



SANTA CHIARA

Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- ✓ Che cos'è e a cosa serve la Carta dei servizi
- ✓ Mission della Cooperativa Sociale Santa Chiara
- ✓ Il Centro Diurno Integrato: valori, obiettivi, destinatari, attività
- ✓ Diritti e Doveri degli utenti
- ✓ Diritti e Doveri delle famiglie
- ✓ Indicatori e standard di qualità
- ✓ Percorsi di miglioramento e azioni di modifica
- ✓ La dotazione del personale con le rispettive attribuzioni/compiti
- ✓ Ambiente di lavoro
- ✓ Le metodologie applicate e gli strumenti di lavoro
- ✓ I tempi e le metodologie di accesso alla struttura: ammissione, assenze dal servizio, dimissione
- ✓ La struttura: orari, spazi, responsabile, figure professionali, tariffa applicata, numero posti offerti
- ✓ Reclami e suggerimenti per il miglioramento della qualità della struttura
- ✓ Elenco dei nominativi dei referenti



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

CHE COSA È E A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è uno strumento che esprime i vincoli e gli obiettivi che le amministrazioni, sia pubbliche che private, definiscono di fronte ai cittadini: una sorta di Statuto in cui l'Azienda dichiara i propri obiettivi e riconosce gli specifici diritti del cittadino utente/consumatore e, al contempo, stabilisce i propri doveri e quegli degli utenti.

Con le Carte dei Servizi, nate a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994) e sostenute ulteriormente in materia di servizi sociali dalla Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge 328/2000 art.13), le amministrazioni dei settori di pubblica utilità si impegnano a migliorare e monitorare i propri standard di qualità.

Tali carte rappresentano, quindi, uno strumento fondamentale per la regolazione dei rapporti tra erogatori di servizi ed utenti e, conseguentemente, per la tutela dei diritti del consumatore.

La "Carta dei Servizi" si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica e sulle convinzioni religiose. Essa impegna tutti gli operatori e la Struttura al rispetto di tali principi, ponendosi a garanzia di un rapporto tra utenza e Servizio fondato sulla trasparenza.

La "Carta dei Servizi" impone di impostare l'erogazione del servizio in funzione degli utenti, prevedendo un confronto tra obiettivi e risultati e la definizione di precisi standard di prestazione. In tal modo il soggetto esercente si assume una serie di impegni giuridicamente rilevanti nei confronti degli utenti, ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto di tali impegni e di ottenere, nei casi in cui siano violati, un indennizzo.

LA CARTA DEI SERVIZI

A cosa serve e cosa contiene:

- Ad avvicinare gli utenti all'Azienda.
- A far partecipare gli utenti all'attività dell'Azienda.
- Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti.
- Descrive i progetti di miglioramento della qualità dei servizi.
- Individua gli strumenti di tutela del cittadino.
- Individua obiettivi, i valori, gli strumenti, la metodologia dell'azienda.

A chi si rivolge e cosa garantisce:

- Agli ospiti del servizio.
- Alle loro famiglie.
- La tutela degli utenti dalle inadempienze dell'Azienda.
- La qualità dei servizi.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

La "Carta dei Servizi" è, dunque, un documento di impegno, una sorta di "patto-contratto", che l'ente pubblico/privato gestore di servizi pubblici, stipula con i suoi utenti, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio, di attivare un sistema di gestione dei reclami.

La "Carta dei Servizi", inoltre, è molto di più di una semplice normativa, rappresentando l'enunciazione di un programma di cambiamento che richiede una gestione attenta e responsabilità da parte dei numerosi livelli istituzionali coinvolti, essendosi dimostrata spesso motore di un processo di cambiamento.

MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE SANTA CHIARA"

La Cooperativa Sociale "Santa Chiara" è impegnata fin dal 2011 nel campo della salute mentale e si presenta come una realtà consolidata e ampiamente accreditata sul territorio del comune di Manfredonia (FG) e della provincia di Foggia, grazie ad un serio e costante impegno volto alla valorizzazione e alla crescita culturale della realtà locale.

