



Titolo documento

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO ALZHEIMER

Cod. identificativo

MD03.04_03 Rev.0

DATA: 22/05/2023

Pagina 1 di 14



FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI FERRETTI
Struttura assistenza anziani

Via Cavallotti n. 36 – 60019 Senigallia (AN)

P.IVA 00091030429 – Telefono 071 791881 – email operapiamastai@operapiamastai.it

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO ALZHEIMER "IL GRANAIO"

PRESIDENTE
(Dott. Mario Vichi)

RESPONSABILE CENTRO DIURNO
(Dott.ssa Barbara Fontana)

RESPONSABILE SANITARIO
(Dott. Vittorio Sgreccia)



Indice

1. PRESENTAZIONE.....	pag. 3
2. FINALITA'.....	pag. 8
3. DESTINATARI.....	pag. 8
4. REGOLAMENTO.....	pag. 8
5. PRESTAZIONI.	pag. 9
6. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE.....	pag. 11
7. LA QUALITA', MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZI.....	pag. 11
8. ALLEGATI.....	pag. 14

SEDE

Opera Pia Mastai Ferretti
Via Cavallotti 36, 60019 SENIGALLIA (AN)
tel. 071 791881

COORDINATRICE RESPONSABILE DEL CENTRO

Dott.ssa **Barbara Fontana**
tel. 071 79188398

1. PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma si ritiene che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

Premessa

L'Opera Pia Mastai Ferretti è una Fondazione di Assistenza e Beneficenza istituita in Senigallia col peculio particolare di S.S. Papa Pio IX in forza della Bolla "Gravissimas" del 20 aprile 1857 e quindi confermata con la susseguente "Paterna sollicitudine" del 1 giugno 1873.

La suddetta Opera Pia è Istituzione puramente civile, senza scopo di lucro, e deve essere retta secondo le norme tracciate dalle suddette Bolle e dallo Statuto vigente approvato con Decreto della Regione Marche il 14 Novembre 2004.

La sede dell'Ente è sita in Via Cavallotti n. 36 a Senigallia (AN).

Il numero di telefono è: 071-791881.

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi che sono il fondamento della nostra Costituzione.

Il complesso edilizio

L'immobile urbano, adibito ai fini istituzionali dell'assistenza, è costituito da una serie di fabbricati in gran parte collegati tra loro ed edificati, su più livelli, all'interno del comparto edilizio compreso tra viale Leopardi, via Cavallotti, via Mazzolani, via dell'Angelo ed il fiume Misa, il tutto per una superficie complessiva in pianta di mq 19.400 circa di cui mq 12.330 destinati a giardini, viabilità interna e parcheggi.

L'amministrazione

La Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto da 5 membri compreso il Presidente. Il Consiglio di Amministrazione rimane in carica per 5 anni. I cinque componenti sono nominati come segue:

- Un consigliere designato dal Vescovo di Senigallia
- Un consigliere eletto dall'assemblea dei parroci delle parrocchie Duomo, S. Martino, Pace, Portone e Porto
- Un consigliere designato dal Comune di Senigallia
- Due consiglieri eletti dal Collegio dei Canonici della Cattedrale di Senigallia.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Fondazione, definisce i programmi da attuare e gli obiettivi da perseguire. Ha la responsabilità generale dell'Amministrazione dell'Ente e quella di garantire il rispetto delle norme statutarie e delle Bolle di Fondazione.

Il Centro Diurno Alzheimer "Il Granaio"

Dall'aprile 2003 è presente all'interno della Fondazione Opera Pia Mastai-Ferretti un Servizio di semi residenzialità denominato "Centro Diurno Alzheimer IL GRANAIO". Esso è costituito attualmente su un rapporto di convenzione tra ASUR e Comune di Senigallia quali committenti e Opera Pia Mastai-Ferretti in qualità di gestore del servizio.

Rivolto specificatamente ad anziani affetti da decadimento cognitivo si colloca a ponte tra la realtà familiare ed il ricovero in Istituto, permette ad anziani anche parzialmente non autosufficienti di avere per tutta la giornata un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale. E' stata pertanto implementata un'esperienza professionale da mettere a disposizione di un servizio avente l'obiettivo di rallentare il decorso di quegli eventi che generalmente hanno come esito l'istituzionalizzazione.

Il servizio si rivolge al contempo all'intero nucleo familiare dell'anziano, sempre considerato detentore di risorse autonome che, se sostenuto attraverso un adeguato intervento di supporto, può continuare ad esercitare i suoi ruoli di tutela, cura e mantenimento dell'anziano a domicilio.

