



CENTRO DIURNO ALZHEIMER

Centro diurno
Maremma

Grosseto (GR)

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Anni Azzurri



Centro Diurno Alzheimer Maremma

Grosseto (GR)

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

Danilo Zuccherelli
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,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il **Centro Diurno Maremma**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dal Centro Diurno e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Direttore di struttura
Danilo Zuccherelli

Sezione Prima

1

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15

2

COME RAGGIUNGERCI	19
--------------------------	-----------

3

PRESENTAZIONE	21
3.1 L'attività della struttura	22
3.2 Articolazione della struttura	24

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	29
4.1 Richieste di informazioni	29
4.2 Modalità di accesso	29
4.3 Modalità di tenuta e conservazione della documentazione	32
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy	32
4.5 Disposizioni finali	33

5

LA VITA IN STRUTTURA	35
5.1 Come riconoscere il personale	36
5.2 Responsabilità del Centro Diurno	37

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	39
6.1 Questionario di gradimento	39
6.2 Reclamo	40

7

DIRITTI E DOVERI	41
7.1 Diritti dell'Ospite	41
7.2 Doveri del Care Giver	43

8

Sezione Seconda

IL SOGGIORNO	47
8.1 Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)	48
8.2 Assistenza sanitaria	49
8.3 Attività infermieristica	50
8.4 Attività motorie e riabilitative	50
8.5 Attività socio-assistenziale	51
8.6 Programma alimentare	51
8.7 L'idratazione	52
8.8 Attività socio-educativa e psicologica	52
8.9 Rapporti con l'esterno e partecipazione degli ospiti alla vita della struttura	53
8.10 Pubblicizzazione	54
8.11 Denaro e oggetti di valore	55
8.12 Dimissioni	55

9

ASPETTI ECONOMICI	57
9.1 Costo del servizio	57
9.2 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	58
9.3 La retta comprende	59
9.4 La retta noncomprende	60
9.5 Modalità di pagamento	60
9.6 Certificazione fiscale dell'accesso in CDA	61

Sezione Terza

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	65
10.1 Come intendere la qualità	65
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	67
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni	68
10.4 Strumenti di verifica	68
10.5 Impegni e programma di miglioramento	69
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	60
10.7 Sicurezza dell'Ospite	70
10.8 Sicurezza anti incendio	71

Sezione Quarta

ALLEGATI	73
-----------------	-----------




Centro Diurno Anni Azzurri Maremma in un clic

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


anniazzurri.it/centro-diurno-anni-azzurri-la-maremma

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato dal Centro
Diurno Maremma
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.

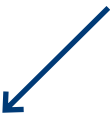
Buona lettura!



Il segno 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



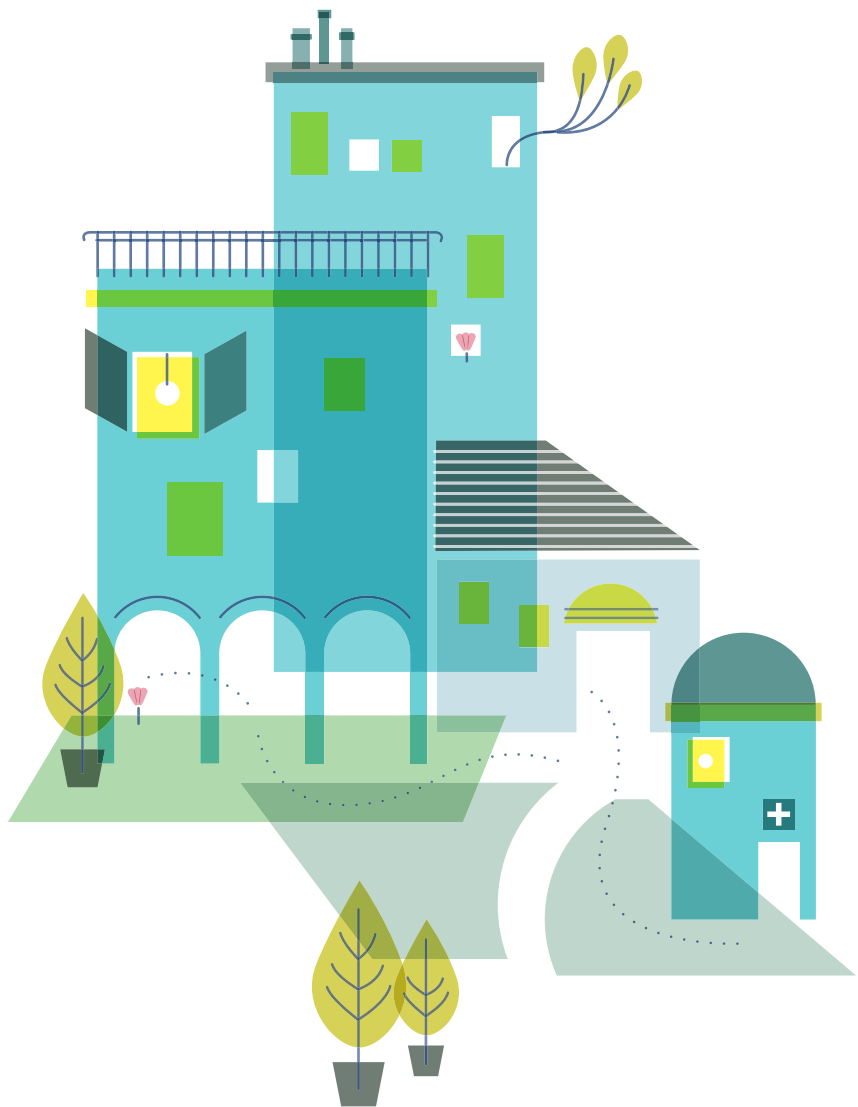
In fondo alla carta
sono disponibili
alcune pagine
dedicate a note
ed appunti

L'équipe in struttura

Il Direttore della struttura Centro Diurno Alzheimer “Maremma” è il dr. Danilo Zuccherelli.

