



CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA"



c/o RSA STELLA - Via Fonda n. 210, 51015 - Monsummano Terme (PT)
Tel. 0572/950216

ELEMENTI IDENTIFICATIVI DELLA STRUTTURA

Denominazione	Centro Diurno Alzheimer c/o RSA STELLA
Autorizzazione al Funzionamento	Prot. 4270 n. 139 del 03.03.2017 – subentro nell’ autorizzazione prot. n. 6817 del 23.03.2001, Comune di Monsummano Terme (PT)
Natura della Gestione della Struttura	Privato Sociale
Gestore della Struttura	Consorzio Zenit c.s.c. a r.l. - onlus
Cooperativa Associata incaricata della gestione del servizio	Coop. La Tenda

Rev.	Data	Posizione	Modifiche e motivazione	
01	02/01/2024	Tutto il testo	Aggiornamento	
			Redatta da RQ	Approvata da Legale Rappr.
			Augusto Borsi	Andrea Blandi
				

Sistema Qualità certificato da
BUERAU VERITAS Italia



INDICE

1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
2. PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO ZENIT	3
2.1. MISSION E SERVIZI PROMOSSI	3
2.2. CONTATTI	4
3. PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA"	5
3.1. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO	5
3.2. DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI.....	5
3.3. CONTATTI	5
3.4. FINALITÀ DEL CENTRO ED OBIETTIVI GENERALI	5
4. PRINCIPI DI RIFERIMENTO	6
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI	7
5.1. DIREZIONE	7
5.2. ORGANIGRAMMA E FIGURE OPERANTI NEL CENTRO	7
5.2. GIORNI, ORARI DI FUNZIONAMENTO E GIORNATA TIPO	9
6. PRESTAZIONI GARANTITE	10
7. PROCEDURE AMMINISTRATIVE	10
7.1. DOMANDA E CRITERI DI AMMISSIONE.....	10
7.2. CONSERVAZIONE DEL POSTO	11
7.3. CRITERI E PROGRAMMAZIONE DELLE DIMISSIONI.....	11
7.4. TUTELA DELLA PRIVACY E ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO.....	11
7.5. COSTO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	12
8. PIANO ASSISTENZIALE PERSONALIZZATO.....	12
9. LE ATTIVITÀ DI TERAPIA OCCUPAZIONALE E STIMOLAZIONE COGNITIVA.....	13
9. ANIMAZIONE COMUNITARIA	13
10. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE	13
10.1. VOLONTARI INTERNI.....	13
10.2. RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI ED ALTRI SOGGETTI DELLA COMUNITA' LOCALE.....	14
11. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE	14
12. VERIFICA E CONTROLLO.....	15
12.1. COMMISSIONE TECNICA DI CONTROLLO	15
12.2. IL RESPONSABILE DELLA SICUREZZA	15
13. PARTECIPAZIONE E DIRITTI DELL'UTENTE.....	15
13.1. RELAZIONE CON FAMILIARI, CURATORI O TUTORI LEGALI DELL'UTENTE	15
13.2. NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO	16
13.3. GESTIONE DI BENI DELL'UTENTE	16
13.4. ACCOGLIENZA E TRATTAMENTO DI SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI	16
13.5. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI	17
13.6. ASSEMBLEA DEI FAMILIARI.....	17
14. ALLEGATI	18

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare, in modo chiaro e trasparente, i principi ispiratori, le caratteristiche strutturali, organizzative e gestionali dei servizi offerti dal Consorzio Zenit ad anziani affetti da demenza di tipo Alzheimer presso il **Centro Diurno Alzheimer "STELLA"**.

La Carta dei Servizi è un documento molto importante, prescritto dalla normativa, che regola il rapporto tra il Gestore del servizio (Consorzio Zenit) ed i suoi "clienti", ovvero l'anziano, la sua famiglia ed, eventualmente, anche i Servizi Socio-Sanitari convenzionati che sostengono parte della spesa per la frequenza.

In particolare, dal punto di vista del Consorzio, la Carta:

- è la dichiarazione dell'impegno, in termini di prestazioni e servizi, che il Consorzio Zenit prende nei confronti dei suoi clienti;
- è la sintesi, dinamica e periodicamente aggiornata, del livello di qualità del servizio (obiettivi generali) che il Consorzio intende offrire agli utenti accolti;
- è il riferimento per tutti gli operatori impegnati nella struttura, per assicurare la verifica costante ed il miglioramento continuo delle prestazioni e del servizio.

Dal punto di vista del Cliente, la Carta è il documento in cui può trovare:

- la presentazione del Consorzio e del Servizio, con la dichiarazione dei fini istituzionali ed operativi, oltre ai principi fondamentali che ispirano l'organizzazione e la gestione della struttura;
- la dichiarazione degli obiettivi che il Consorzio intende raggiungere, per soddisfare il cliente e promuovere un alto livello di qualità;
- tutte le informazioni sull'accesso al servizio, il suo funzionamento, le prestazioni assicurate e quelle integrative, le modalità di pagamento, le modalità di dimissione;
- le modalità utilizzate dal Consorzio per tutelare i diritti dell'utente ed assicurare la sua partecipazione, compreso alla valutazione della qualità delle prestazioni (gestione reclami e rilevamento della soddisfazione).

2. PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO ZENIT

2.1. MISSION E SERVIZI PROMOSSI

Il Consorzio Zenit è una cooperativa sociale consortile nata nel 1989 dall'unione di Cooperative Sociali già da tempo impegnate nella gestione di servizi socio-educativi, socio-sanitari e formativi.

La *mission* del Consorzio è quella di "*perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (cooperative sociali di tipo A) o lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (cooperative sociali di tipo B)*" (art. 1 della L. 381/91). Ai sensi del D.Lgs. 460/97, il Consorzio Zenit è anche una O.N.L.U.S., ovvero organizzazione non lucrativa di utilità sociale (no profit).

Il Consorzio Zenit fonda il proprio impegno sui principi ed i valori riconosciuti dalla Costituzione Italiana e dalla Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica quali:

- la dignità e l'uguaglianza di tutte le persone;
- la promozione del bene comune;
- la sussidiarietà, la cooperazione, la partecipazione, la solidarietà.