La struttura

Il Centro Diurno Alzheimer "Il Granaio" è situato in via Cavallotti n° 36 in Senigallia, condivide il cortile esterno con la Fondazione Opera Pia Mastai-Ferretti, i locali sono tuttavia completamente separati da essa. L'attività viene realizzata al pianterreno del padiglione contiguo ai Mini Appartamenti (ex granaio). Consta di varie sale. Nella struttura semi-residenziale gli spazi per l'accoglienza diurna sono costituiti da salone, refettorio, laboratorio, sala attività motoria, sala musica, ambulatorio.

La Responsabile del Centro è la dott.ssa Barbara Fontana con ufficio situato nei locali stessi del Centro. Il recapito telefonico è 07179188398 oppure 3351209186

Il Centralino della Fondazione è 071791881



Fig. 1 Salone attività ricreative



Fig. 2 Refettorio



Fig. 3 Sala attività motoria



Fig. 4 Sala della musica

Principi

I principi che orientano e guidano le attività del Centro Diurno sono:

Coinvolgimento

La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel progetto di erogazione del servizio, per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine; i rapporti con la famiglia devono continuare in maniera significativa per tutto il periodo della presenza dell'utente nel Centro.

Eguaglianza

L'assistenza e le attività erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazione di sorta.

Integrazione

L'attività personalizzata richiede necessariamente che le diverse figure professionali e servizi operino in stretta collaborazione tra loro; in questo quadro, il Centro Diurno rappresenta un contributo essenziale per il sistema dei servizi sociali del territorio.

Umanizzazione e personalizzazione

L'inserimento deve essere adeguato alle esigenze fisiche e morali del paziente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Relazione

Fine di tutte le attività svolte all'interno della struttura è quello di offrire all'utente opportunità di socializzazione, attraverso l'instaurarsi di una forte relazione operatore-utente, che lo aiuti ad affrontare l'inserimento al Centro, combattendo l'isolamento e lo stigma sociale.

Partecipazione

L'utente o il familiare devono poter esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi. Le comunicazioni devono essere *corrette e complete, in grado di garantire sempre il diritto di accesso all'informazione.*

Professionalità

Il servizio deve essere erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

Diritto di scelta

Ogni persona ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono più deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e chi l'assiste. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire

e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile nelle attività quotidiane degli anziani che accedono al Centro.

Principio di efficacia ed efficienza

Sia il criterio di Efficacia (verifica del raggiungimento degli obiettivi) che di Efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della struttura assistenziale. L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni socio/sanitarie e assistenziali.

2. FINALITA'

L'assistenza socio-sanitaria erogata nella Centro Diurno persegue le seguenti finalità:

- a) Sostenere ed assistere la persona anziana con deficit cognitivo e parzialmente autosufficiente con prestazioni socio-sanitarie integrate svolte in regime semi-residenziale.
- b) Garantire modalità di intervento ed attività di animazione e socializzazione mirate al reinserimento, al mantenimento dell'autonomia residua, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'utente, in coordinamento e in collegamento con gli altri servizi della rete ivi compresa la rete familiare, parentale ed affettiva della persona.
- c) Sviluppare una modalità d'intervento per progetti individualizzati e incentrata sul lavoro d'équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni sociali e sanitarie;
- d) Sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione solidale e partecipata ai piani di assistenza, recupero e risocializzazione.
- e) Fornire sollievo temporaneo ai familiari degli utenti.
- f) Fornire un'alternativa al ricovero in Istituti
- g) Aiutare, formare e informare le famiglie nella gestione del carico assistenziale, emotivo e relazionale

3. DESTINATARI

Nel Centro Diurno possono essere accolte persone affette da demenza/morbo di Alzheimer di grado da lieve a moderato, parzialmente non autosufficienti o a rischio di perdita della autonomia, che siano residenti nel Comune di Senigallia o nei Comuni dell'Area Vasta 2 - Asur Marche, che evidenzino bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora di entità tale da richiedere l'inserimento in strutture con carattere di residenzialità.

4. REGOLAMENTO

I criteri di ammissione, proroga e dimissione nel Centro Diurno "Il Granaio" sono definiti ad opera del CDCD in integrazione con l'Unità Valutativa integrata, alla quale i cittadini interessati possono rivolgersi.

Risorse umane

Nel Centro Diurno sono presenti ed operano in maniera integrata diverse figure professionali sociali e sanitarie:

- Coordinatore
- Neurologo
- Infermiere
- Psicologo
- Terapista
- Educatore Professionale
- Operatore Socio Sanitario

5. PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate presso il Centro Diurno si dividono in "prestazioni ordinarie" e "prestazioni a tariffa differenziata".

