



# Centro Diurno Alzheimer Luigi Amaducci

Via F.lli Rosselli – Sesto Fiorentino (FI)



## Carta dei Servizi

# Indice

La Proprietà	Pag. 3
La Gestione	Pag. 3
Chi siamo	Pag. 3
Presentazione del Centro Diurno Alzheimer <i>Luigi Amaducci</i>	Pag. 4
Principi Ispiratori	Pag. 4
Finalità e Valori	Pag. 5
Diritti e Doveri dei Residenti e dei loro familiari	Pag. 5
Tutela della Privacy	Pag. 6
La Struttura	Pag. 6
Punto di ascolto dell'AIMA	Pag. 7
Modalità di Accesso	Pag. 7
Le Prestazioni	Pag. 8
Il Gentle Care	Pag. 9
La Pet Therapy	Pag. 9
Il Piano di Assistenza Individualizzato	Pag. 10
Organico	Pag. 11
Orari di Apertura	Pag. 12
La Giornata Tipo	Pag. 12
Servizio di Ristorazione	Pag. 12
Servizio di Trasporto	Pag. 13
Sistema di monitoraggio della Qualità dei Servizi erogati	Pag. 13
Parametri previsti dalla normativa regionale sull'accreditamento	Pag. 13
Partecipazione dei Familiari e del Volontariato	Pag. 14
Retta	Pag. 14
Normativa di Riferimento	Pag. 15
Sottoscrizione	Pag. 15

## La Proprietà

Il Centro Diurno Alzheimer *Luigi Amaducci*, aperto nell'Ottobre 2007, è di proprietà del Comune di Sesto Fiorentino, che dal 2008 ha delegato la gestione dei servizi socio-assistenziali alla Società della Salute Zona Fiorentina Nord Ovest (d'ora in avanti SDS), la quale, previa gara d'appalto, affida periodicamente l'erogazione dei suddetti servizi nella struttura a soggetti esperti nel settore. Il centro è intitolato al Prof. Luigi Amaducci che, oltre ad essere stato direttore della Cattedra di Neurologia e del Dipartimento di Scienze neurologiche dell'Università di Firenze, è stato direttore del Progetto Finalizzato Invecchiamento del CNR. Questo Progetto rappresenta il maggiore sforzo che la ricerca italiana abbia sinora fatto per contribuire alla conoscenza del processo di invecchiamento nei suoi aspetti biologici, patologici, sociali ed economici.

## La Gestione

In seguito ad aggiudicazione di apposita gara d'appalto, la gestione integrale è attualmente affidata alla **Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s.** di Casale Monferrato (AL).

## Chi siamo

La **Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s** è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS) nata il 3 dicembre 1993, come scorporo di ramo d'azienda dalla già esistente cooperativa multisettoriale *elleuno* s.c.r.l. La Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s. è oggi un'impresa sociale che opera nel settore degli anziani, minori e portatori di handicap e che si è specializzata nell'offrire servizi diversificati e qualitativamente elevati.

Gestisce servizi socio assistenziali, sanitari e alberghieri, in strutture residenziali, semiresidenziali e in contesti territoriali su buona parte del territorio nazionale con attività in Piemonte, Toscana, Emilia - Romagna, Veneto, Liguria, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo e Sardegna.

Al suo interno lavorano oltre 2.600 professionisti tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, psicologi, assistenti sociali, educatori, addetti all'assistenza e personale ausiliario.

*Elleuno* è in possesso della **Certificazione di Qualità** secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2008** "Sistemi di gestione per la qualità" ed è costantemente impegnata in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei Servizi.

# Presentazione del Centro Diurno Alzheimer *Luigi Amaducci*

Il Centro Diurno Alzheimer *Luigi Amaducci* è un servizio di carattere semiresidenziale che può ospitare 12 anziani con deterioramento cognitivo, la cui finalità principale è quella di garantire alla persona anziana la miglior qualità di vita possibile, indipendentemente dal livello di autonomia di cui dispone.

Il Centro Diurno è situato in Via F.lli Rosselli, 16 a Sesto Fiorentino (FI).