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

La *mission* si concretizza attraverso l'organizzazione e gestione di servizi e interventi educativi e per la prima infanzia, formativi, socio-assistenziali e socio-sanitari, sia promossi su propria iniziativa sia in affidamento da parte di Ente Pubblico, a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto.

Tutti i servizi promossi nascono come risposta ai bisogni specifici delle comunità in cui essi sorgono e si sviluppano e sono finalizzati:

- alla promozione dell'autonomia personale, dell'esercizio dei diritti di cittadinanza, della partecipazione e dell'autorealizzazione delle persone cui essi sono rivolti;
- allo sviluppo della comunità locale, mediante sinergie e collaborazioni con gli *stakeholders*, in particolare gli Enti Locali e le diverse risorse della società civile;
- alla promozione e alla valorizzazione delle persone in essi impegnati, siano essi soci lavoratori o dipendenti, dal cui livello di professionalità e impegno personale dipende largamente la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

La *mission* è attuata mediante la predisposizione di programmi strategici pluriennali, all'interno di un processo al quale partecipano attivamente tutti le cooperative associate, valorizzando la loro specializzazione nei diversi settori di attività, e si concretizza attraverso:

- a) la progettazione, pianificazione, realizzazione, organizzazione e gestione di servizi propri
- b) la progettazione e la gestione di servizi di Enti Locali affidati mediante partecipazione a gare di appalto.

Tra i servizi promossi, vi sono:

1. Servizi educativi per la prima infanzia le famiglie:
2. Servizi socio-educativi e socio-sanitari per minori:
3. Servizi assistenziali, socio-sanitari e sanitari per anziani, disabili e salute mentale:
4. Servizi per la formazione:

Nell'**Allegato 01** si riporta una breve sintesi della **Politica per la Qualità** che il Consorzio Zenit intende promuovere nella gestione dei propri servizi.

2.2. CONTATTI

Per contattare direttamente il Consorzio Zenit:

Sede Legale: Via Cittadella 29/31, 50144 Firenze
Sede Amministrativa: Via del Guarlone 28, 50135 Firenze
Tel. 055/50341 - Fax 055/503434
segreteria@consorzio-zenit.it - www.consorzio-zenit.it

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

3. PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA"

3.1. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

Il Centro Diurno Alzheimer "Stella" è all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "STELLA" destinata ad accogliere persone con malattia di alzheimer. La struttura è autorizzata al funzionamento Prot. 4270 n. 139 del 03.03.2017 – subentro nell' autorizzazione prot. n. 6817 del 23.03.2001, Comune di Monsummano Terme (PT).

La RSA è situata in Via Fonda, 210 a Monsummano terme (PT) ed è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- **Da stazione ferroviaria Pistoia – linea 63**
con fermata al terminal di Monsummano + autobus direzione Bizzarino
fermata a 300 mt dalla RSA
- **Da stazione ferroviaria Montecatini – linea per Monsummano fino al Terminal + auto-**
bus Bizzarino
fermata a 300 mt dalla RSA

3.2. DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

Il Centro Diurno è collocato all'interno della RSA ed è composto dai seguenti ambienti:

- una stanza attività
- una sala polivalente
- una sala pranzo
- un giardino recintato

3.3. CONTATTI

Tutte le informazioni inerenti il servizio e le attività svolte dalla RSA possono essere richieste dal lunedì al venerdì in orario di ufficio al

COORDINATORE RESPONSABILE DELLA RSA

Via Fonda, 210 Monsummano Terme (PT) Tel. 0572/950216

Il Centro è visitabile solo su appuntamento fissato con il Coordinatore.

3.4. FINALITÀ DEL CENTRO ED OBIETTIVI GENERALI

All'interno della rete di servizi per gli anziani non autosufficienti, il CDA è una risposta significativa ed importante, utilizzata nel contesto dei piani personalizzati per l'assistenza di persone affette da demenza di tipo Alzheimer, specialmente quelle che presentano un quadro clinico con disturbi del comportamento di livello significativo, ma che sono anche in grado di trarre profitto da un intervento intensivo anche se limitato nel tempo.

Attraverso la strutturazione dell'ambiente (spazi, colori, materiali, arredi, ecc.), la dotazione di operatori specificamente preparati per la gestione di questo tipo di utenza e l'organizzazione di specifiche attività assistenziali, riabilitative e di animazione, il CDA costituisce un ambiente terapeutico globale che offre risposte ottimali ai bisogni che sorgono nelle fasi di malattia in cui il disturbo comportamentale è dirompente e la famiglia trova al suo interno un adeguato livello di risorse ed una forte motivazione a mantenere presso il proprio domicilio il malato. La permanenza in famiglia e/o al proprio domicilio rappresenta, infatti, un insostituibile

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

fattore di appagamento psico-affettivo per l'anziano, grazie al fatto di ritornare ogni sera nella sua casa e dai suoi familiari.

La promozione di una migliore qualità di vita per gli ammalati è la prima finalità di tutte le attività svolte nel CDA, che può essere ottenuta tramite tecniche specifiche e l'ottimizzazione delle caratteristiche ambientali-adattative, il cui obiettivo realistico è il rallentamento della progressione della malattia, il miglioramento delle prestazioni cognitive, del tono dell'umore e del comportamento, più che il ripristino della "functio lesa". Sono, dunque, interventi di riabilitazione definibili anche come strategie finalizzate a ridurre l'handicap. L'approccio psicosociale alla situazione della persona malata scelto dal Centro prevede una serie di azioni specifiche tese a strutturare l'ambiente fisico ed interpersonale dell'anziano non autosufficiente in modo che egli possa essere stimolato a trovare, per l'appunto, un nuovo equilibrio adattativo, che si manifesta, abitualmente, entro limiti ottimali di stimolazione ambientale, e che, nel decorso della demenza, va restringendosi parallelamente all'aumentare della gravità della malattia.