Prestazioni Ordinarie, vi si comprendono quelle prestazioni routinariamente offerte, previste nella partecipazione alla spesa e di seguito elencate:

- Attività di riabilitazione cognitiva, terapia di orientamento alla realtà attraverso il recupero ed il potenziamento della memoria e dell'orientamento spazio-temporale
- Attività di recupero/mantenimento delle abilità funzionali e di tipo strumentale (abbigliamento, alimentazione, continenza, cure igienico-estetiche, uso del denaro, telefono, ecc.)
- Attività di recupero/mantenimento delle abilità motorie
- Attività ricreativa e occupazionale (esercizio di arti, mestieri, attività domestiche, ecc.)
- Attività di tipo audiovisivo (ascolto musica, canto, ecc.)
- Intervento di mediazione e supporto tra gli ospiti accolti
- Interventi di informazione rivolti ai familiari
- Interventi infermieristici
- Interventi medico-specialistici neurologici
- Interventi psicologici
- Interventi finalizzati all'integrazione con il territorio
- Servizio mensa

Prestazioni ordinarie particolari

1- In particolare il servizio mensa è in grado di offrire all'ospite ampia scelta nel menù:

Ogni giorno il pasto tipo è composto da un primo piatto, suscettibile di almeno 3 variazioni a scelta dell'ospite, un secondo piatto, anch'esso suscettibile di almeno 3 variazioni, un contorno con possibilità di scelta, frutta, pane.

Il servizio consente inoltre la scelta, nell'ambito del menù, nel rispetto della propria appartenenza religiosa.

- 2- E' assicurato al bisogno l'intervento di assistenza sociale prestato dall'Assistente Sociale della Fondazione

Per **Prestazioni a tariffa differenziata** si intendono le prestazioni che debbono essere prenotate e che sono gravate da un costo a parte a carico dell'utente, le modalità di richiesta ed il pagamento debbono essere concordate con l'Amministrazione di Opera Pia, esse sono:

- o Possibilità a parenti ed accompagnatori di usufruire di pasti caldi all'interno della struttura

Impegni e programmi

Il Centro intende attuare impegni e programmi nei seguenti campi:

- a) Relazione tra operatori ed utenti. La struttura si impegna a favorire da subito dialogo e ascolto dell'utente, nel rispetto dell'unicità di ognuno, al fine di valorizzarne le competenze individuali, secondo i principi che orientano e guidano le attività del Centro.
- b) Umanizzazione e personalizzazione. Il Centro tiene in grande considerazione la persona prima della sua malattia e ne valorizza le risorse personali. Obiettivi sono il favorire l'utilizzo e il mantenimento temporaneo delle capacità residue.
- c) Comfort alberghiero. E' garantito un servizio mensa con opportunità di scelta del menù ed è prevista la possibilità a parenti ed accompagnatori di usufruire di pasti caldi all'interno della struttura.
- d) Accoglienza ed informazione. La fase di accoglienza è il primo contatto dell'ospite con la struttura. Per la sua gestione rappresenta un momento cruciale; è importante dedicare tempo alla persona assistita e ai suoi familiari per comprenderne i bisogni e garantire la personalizzazione del programma d'intervento.

Impegni e programmi si elaborano anche sulla base della rilevazione degli indici di qualità riportati al paragrafo 7.

L'obiettivo a lungo termine è il raggiungimento del 100% degli indici di qualità.

Modalità organizzative del servizio

- a) Il Servizio viene erogato per 240 giorni l'anno, nei giorni non festivi dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle 17,00; il Centro rimane aperto fino alle 17,30, per consentire al personale il riordino dei materiali e dei locali e la compilazione di relazioni e cartelle;
- b) Il calendario di chiusura del Centro viene programmato dall'Ente gestore e comunicato al Comune di Senigallia ed al Distretto di Senigallia;
- c) Sono previste modalità di frequenza flessibile: a **tempo pieno** oppure a **tempo parziale** (mattino o pomeriggio, con o senza pranzo) secondo lo schema riportato in elenco:

- o 08,30 - 17,00 dal lunedì al venerdì con consumo del pranzo (tempo pieno)
- o 08,30 - 14,00 oppure 11,30 - 17,00 dal lunedì al venerdì con consumo del pranzo (tempo parziale con pranzo)

- o 9,00 – 12,00 oppure 14,00 – 17,00 dal lunedì al venerdì senza consumo del pranzo (tempo parziale senza pranzo)

Il personale della struttura opera secondo quanto stabilito nella programmazione annuale, tutte le attività svolte pongono in primo piano "la persona" garantendo di conseguenza l'elaborazione di progetti assistenziali individualizzati (PAI) che prevedono la massima integrazione operativa tra le varie figure professionali e la famiglia dell'utente e nel quale vengono fissate le mete da raggiungere, attraverso una ampia flessibilità operativa tra il personale sanitario e quello assistenziale per garantire il pieno soddisfacimento dei bisogni primari delle persone, bisogni che sono strettamente collegati fra loro.