Sono presenti inoltre le seguenti aree ed i relativi ambiti di competenza:

- **riabilitativa**, che prevede la partecipazione di:
 - » educatore, con il compito di organizzare attività ludico-ricreative per promuovere la socializzazione, la partecipazione attiva dell'anziano e il mantenimento delle funzioni cognitive residuali, ottenendo così degli effetti positivi a livello emotivo e comportamentale;
 - » fisioterapista, che è deputato alla stimolazione e al mantenimento delle abilità motorie e alla programmazione di attività di gruppo, laddove possibile;
- **assistenziale**, che prevede la partecipazione di varie figure professionali:
 - » OSS, che, con l'obiettivo di promuovere il mantenimento delle autonomie residuali degli ospiti, si dedica all'assistenza, alla sorveglianza e alla soddisfazione dei loro bisogni primari, tra cui la cura dell'igiene personale, l'idratazione, l'alimentazione, le capacità di vestizione ecc.;
 - » infermiere, che si occupa della somministrazione della terapia farmacologica e della rilevazione dei parametri vitali, esercitando quindi le funzioni di nursing come da normativa vigente nella regione Toscana;
- **psicologica**, con funzione organizzativa, di valutazione cognitiva e comportamentale dell'ospite. Ha inoltre il compito di valutare e prendere in carico lo stress percepito dal caregiver attraverso colloqui di sostegno psicologico e attività psico-educative.



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

Il Centro Diurno Anni Azzurri Maremma, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia”.

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

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 I nostri valori

All'interno del Centro Diurno Anni Azzurri Maremma fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

Il Centro Diurno si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività del Centro Diurno Anni Azzurri Maremma è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.



In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, il Centro Diurno si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale degli Ospiti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche individuate da una eventuale struttura sanitaria di provenienza, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti del Centro Diurno sono tenuti a fornire agli Ospiti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla presa in carico e gestione dei protocolli clinici proposti da una eventuale struttura sanitaria di provenienza.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte dell'Ospite, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

La necessità di ottenere dall'Ospite il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Ospite e personale del Centro Diurno.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, il Centro Diurno si impegna a:

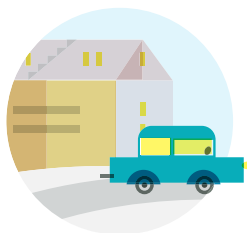
- garantire all'Ospite, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di cura e assistenza degli Ospiti presso il Centro Diurno Azzurri Maremma sono fondati sulla regolamentazione da parte del Ministero della Salute e della Regione Toscana e si riassumono nei seguenti punti:

- **governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un **Progetto Assistenziale Individualizzato** (PAI) costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti;
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso assistenziale con l'Ospite o con i suoi familiari/caregiver, fin dalla fase di accoglienza nel Centro Diurno, con momenti strutturati di ascolto e confronto.
- costante **verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione degli Ospiti eleggibili per la permanenza in Struttura che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi assistenziali;
- **formazione** del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.

2

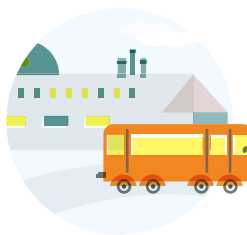
Come raggiungerci



IN AUTO

Chi arriva dalla Statale SS1 (Superstrada E80) può uscire a Grosseto Centro seguendo le indicazioni per il Centro cittadino, quindi imboccare Via Senese e percorrerla per circa 2 km per poi svoltare a sinistra in Via Genova dove al termine della strada si trova la Residenza Anni Azzurri Il Poggione dentro alla quale è collocato il Centro Diurno.

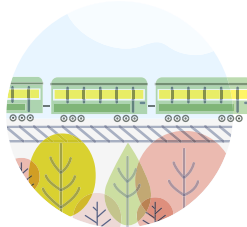
La Struttura dista 2,5 km dall'uscita della Statale.



CON I MEZZI PUBBLICI

In Autobus dal piazzale della Stazione FS prendere la linea 51G della Tiemme e scendere a Grosseto Zona Industriale e proseguire a piedi imboccando e percorrendo Via Genova sulla destra.

Dalla fermata sono circa 5 minuti a piedi per un totale di 500 metri.



In Treno, scendere alla Stazione FS di Grosseto, prendere la linea 51G della Tiemme e scendere a Grosseto Zona Industriale e proseguire a piedi imboccando e percorrendo Via Genova sulla destra.

Dalla fermata sono circa 5 minuti a piedi per un totale di 500 metri. Il Centro Diurno dista 3,5 km dalla Stazione.

3

Presentazione

Il Centro Diurno Anni Azzurri Maremma fa parte di Anni Azzurri (anniazzurri.it), il brand con cui il Gruppo KOS presenta la propria offerta nel mondo dell'assistenza residenziale per persone anziane.

Le Residenze del Gruppo Anni Azzurri erogano un'offerta differenziata di servizi per accogliere anche persone gravemente compromesse nella propria autonomia, fisica e cognitiva, con piani assistenziali distinti. Tutte le Residenze offrono ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite.

L'impegno costante di Anni Azzurri è infatti quello di far sentire ogni Ospite a casa propria e garantire la migliore qualità di vita possibile. Nelle strutture opera personale qualificato e specializzato, organizzato in team multidisciplinari con competenze nella gestione della disabilità anche connessa a malattie degenerative e legate all'invecchiamento.

Il sorriso e il clima familiare rappresentano il tratto caratteristico del soggiorno nelle residenze del gruppo, come approccio

terapeutico che rafforza l'efficacia dell'assistenza medica e delle più attuali tecniche di assistenza e stimolazione cognitiva.

Professionalità, accoglienza e umanità sono le leve distintive di Anni Azzurri.

3.1 L'attività della struttura

Il Centro Diurno Maremma è una struttura semiresidenziale finalizzata a fornire ospitalità diurna a persone affette da Morbo di Alzheimer e da altre forme di demenza.

Il Centro Diurno si colloca nella rete dei servizi territoriali e si pone i seguenti obiettivi:

- svolgere funzioni integrative e di supporto rivolte all'ospite con malattie neurodegenerative e al suo nucleo familiare, con l'obiettivo di favorire il mantenimento delle capacità residuali e delle relazioni della persona con il proprio contesto di appartenenza;
- offrire occasioni di socializzazione, attività di stimoli sensoriali e attività terapeutiche per mantenere il più a lungo possibile le capacità residue;
- offrire assistenza infermieristica rispetto alla somministrazione della terapia farmacologica, come indicato nel piano terapeutico del MMG, e rispetto alla valutazione dei parametri vitali;
- offrire ai caregiver sostegno, orientamento ed aiuto nell'affrontare la malattia e i cambiamenti che essa comporta;
- controllare e contenere i disturbi del comportamento pianificando interventi educativi e strategie che possano ridurre e/o affiancare le terapie farmacologiche;
- ridurre gli accessi al pronto soccorso e l'istituzionalizzazione, favorendo così la permanenza al domicilio.