La seconda finalità del CDA è quella di svolgere la funzione di sostegno e di coinvolgimento dei caregiver familiari, ovvero coloro che, all'interno della famiglia, si occupano effettivamente dell'assistenza al malato. Il sostegno si concretizza, da un lato, in un alleggerimento del carico assistenziale per buona parte della giornata e, dall'altro, ma solo se liberamente accolto, in forme di sostegno psicologico sia a livello interpersonale (colloqui familiari-operatori) sia a livello di gruppi di familiari. L'assistenza in un Centro Diurno, proprio perché mantiene l'anziano al proprio domicilio, richiede non una minore, ma bensì una maggiore responsabilizzazione e coinvolgimento del caregiver (ma anche degli altri familiari) nelle pratiche di cura, coinvolgendolo nelle diverse fasi di predisposizione, sviluppo e verifica del piano assistenziale personalizzato.

Annualmente e per ogni processo di funzionamento del Centro, la Direzione individua una serie di obiettivi generali e specifici di qualità e pianifica i controlli per monitorarne la loro realizzazione. Gli obiettivi generali sono riportati nell'**Allegato 02**.

4. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

L'erogazione dei servizi offerti viene effettuata nel rispetto dei seguenti principi:

- A) Eguaglianza:** Il Consorzio si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.). Tutti gli operatori svolgono le attività assistenziali socio-assistenziale consapevoli di svolgere un servizio "vitale" ad una persona in stato di necessità, senza discriminazione di alcun genere.
- B) Rispetto della dignità della persona:** la dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
- C) Accoglienza:** richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.
- D) Imparzialità:** Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- E) Continuità:** tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.
- F) Umanità:** l'attenzione degli operatori è posta alla centralità della persona, nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

- G) Centralità della famiglia:** il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana o disabile, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto il Consorzio Zenit favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.
- H) Partecipazione:** la partecipazione alle prestazioni del servizio offerto è garantita all'utente (Utente o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare i servizi) sia attraverso l'Organismo di Rappresentanza. La Direzione si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate e, annualmente, a prendere in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- I) Efficacia ed efficienza:** tutte le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale. La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI

5.1. DIREZIONE

La Direzione del Centro è una funzione svolta dalla Direzione del Consorzio Zenit, che ha il compito di:

- pianificare ed organizzare il servizio;
- definire gli standard di qualità per il servizio;
- provvedere a quanto necessario per il funzionamento del Centro Diurno (risorse strumentali, tecnologiche e materiale di consumo);
- curare i rapporti con i Servizi territoriali della A.S.L., con l'Amministrazione Comunale;
- curare la gestione del contratto con i singoli familiari ed i rapporti con l'organismo di partecipazione;
- rilevare il livello di soddisfazione dei familiari in merito al funzionamento del Centro;
- verificare il suo corretto funzionamento in conformità alle disposizioni normative e a quanto stabilito nella Convenzione con il Comune di Firenze, attraverso un adeguato sistema di controllo;
- analizzare i risultati della gestione, definendo azioni di miglioramento della qualità.

5.2. ORGANIGRAMMA E FIGURE OPERANTI NEL CENTRO

L'Organigramma Funzionale del Centro prevede:

Coordinatore
 Addetti all'assistenza di base
 Infermieri
 Fisioterapista
 Animatori

Nell' **Allegato 03** si riporta l'Organigramma Nominativo.

Le figure professionali presenti nel Centro corrispondono a quelle indicate negli standard della vigente normativa; di seguito indichiamo le loro responsabilità e funzioni:

DECLARATORIA DELLE RESPONSABILITÀ DELLE FUNZIONI OPERANTI NEL CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA"	
Funzione	Responsabilità
Coordinatore responsabile del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Svolge la funzione di referente del Servizio sia di fronte ai familiari che ai Servizi Socio-sanitari territoriali che li hanno in carico, in tutte le fasi di attuazione del piano personalizzato (richiesta, ammissione, pianificazione, verifica, dimissioni). • Assicura la corretta gestione del contratto, facilitando la comunicazione con i familiari degli Utenti e supportando il funzionamento dell'organismo di partecipazione. • È responsabile della selezione dei nuovi operatori, dei quali deve curare la fase di inserimento. • Pianifica il lavoro di tutti gli operatori, organizza i turni, le ferie e le sostituzioni. Distribuisce i compiti, stabilisce i metodi di lavoro e controlla il carico del peso di lavoro. • Coordina l'attività degli operatori del CDA, favorendo l'integrazione dell'intervento delle diverse figure professionali in vista del raggiungimento degli obiettivi dei singoli PAI e degli obiettivi generali di qualità. • Presiede le riunioni organizzative e quelle di definizione e verifica del PAI di ogni singolo utente, verificando la conformità di attuazione e monitoraggio da parte di tutti gli operatori. • È responsabile della verifica della qualità professionale degli operatori e del rilevamento dei loro bisogni formativi; partecipa alla definizione del Piano annuale di formazione e aggiornamento destinato agli stessi. • Si coordina con le funzioni del Consorzio o fornitori esterni incaricati di garantire l'approvvigionamento delle risorse materiali, la fornitura di servizi, la gestione amministrativa degli inserimenti e dei dipendenti, la contabilità e la fatturazione. • È referente del Centro per le risorse del territorio e la gestione delle collaborazioni; coordina e controlla l'attività interna di eventuali volontari. • Favorisce la diffusione a tutti gli operatori ed ai clienti degli standard di qualità definiti dalla Direzione del Consorzio Zenit. • Sensibilizza il personale, monitora e verifica l'attuazione di linee guida, procedure, protocolli, istruzioni del Sistema Qualità, la qualità delle singole prestazioni erogate agli Utenti e la qualità complessiva dell'assistenza offerta. • È referente per il confort ambientale nei confronti dei familiari. • Sensibilizza e verifica che i comportamenti da parte dei singoli operatori siano deontologicamente adeguati • Verifica il raggiungimento degli obiettivi di qualità attraverso la misurazione degli indicatori e l'attuazione dei controlli previsti dalla Direzione, inviando i dati raccolti alle competenti funzioni aziendali del Consorzio. • Favorisce la partecipazione attiva dei familiari e degli operatori alla valutazione del livello di qualità del servizio, supportando il Responsabile Qualità nelle attività di rilevamento del livello di soddisfazione dei familiari. • Gestisce le non conformità individuate, segnalando al Consorzio le criticità emergenti e proponendo azioni di miglioramento. • È responsabile dell'accoglienza e del trattamento di segnalazioni e reclami da parte di familiari o terzi. • È responsabile della gestione della tenuta della documentazione e delle registrazioni.