L'accoglienza, la capacità di ascolto e l'apertura verso l'altro sono da sempre i tratti distintivi del suo operato, così come il lavoro di équipe e l'integrazione delle competenze professionali poste al servizio dei suoi ospiti.

La filosofia alla base degli interventi compiuti giornalmente è il recupero della persona nella sua globalità, intesa come l'insieme delle sue potenzialità e delle sue capacità espressive, sempre nel pieno rispetto dei suoi tempi e delle sue esigenze.

I servizi offerti dalla Cooperativa sono tesi a migliorare la qualità della vita dei propri utenti, favorendone il benessere psico-fisico, l'integrazione sociale, l'inserimento lavorativo e assicurandoloro una possibilità di vita alternativa all'emarginazione.

La Cooperativa Sociale "Santa Chiara" dispone di una serie di servizi in strutture residenziali e semi residenziali, all'interno delle quali gli ospiti seguono dei progetti terapeutico - riabilitativi, la cui finalità principale è il miglioramento generale della sfera psicosociale e relazionale e la conquista di una nuova autonomia.

I nostri interventi sono ispirati al massimo rispetto per la persona e allo sviluppo della sua libertà, dignità e autodeterminazione.

Il nostro lavoro è impostato sulla realizzazione di interventi terapeutici riabilitativi integrati e multi-contestuali, dove l'attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio e alle istituzioni.

L'orientamento terapeutico privilegiato è gruppale, psicodinamico e psicosociale in genere.



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

VALORI, OBIETTIVI, DESTINATARI, ATTIVITA'

Il Centro Diurno per soggetti non autosufficienti denominato "Santa Chiara" – Centro integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da Alzheimer e da altre forme di demenza è la naturale derivazione di quanto appena esposto. L'applicazione dell'ottica olistica al lavoro svolto iscrive pienamente gli interventi proposti nel solco dell'attenzione globale alla persona in condizioni di disagio e al recupero delle sue potenzialità. Le modalità riabilitative applicate dalla Cooperativa Sociale "Santa Chiara" sono volte, quindi, a valorizzare le risorse che permangono nell'individuo al di là del deficit manifesto e che fanno dell' "Uomo", un "essere umano".

Nella sua attività, il Centro Diurno "Santa Chiara" si ispira ai principi fondamentali di:

- Eguaglianza definito dall' Art. 3 della Costituzione, secondo il quale il cittadino e le Istituzioni si devono impegnare a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche;
- Imparzialità è una sua specificazione del principio di uguaglianza, necessario ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti;
- Continuità.

L'Azienda ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad arrecare ai pazienti il minor disagio possibile.

- Diritto di scelta;

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

- Partecipazione;

Garanzia per l'utente della partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- una informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate;
- l'inoltro di reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e/o di tutela dei diritti dei malati.

- Efficacia ed efficienza;

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa.

- Centralità della persona e della famiglia;
- Rispetto della Privacy;

La Cooperativa Sociale Santa Chiara ha attivato a partire dal 2008 il "Documento Programmatico sulla Sicurezza", adottato ai sensi dell'art. 19 e dell'allegato B del Codice in materia di protezione dei dati personali ai sensi del regolamento 2016/679/UE, per definire le politiche di sicurezza in materia di trattamento dei dati personali ed i criteri attuativi per il loro perseguimento. Il Documento Programmatico sulla Sicurezza definisce le politiche e



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

gli standard di sicurezza in merito al trattamento dei dati personali di clienti, fornitori, risorse umane, clienti potenziali, elenco soci, risorse umane potenziali, ospiti/utenti e riguarda tutti i dati trattati dalla Coop. Sociale Santa Chiara". In particolare sono considerati: l'elenco dei trattamenti dei dati, la distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento dei dati, l'analisi dei rischi che incombono sui dati, le misure da adottare per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati in seguito a distruzione o danneggiamento, l'elaborazione di un piano di formazione per rendere edotti gli incaricati del trattamento dei rischi individuati e delle misure per prevenire i danni, la descrizione dei criteri da adottare per garantire le misure minime di sicurezza in caso di trattamento dei dati personali affidati in outsourcing. Il trattamento dei dati è effettuato attraverso strumenti di elaborazione cartacei ed elettronici.