Numero di telefono: 055-4480526

Numero di fax: 055-4483697

## Principi Ispiratori

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ◆ **UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati nel rispetto dei Residenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- ◆ **CONTINUITA':** l'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.
- ◆ **PARTECIPAZIONE:** ai Residenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra i coordinatori dei reparti e i familiari degli Ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- ◆ **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'efficienza del servizio è garantita grazie all'utilizzo di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

## Finalità e Valori

Al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti del servizio, vengono perseguite le seguenti **Finalità e Valori fondamentali**:

- ◆ **Salvaguardare il benessere psico-fisico dell'anziano** non autosufficiente, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- ◆ **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- ◆ **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino** e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
- ◆ **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita della propria residenza.
- ◆ **Garantire al Residente e ai suoi familiari la partecipazione** all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

## Diritti e Doveri dei Residenti e dei loro Familiari

**Gli utenti e i loro familiari hanno il diritto di:**

- ◆ Conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- ◆ Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- ◆ Partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- ◆ Conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
- ◆ Essere informati sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.

**Gli Utenti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:**

- ◆ Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla

sala da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.

- ◆ Non fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.
- ◆ Non portare alimenti dall'esterno, se non in accordo con la Direzione e comunque confezionato e corredato di documento di acquisto.
- ◆ Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare nel Centro Diurno la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo, la tolleranza e il rispetto della dignità degli altri Ospiti e degli operatori.
- ◆ Non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore.
- ◆ Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

## Tutela della Privacy

In base alla Legge 196/2003 sulla privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato. Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- ◆ Esecuzione della prestazione sanitaria;
- ◆ Corretta compilazione della cartella clinica;
- ◆ Svolgimento delle attività del Centro Diurno;
- ◆ Trattamento su sistema informatico;

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso in struttura, all'Utente o al Familiare viene richiesto, attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

La cooperativa elleuno s.c.s. è, inoltre, in possesso del *Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati (D.P.S.)*, redatto per soddisfare tutte le misure minime di sicurezza che devono essere adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.

## La Struttura

Il Centro Diurno si trova in un antico edificio di due piani di proprietà del Comune di Sesto Fiorentino recentemente ristrutturato.

Al Piano terra sono presenti:

- ◆ L'ufficio del coordinamento;
- ◆ Un Salone multifunzionale con uno spazio dedicato alle attività di cucina didattica;
- ◆ Una palestra
- ◆ Una sala mensa;
- ◆ Una Infermeria/ambulatorio;
- ◆ Una cucina per lo sporzionamento e la conservazione del vitto;
- ◆ Una cucina terapeutica;
- ◆ Due ripostigli;
- ◆ Due bagni attrezzati;
- ◆ Una stanza attrezzata per il riposo;
- ◆ Una stanza per la Tv e la musica;
- ◆ Una grande terrazza;
- ◆ Un giardino con alberi secolari.

Al Primo Piano sono presenti:

- ◆ Due spogliatoi per il personale;
- ◆ Sala di socializzazione Associazione Mai Dire Vecchio ;
- ◆ L'ufficio dell'Associazione Mai Dire Vecchio;
- ◆ L'Ufficio dell'AIMA (Associazione Italiana Malattia di Alzheimer).

## Punto di Ascolto dell'AIMA

Al primo piano del Centro Diurno è presente un Punto di Ascolto dell'AIMA (Associazione Italiana Malattia di Alzheimer) di Firenze.

Per informazioni è possibile consultare il sito [www.alzheimer-aima.it](http://www.alzheimer-aima.it)

Il numero di telefono del Punto di Ascolto è: 055-444947

## Modalità di Accesso

Per accedere al Centro Diurno è necessario rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza, che fisserà un colloquio per avere i primi elementi di conoscenza della situazione ed attiverà l'iter per la valutazione del grado di autosufficienza, ai sensi della delibera regionale 214/91.

La valutazione del grado di autosufficienza avviene attraverso una serie di accertamenti da parte del medico curante, dell'infermiere professionale, dell'assistente sociale, del geriatra ed eventualmente del terapeuta della riabilitazione,

in modo da garantire il più possibile una valutazione completa sulla situazione della persona e quindi la predisposizione del miglior intervento.