DECLARATORIA DELLE RESPONSABILITÀ DELLE FUNZIONI OPERANTI NEL CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA"	
Funzione	Responsabilità
Infermiere	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipa all'analisi dei bisogni assistenziali dell'utente, rilevando in particolare quelli di natura socio-sanitaria; • Definisce gli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato per l'area socio-sanitaria, pianificando le attività di assistenza infermieristica e coordinandosi con le altre figure dell'Equipe Multiprofessionale. • Attraverso il raccordo con i familiari ed il Medico curante, realizza gli atti propri dell'assistenza infermieristica: somministrazione di terapie e medicazioni, iniezioni ipodermiche ed intramuscolo, nursing nutrizionale, ecc.. • Monitora le condizioni psico-fisiche dell'anziano (polso, temperatura, pressione arteriosa, frequenza respiratoria,...) con annotazione degli elementi che più di altri possono pregiudicare o favorire lo stato di salute. • Valuta il livello di raggiungimento degli obiettivi nell'area socio-sanitaria, aggiornando la pianificazione, quando necessario. • Attua gli interventi di urgenza seguiti da immediata richiesta medica. • Pianifica e verifica l'attività assistenziale degli operatori addetti all'assistenza finalizzata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali degli Utenti (igiene della persona, bagno assistito, assistenza al pasto, etc.) e commisurata al livello di autonomia residua. • E' responsabile delle risorse messe a disposizione del servizio infermieristico (locale, attrezzature, arredi) e della gestione/custodia dei farmaci.
Fisioterapista	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipa all'analisi dei bisogni dell'utente, rilevando in particolare quelli di natura funzionale, motoria e cognitiva. • Definisce gli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato per l'area socio-sanitaria, pianificando gli interventi riabilitativi e di riattivazione funzionale e motoria, coordinandosi con le altre figure dell'Equipe Multiprofessionale.

	<p>le.</p> <ul style="list-style-type: none"> • In collaborazione con gli Animatori, pianifica le attività di terapia occupazionale, stimolazione cognitiva e di contenimento/miglioramento di disturbi comportamentali da attuare con singoli o gruppi di utenti. • Attua le terapie riabilitative prescritte dai medici specialistici e gli interventi personalizzati pianificati. • Monitora l'andamento dei piani personalizzati e valuta il livello di raggiungimento degli obiettivi nell'area motoria e cognitiva, aggiornando la pianificazione, quando necessario. • Pianifica e controlla l'attività assistenziale degli operatori addetti all'assistenza finalizzata al supporto della mobilitazione ed alla prevenzione delle cadute. • E' responsabile delle risorse messe a disposizione del servizio riabilitazione (locali, attrezzature, arredi) e della gestione/manutenzione degli ausili della struttura e di proprietà degli utenti.
Animatore	<ul style="list-style-type: none"> • Supporta il Coordinatore nella fase di preparazione dell'ingresso di un nuovo utente • Partecipa all'analisi dei bisogni dell'utente, rilevando in particolare quelli di natura socio-relazionale e cognitiva. • In collaborazione con il Fisioterapista, pianifica le attività di terapia occupazionale, stimolazione cognitiva e di contenimento/miglioramento di disturbi comportamentali da attuare con singoli o gruppi di utenti. • Attua il programma di animazione, coinvolgendo anche i familiari e le risorse del territorio, e le attività personalizzate. • Monitora l'andamento delle attività di animazione e dell'intervento personalizzato, valutando il livello di raggiungimento degli obiettivi nell'area socio-relazionale e cognitiva e aggiornando la pianificazione, quando necessario. • Supporta gli addetti all'assistenza di base nell'impostare una corretta relazione con l'anziano e li coinvolge nell'organizzazione e realizzazione delle attività di animazione.
Operatore addetto all'assistenza di base	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipa all'analisi dei bisogni dell'utente, rilevando in particolare quelli di natura assistenziale. • Partecipa alla definizione dei programmi assistenziali, nel quale riceve indicazioni per lo svolgimento delle attività di sua competenza. • Su indicazione dell'Infermiere o del Fisioterapista, svolge le attività di assistenza alla persona finalizzate al soddisfacimento delle necessità di base (igiene e cura della persona, alimentazione, mobilità, evacuazione, riposo, ecc.), commisurando il proprio intervento al livello di autonomia residua, al fine di favorirne il mantenimento. • Su indicazione dell'Animatore, partecipa alla realizzazione delle attività del programma di animazione. • Partecipa attivamente al monitoraggio dell'utente, al fine di rilevare i risultati dell'intervento assistenziale e l'andamento delle sue condizioni di salute. • Partecipa alla valutazione dei risultati e all'aggiornamento dei piani assistenziali personalizzati.

5.2. GIORNI, ORARI DI FUNZIONAMENTO E GIORNATA TIPO

Il Centro è funzionante tutti i giorni dell'anno, dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

La giornata tipo del Centro si articola con le modalità di seguito descritte, compatibilmente e nel rispetto delle condizioni fisiche, della volontà degli Utenti e degli interventi assistenziali.