3. PRESENTAZIONE

Il Centro Diurno Maremma, in coerenza con l'articolo 4 comma 5 della l.r. 82/2009 e a far data dal 07/12/2021, risulta accreditato e autorizzato all'esercizio dell'attività di "Struttura Semiresidenziale per Persone Anziane".

Dal punto di vista dei requisiti professionali, ciò che prevede la Regione Toscana tramite il D.P.G.R. del 22 marzo 2022, n° 12/r (allegato A) sono i seguenti minuti di assistenza giornaliera, calcolati sulla presenza di 10 ospiti al CDA, in strutture con alta intensità assistenziale ed alta complessità organizzativa:

Intensità Assistenziale	Complessità Organizzativa	Assistenza Infermieristica	Assistenza Riabilitativa	Assistenza di base e alla persona	Animazione socio-educativa	Assistenza Specialistica
Media	Media	210*	52*	1050*	52*	-
Alta	Alta	230*	57*	1091*	57*	20*

* si considerano i minuti per 10 ospiti

Il CDA Maremma è accreditato quale struttura ad ALTA intensità assistenziale e ad ALTA complessità organizzativa, ed è in possesso di un'ideale dotazione organica: infermiere, OSS, fisioterapista, educatore e psicologo. Il minutaggio delle varie figure professionali segue quello previsto dalla normativa regionale vigente. La presenza degli stessi è distribuita nei sei giorni di apertura settimanale del centro.

3.2 Articolazione della struttura

Il Centro Diurno può accogliere fino a 20 Ospiti.

Il centro può accogliere fino a 20 ospiti, di cui 10 convenzionati con l'SDS Coeso, ai quali offre prestazioni di tipo socio-assistenziale e socio-sanitario, in particolare sono garantiti agli ospiti i seguenti servizi:

- **uso degli spazi comuni interni ed esterni;**
- **impianto di riscaldamento e di condizionamento** dell'aria in tutti i locali del Centro Diurno;
- **impianto telefonico** a disposizione negli spazi comuni;
- **vitto completo** nel rispetto della tabella dietetica approvata dal servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL competente, con possibilità di diete differenziate, in base a prescrizione medica. Il menù giornaliero, predisposto dalla Direzione, è rivolto a soddisfare, nei limiti del possibile, le esigenze dell'ospite, al quale è, comunque, riservata la facoltà di scelte alternative, purché compatibili con le prescrizioni del medico curante. La giornata alimentare è composta da: merenda a metà mattina, pranzo, merenda pomeridiana;
- **assistenza riabilitativa** e di riattivazione funzionale;
- **manutenzione e lavaggio della biancheria** di uso corrente (tovaglie e bavagli);
- **assistenza religiosa;**
- **attività di assistenza, educazione e formazione per i familiari degli ospiti;**
- **igiene personale**, ove necessaria come assistenza o come effettuazione diretta;
- **valutazione e monitoraggio dei bisogni infermieristici**, somministrazione delle terapie farmacologiche;
- **attività di animazione**, socializzazione e stimolazione cognitiva;
- **interventi psicologici** di supporto e psicoeducazione per i caregiver che ne facciano esplicita richiesta;
- **interventi psico-sociali;**
- **attività di trasporto** (a richiesta) dal domicilio al Centro Diurno

3. PRESENTAZIONE

e dal Centro Diurno al domicilio, solo per gli utenti residenti nel comune di Grosseto;

- **l'assistenza medica** è garantita dal MMG, responsabile del Diario Clinico dell'ospite;
- la Direzione della struttura presta la propria collaborazione nell'**espletamento delle pratiche amministrative** collegate all'accoglimento dell'ospite;
- **le indisposizioni dell'ospite**, di modesta entità e di breve durata, **vengono segnalate immediatamente dall'infermiere al MMG** e, a seguito della valutazione di quest'ultimo, vengono prese in carico all'interno della struttura, secondo le indicazioni del MMG e sotto la sua responsabilità; sarà cura della struttura avvisare tempestivamente anche i CG;
- qualora insorga una malattia acuta o contagiosa o si rendano necessarie una **terapia specialistica** ovvero un'indagine diagnostica, l'ospite, su richiesta del medico curante, deve essere trasferito nella struttura sanitaria specialistica. Per eventi acuti e urgenti si attiveranno le procedure di assistenza di urgenza tramite il 112;
- **istituzione del Comitato parenti.**

Articolazione della struttura - schema di sintesi

O

PIANO TERRA

- * Reception
- * Servizi amministrativi
- * Bar
- * Direzione
- * Studio medico
- * Luogo di culto
- * Bagno assistito
- * Depositi
- * Camere di degenza del nucleo SUAP
- * Centro diurno Maremma
- * Cucine

**AMPIO
GIARDINO ESTERNO**



1

PRIMO PIANO

- * Camere di degenza dei 4 Nuclei di RSA
- * Palestra al piano
- * Bagno assistito
- * Depositi
- * Salottino
- * Infermeria
- * Soggiorno



4 Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



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

residenzailpoggione@anniazzurri.it

Tel. 0564 18211

CENTRALINO:

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 19:00

AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 17:00

4.2 Modalità di accesso

Il Centro Diurno è autorizzato ad accogliere 20 utenti di cui 10 convenzionati con l'SDS Coeso.

Dei 10 convenzionati, i criteri di ammissione, le procedure di ammissione, il PAP (Piano di Assistenza Personalizzato) e la scala di priorità sono definiti dalla convenzione con l'sds Coeso.

Sono destinatari del Centro Diurno i soggetti affetti dal Morbo di Alzheimer e altre forme di demenza.

L'ingresso per i posti in regime privato è preceduto da una valutazione effettuata dall'equipe multidisciplinare del CDA Maremma; tale valutazione viene eseguita attraverso l'uso di strumenti che vanno a misurare i seguenti parametri:

- **livello di gravità della demenza:** si destina circa un 50% dei posti disponibili ad ospiti valutati fino allo stadio 2 della Clinical Dementia Rating scale (CDR) Hughes, C. P., et al. (1982), e l'altra metà ad ospiti valutati fino allo stadio 3 della CDR;
- **presenza, frequenza e gravità dei disturbi del comportamento** vengono rilevati attraverso la Neuropsychiatric Inventory (NPI) Cummings JL, et al. (1994);
- **grado di autonomie** nello svolgimento delle attività di vita quotidiana (ADL) e nello svolgimento delle attività strumentali (IADL).