- Professionalità dell'assistenza personale qualificato, rispetto dei codici deontologici, tutela degli ospiti.

OBIETTIVI

Date queste premesse, l'obiettivo del Centro diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" è quello di creare un luogo di sostegno e crescita per il paziente e per la sua famiglia, nel quale entrambi possano essere accolti nella loro totalità, come gruppo in un percorso di transizione e nel quale il personale specializzato possa accompagnare gli utenti nelle varie fasi della malattia, riportando sempre al centro del percorso riabilitativo il senso dell'umano. Il processo strategico di implementazione della cura e della presa in carico, quindi, non si rivolge solo al paziente colpito dalla malattia ma vuole coinvolgere l'intera famiglia, sulla quale spesso ricade il maggiore carico assistenziale ed emotivo. Per questo motivo, Il Centro diurno per soggetti non autosufficienti nasce come servizio a carattere territoriale, il più vicino possibile alle necessità della cittadinanza, proponendosi come realtà intermedia tra l'assistenza domiciliare ed il ricovero in strutture di lungodegenza.

Lo scopo delle attività di riabilitazione e cura proposte dalla Struttura è di:

- evitare l'istituzionalizzazione del paziente attraverso il mantenimento delle capacità residue al massimo grado di efficienza possibile;
- creare un percorso individualizzato di attività di mantenimento delle capacità cognitivo- affettive (ad esempio attraverso esercizi di riattivazione della memoria), clinico-motorie (attraverso fisioterapia individuale e di gruppo, tesa a recuperare la consapevolezza del proprio corpo), comportamentali, psichiche e relazionali, formalizzato nella stesura di Piani di Assistenza Individualizzato (PAI);
- offrire sostegno psicologico ai pazienti e alle famiglie;
- contribuire alla permanenza del paziente nel proprio ambiente familiare, evitando distacchi traumatici;
- migliorare la qualità di vita del paziente e della famiglia;
- ridurre il carico assistenziale del caregiver;
- fornire sostegno burocratico-amministrativo nella gestione degli aspetti sanitari e socio-assistenziali;
- ridurre i costi di ospedalizzazioni prolungate ed improprie;



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

- offrire l'azione di una équipe multiprofessionale integrata in grado di far fronte alle problematiche relative alla progressione della malattia e allo stress familiare;
- proporre un percorso fondato non sulla semplice assistenza materiale ma sulla reale possibilità di prendersi cura della persona affetta da demenza.

Gli obiettivi specifici che l'équipe multiprofessionale si propone di raggiungere con le proprie proposte di intervento riguardano i pazienti, i familiari e le istituzioni.

In concreto si vuole nei confronti dei pazienti:

- prevenire l'istituzionalizzazione e l'emarginazione del malato favorendone la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale;
- fornire un ambiente stimolante e rassicurante;
- tentare un recupero alla funzionalità e all'autonomia, soprattutto se la loro perdita è recente;
- offrire un migliore controllo dei problemi comportamentali;
- rafforzare l'autodeterminazione della persona;
- superare la solitudine e l'isolamento affettivo coinvolgendo l'anziano attraverso forme di partecipazione attiva;
- effettuare un periodico controllo delle terapie psicofarmacologiche.
 - nei confronti dei familiari:
- sollevare, almeno per qualche ora al giorno, i caregivers dal carico assistenziale del malato;
- offrire un sostegno psicologico ai fini di diminuire i livelli d'ansia, la depressione e la rabbia;
- offrire un servizio di psicoterapia della famiglia volto a sostenere e aiutare la famiglia nella elaborazione del lutto e nella riattivazione del suo ciclo vitale;
- fornire una consulenza circa le esigenze dei loro congiunti al fine di dotarli degli strumenti necessari per la gestione del malato e per favorire interventi adeguati anche nei casi di emergenza;
- promuovere gruppi di auto-aiuto tra persone che condividono una comune condizione di problematicità e stress per un mutuo sostegno e condivisione di informazioni e messa in comune di soluzioni praticabili;
- creare un'associazione dei familiari che agisca sul territorio attraverso azioni di sensibilizzazione e informazione sul tema delle demenze.

➤ a livello istituzionale:

- creare una rete integrata con i servizi specialistici dell'AUSL al fine di fornire la risposta più completa ed efficiente alle problematiche imposte dalla malattia;
- farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per i servizi di Assistenza Domiciliare, non in grado per le sue stesse caratteristiche organizzative, di garantire la necessaria intensità e continuità degli interventi.

Destinatari:

Soggetti con forti limitazioni dell'autonomia psico-fisica e segni di una grave compromissione della funzione cognitiva e mentale, che necessitano di interventi riabilitativi e di sostegno non assicurabili a domicilio.



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

I pazienti devono essere segnalati dal Medico Di Medicina Generale Al Distretto socio-sanitario che avrà provveduto alla certificazione della patologia attraverso l'U.V.M, integrata dallo Specialista delle Demenze e dal Medico di Medicina Generale del soggetto richiedente.

Potranno accedere quotidianamente una media di 30 OSPITI.

In base ai piani di intervento individuali e ai piani di servizio all'interno del Centro diurno per soggetti non autosufficienti, al fine di rispondere alle esigenze delle famiglie e al benessere del malato si prevede una presa in carico a tempo pieno o parziale in base a quanto definito dal PAI, con un programma concordato con le famiglie che preveda il soggiorno a casa di almeno un giorno alla settimana, preferibilmente un Giorno Infrasettimanale.

I soggetti ammessi nel centro saranno divisi in gruppi omogenei rispetto alle problematiche espresse e ai relativi piani di intervento individualizzati.

ATTIVITA' E PRESTAZIONI SERVIZI OFFERTI

Il Centro diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" propone ai propri ospiti e alle loro famiglie una rosa di attività volte al recupero e alla conservazione delle abilità residue e al sostegno e alla cura emotivo -affettiva di tutte le persone colpite in modo diretto o indiretto dalla malattia.

I servizi previsti riguardano:

- Servizio di Accoglienza e cura della persona;
- Spazi per il riposo: riposo giornaliero volto a consentire agli utenti che hanno la necessità di poter riposare quando necessita.
- Attività riabilitative di tipo cognitivo, neuro-motorio, comportamentale Finalizzate al recupero e alla conservazione delle abilità residue dell'utente. Si prediligono interventi relazionali e attività sensoriali che aiutino gli anziani a meglio orientarsi nella realtà (ROT formale e informale), finalizzati all'incremento del livello di benessere anche in condizioni di grave compromissione cognitiva.

Area della riabilitazione cognitiva:

- ☐ ROT - Reality Orientation Therapy (formale e informale).
- ☐ Terapia della Reminiscenza - Life Review Therapy.
- ☐ Terapia di Rimotivazione.
- ☐ Memory Training.
- ☐ Mnemotecnica (Tecnica di Spaced-Retrieval).
- ☐ Training cognitivi computerizzati.
- ☐ Terapia della bambola.
- ☐ Pet therapy.
- ☐ Terapia basata sull'accettazione della realtà nella quale il paziente è convinto di vivere.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

Area della riabilitazione neuromotoria:

- ☐ Programma di riabilitazione motoria individuale (Tecniche di Rieducazione Neuromotoria,
- ☐ Tecniche di mobilitazione articolare segmentarla, Tecniche di rieducazione funzionale, Tecniche di rieducazione alla deambulazione, Rieducazione propriocettiva).
- ☐ Programma di riabilitazione di gruppo
(Kinesiterapia di Gruppo, Programma di Ginnastica dolce).