GIORNATA TIPO AL CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA"	
Fascia oraria	Attività
08.00 - 9.30	<ul style="list-style-type: none"> • Arrivo degli ospiti al Centro accompagnati tramite i familiari o volontari.
9.30 - 10.00	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di accoglienza e di assistenza alla persona • Somministrazione terapie • Somministrazione della prima colazione
10.00 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di animazione in base al programma settimanale • Attività riabilitative individuali e di gruppo • Break con bevande • Bagni assistiti in base al programma settimanale o secondo necessità • Preparazione e accompagnamento in sala per il pranzo • Somministrazione di terapie
12.00 - 13.00	<ul style="list-style-type: none"> • Pranzo • Somministrazione terapie
13.00 - 14.30	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di relax individuale
14.00 - 17.30	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di animazione in base al programma settimanale • Attività psicomotoria e di mantenimento individuale e di gruppo, cura igiene posturale • Merenda • Somministrazione delle terapie • Rientro al proprio domicilio tramite familiari o volontari

Il Coordinatore ha la responsabilità di mantenere le famiglie informate sull'organizzazione del Centro. Per questo motivo presta attenzione che:

- copia aggiornata del documento "giornata tipo" sia sempre esposto nella bacheca destinata alla comunicazione con gli utenti e familiari;
- ogni eventuale variazione nell'organizzazione delle attività, dei servizi, delle modalità d'uso degli spazi e delle attrezzature, con i relativi orari, venga resa nota ai familiari sia verbalmente, che mediante aggiornamento del presente documento.

6. PRESTAZIONI GARANTITE

<i>PRESTAZIONI GARANTITE NEL CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA"</i>	
<i>Tipologia</i>	<i>Descrizione</i>
Prestazioni assistenziali	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza infermieristica e fornitura di relativo materiale. • Assistenza tutelare nell'arco dell'intera giornata: igiene della persona, vestizione, assistenza alla nutrizione, supporto alle attività di eliminazione, accompagnamento ai vari servizi della Struttura, sorveglianza. • Abilitazione e riabilitazione funzionale e terapia fisica. • Attività di abilitazione, riabilitazione e socializzazione finalizzate alla valorizzazione ed al mantenimento delle competenze relazionali e neuro-psicologiche, psicomotorie dell'utente. • Servizio di animazione per la socializzazione e l'integrazione sociale. <p>L'assistenza medica di base viene garantita dal Medico convenzionato di libera scelta dell'utente, con il quale si raccorda il personale infermieristico del Centro.</p>
Prestazioni alberghiere e di comfort ambientale	<ul style="list-style-type: none"> - Somministrazione di vitto consistente in: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colazione; ➤ Pranzo completo (primo, secondo, contorno, pane, frutta di stagione, acqua) ➤ Merenda pomeridiana - Garanzia di somministrazione di diete particolari in caso di specifica prescrizione medica. - Su richiesta dei familiari, servizio di trasporto tra Centro e domicilio. - Igiene degli ambienti in base al piano delle pulizie e secondo necessità. - Gestione del microclima interno e del comfort dei locali.
Comunicazioni con l'esterno	<ul style="list-style-type: none"> - Gli utenti hanno a disposizione un telefono per fare e ricevere telefonate in caso di necessità.

7. PROCEDURE AMMINISTRATIVE

7.1. DOMANDA E CRITERI DI AMMISSIONE

Le richieste di ammissione al Centro avvengono tramite il Servizio territorialmente competente (inserimenti a regime convenzionale), ma possono essere fatte anche direttamente dai familiari (inserimenti a regime privatistico). La procedura di ammissione ed inserimento si articola nelle seguenti fasi:

1. **Primo incontro del Coordinatore con i familiari**, finalizzato alla conoscenza reciproca (presentazione della Carta dei Servizi) ed alla raccolta delle informazioni necessarie per l'inserimento (Scheda d'Ingresso) e favorire l'ambientamento della persona anziana nel Centro
2. **Valutazione di ammissibilità**: effettuata dalla USL che organizza gli ingressi.
3. **Predisposizione e consegna della seguente documentazione**, da presentarsi obbligatoriamente prima dell'ingresso:
 - a) *Documentazione da presentarsi da parte tutti i familiari (regime convenzionale e privatistico):*

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

- Relazione del Medico Curante (su modulo consegnato dal Coordinatore) sul quadro di salute della persona; la relazione dovrà indicare necessariamente le situazioni patologiche o insufficienze funzionali in atto, la terapia farmacologica (nome del farmaco, dose prescritta, orario di somministrazione e durata della prescrizione), diete speciali, esigenze di riattivazione funzionale, esenzione da malattie infettive ed altre informazioni utili per lo svolgimento delle attività assistenziali e socio-educative.
- Copia del Documento di Identità (in corso di validità), Codice Fiscale e Tessera Sanitaria.
- Copia della certificazione di accertamento di non autosufficienza.

b) *Documentazione da presentarsi solo da parte dei familiari in regime convenzionale:*

- Relazione anamnestica del Servizio Sociale.
- Copia del PAP definito dall'Unità di Valutazione Multidimensionale.
- Impegnativa dell'Ente Pubblico competente alla copertura del costo della retta; l'impegnativa può giungere al Centro anche direttamente dall'Ente Pubblico.

4. **Secondo incontro con i familiari**, con consegna della documentazione, presentazione del Regolamento interno ed organizzazione degli aspetti pratici della frequenza e del rapporto tra il Centro e la famiglia.

5. **Ammissione e inizio della frequenza.**

La lista di attesa è gestita dalla ASL che comunica la data di ingresso e le giornate di frequenza.

7.2. CONSERVAZIONE DEL POSTO

Ad ogni utente che viene ammesso con impegnativa da parte del Comune/Asl viene conservato il posto per un massimo di 30 giorni, con riduzione della retta giornaliera del 30% oppure con procedura specifica attivata dal Servizio Sociale.

7.3. CRITERI E PROGRAMMAZIONE DELLE DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente vengono sempre concordate dal Coordinatore i suoi familiari e, nel caso di utenti in carico ai Servizi Socio-sanitari con l'Operatore competente; possono avvenire in base ai seguenti motivi:

- a) conclusione del periodo di permanenza previsto in fase di ingresso;
- b) su motivata richiesta dei familiari;
- c) a causa di comportamenti fortemente disturbanti e tali da turbare profondamente la vita degli altri utenti e/o costituire fonte di rischio, esperiti tutti i tentativi possibili di superamento, compresa la preventiva comunicazione scritta ai familiari e agli Enti inviati.

7.4. TUTELA DELLA PRIVACY E ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO

Al momento dell'ingresso, viene chiesto ai familiari/al tutore il consenso al trattamento dei dati personali per le esigenze specifiche delle attività del Centro.