La Commissione di valutazione (Unità di Valutazione Multidimensionale UVM) elabora il piano terapeutico assistenziale individuale, necessario per ottenere l'autorizzazione di interventi che prevedano una spesa a carico della ASL (quota sanitaria).

Successivamente l'interessato o il suo familiare presenterà al Servizio Sociale la domanda per l'inserimento al Centro Diurno, che verrà inserita in una graduatoria; in base all'ordine di graduatoria e alla disponibilità dei posti verrà autorizzato l'accesso (e la relativa quota sanitaria).

L'inserimento prevede il pagamento di una retta costituita da quota sanitaria e quota sociale; quest'ultima viene calcolata dalla SDS in proporzione alla sola situazione reddituale e patrimoniale dell'anziano non autosufficiente. Per tutti gli altri casi si tiene conto della situazione economica dell'anziano e del suo nucleo familiare convivente. Qualora tali redditi non riuscissero a coprire l'intera quota, la SDS, su richiesta, può integrare la parte mancante compatibilmente con la disponibilità di bilancio.

La quota sociale viene versata direttamente alla SDS secondo le modalità indicate dell'**Allegato** al presente documento.

L'utente, il Familiare di riferimento e/o Tutore si impegnano, all'atto dell'ingresso dell'Utente stesso, nei confronti del Soggetto Affidatario a:

- ◆ consegnare la documentazione sanitaria, concordata e richiesta, comprendente accertamenti, esami clinici e di laboratorio;
- ◆ consegnare la documentazione amministrativa occorrente e comunicare eventuali variazioni di dati (ad esempio indirizzi, recapiti telefonici, ecc.);
- ◆ consegnare la dotazione di corredo personale in linea con le richieste effettuate dalla Direzione della struttura, provvedendo alle integrazioni/sostituzioni quando queste si rendano necessarie;
- ◆ al pieno rispetto di tutte le regole e disposizioni emanate dal seguente Regolamento/Carta dei Servizi.

## Le prestazioni

Le prestazioni assistenziali erogate agli Utenti sono le seguenti :

- ◆ **Servizio di Assistenza tutelare** rispetta il Piano di Assistenza individuale e il piano di lavoro individuale redatti per ogni anziano e comprende: l'aiuto



nell'igiene personale e nel bagno completo, vestizione, idratazione, aiuto nell'assunzione dei pasti. Vengono, inoltre, svolte attività finalizzate al mantenimento dell'autosufficienza nelle attività giornaliere come l'aiuto nella deambulazione, nel movimento degli arti inferiori, nell'uso di accorgimenti e attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli. Gli OSA/OSS hanno anche compiti specifici rispetto alle attività di animazione, osservazione, aiuto nella stesura dei Pai ed organizzazione del lavoro.

- ◆ **Attività terapeutico-riabilitative** mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie e a migliorare tutte le attività di base della vita quotidiana. Sono organizzate sia attività in forma collettiva sia in forma individuale. Il servizio reso in forma collettiva consiste nell'organizzazione di attività di ginnastica di gruppo tesa al mantenimento della mobilità ed elasticità degli arti, alla stimolazione sensoriale e alla stimolazione della motivazione. Il servizio reso in forma individuale è programmato e gestito in base al PAI ed in base alle metodologie e agli obiettivi del gentlecare.
- ◆ **Attività di socializzazione:** disponibilità di spazi appositi, presenza di un programma sistematico di attività di animazione e di socializzazione, disponibilità di giochi adatti, gite organizzate, feste, interventi di gruppo e individualizzati.
- ◆ **Attività con significato prevalentemente occupazionale:** attività manuali, laboratori specifici e iniziative occupazionali che abbiano stretto collegamento con le reali necessità ed interessi.
- ◆ **Assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni medico-geriatriche:** attività di prevenzione, diagnosi e cura; garanzia della terapia farmacologica; raccordo con i medici di base; gestione programmi di gruppo ed individuali in collaborazione con le altre figure assistenziali (animatori, terapisti, assistenti di base), anche attraverso la creazione dei case manager per la gestione dei P.A.I. (Piani Individualizzati di Assistenza); assistenza infermieristica.