Area della riabilitazione comportamentale:

- ☐ Terapia comportamentale;
- ☐ Milieu Therapy (terapia contestuale);
- ☐ Tecniche di rilassamento.
 - Attività di socializzazione, ricreative e occupazionali, si configura come opportunità di relazione, come pratica sociale finalizzata alla presa di coscienza ed allo sviluppo del potenziale cognitivo e affettivo inespresso; in questo modo, nella promozione del benessere dell'anziano, l'utilizzo di tecniche ricreative e culturali si pone come risorsa di prevenzione e riabilitazione.

Nello specifico le attività previste riguarderanno:

- ☐ Terapia occupazionale;
- ☐ Terapia effettuata con l'ausilio di animali (Pet Therapy);
- ☐ Musicoterapica;
- ☐ Attività fisica;
- ☐ Laboratorio di oggettistica e pittorico-espressivi;
- ☐ Ortoterapia;
- ☐ Attività spirituali;
- ☐ Inserimento in gruppi intergenerazionali;
- ☐ Visione di film e lettura di quotidiani.
 - Attività rieducative volte alla riduzione della contenzione e Strategie per la riduzione dell'utilizzo dei presidi ad assorbimento;
 - Servizio Medico e Infermieristico;
 - Somministrazione, monitoraggio della terapia farmacologica;
 - Attività terapeutiche individuali e familiari e di supporto alla famiglia.



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

I servizi proposti riguardano:

- Consulenza individuale e familiare, servizio rivolto al singolo o alla famiglia per favorire la richiesta di aiuto in momenti di difficoltà o di disagio, finalizzato ad attivare le risorse della persona in maniera tale da affrontare meglio la difficoltà attuali.
La consulenza psicologica può essere mirata alla definizione e soluzione di problemi specifici, all'presa di decisioni, alla necessità di affrontare momenti di crisi, fino all'intervento terapeutico in setting di primo livello. A differenza della terapia, agisce sui livelli più superficiali della psiche e non implica l'attuazione di tecniche che possano modificare nel profondo la strutturazione della personalità o dell'assetto familiare.
- Terapia familiare, intervento psicoterapico rivolto a tutta la famiglia che ha lo scopo di aiutare il nucleo familiare ad affrontare la ristrutturazione dei legami affettivi connessa alla malattia del proprio congiunto. La terapia ha lo scopo di incidere profondamente sull'assetto familiare così da favorire il recupero delle potenzialità espressive di ogni suo singolo componente e di riattivare il ciclo vitale della famiglia;
- Gruppi di sostegno psicologico alle famiglie – "Caffè Alzheimer", si tratta di interventi psicoeducativi di gruppo durante i quali la condivisione con altri familiari delle proprie difficoltà permette di sentirsi sostenuti e meno isolati nell'affrontare la malattia, nel rispetto soprattutto di se stessi e delle proprie esigenze, che vanno oltre la funzione di caregivers. A differenza dei gruppi di autoaiuto, i gruppi di sostegno sono sempre condotti da un esperto che propone un argomento, offre informazioni e modera la discussione applicando anche tecniche specifiche di sostegno psicologico;
- Gruppi di auto-aiuto, sono piccoli gruppi di persone che si riuniscono periodicamente per condividere difficoltà connesse ad uno stesso problema di vita. Lo scopo è quello di trovare supporto emotivo, affettivo, informativo e materiale dagli altri partecipanti.
- Gruppi di formazione sulla malattia e le modalità per la gestione dei sintomi, attraverso questo servizio è possibile trovare risposte a dubbi e interrogativi che possono riguardare la malattia, i suoi sintomi, le sue manifestazioni comportamentali, la gestione dei momenti di crisi, dell'aggressività, dei comportamenti di vagabondaggio, le difficoltà di comunicazione e il riconoscimento precoce dei segnali di disagio. Il presupposto alla base degli incontri è che la conoscenza permette ai familiari di affrontare con maggiore serenità le difficoltà connesse alla malattia e consente di sviluppare un senso di autoefficacia che favorisce la lotta alla deriva depressiva dei caregivers.
- Associazione dei familiari.