Le informazioni riguardanti la frequenza al Centro o lo stato di salute dell'utente saranno fornite solo ai familiari, al tutore o ad altre persone da loro formalmente delegate.

7.5. COSTO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'accesso al Centro avviene sempre in Convenzione.

Per l'anno in corso, l'importo della retta è riportato nell'*Allegato 04*.

Il pagamento della quota a carico dell'Utente dovrà avvenire con cadenza mensile per l'importo indicato sulla fattura emessa dal Consorzio entro e non oltre il decimo giorno del mese di riferimento, mediante versamento sul c/c bancario o c/c postale i cui estremi sono indicati nella documentazione consegnata ai familiari al momento dell'ingresso.

Ogni altra modalità di pagamento dovrà essere concordata con l'amministrazione del Consorzio Zenit.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti, il Contraente sarà tenuto a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento, calcolati al tasso Euribor maggiorato di 2 punti percentuali, a decorrere dal giorno successivo alla scadenza.

Il calcolo della retta decorrerà dalla data d'ingresso dell'Utente al Centro; farà fede fino prova contraria la data d'ingresso indicata sul contratto, in subordine, quella risultante dal Registro delle presenze.

8. PIANO ASSISTENZIALE PERSONALIZZATO

Le prestazioni assistenziali da erogare ad ogni anziano sono pianificate ed organizzate in modo personalizzato attraverso la stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

La responsabilità dei PAI è dell'Equipe Multidisciplinare composta dal Coordinatore, gli Infermieri, i Fisioterapisti e gli Animatori; i PAI sono condivisi con gli Addetti all'assistenza di base.

Per gli utenti in possesso di Piano Assistenziale Personalizzato, l'Equipe garantirà una coerenza tra gli obiettivi definiti dall'UVM e quelli del PAI.

La realizzazione dei PAI si articola nelle seguenti fasi:

1. **Osservazione:** a partire dall'ingresso e durante il primo mese di inserimento, ciascuna figura professionale effettua una serie di osservazioni, valutazioni (anche utilizzando specifici strumenti valutativi) e raccolta di informazioni (da familiari ed operatori sanitari) all'interno della propria area di competenza. L'osservazione è finalizzata all'anamnesi e alla stesura di un profilo dei bisogni e delle abilità residue della persona.
2. **Pianificazione:** entro 45 giorni dall'inserimento, ciascuna figura dell'Equipe Multidisciplinare individua gli obiettivi e le attività (con frequenze e durata) dell'intervento personalizzato per la propria area professionale. Le diverse pianificazioni vengono integrate e coordinate tra loro in una riunione di Equipe. L'Equipe Multidisciplinare pianifica, con la loro collaborazione, l'attività degli Addetti all'assistenza di base, in modo da commisurare il loro intervento alle reali necessità di ciascun utente. Il PAI è condiviso con i familiari ed eventualmente con i Servizi Sociali, per gli utenti ad essi in carico.
3. **Attuazione:** gli interventi vengono realizzati nei modi e nei tempi indicati nel PAI, adottano procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona.
4. **Monitoraggio:** durante la realizzazione, ogni operatore attua un monitoraggio costante della risposta dell'utente all'intervento e dei risultati raggiunti, in modo da co-

gliere eventuali segnali che possano indicare la necessità di rivedere la pianificazione e modificarla in base alle mutate condizioni dell'Utente.

5. **Verifica, Valutazione e Aggiornamento:** in base alle scadenze pianificate, o in caso di necessità o particolare emergenza, l'Equipe Multidisciplinare verifica lo stato di avanzamento del Piano, ne valuta i risultati ed eventualmente modifica obiettivi e/o attività.

Ogni operatore utilizza la modulistica di registrazione propria della Struttura che viene conservata all'interno della **Cartella Personale dell'Utente**, nella rispettiva sezione: Cartella Amministrativa, Infermieristica, Riabilitativa e Sociale. La conservazione della documentazione avviene in conformità alle indicazioni della normativa sulla privacy.

9. LE ATTIVITÀ DI TERAPIA OCCUPAZIONALE E STIMOLAZIONE COGNITIVA

L'Equipe pianifica e realizza programmi di riattivazione funzionale, attività occupazionale, stimolazione cognitiva e di sostegno all'autonomia utilizzando la forma di Laboratorio, mediante l'utilizzazione di:

- stimolazioni di natura cognitiva: lettura di giornali, giochi enigmistici, attività di orientamento alla realtà, ecc.;
- manipolazione di oggetti e materiali;
- i molteplici linguaggi espressivi: teatro, pittura, canto, ecc.

Le attività dei laboratori sono sempre finalizzate alla realizzazione di manufatti da utilizzare per la personalizzazione degli spazi del Centro o per iniziative del programma di animazione, di cui sotto.

La fornitura delle attrezzature e dei materiali per le attività ludico-ricreative è totalmente a carico del Centro.

9. ANIMAZIONE COMUNITARIA

Gli Animatori pianificano e aggiornano periodicamente, un programma di animazione comunitaria, in cui vengono definite una serie di iniziative finalizzate al miglioramento della socializzazione degli utenti, alla fruizione delle risorse naturali e culturali del territorio, al coinvolgimento dei familiari nella vita del Centro. È cura degli Animatori individuare e coinvolgere le risorse del territorio (associazioni culturali, di volontariato, ecc.) nell'organizzazione e realizzazione delle attività di animazione. Tutte le iniziative sono comunque mirate al raggiungimento degli specifici obiettivi dei piani personalizzati.

10. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITÀ LOCALE

10.1. VOLONTARI INTERNI

Il Centro promuove la presenza al suo interno di volontari impegnati nella realizzazione di attività integrative l'intervento degli operatori volontari. È compito del Coordinatore coordinare il loro intervento in base a quanto previsto nel Regolamento interno; in particolare si prevede:

- a) una verifica delle motivazioni e della serietà della persona;
- b) il controllo degli aspetti di natura amministrativa (es. copertura assicurativa);

- c) una pianificazione delle attività e l'impegno ad osservare il regolamento interno, in particolare quanto indicato sulla presenza e l'attività dei volontari;
- d) una periodica verifica dei risultati dell'intervento.