## Il Gentle Care

Il modello concettuale di riferimento adottato nel Centro Diurno in relazione all'erogazione dell'assistenza è il **modello protesico o gentle care**. L'obiettivo della metodologia utilizzata è quello di promuovere il benessere della persona affetta da deterioramento cognitivo, ottimizzando il suo stato funzionale ed eliminando il ricorso alla contenzione, sia fisica che farmacologica, e consentendole una buona qualità di vita rispetto alla distruzione causata dalla demenza. Il gentle care cerca di offrire una protesi personalizzata, un sostegno ai deficit manifestati quotidianamente dalla persona con demenza, attraverso una stretta relazione tra malato ed ambiente, inteso sia come spazio fisico, sia come persone che gli ruotano intorno.

## La Pet Therapy

In collaborazione con la Cooperativa Sociale Antropozoa Farm Onlus, all'interno del Centro Diurno è presente un progetto di Pet Therapy. Si tratta di una terapia non farmacologica nell'assistenza ad anziani con deterioramento cognitivo che consiste nell'introduzione di uno o più animali all'interno del Centro. Ciò costituisce una importante stimolazione cognitiva ed affettiva.

Gli animali che vengono impiegati dalla cooperativa nelle attività sono esenti da malattie infettive, zoonosi e hanno caratteristiche comportamentali adeguate al tipo di intervento che svolgono e seguono un protocollo igienico sanitario strutturato da un gruppo di medici veterinari.

## Il Piano di Assistenza Individualizzato

Il Piano di Assistenza Individualizzato, che viene formulato entro un mese dal momento dell'ammissione al Centro Diurno, formulato dall'equipe di lavoro insieme al medico neurologo, è il risultato di un apposito momento valutativo multiprofessionale cui concorrono apporti professionali sanitari, assistenziali e sociali in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, che insegue, cioè, obiettivi di recupero e di mantenimento delle autonomie residue dell'anziano. L'équipe multiprofessionale è costituita dal coordinatore del Centro Diurno, dall'assistente tutor (se previsto), dall'infermiere professionale, dall'animatore e dal terapeuta della riabilitazione.

Il PAI è un progetto di assistenza finalizzato alla gestione dell'anziano che prevede la raccolta di tutti i dati assistenziali e sanitari dell'Utente utili alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi necessari non solo alla sostituzione delle funzioni già perse, ma anche al mantenimento e potenziamento delle funzioni residue. Viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella socio-sanitaria di ciascun Utente e permette di evidenziare:

- ◆ i bisogni socio-assistenziali;
- ◆ gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'ospite che si intendono realizzare, ipotizzati sulla base del complesso delle risorse effettivamente disponibili;
- ◆ il piano operativo, che definisce le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- ◆ l'identificazione dei responsabili delle diverse fasi dell'intervento;
- ◆ l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso;
- ◆ l'indicazione del tutor assistenziale (se previsto).

Il Piano di Assistenza Individualizzato viene aggiornato normalmente ogni tre mesi, a meno di variazioni significative dello stato dell'Utente, e viene condiviso nelle sue linee fondamentali con l'utente (se possibile), i familiari di riferimento e/o Tutore e l'assistente sociale.

## Organico

**COORDINATORE E RESPONSABILE DEL CENTRO DIURNO:** è il responsabile della gestione complessiva del Centro Diurno. Si occupa, in particolare, del coordinamento delle varie figure professionali ed è il garante della loro formazione professionale. E' il referente per gli Utenti e i loro familiari per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari. Al coordinatore può essere affiancato un vice coordinatore che si occupa principalmente di aspetti amministrativi e lo sostituisce in caso di assenza

**ADDETTI ALL'ASSISTENZA TUTELARE:** gli addetti all'assistenza di base provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari, in particolare si occupano dell'igiene, dell'alimentazione, dell'abbigliamento, della socializzazione, della mobilitazione e della sorveglianza degli Utenti.

**ANIMATORE:** è l'operatore che organizza attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione e al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive dell'anziano. E' uno dei soggetti principali dell'applicazione delle tecniche non farmacologiche di trattamento degli anziani con problemi cognitivi.