Al fine di poter offrire sollievo ai caregiver che scelgono di posticipare l'istituzionalizzazione del proprio caro, nonostante un isogravità maggiore di quella stabilita nel criterio di ammissione al CDA Maremma, si offre la disponibilità di accesso ad un massimo di n°2 posti su 20, previo confronto e valutazione dell'equipe della struttura ospitante e del COESO (corrispondente allo stadio 4 della Clinical Dementia Rating scale (CDR) Hughes, C. P., et al. (1982)).

L'ammissione al Centro Diurno avviene tramite presentazione di apposita domanda su modulo predisposto.

Le domande di ammissione, unitamente alla documentazione richiesta, sono indirizzate alla Direzione della struttura che provvede a registrarle nell'apposita lista esistente.

Per gli ospiti che usufruiscono di compartecipazione da parte

degli enti autorizzati, l'ammissione nella struttura è regolata dalle direttive impartite dai medesimi.

Le ammissioni possono essere permanenti o temporanee.

Al momento dell'ammissione, viene sottoscritto, da parte dell'ospite o del tutore/ amministratore di sostegno, l'impegno al pagamento della retta e l'impegno a rispettare la presente Carta dei Servizi, del quale viene rilasciata copia.

Eventuali assenze sono da comunicarsi con un preavviso di almeno 24h.

- In caso di assenze per malattia, ricoveri ospedalieri inferiori a 7 giorni solari o per visite specialistiche programmate e comunicate con un preavviso di almeno 24h, la famiglia non sarà chiamata al pagamento del corrispettivo dovuto.
- In caso di assenze per motivi familiari, la famiglia sarà chiamata al pagamento del corrispettivo di quota sociale pari all'80% per il mantenimento del posto.
- In caso di ricoveri ospedalieri superiori a 7 giorni solari, e visite specialistiche programmate, la famiglia sarà chiamata al pagamento del corrispettivo di quota sociale pari al 80% per il mantenimento del posto.
- In caso di malattia (accertata dal medico di medicina generale) superiore ai 7 giorni solari, la famiglia sarà chiamata al pagamento del corrispettivo della quota sociale pari all' 80%.

4.3 Modalità di tenuta e conservazione della documentazione

La documentazione prodotta nel Centro Diurno consiste nella valutazione psico-fisica e sociale, nell'analisi del fabbisogno infermieristico, nella somministrazione della terapia farmacologica, nella stesura del PAI; prevede inoltre la documentazione delle attività svolte e la documentazione sanitaria delle prestazioni erogate individualmente e permette la presa in carico e la permanenza dell'ospite all'interno del Centro.

Le cartelle di ogni ospite sono informatizzate, sono conservate negli archivi digitali del Centro Diurno e sono protette nel rispetto della normativa sulla privacy.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

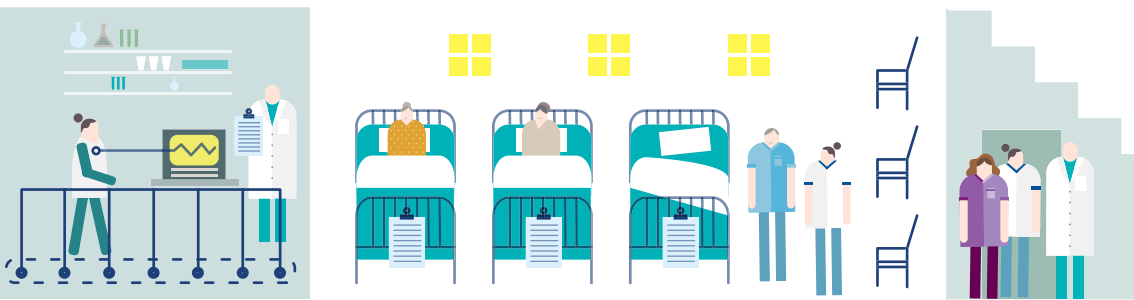
Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la direzione è a disposizione dei familiari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona nei seguenti orari:
dal lunedì al venerdì, dalle ore 11:30 alle 13:00.

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'ingresso nel Centro Diurno viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

4.5 Disposizioni finali

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento, viene applicata la vigente normativa nazionale e regionale in materia nonché le specifiche prescrizioni contenute nelle convenzioni che regolano i rapporti fra il Centro Diurno ed i vari enti pubblici locali (ASL, Comuni, Società della Salute di Grosseto, i Comuni della Provincia di Grosseto, altri eventuali enti).



5

La vita in struttura

Il Centro è aperto 12 mesi l'anno, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:30 e il sabato dalle 8:00 con uscita dalla 13:30 entro le 14:00.

	Dalle ore	Alle Ore
Accoglienza	8:30	9:30
Attività occupazionali e/o attività motoria.	9:30	10:30
Break	10:30	11:00
Attività cognitive	11:00	12:00
Pranzo e igiene personale	12:00	14:00
Prima uscita	13:30	14:00
Riposo e relax	14:00	15:00
Break	15:00	15:30
Laboratori artistici e occupazionali	15:30	16:00
Seconda uscita	17:00	17:30

Il calendario viene costantemente aggiornato e reso disponibile alle persone assistite e/o a chi le rappresenta legalmente, ed è diffuso.

5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della clinica 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



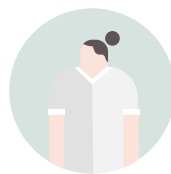
CAPOSALA

*pantaloni bianchi
casacca blu*



INFERMIERI

*casacca bianca
con bordo blu*



FISIOTERAPISTI

*pantaloni bianchi
polo grigia*



EDUCATORI

*pantaloni bianchi
polo bordeaux*



**COORDINATORE
ASSISTENZIALE**

*pantaloni bianchi
casacca arancione*



**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**

*casacca bianca
con bordo arancio*



**PERSONALE
DI SERVIZIO**

*casacca bianca
con bordo giallo*

5.2 Responsabilità del Centro Diurno

KOS è responsabile della conduzione del Centro Diurno.