E' compito del Coordinatore vigilare che il comportamento dei volontari, anche se in buona fede, non sia fonte di disturbo per la vita comunitaria e/o dello svolgimento dei piani assistenziali.

10.2. RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI ED ALTRI SOGGETTI DELLA COMUNITA' LOCALE

Il Centro promuove i rapporti con enti, associazioni ed altri soggetti della Comunità locale, in particolare quelli che operano a favore delle persone con disabilità, e partecipa attivamente alle iniziative di coordinamento presenti sul territorio, così come è disponibile ad avviare con loro sinergie e collaborazioni su specifici programmi e progetti. La decisione dell'adesione a tali forme di collaborazione spetta alla Direzione del Consorzio, in base a quanto previsto nel Regolamento interno. E' compito del Coordinatore integrare tali collaborazioni alle attività già programmate, al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi dei piani individualizzati.

11. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE

La documentazione dell'Utente o relativa al suo percorso assistenziale è inserita in fascicoli, cartelle o fascicoli e viene conservata in stanza chiusa a chiave e/o in armadi o cassettiere chiuse a chiave, poiché contenente dati sulla salute o altri dati sensibili.

Nella struttura viene gestita la seguente documentazione dell'utente:

DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE TRATTATA AL CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA"			
Tipologia	Documenti	Archiviazione	Responsabile
Documentazione tecnico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Copia documento di identità dell'utente e del familiare che sottoscrive il contratto • Impegnativa di spesa dell'Ente Pubblico e/o Contratto • Scheda Anagrafica – Richiesta di ingresso • Riferimenti di familiari o tutori • Autorizzazione trattamento dati privacy • Autorizzazione visite ospiti e liberatoria uso immagini e filmati • Regolamento per la gestione delle assenze 	Cartella Personale Sezione Amministrativa	Coordinatore Educatori
Documentazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione e riferimenti del MMG (e specialista) • Documentazione diagnostica (Diagnosi funzionale) • Scheda Informativa Utente • Copia di prescrizioni mediche (terapie farmacologiche, presidi, ecc.) • Informativa evacuazioni • Informativa gestione ausili • Registrazione delle assunzioni di terapie 	Cartella Personale Sezione Sanitaria	Coordinatore Educatori
Documentazione sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Anamnesi familiare e sociale e • Riferimenti del Servizio Sociale 	Cartella Personale Parte socio-	Coordinatore Educatori

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Documenti di osservazione e valutazione socio-relazionale (scale, test, ecc.) • Documenti di pianificazione, registrazione, monitoraggio, verifica e valutazione dell'intervento personalizzato socio-relazionale 	relazionale	
--	--	-------------	--

L'accesso alla documentazione riservata contenuta nella Cartella Personale degli Utenti, è rilasciata solo agli aventi diritto, in base alle normative vigenti. La richiesta di relazioni, di attestazioni (mediche, amministrative, ecc.) o di altra documentazione inerente gli Utenti deve essere formalmente richiesta e motivata ed i relativi costi saranno a carico del richiedente.

12. VERIFICA E CONTROLLO

12.1. COMMISSIONE TECNICA DI CONTROLLO

Il Consorzio assicura un controllo costante della conformità e del livello di qualità del servizio. Per la verifica delle condizioni che determinano maggiormente la qualità della vita all'interno della struttura, è costituita una Commissione Tecnica interna all'uopo nominata, coordinata dal Responsabile della Qualità.

La Commissione Tecnica verifica l'andamento dei processi di lavoro, in particolare quelli che hanno un diretto impatto sulla qualità di vita dell'utente, come:

- la qualità del vitto;
- le attività assistenziali;
- le attività di animazione;
- l'igiene della camera e del letto;
- il comfort dell'ambiente (igiene, microclima, rumorosità, accessibilità, sicurezza).

La Commissione Tecnica svolge i propri controlli al fine di rilevare il livello di raggiungimento degli obiettivi di qualità; i risultati dei controlli sono sottoposti all'attenzione del Consorzio che, una volta analizzati, provvede ad attuare adeguate misure di miglioramento.

La Commissione Tecnica, su richiesta ed in collaborazione con l'Organismo di partecipazione, può verificare specifiche esigenze e problematiche segnalate dagli Utenti e Familiari.

12.2. IL RESPONSABILE DELLA SICUREZZA

Il Responsabile della Sicurezza, nominato dal Consorzio in ottemperanza alla normativa vigente, avvalendosi della collaborazione del Coordinatore (Preposto) e del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, ha il compito di vigilare sulle condizioni di sicurezza della struttura; a tale fine:

- individua i fattori di rischio e le misure per la sicurezza e salubrità dell'ambiente;
- propone programmi di prevenzione, procedure di sicurezza e programmi di informazione e formazione per lavoratori e Utenti;
- verifica il corretto adempimento della normativa che regola la sicurezza sul lavoro.

13. PARTECIPAZIONE E DIRITTI DELL'UTENTE

13.1. RELAZIONE CON FAMILIARI, CURATORI O TUTORI LEGALI DELL'UTENTE

Il Centro valorizza il rapporto e le relazioni con i familiari o i tutori degli utenti al fine di favorire una continuità assistenziale tra l'ambiente familiare e la struttura e agevolare il raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI.

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

Per questo motivo, gli operatori del Centro agevolano lo sviluppo ed il consolidamento del rapporto di fiducia tra Centro e familiari, attraverso modalità di diverso valore formale:

- incontri quotidiani, al momento dell'arrivo o della partenza, se accompagnato dai familiari, o presso al domicilio, se accompagnato dal servizio di trasporto; operatori e familiari possono scambiarsi informazioni pratiche sulla situazione della persona (alimentazione, riposo, stato dell'umore, necessità particolari, ecc.) o comunicazioni (anche scritte) su eventi del Centro, convocazioni a riunioni, scadenze, ecc.;
- contatti telefonici, per comunicazioni di vario genere da ambo le direzioni;
- incontri su richiesta dei familiari o tutore o dello stesso Centro, per affrontare situazioni particolari;
- incontri sul PAI: almeno due volte all'anno, i familiari sono convocati per partecipare ad una verifica dell'andamento del progetto educativo personalizzato e la valutazione dei risultati raggiunti.