Il Centro Diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" si impegna a supportare la creazione di un'Associazione dei familiari degli utenti o ad aderire alle realtà associative già presenti sul territorio. Lo scopo è quello di favorire lo sviluppo di azioni di sostegno, informazione e sensibilizzazione sulla tematica dell'età anziana e sui problemi inerenti alla degenerazione cerebrale.



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

➤ **Servizio trasporto e mensa**

La struttura può essere raggiunta sia tramite le Ferrovie dello Stato che dall'azienda trasporti pubblica. All'interno della struttura sono previsti, per gli ospiti, i servizi di:

- trasporto da e per il domicilio del paziente, il trasporto verrà assicurato con la collaborazione dei servizi sociali;
- mensa: con attività di merenda mattutina (coffe break), pranzo e merenda pomeridiana. I pasti erogati hanno le caratteristiche della dieta Mediterranea e possono essere individualizzati nel rispetto di ogni patologia e di specifiche esigenze dell'utente. La creazione del menù è condotta sotto la supervisione del medico del Centro.

Il Centro diurno adotta una tabella dietetica contenente indicazioni relative ai menù, alle grammature, nonché alle tecniche di preparazione e cottura degli alimenti, validata dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della ASL territorialmente competente. I pasti vengono preparati all'esterno della struttura.

➤ **Gite**

Programmazione di uscite programmate per favorire il recupero del rapporto con il territorio e la socializzazione;

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Il Centro diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" si impegna a rispettare i diritti enunciati nella Carta europea dei diritti del malato:

1. Diritto a misure preventive;
2. Diritto all'accesso;
3. Diritto all'informazione;
4. Diritto al consenso;
5. Diritto alla libera scelta;
6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità;
7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti;
8. Diritto al rispetto di standard di qualità;
9. Diritto alla sicurezza;
10. Diritto all'innovazione;
11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari;
12. Diritto a un trattamento personalizzato;
13. Diritto al reclamo;
14. Diritto al rispetto della dignità.

In concreto, per Il Centro diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" tutto questo significa sostenere e rispettare alcuni diritti fondamentali della persona, affetta da Alzheimer e da altre forme di demenza e dai suoi familiari:

- diritto del malato ad un rispetto e ad una dignità pari a quella di ogni altro cittadino;
- diritto del malato ad essere informato, nelle fasi precoci della malattia per quanto possibile, sulla sua malattia e sulla sua prevedibile evoluzione;



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

-
- diritto del malato (o del rappresentante legale) a partecipare, per quanto possibile, alle decisioni riguardanti il tipo di cura e di assistenza presente e futura;
 - diritto del malato ad accedere ad ogni servizio sanitario e/o assistenziale al pari di ogni altrocittadino, scongiurando il rischio che la mancanza di autonomia lo escluda da questa possibilità;
 - diritto del malato di disporre di servizi specializzati, che affrontino specificamente i problemi della demenza;
 - diritto del malato e di chi si prende cura di lui di scegliere fra le diverse opzioni di cura/assistenza che si prospettano;
 - diritto del malato di essere sostenuto nella sua sofferenza fisica e psichica;
 - diritto del malato, considerata la sua vulnerabilità, ad una speciale tutela e garanzia contro gli abusi fisici e patrimoniali;
 - diritto del malato, in assenza di rappresentanti legali o nel caso in cui i potenziali rappresentanti legali rifiutassero la tutela, di avere per legge un tutore ufficiale scelto dal tribunale.