Il servizio comporta una partecipazione alla spesa da parte del cittadino utente in base ai principi definiti dall'Ufficio delle Politiche Sociali e Integrazione Socio-Sanitaria del Comune di appartenenza.

La sicurezza nel Centro Diurno

La Fondazione garantisce la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli utenti, dei familiari e dei visitatori. Nel rispetto della normativa applicabile, gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente. Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti.

6. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

Ogni ospite ha il diritto:

- o Di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche e religiose.
- o Al confort, alla riservatezza, al rispetto della privacy e alla tutela dei dati personali.
- o Alla sicurezza ed alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- o Alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrando nei termini previsti dal regolamento.
- o Alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
- o Ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti.
- o Alla partecipazione anche da parte dei familiari al miglioramento del servizio.
- o Alla scelta tra vari tipi di menù o di fruire di diete particolari in caso di esigenze particolari (patologie, intolleranze, ecc.).

I familiari aventi diritto possono ricevere informazioni sulle condizioni dell'Ospite da parte della Coordinatrice del Centro, del Coordinatore UVI, del Neurologo, in base alle proprie specifiche competenze.

Ogni ospite ha il dovere:

- o Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- o Di rispettare il regolamento interno della struttura

- Di non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri (gli alimenti e bevande portate dai familiari devono essere consegnati esclusivamente al personale in servizio).
- Di rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura.
- Di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature.
- Pagare regolarmente il contributo alla retta.

7. LA QUALITA', MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della stessa, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato.

Nella tabella vengono indicate le dimensioni della qualità che si intendono garantire relativamente al personale impiegato, alla programmazione, alla gestione del servizio ed all'efficacia dello stesso. Per ogni dimensione vengono esplicitati degli standard di riferimento che indicano l'impegno assunto nei confronti dei destinatari degli interventi:

AREA TIPOLOGIA STANDARD	RISPETTO DELLO STANDARD
Struttura	
Accessibilità struttura: struttura facilmente raggiungibile, in zona centrale, disponibilità di parcheggio	90%
Rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente	90%
Igiene e pulizia dei locali	90%
Personale	
Tutto il personale è in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente	100%
Organizzazione del servizio	
Rispetto DPR. 196/2003 per la protezione dei dati personali	98%
Rispetto del Decreto Lgs. 81/2008	98%
Flessibilità nella determinazione dell'orario di frequenza degli utenti	90%
Presenza di un Piano di Assistenza Individuale per ogni Ospite	85%

Attuazione di verifiche periodiche del progetto	90%
Flessibilità del progetto e degli interventi programmati	95%
Presenza di attività differenziate interne ed esterne alla struttura	80%
Registrazione e documentazione degli interventi erogati agli ospiti	90%
Assistenza di base	
Presenza interventi individualizzati per accompagnamento ai servizi igienici	95%
Presenza di interventi individualizzati di aiuto nella consumazione del pasto	98%
Servizio infermieristico	
Rilevazione dei parametri (pressione arteriosa, F.C., ecc.) ogni 15 giorni e quando necessario	98%
Rilevazione della glicemia mediante stick agli ospiti diabetici secondo prescrizione medica	85%
Servizio educativo	
Elaborazione di un piano di intervento educativo individualizzato semestrale	98%
Riabilitazione	
Elaborazione di un piano di intervento riabilitativo individualizzato	85%
Servizio ristorazione	
Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per gli utenti a dieta libera	98%
Distribuzione del pranzo entro le 12,45	98%

Interventi rivolti ai familiari	
Effettuazione di incontri con lo psicologo al bisogno	95%
Partecipazione dei familiari	
Possibilità di incontri individuali con il Coordinatore del servizio	98%

Almeno una volta all'anno viene effettuata una rilevazione della qualità percepita mediante la somministrazione agli ospiti e/o ai familiari del questionario per la "Customer Satisfaction", con l'obiettivo di identificare eventuali aree di insufficienza o margini di miglioramento del servizio e di rendere possibili interventi migliorativi o correttivi.

Formazione del personale

La formazione viene considerata condizione determinante per il buon funzionamento del servizio, pertanto gli operatori della struttura partecipano a corsi di aggiornamento ed a eventi formativi. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- Migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiare
- Favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- Garantire l'impiego di tecniche di intervento innovative.