Il Centro Diurno non può adottare misure coercitive e limitanti la libertà personale dell'ospite, se non dietro prescrizione medica e comunque nel rispetto delle linee guida al sostegno delle azioni di tutela e di garanzia dell'anziano non autosufficiente. Il centro per evitare allontanamenti improvvisi è dotato di porte di sicurezza con sistema di controllo ingresso/uscita.

Il centro diurno è dotato di copertura assicurativa per danni a terzi ed operai prestatori di lavoro (RCT/O).

Il Centro Diurno non è invece da ritenersi responsabile in caso di smarrimento di occhiali, protesi acustiche o dentarie.

La Struttura non offre un servizio di custodia di oggetti personali e di valori, pertanto la direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti e furti.

6

Relazioni con il pubblico

Il Centro Diurno Maremma invita ogni persona a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception della Residenza Anni Azzurri Il Poggione nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

6.1 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata somministrando una volta l'anno il questionario di gradimento:

- ai familiari/caregivers, via email;
- agli Ospiti, su tablet (con il supporto dei parenti e/o operatori).

I risultati emersi vengono condivisi dal Centro Diurno.

6.2 Reclamo

Il Centro Diurno Maremma garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso la reception.

La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 3 giorni dal ricevimento.

I reclami vengono presi in carico contestualmente alla relativa segnalazione ed il termine massimo per l'evasione degli stessi è fissato in 15 giorni, laddove siano coinvolti per la loro risoluzione enti o fornitori esterni.



VERBALMENTE

Gli Ospiti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamenti alla Direzione.



IN FORMA SCRITTA

L'Ospite può presentare reclamo alla Direzione o all'Amministrazione attraverso il modulo predisposto reperibile presso la reception. È inoltre disponibile presso la reception apposita cassetta dove inoltrare i reclami in forma anonima.

7

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, familiari 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.

7.1 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 referente 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 servizi 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 suggerimenti 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.

7.2 Doveri del Care Giver

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.

ARTICOLO 3

È doveroso 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 informare tempestivamente i sanitari sulla intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il soggiorno

Il Centro Diurno Maremma offre un servizio a carattere semi-residenziale rivolto a anziani non autosufficienti, con decadimento cognitivo e demenze e soggetti con malattie neurodegenerative precoci, o con un livello di autosufficienza ridotto, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di attività quotidiane.

Attraverso programmi assistenziali personalizzati, prende in carico l'ospite e contribuisce a migliorarne la qualità della vita, ritardando l'inserimento in RSA. **Il Centro diurno è un sostegno fondamentale per alleviare l'impegno dei familiari dell'anziano che vive in famiglia.**

Si tratta di un centro all'avanguardia, specializzato per l'utenza affetta da morbo di Alzheimer ed altre forme di demenza.

8.1 Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

I percorsi assistenziali intrapresi nel Centro Diurno sono finalizzati a stimolare l'anziano in tutte le sue funzioni, senza però sostituirsi alle sue abilità, per quanto potenzialmente compromesse.

Per tutte le persone prese in carico viene realizzato dall'équipe multiprofessionale, coordinata dal Responsabile Sanitario, **un progetto personalizzato: il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato)**, che tiene conto del quadro clinico specifico così come individuato dai referenti del servizio sanitario.

Obiettivi e azioni vengono definiti in modalità interdisciplinare con l'Ospite e i suoi cari, che vengono coinvolti in ogni scelta del percorso. Si promuove la cultura della misurazione continua e oggettiva dei risultati ottenuti ed attesi.

Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse.

Il PAI è formalizzato entro 30 giorni dall'ammissione al Centro Diurno, viene valutato a un mese dall'ingresso e ogni 6 mesi. Deve comunque essere rivisto ogni qual volta vi siano dei cambiamenti sostanziali nell'Ospite.

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAI e nelle revisioni del medesimo. Viene loro indicata la data di incontro dell'équipe multidisciplinare. In caso di convenzione con il Coeso è coinvolto anche l'assistente sociale di riferimento.

Se impossibilitati a partecipare viene loro inviato via mail o lasciato in reception il PAI aggiornato che va letto e sottoscritto.

8.2 Assistenza sanitaria

All'ingresso Nel Centro Diurno l'Ospite mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, il quale ha la responsabilità della presa in carico dell'assistito in ordine alle procedure di medicina preventiva (vaccinazioni, profilassi mediche generali), di diagnostica medica (prescrizione esami clinici e strumentali) e di terapia medica (prescrizione farmacologia e di presidi specifici).

Il medico di Medicina Generale esegue le visite mediche degli assistiti sulla base delle indicazioni sanitarie fornite dal personale infermieristico della struttura secondo accessi programmati (settimanali o mensili) o su richiesta dell'infermiere.

La struttura ha un Responsabile che è responsabile della equipe assistenziale.

L'assistenza sanitaria è assicurata con presenza attiva di infermieri e fisioterapisti.

Le attività di assistenza alla persona sono effettuate con operatori con la qualifica di OSS; le attività sociosanitarie ed educative sono effettuate anche con personale di animazione ed educatori professionali.

8.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita negli orari di apertura del Centro Diurno; l'infermiere si occupa del monitoraggio dei fabbisogni assistenziali dell'Ospite, della preparazione e della somministrazione delle terapie così come stabilite dalla struttura sanitaria di provenienza, esegue le medicazioni, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela dell'integrità clinica dell'Ospite. Si occupa inoltre dell'approvvigionamento di ausili sanitari e farmaci, di cui verifica la corretta conservazione e scadenza.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie.

Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica. Collabora con i medici e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali. Particolare attenzione è posta nelle procedure di consegna tra il turno che smonta dal lavoro e quello che subentra.

8.4 Attività motorie e riabilitative

Le attività motorie e riabilitative degli Ospiti si svolgono ad opera di fisioterapisti che impostano programmi di gruppo e individuali.

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando trattamenti fisici, manuali, massoterapici ed occupazionali. Propone inoltre l'eventuale adozione di protesi ed ausili.

Tutti i programmi sono finalizzati al mantenimento ed

al recupero delle capacità residue dell'Ospite, nonché al miglioramento della sua autonomia motoria.

8.5 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta da operatori titolati (O.S.S. Operatori Socio-Sanitari) e riguarda tutte attività assistenziali quali l'igiene personale l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione.