Al contempo l'ospite o chi ne fa le veci si impegna nei confronti della Struttura:

- a rispettare o far rispettare gli orari e i giorni di frequenza previsti dal PAI;
- a partecipare o a contribuire alla partecipazione a tutte le attività terapeutiche concordate con il Centro;
- a comunicare tempestivamente all'équipe le modificazioni nella terapia farmacologica, riabilitativa e psicoterapica non concordate espressamente con essa;
- a comunicare tempestivamente, tramite l'apposita modulistica, l'eventuale sospensione della frequentazione delle Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da Alzheimer e da altre forme di demenza "Santa Chiara" prima della conclusione del programma riabilitativo concordato col PAI;
- a rispettare le regole stabilite dal Centro in materia di utilizzo dei suoi spazi e delle sue attività così come indicate e sottoscritte nel Contratto Condiviso, al momento dell'inserimento;
- a presentare tempestivamente eventuali reclami nei confronti dei servizi offerti, del personale in servizio e delle modalità di accoglienza.

DIRITTI E DOVERI DELLE FAMIGLIE

Le famiglie dei pazienti affetti da demenza sono direttamente coinvolte nella cura e nell'assistenza del proprio congiunto, per questo il Centro Diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" ha programmato una serie di attività a sostegno del contesto emotivo dell'utente così da ridurre la sofferenza e lo stress conseguenti alle necessità di assistenza e a migliorare il contesto relazionale di vita dell'intero nucleo familiare.

I familiari, quindi, sono chiamati a partecipare attivamente agli interventi riabilitativi e di sostegno proposti dal Centro, nel rispetto della programmazione concordata, così come i pazienti essi hanno nei confronti della Struttura diritti e doveri.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

Diritti:

- diritto dei congiunti (in caso di autorizzazione da parte dell'utente) o dei rappresentanti legali ad essere informati sullo stato attuale di avanzamento della malattia e sulla sua evoluzione;
- diritto a richiedere ed ottenere la migliore assistenza possibile per sé e per il proprio congiunto;
- diritto di essere sostenuti nella propria sofferenza psichica;
- diritto a essere informati sull' introduzione di nuove tecniche riabilitative e di cura tramite l'attuazione di corsi di formazione e psico-educazionali per la gestione delle necessità del paziente a casa;
- diritto ad essere sostenuti nello svolgimento delle pratiche burocratiche amministrative per la gestione dell'assistenza sanitaria e sociale del congiunto.

I doveri dei familiari riguardano:

- rispettare gli orari e i giorni di frequenza previsti dal PAI;
- partecipare a tutte le attività terapeutiche concordate con il Centro;
- comunicare tempestivamente, tramite l'apposita modulistica, l'eventuale sospensione della frequentazione delle attività di sostegno concordate con il Centro;
- rispettare le regole stabilite dal Centro in materia di utilizzo dei suoi spazi e delle sue attività così come indicate e sottoscritte nel Contratto Condiviso al momento della presa in carico;
- presentare tempestivamente eventuali reclami nei confronti dei servizi offerti, del personale in servizio e delle modalità di accoglienza.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" si è posto degli standard di qualità nella realizzazione della propria attività riabilitativa, individuando come indicatori di efficacia ed efficienza:

- Il successo degli interventi riabilitativi sull' utente, tenuto conto delle sue necessità e dello stato di cronicizzazione della malattia: la valutazione si effettua con un riscontro del numero degli obiettivi prefissati nel PAI rispetto al numero degli obiettivi raggiunti;
- Il successo degli interventi di sostegno alla famiglia: la valutazione avviene tramite la somministrazione di questionari di soddisfazione;
- Il livello tecnico-operativo offerto dal servizio: la valutazione viene effettuata attraverso l'entità effettiva di presenza giornaliera di personale specialistico a disposizione della struttura nonché, attraverso la partecipazione del personale ai corsi formativi promossi dalla Direzione;