13.2. NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

Utenti e familiari sono tenuti al rispetto del Regolamento del Centro, che viene presentato al momento della preparazione dell'ingresso. In particolare si raccomanda ai familiari:

- 1) di fornire gli operatori di un cambio di vestiario per l'utente, in modo da potervi fare ricorso in caso di bisogno;
- 2) avvisare telefonicamente almeno il giorno prima, dell'assenza dell'utente dovuta a motivi personali, familiari o di salute, in particolare se utilizza il servizio di trasporto al Centro;
- 3) di avvisare sempre il Coordinatore, telefonicamente o venendo direttamente in struttura (su appuntamento) su eventuali cambi del piano terapeutico decisi dal Medico curante, facendo pervenire quanto prima la prescrizione agli operatori;
- 4) di mettere al corrente il Coordinatore sulle motivazioni che riguardano un'assenza prolungata dell'utente;
- 5) di avvisare immediatamente il Coordinatore su eventuali episodi di malessere/disagio (sia fisico che psicologico) che possono aver caratterizzato la giornata dell'utente al Centro.

13.3. GESTIONE DI BENI DELL'UTENTE

Ogni utente ha a disposizione uno spazio per la custodia degli effetti personali (cambio di vestiti) , mentre i farmaci sono conservati nell'infermeria, all'interno di un contenitore con indicazione del nome.

La documentazione personale è conservata nell'armadio dell'archivio, in fascicoli con indicazione del nome dell'utente, il cui accesso è riservato al solo personale educativo.

Proprio per le sue caratteristiche di supporto alla famiglia, il Centro non svolge servizio di custodia di beni e valori né assume deleghe, da parte degli utenti o familiari, in materia di gestione finanziaria.

13.4. ACCOGLIENZA E TRATTAMENTO DI SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

I Familiari o i Tutori, ed i Servizi Sociali quando richiedenti l'inserimento, possono presentare suggerimenti oppure reclami sulla qualità del servizio e/o di singole prestazioni.

A tale motivo, nei confronti degli utenti e dei loro familiari, la Direzione assicura:

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

- l'imparzialità, ovvero il medesimo trattamento per tutti gli utenti che, per qualsiasi motivo o standard, avanzano un reclamo;
- la riservatezza, per impedire che un reclamo non venga avanzato per timidezza;
- un equo trattamento per tutti, specialmente in situazioni che si presentano simili fra loro.

La segnalazione può essere effettuata sia oralmente presso il Centro, rivolgendosi al Coordinatore o ad uno degli Operatori in quel momento presenti nella Struttura, o per scritto, utilizzando l'apposito modulo, sempre disponibile in struttura (**Allegato 05**).

La Direzione si impegna a dare sempre e prontamente risposta ai reclami ricevuti non oltre i trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

La procedura di trattamento prevede i seguenti passaggi:

1. acquisizione del reclamo; se avanzato in forma orale, sarà riportato dall'Operatore che l'ha raccolto su l'apposito modulo;
2. analisi del reclamo e delle sue cause da parte del Coordinatore del Servizio;
3. individuazione dei provvedimenti che si rendono necessari per superare il problema, qualora venisse accertata la sussistenza del reclamo; in quest'ultimo caso il Coordinatore fissa una data per la verifica dei risultati del provvedimento adottato; l'utente che ha sporto il reclamo sarà informato dal Coordinatore in merito ai provvedimenti presi;
4. realizzazione dei provvedimenti e verifica: il Coordinatore provvede a realizzare o ad incaricare gli operatori del Servizio di realizzare i provvedimenti necessari. Alla data prevista, il Responsabile verifica se i provvedimenti adottati sono stato sufficienti per risolvere il problema segnalato e se l'utente si ritiene soddisfatto della soluzione.

13.5. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI

La Direzione apprezza e valorizza l'espressione della valutazione che gli utenti ed i familiari nei confronti delle attività del Centro, ritendendo la loro soddisfazione uno degli importanti indici della qualità del servizio. Per questo ha definito una specifica procedura per rilevare e analizzare annualmente la qualità percepita da parte degli Utenti, Familiari/Tutori e raccoglie eventuali suggerimenti per il suo miglioramento (qualità attesa).

Il rilevamento avviene attraverso l'uso di diversi strumenti di volta in volta definiti dalla stessa Direzione. I risultati del rilevamento sono diffusi a tutti gli interessati, affissi nella bacheca delle comunicazioni agli Utenti e Familiari e costituiscono spunto di riflessione per il miglioramento continuo del servizio.

13.6. ASSEMBLEA DEI FAMILIARI

Per favorire una più ampia partecipazione dei familiari o tutori alla vita del Centro, la Direzione promuove le attività dell'Assemblea dei familiari, che si riunisce almeno due volte all'anno, previa comunicazione al Coordinatore, che metterà a disposizione i locali del Centro, al fine di promuovere iniziative di animazione e socio-culturali per favorire l'integrazione sociale degli utenti con il territorio, in collaborazione con gli operatori ed eventuali volontari e partecipare alla valutazione della qualità del servizio.

Nel caso l'Assemblea dei familiari lo ritenesse opportuno, la stessa può eleggere un Comitato di familiari per facilitare la realizzazione delle iniziative programmate. Le modalità di composizione e di funzionamento si svolgono in base alle indicazioni contenute nel Regolamento interno.

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO DIURNO ALZHEIMER "STELLA" CARTA DEI SERVIZI	CdS_24 Rev. 01
---------------------------	--	-------------------

Il funzionamento dell'Assemblea o del Comitato non deve comportare aggravio di costi per la struttura né costituire impedimento per il regolare e sereno svolgimento delle attività del Centro.

14. ALLEGATI

Alla Carta sono allegati i seguenti documenti:

- Allegato 01: Sintesi della Politica per la Qualità Consorzio Zenit
- Allegato 02: Obiettivi di qualità annuali
- Allegato 03: Organigramma Nominativo
- Allegato 04: Importo della retta
- Allegato 05: Modulo per reclami