Gli operatori assistenziali sostengono l'Ospite nella mobilitazione e collaborano durante le attività atte a favorire la socializzazione degli Ospiti. Svolgono interventi di controllo e vigilanza, per garantire l'incolumità degli Ospiti. Si occupano inoltre di tutti i percorsi igienici degli ambienti di vita.

8.6 Programma alimentare

La cucina Anni Azzurri proviene dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali.

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore. In base alle necessità degli Ospiti vengono seguiti percorsi nutrizionali.

Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata o omogeneizzata. **È sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.**

Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale. Il menù offre giornalmente una scelta tra 3 primi piatti, 2 secondi, contorni e frutta.

8.7 L'idratazione

Quotidianamente è garantito il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta tra cui ad esempio the, succo di frutta, ecc. Diventa, nella vita quotidiana in struttura, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

8.8 Attività socio-educativa e psicologica

Gli obiettivi delle attività socio-educative e psicologiche del Centro Diurno sono molteplici, tra questi rallentare la velocità del declino e/o di stabilizzare il deterioramento cognitivo attraverso interventi psico-sociali, unitamente ad una presa in carico e ad un trattamento/gestione dei disturbi comportamentali per mezzo delle terapie non farmacologiche (TNF).

Questi obiettivi sono prerequisiti quindi attraverso varie tecniche e strumenti: stimolazione motorio/cognitiva, training cognitivo, ROT, attività occupazionali e terapie non farmacologiche quali doll therapy, terapia del viaggio e stanza di stimolazione sensoriale; queste ultime sono progettate per integrare e/o ridurre le terapie farmacologiche.

Inoltre, tutti gli operatori del centro, attraverso l'interazione continua con gli ospiti, intervengono anche attraverso il colloquio, la validazione emotiva e la cura della relazione.

La giornata tipo del centro è quindi scandita da momenti di socializzazione che stimolano non solo la parte cognitiva, ma anche quella sensoriale, quella della motricità fine e per ultima ma non meno importante l'aspetto relazionale. Tutte le attività sono programmate ed implementate con il coordinamento e la supervisione dell'educatrice e della psicologa di struttura, con il

coinvolgimento dell'intera equipe multidisciplinare; sono previsti inoltre momenti di aggiornamento e di condivisione al fine di monitorare l'andamento dello stato psico-comportamentale di ogni Ospite e di conseguenza anche degli interventi cuciti addosso alle singole persone. L'intera routine quotidiana, di cui fanno parte non solo le attività socio-educative, ma anche quelle assistenziali, quali ad esempio il bagno gentile, la somministrazione dei pasti, la cura e l'igiene personale, è caratterizzata da una particolare attenzione ai bisogni ed alle necessità di ogni singolo ospite, assumendo anche essi un aspetto di cura. Particolare attenzione viene posta anche all'organizzazione di un ambiente protesico, che renda più sicuro ed agile il movimento e che conferisca al Centro un aspetto più "casalingo" e familiare, meno istituzionale.

Il programma settimanale delle attività è esposto in bacheca e consegnato al caregiver al momento del primo colloquio condotto con la presenza del personale del centro; tale programma permette agli ospiti ed ai loro parenti di conoscere l'articolazione delle varie attività quali giochi di società, letture, laboratori occupazionali, laboratori di cucina terapeutica, arteterapia, stimolazione motorio-cognitiva, ortoterapia, attività di reminescenza e socializzanti, attività ludico/ricreative, feste di compleanno e di stagione.

L'attività psicologica prevede inoltre non solo la valutazione cognitiva e comportamentale dell'ospite, ma anche la valutazione e la presa in carico dello stress percepito dal caregiver attraverso la conduzione di colloqui di sostegno emotivo e attività psico-educative.

8.9 Rapporti con l'esterno e partecipazione degli ospiti alla vita della struttura

Il Centro Diurno Maremma:

- promuove ogni iniziativa rivolta a favorire e facilitare la

collaborazione dei parenti e degli amici dell’Ospite, ai fini di una sua corretta integrazione nella struttura;

- promuove, anche con la collaborazione del Servizio Sociale Locale, attività rivolte ad attivare e rinsaldare i rapporti degli Ospiti con la comunità locale, il volontariato, favorendone la partecipazione alla vita della struttura;
- promuove, nell’ambito delle rispettive competenze e nei limiti del possibile, la partecipazione degli Ospiti e dei familiari alla gestione della struttura, alla sua organizzazione ed alla verifica del buon andamento della struttura stessa, mediante la costituzione di un apposito “Organismo di Rappresentanza degli Ospiti”;
- è interessato a ricevere ogni segnalazione relativa al mancato rispetto del presente regolamento interno o dei diritti inalienabili dell’Ospite;
- è interessato a ricevere ogni suggerimento, stimolo o proposta rivolti al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

8.10 Pubblicizzazione

La Carta dei Servizi viene affissa nella bacheca del centro diurno, viene consegnata una copia all’ospite e al familiare al momento dell’ingresso al Centro Diurno e pubblicata sul sito web.

8.11 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a **non portare in Struttura oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza. Il Centro Diurno Maremma non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

Si ricorda che **nessuna somma di denaro deve essere versata dagli Ospiti e dai loro familiari al personale sanitario**, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

Altre e ulteriori informazioni sono fornite dall'Ufficio preposto e contenute nel regolamento del Centro Diurno consegnato al momento dell'ingresso nello stesso.

8.12 Dimissioni

La Direzione ha diritto di dimettere l'ospite inadempiente riservandosi altresì, le opportune azioni legali per il recupero del credito maturato anche nei confronti del tutore/Amministratore di Sostegno e/o dei familiari tenuti al mantenimento dell'ospite ai sensi dell' art. 433 del Codice Civile.

Le dimissioni possono avvenire per

- ritorno volontario al domicilio;
- indicazioni nel PAI;
- gravi infrazioni del regolamento interno.

Sono inoltre concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

9

Aspetti economici

9.1 Costo del servizio

L'utente è tenuto a partecipare al costo giornaliero del servizio sulla base delle tariffe predisposte annualmente dal Centro Diurno e sottoscritte contrattualmente al momento della ammissione.

9.2 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

Le rette giornaliere sono diverse per tipologia di soluzione alberghiera prescelta.

In caso di assenza dell'Ospite, per qualsiasi motivazione (malattia, ricovero ospedaliero, vacanza) non verrà conteggiato l'importo della retta.

