



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO ALZHEIMER SAN GIUSEPPE

Indice:

Premessa	3
I Principi Fondamentali	3
Ubicazione della struttura	4
La Mission	4
Modalità di ammissione	4
Dimissioni	5
I Principi Operativi	5
La Giornata Tipo Ospite	5
I Servizi	6
Il coordinamento del Centro Diurno Alzheimer	6
L'assistenza educativa e la terapia occupazionale	6
L'assistenza socio-sanitaria	6
L'assistenza infermieristica	6
L'attività motoria e riabilitativa	Error! Bookmark not defined.
L'assistenza medica	7
Organizzazione delle attività ricreative	7
La ristorazione	7
Prestazioni e servizi	7
Le Risorse Umane	8
Le associazioni di volontariato, le realtà sociali	8
ed i servizi del territorio	8
Il Comitato delle Famiglie	9
Retta mensile	9
Le regole di vita comunitaria	9
Servizio informazioni e relazioni con il pubblico	10
Tutela della privacy (D.Lgs 196/2003)	10
La Formazione del personale	10
Il Sistema di Gestione della Qualità	10

Premessa

Gentile Signore/a,

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'ASUR dell'Area Vasta n° 5 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.

I Principi Fondamentali

I valori a cui si ispira il Centro Diurno Alzheimer nel perseguire le proprie finalità, si rispecchiano nei Principi Fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 27 Gennaio 1994, e di seguito descritti:

Eguaglianza

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.

Ubicazione della struttura

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.

E' raggiungibile con i seguenti mezzi:

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

In automobile: 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.

La 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.

Modalità di ammissione

Per accedere al Centro Diurno San Giuseppe è necessario presentare domanda al Punto Unico di Accesso (PUA), sito in via Romagna n. 7 a San Benedetto del Tronto, presso distretto Sanitario Asur Area Vasta 5.

La frequenza degli assistiti nel Centro Diurno è autorizzata dall'ASUR 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.

Dimissioni

Le dimissioni dal Centro Diurno Alzheimer sono definite dalla Unità di Valutazione Alzheimer del Distretto dell'ASUR AV 5, (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 all'Asur AV5, 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.

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.

La Giornata Tipo Ospite

- ◇ ORE 9.00 – 9.30: Accoglienza degli ospiti al CDA.
- ◇ ORE 9.30 – 11.30: Attività educative, animative e riabilitative.
- ◇ ORE 11.30 – 12,00: Assistenza socio-sanitaria ed igiene.
- ◇ ORE 12.00 – 13.30: Preparazione della sala pranzo, ristorazione e somministrazione della terapia.
- ◇ ORE 13.30 – 14.30: Riposo pomeridiano.
- ◇ ORE 14.30 – 15.40: Assistenza socio-sanitaria e socializzazione; attività occupazionali e di ginnastica dolce.
- ◇ ORE 15.40-16.00: Preparazione degli ospiti

- ◇ ORE 17:00: rientro ospiti a domicilio

I Servizi

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Prestazioni e servizi

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.

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.

Le Risorse Umane

- ◇ Coordinatore – Psicologo
- ◇ Educatore/Animatore/Terapista Occupazionale
- ◇ Operatori Socio-Sanitari
- ◇ Infermiere professionale

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.

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.

Il Comitato delle Famiglie

E' 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.

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-alle ore 13:30) è pari a € /giorno 19:00 (diciannove 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'Asur, di decadenza del posto e cioè sino ad assenza di complessivi 60 (sessanta) giorni di effettiva apertura Centro nel corso dell'anno.

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

Servizio informazioni e relazioni con il pubblico

Per informazioni il recapito telefonico è: 0735 – 781806; fax: 0735 – 786234;

e-mail: segreteria@ideas-impresa.it; sito: www.ideas-impresa.it.

E' 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.

Tutela della privacy (D.Lgs 196/2003)

E' 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.

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.

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.