**INFERMIERE PROFESSIONALE:** oltre a provvedere alla somministrazione della terapia prescritta, l'infermiere opera in concerto con le altre figure professionali monitorando la situazione sanitaria e sociale dell'anziano al fine del raggiungimento del Piano Assistenziale Individuale elaborato per ogni Utente. L'IP è la figura di riferimento per quanto concerne l'interazione con i medici di base e con le famiglie per quanto attiene le terapie, la patologie, le azioni volte alla prevenzione e alla riabilitazione.

**TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE:** programma e si occupa delle attività di riabilitazione psicomotoria e delle attività di terapia occupazionale degli Utenti su base PAI ed è, insieme all'animatore, l'attore principale nell'applicazione delle tecniche non farmacologiche di trattamento degli anziani con problemi cognitivi.

**CONSULENZA MEDICO - SPECIALISTICA:** All'interno del Centro Diurno è presente un neurologo con specifiche competenze nell'assistenza sanitaria di anziani affetti da morbo di Alzheimer. Tale neurologo, oltre a partecipare alla stesura del Pai,

si occupa del rapporto col medico di base e con le famiglie per quanto riguarda gli aspetti sanitari.

## Orari di Apertura

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Le fasce di orario di entrata e di uscita sono, indicativamente, dalle 8.00 alle 9.30 la mattina, dalle 16.30 alle 18.00 il pomeriggio ad eccezione del sabato dove l'uscita è dalle 13.30 alle 14.30.

Orari differenti nelle entrate e nelle uscite devono essere preventivamente concordate con gli uffici dei servizi sociali della SDS.

## La Giornata Tipo

ore 08.00	Apertura del Centro Diurno e accoglienza dei primi ospiti.
ore 08.15	Preparazione e somministrazione delle colazioni agli ospiti arrivati. Le colazioni vengono servite fino alle ore 9.45.
ore 11.00	Assistenza e partecipazione alle varie attività del centro. Durante la mattina verrà effettuata l'idratazione degli anziani con acqua e/o succhi di frutta non zuccherati e un bagno completo ad alcuni ospiti nel caso lo necessitino.
ore 11.30	Cambio pannoloni, accompagnamento degli ospiti che devono usare il bagno, preparazione per il pranzo, apparecchiatura tavoli.
Ore 12.00	Somministrazione del pranzo.
Ore 14.00	Accompagnamento degli ospiti che lo richiedono nella sala riposo. Gli utenti che non intendono effettuare il riposo pomeridiano saranno intrattenuti dagli operatori con lettura, ascolto musica, visione videocassette o comunque un'attività leggera e rilassante .
Ore 14.30	Ripresa delle attività di animazione ed occupazionali e di riabilitazione come da programmi collettivi ed individuali.
Ore 16.00	Preparazione e somministrazione merenda.
Ore 16.30	Prime partenze degli anziani per il rientro a domicilio. Dalle ore 16.30 alle ore 18.00 gli operatori di turno seguiranno gli anziani nelle attività personalizzate .
Ore 18.00	Chiusura del Centro Diurno.

## Servizio di Ristorazione

All'interno della struttura è presente una cucina che viene utilizzata per la preparazione delle colazioni e delle merende. Il pasto del mezzodì, invece, viene preparato in un centro di cottura esterno curato dalla società a partecipazione comunale "Qualità e servizi". Il pasto viene consegnato c/o la struttura e gli operatori in servizio si occupano dello sporzionamento e somministrazione agli utenti.

E' garantita la presenza di un menù personalizzato su disposizioni mediche, la disponibilità di diete speciali e di consulenza dietologica per una corretta alimentazione e idratazione.

## Servizio di trasporto

Per accedere al Centro Diurno è previsto un servizio di trasporto degli anziani dalle loro abitazioni al Centro Diurno e viceversa con un automezzo idoneo al trasporto di persone ed opportunamente attrezzato per il trasporto di disabili. Sull'automezzo, oltre all'autista, è sempre presente un accompagnatore.

Le fasce di orario previste per il trasporto sono: la mattina dalle 8.00 alle 9.30, con la possibilità di anticipare l'orario di mezz'ora se il servizio lo richiederà, il pomeriggio dalle 16.30 alle 18.00. Il sabato la fascia di orario prevista è dalle 8.00 alle 9.30 per la mattina e dalle 13.30 alle 15.00 per il pomeriggio.

## Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati

### **Sistema di rilevazione della soddisfazione degli Utenti, familiari e dei tutori degli Utenti**

Per la rilevazione della soddisfazione degli Ospiti, Familiari o dei Tutori degli ospiti, la direzione utilizzerà, con cadenza annuale, un questionario anonimo.

### **Reclami, Suggerimenti, Ringraziamenti**

Il Soggetto Affidatario, inoltre, si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi ad ogni reclamo o suggerimento pervenuto in struttura.

### **Assemblea degli Ospiti e dei familiari**

Periodicamente la direzione invita i familiari ad una assemblea. La convocazione avviene tramite avviso in bacheca all'interna della struttura.

### **Condivisione del PAI**

Il piano assistenziale individualizzato viene condiviso con l'utente (se possibile), con i familiari e/o col tutore dell'utente, oltre che con l'assistente sociale responsabile del caso.

## **Parametri previsti dalla normativa regionale sull'accREDITAMENTO (D.P.G.R. n. 29/R del 2010)**

All'interno del Centro Diurno Alzheimer *Luigi Amaducci*, vengono soddisfatti i seguenti requisiti regionali previsti dalla normativa sull'accREDITAMENTO:

- ◆ E' assicurata l'accessibilità dell'utenza e l'individuazione dei percorsi esterni ed interni, anche tramite l'adozione di idonea segnaletica;
- ◆ E' facile per gli utenti telefonare all'esterno e ricevere telefonate;
- ◆ E' gestita tempestivamente la posta in arrivo e in partenza degli utenti;
- ◆ La struttura svolge attività di rete con gli altri servizi;
- ◆ La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento;
- ◆ L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali;
- ◆ E' facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale salvo diverse disposizioni normative, coerentemente con il regolamento interno della struttura;
- ◆ Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura;
- ◆ Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti;
- ◆ E' disponibile uno spazio adeguato per gli effetti personali dell'utente;
- ◆ Esiste nella struttura una piccola libreria integrata continuamente dove gli ospiti hanno libero accesso;
- ◆ Sono previsti attrezzature e materiali per le attività ludico-ricreative;
- ◆ Gli utenti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino durante la giornata.

## **Partecipazione dei familiari e del volontariato**

I familiari vengono coinvolti, oltre che nei sistemi di monitoraggio della qualità dei servizi sopra elencati, anche nella condivisione del Piano di Assistenza Individualizzato. Le diverse figure professionali, inoltre, sono disponibili ad un confronto in merito a quanto di propria competenza.

Il Centro è costantemente disponibile a programmare attività in sinergia con le associazioni presenti sul territorio.

## Disposizioni finali

Alla presente Carta dei Servizi viene allegato un documento in cui sono riportate maggiori notizie sul Soggetto Affidatario e sugli altri soggetti esterni che forniscono prestazioni c/o la struttura. Il contenuto di tale documento, che riguarderà anche la descrizione di eventuali servizi aggiuntivi erogati, verrà redatto direttamente dai soggetti interessati e verrà divulgato a seguito di autorizzazione da parte dei competenti organismi pubblici amministrativi.

La presente Carta dei Servizi e il suddetto Allegato sono sempre consultabili da tutti in quanto affissi all'interno della struttura presso la bacheca. La Carta dei Servizi e ogni aggiornamento della stessa sono pubblicati anche sul sito internet della Società della Salute a disposizione di chiunque voglia consultarla.

Una copia della Carta dei Servizi e dell'Allegato deve comunque essere consegnata dal Soggetto Affidatario a tutti gli ospiti, relativi familiari o soggetti di riferimento e a tutte le persone o enti che la richiedano.

Ospiti, familiari o altri soggetti di riferimento firmano comunque una dichiarazione di ricevimento di copia dei suddetti documenti e di rispetto di tutto quanto in essi contenuto.

Di ogni revisione della presente Carta e dell'Allegato, disposta per competenza dal Comune di Sesto Fiorentino o dalla SDS, viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente Carta dei Servizi e nell'Allegato si rimanda ai Regolamenti ed altre disposizioni del Comune di Sesto Fiorentino e della SDS nonché alle normative sui servizi sociosanitari regionali e nazionali.