Tipologia di accesso	Ospiti convenzionati	Ospiti solventi
Accesso al CDI	€ 28,82	€ 70,00

Il listino dei singoli servizi aggiuntivi (*parrucchiere, lavanderia, ecc...*) è disponibile nella reception della Residenza.

9.3 La retta comprende

Per tutti gli Ospiti del Centro Diurno Maremma la retta comprende i servizi sanitari ed infermieristici, i servizi assistenziali, l'attività di stimolazione motoria e cognitiva di base, i servizi ludico e animativi e percorsi di psico-educazione al familiare.

Nel dettaglio si intendono per:

- **Vitto (a seconda della tipologia di contratto scelta):** consiste in spuntino e merenda. Il pranzo è compreso solo per coloro che decidono di usufruirne al momento della sottoscrizione del contratto ed è composto da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua, vino e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal MMG in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza Sanitaria:** gli Ospiti presso il Centro Diurno usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale (nel servizio non sono inclusi farmaci e presidi poiché vengono portati dal parente).
- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** il Centro Diurno fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintesa dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione.
- **Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato da fisioterapisti.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative e di stimolazione cognitiva.
- **Percorsi di psico-educazione:** svolti dallo psicologo.

9.4 La retta non comprende

La retta non comprende i seguenti servizi:

- **Il servizio di pedicure**
- **Bagno “gentile”**
- **Il parrucchiere**

I presidi per l'incontinenza sono a carico dell'utente, salvo quanto previsto dalla apposita convenzione con la Società della Salute.

9.5 Modalità di pagamento

Il pagamento può avvenire secondo le seguenti modalità:

- **con bonifico bancario;**
- **con bonifico postale;**
- **con bollettino di conto corrente postale;**
- **con RID (addebito diretto e permanente sul conto corrente).**

AMMINISTRAZIONE



La retta giornaliera è comunicata all'Ospite o al tutore/amministratore di sostegno al momento della presentazione della sua domanda di ammissione.

Il pagamento del corrispettivo della retta avverrà posticipatamente, entro i primi cinque giorni di ogni mese.

9.6 Certificazione fiscale dell'accesso in CDA

Ogni anno il Centro Diurno si impegna, in conformità alla normativa vigente (DGR n° 26316/1997), a rilasciare agli aventi diritto la certificazione delle rette ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le Residenze **Anni Azzurri** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

10.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità del Centro Diurno riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l'attenzione che

viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nel Centro Diurno, **in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone**.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- la semplicità delle procedure;
- l'accuratezza delle informazioni;
- il comfort degli ambienti;
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti;
- il rapporto "umano" con il personale;
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di “fatti significativi” che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Indicatori:

- **organizzativi:** ore presenza psicologo, servizio infermieristico durante l'apertura del centro, programmi di fisioterapia e animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità nel Centro Diurno sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

Rappresentano il fattore di qualità che può essere quantificato con maggiore precisione, controllato nel suo andamento, valutato in modo oggettivo.

Per ciascuna prestazione viene indicato il tempo medio di attesa riferito a una settimana-campione.

	Tempo medio
Inserimento nel CDA	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente negli spazi comuni	max.1 gg. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

10.4 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione della struttura.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale*);

- questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (*modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata*) che vengono somministrati trimestralmente ai caregiver tramite invio questionario (*allegato alla presente Carta dei Servizi*) a mezzo e-mail e annualmente in Residenza. I risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso della struttura (*vedi allegati Customer Satisfaction Ospiti e Familiari*);
- gli operatori della struttura sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

10.5 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;

- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

In struttura di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il tempo del soggiorno;
- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

10.7 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la permanenza, il Centro Diurno garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto l'Ospite (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Sicurezza nell'uso dei farmaci

Adozione scheda terapeutica unica

Prevenzione e gestione delle cadute degli Ospiti in struttura

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

Controllo delle infezioni

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti

Adozione di sistemi di Incident Reporting

10.8 Sicurezza anti incendio

Al fine di assicurare maggiore sicurezza nella prevenzione del rischio incendio, sono di seguito elencate le norme da seguire durante il soggiorno presso il Centro Diurno, a beneficio dell'Ospite:

- È vietato fumare all'interno della Struttura. È possibile fumare solo nelle aree esterne al Centro Diurno opportunamente adibite.
- È vietato tenere in stanza fiammiferi, accendini e altri materiali pericolosi.
- È vietato l'utilizzo di stufe elettriche, coperte termiche, ventilatori o condizionatori portatili senza permesso scritto della Direzione di Struttura. Nel caso in cui l'uso sia autorizzato dalla Direzione, è il manutentore della Struttura a predisporre gli opportuni collegamenti.
- È vietato sovraccaricare prese e prolunghe con derivazioni multiple (doppie spine, ciabatte).
- Non tenere mai liquidi o materiali infiammabili vicino a fonti di calore.
- Tenere l'ossigeno lontano da fonti di calore e garantirne la corretta conservazione. È vietato fumare durante l'ossigenoterapia.
- Fare attenzione nell'usare asciugacapelli e dispositivi elettrici: usarli lontani dall'acqua e con le mani asciutte.

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



sezione quarta

44

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario Ospite

Il questionario viene compilato in data (gg/mm/aaaa) ____/____/____

Età in anni _____

- dall'utente
 con l'aiuto di familiari o conoscenti
 con l'aiuto di un operatore
 da un intervistatore esterno

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: maschio femmina

Nazionalità: italiana straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare nel Centro Diurno:

1. Ha avuto difficoltà ad individuare la persona preposta a fornire informazioni sulla struttura? si no
2. Ha avuto difficoltà a visitare la struttura? si no
3. Al momento dell'ingresso è stato informato sull'organizzazione del Centro (orari visite mediche, pasti, visite parenti)? si no
4. Se no, è stato informato successivamente? si no
5. Al momento dell'ingresso le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? si no
6. Al momento dell'ingresso è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali? si no
7. Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?

Altre segnalazioni

Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti

Suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Residenza di: _____ Data (gg/mm/aaa) _/ _/ _____

Il Dichiarante: _____

Riservato all'Ufficio (che ha 3 giorni per la risposta e la verifica dell'evento)

Modalità con cui si è risolto il problema:

.....

.....

.....

