mantenuto fino alla dimissione ospedaliera.

Per tale periodo il corrispettivo giornaliero dovuto dall'utente sarà pari al 50% di quanto previsto dal corrispettivo giornaliero.

In tutti gli altri casi di assenza l'utente sarà tenuto a corrispondere l'intera quota giornaliera.

In particolare, per le sole assenze giustificate, il posto sarà mantenuto nella disponibilità dell'Ospite sino al provvedimento, da parte dell'AST, di decadenza del posto e cioè sino ad assenza di complessivi 60 (sessanta) giorni di effettiva apertura Centro nel corso dell'anno.

7.2 Prestazioni e servizi inclusi nella retta

Le prestazioni ed i servizi inclusi nella retta mensile sono:

- coordinamento/supporto psicologico;
- assistenza infermieristica;
- assistenza socio-sanitaria;
- assistenza educativa;
- terapie di riabilitazione cognitivo-motoria;
- terapie di gruppo;
- attività occupazionali;
- animazione;
- ginnastica dolce;
- attività rieducativa psico-sensoriale;
- servizio di ristorazione;
- servizio di pulizia e riordino di tutti gli ambienti della struttura;
- servizi amministrativi;
- servizi di portineria.

Il Servizio Sanitario Nazionale fornisce i farmaci necessari per ciascun Ospite, secondo la prescrizione del MMG presente sul piano terapeutico.

Il Medico di Medicina Generale è il responsabile delle cure istituite, della conformità e appropriatezza delle stesse nella continuità assistenziale assicurata nel Centro Diurno Alzheimer; è chiamato a pianificare gli accessi al proprio assistito in accordo e con autorizzazione del Distretto.

7.3 Prestazioni e servizi esclusi dalla retta

Le prestazioni ed i servizi esclusi nella retta giornaliera sono:

- visite mediche e/o specialistiche;
- medicinali;
- ausili per incontinenza, presidi sanitari, carrozzine, deambulatori ecc.;
- materiali vari di uso personale;
- esami di laboratorio e diagnostica;
- trasporti dell'Ospite in ambulanza.

sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

8
Il Sistema di Gestione della Qualità

Il Centro Diurno Alzheimer attua il **Sistema di Gestione della Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008**.

La cultura della qualità è supportata dalla costruzione di un sistema di conoscenza costantemente aggiornato nel tempo, che permette di acquisire quella consapevolezza necessaria a far diventare le idee e le esortazioni, azioni e progetti, creando una reale evoluzione culturale dell'organizzazione, coinvolta su tutti i livelli.

Attivando modalità continuative e mirate di rilevazione come il **questionario di soddisfazione dell'ospite e del familiare**, si pone in atto un meccanismo di comunicazione di idee e di informazioni tra utenti interni ed esterni per una ridefinizione/riprogettazione del servizio stesso.

Offrire un servizio di qualità è dunque soddisfare l'ospite, conoscerne le aspettative individuando le esigenze prevalenti ed osservarle nel tempo.

Anni Azzurri KOS group

Centro Diurno Alzheimer
San Giuseppe

Via Luigi Luciani, 83
63074 **San Benedetto del Tronto (AP)**

tel. 0735 780549
lucia.epifani@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/centro-diurno-alzheimer-san-giuseppe

Versione di
aprile 2024