N. Protocollo: _____

L'Operatore: _____

Customer satisfaction Familiari

CUSTOMER SATISFACTION - FAMIGLIARI

Guida alla compilazione

Gentile Signora/Signore,

La Sua opinione è di fondamentale importanza per Anni Azzurri ed è per Lei un'opportunità per aiutarci a migliorare il nostro servizio e renderlo più adatto alle Sue esigenze. Per questo 3 volte l'anno Le invieremo via mail il questionario di gradimento sul nostro operato. Rispondendo alle domande del questionario avrà modo di **esprimere la sua valutazione** sul nostro operato in modo completamente **anonimo**.

Nello specifico indaghiamo le seguenti aree:

- Ascolto e Accoglienza
- Salute fisica e benessere dell'ospite
- Professionalità percepita per tutte le figure assistenziali
- Accessibilità alla struttura, visite e videochiamate
- Percezione della gestione del contenimento COVID e sicurezza
- Aspetti alberghieri (pulizia, pasti, comfort e cura ambienti)
- Indicatori di sintesi: soddisfazione generale

Ciascuna sezione contiene una domanda aperta in cui esporre liberamente i propri commenti e proposte. Avrà quindi sempre la possibilità di apportare il suo contributo anche descrivendo le sue esigenze.

La ringraziamo quindi per volerci dedicare pochi minuti all'anno rispondendo alle domande che riceverà.

NOTE

Il questionario di gradimento viene inviato via mail agli ospiti dei famigliari che abbiano espressamente accettato il consenso privacy alla ricezione dei questionari di gradimento, in fase di compilazione del contratto di ingresso dell'ospite.

Grazie

QUESTIONARIO - FAMILIARI

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo per rispondere alle domande che seguiranno.

Il questionario è anonimo.

Nel caso in cui le domande non risultassero chiare potrà rivolgersi ad un operatore della struttura.

Data di compilazione (gg/mm/aaaa) ____/____/____

1 ACCOGLIENZA E ASCOLTO *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Il personale con cui è venuta/o in contatto
(anche telefonico o per e-mail) è stato cortese?

I suoi referenti in residenza si sono resi disponibili all'ascolto delle sue esigenze?

Quanto si ritiene sollevato e rasserenato dalla presa
in carico del suo Caro da parte del nostro personale
specializzato, rispetto alla situazione precedente?

Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito
alle condizioni del suo familiare?

Ritiene di essere informato con chiarezza e continuità sull'andamento
della vita quotidiana del suo Caro?

2 STILE DELLA CASA-PROFESSIONALITA'

Quanto è soddisfatto delle attività prestate al suo Caro?
(mediche, infermieristiche, di animazione, assistenziali,
fisioterapiche)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- Psicologo**
- Attività infermieristiche** (medicazioni, somministrazione medicine)
- Attività educative** (giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)
- Attività assistenziali** dagli operatori (assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)
- Attività fisioterapiche** che fa in palestra (ginnastica, cyclette, ecc.)

Quanto si ritiene soddisfatto del **rapporto col direttore**?
(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

3 ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

È soddisfatto della pulizia della struttura

Se negativa: Quale dei seguenti ambienti ritiene che dovremmo migliorare?

- Bagno
 Camera

RISTORAZIONE:

Il momento del pasto è una tappa importante della vita quotidiana in Residenza e segue le linee guida dedicate alla ristorazione in ambito sanitario.

Il Suo Caro è soddisfatto del cibo servito in residenza? (qualità, quantità, varietà)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- Qualità del cibo servito
 Quantità
 Varietà

Il pasto è un momento gradevole per il suo Caro? (convivialità, ambiente, ecc.)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- Ambiente
 Convivialità
 Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

COMFORT *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

Se negativa: Quale o quali dei seguenti ambienti ritiene che dovremmo migliorare?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Arredi | <input type="radio"/> Dimensioni degli spazi |
| <input type="radio"/> Poltrona | <input type="radio"/> Possibilità di personalizzazioni |
| <input type="radio"/> Privacy | <input type="radio"/> Altro (vuole dirci cosa?) Suggerimenti/commenti |
| <input type="radio"/> Profumazione dell'ambiente | |
| <input type="radio"/> Luminosità | |
| <input type="radio"/> Rumorosità | |

È facile orientarsi in struttura? *(riesce a ritrovare facilmente la sua stanza o gli altri ambienti, la segnaletica è chiara)*

Ritiene che in struttura vi sia un odore gradevole o nessun odore?

4 ESPERIENZA DEL SUO CARO

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno? CSAT

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura? NPS

5 RIFLESSIONI E PROPOSTE

Vuole aggiungere un commento libero che possa aiutarci a capire le sue esigenze e migliorare il nostro servizio?
Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento

EACASSIMILE

La ringraziamo per aver risposto a queste domande.

Il contributo di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi rappresenta, infatti, un prezioso strumento per migliorarne la qualità, anche in relazione a particolari esigenze

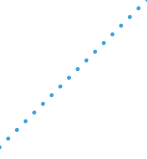
Esempi di menù

ESEMPIO DI MENÙ

	Menù Invernale	Menù Estivo
Lunedì	Risotto alla milanese Scaloppine di tacchino al limone Sedani dorati	Bavette al Pesto Tacchino arrosto Peperonata in forno
Martedì	Orecciette con broccoli Polpettone Insalata mista	Riso freddo Frittata Pomodori
Mercoledì	Tortellini in brodo Frittata Piselli	Tortellini in brodo Spezzatino Piselli
Giovedì	Pennette rigate al radicchio e Speck Pollo arrosto Spinaci saltati	Panzanella Filetti di cernia al vino bianco Insalata mista
Venerdì	Tagliolini al salmone Filetti di cernia al vino bianco Pomodori al forno	Sedani alla norma con melanzane Insalata di pollo Carote al burro
Sabato	Mezze maniche ai quattro formaggi Cavolo gratinato	Tagliatelle ai funghi Roastbeef Fagiolini al pomodoro
Domenica	Polenta con spezzatino con carote	Tilapia alla livornese Arrosto di vitello Patate al forno

Frutta fresca di stagione - Si prevede sempre un piatto adatto per essere frullato o omogeneizzato

A series of 18 horizontal dotted lines, evenly spaced, spanning most of the width of the page. These lines are intended for writing.



A series of 18 horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Anni Azzurri



Centro Diurno Alzheimer
Anni Azzurri Maremma

Via Genova, 17
58100 Grosseto (GR)

tel. 0564 18211
residenzailpoggione@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/centro-diurno-anni-azzurri-la-maremma

Versione di
aprile 2024