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

- Il livello organizzativo: la valutazione viene effettuata attraverso il numero di segnalazioni di problemi organizzativi promossi dal responsabile di struttura con relativa presa in carico. Il monitoraggio è effettuato dall'intera équipe.
- La risposta offerta alle esigenze degli utenti che accedono al Centro e il miglioramento delle capacità di accoglienza: è effettuata tramite una presa in carico globale del paziente e audit clinici periodici. La valutazione avviene attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione;
- Il miglioramento dei processi di attenzione e sensibilizzazione verso i soggetti affetti da Alzheimer e da altre forme di demenza: la valutazione avviene tramite l'osservazione del riscontro del territorio alle attività di sensibilizzazione e informazione promosse dal Centro ed all'Associazione dei familiari;
- Formazione e motivazione del personale del Centro: la valutazione avviene tramite il riscontro dei corsi di formazione frequentati durante l'anno e l'applicazione delle tecniche innovative in essi apprese;
- Sistema di Customer Satisfaction norma UNI: la soddisfazione dell'utente e dei familiari viene monitorata da parte della Direzione tramite la somministrazione di questionari valutativi e l'effettuazione di interviste. La valutazione è periodica ed è comunque garantita a cadenza annuale.

Qualora la valutazione periodica di soddisfazione dell'utente determini variazioni sull'organizzazione, quest'ultime vengono documentate in modo fruibile dagli utenti, familiari e Servizi Territoriali.

- Trattamento e riservatezza dei dati personali (Privacy): Tutti i dati riguardanti i singoli utenti sono tutelati dall'osservanza della legge sulla privacy, fatto salvo lo scambio informativo tra le figure professionali (sempre nel rispetto del "segreto professionale"), per poter offrire un servizio continuativo e completo.

Qualità del Servizio

La struttura si avvale di una serie di procedure standardizzate in protocolli per garantire un elevato livello organizzativo e tecnico-operativo:

- Protocollo organizzativo del servizio medico-infermieristico;
- Formulazione e valutazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.);
- Piano organizzativo per l'attività operativa degli addetti all'assistenza base;
- Protocollo per l'inserimento nel Centro diurno per soggetti non autosufficienti;
- Cartella socio-sanitaria integrata per un piano assistenziale individualizzato;
- Protocollo somministrazione farmaci;
- Protocollo operativo per lo svolgimento dell'attività di igiene personale;
- Protocollo bagno e pulizia.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

Verifica di qualità

Il processo della verifica dei risultati è un processo valutativo, di controllo ed operativo, determinante al fine di assicurare gli obiettivi su cui si fonda l'intero lavoro socio-riabilitativo.

Vengono assegnate responsabilità specifiche nel controllo periodico delle attività, per assicurare efficacia nel soddisfare i requisiti della politica e raggiungere gli obiettivi generali. Nel processo di verifica, sono coinvolti tutti gli operatori.

Le iniziative di formazione del personale e le successive ricadute su questi ultimi indicano la congruità fra gli obiettivi e i risultati attesi.

Si sottolinea che l'intero processo della Verifica dei Risultati chiede come risorsa principale del suo buon esito, la partecipazione professionale, ma anche emotiva, di tutto il personale coinvolto, sia nell'ascolto e segnalazione di tutti gli input, sia soprattutto nell'elaborazione/riflessione capace di produrre miglioramento nella performance della struttura. A tal proposito si ritiene importante che la presa in carico del paziente sia condivisa da tutta l'équipe degli operatori e che siano individuati, in particolare, uno psicologo e un operatore di riferimento.

Gli strumenti tramite i quali è possibile svolgere tali verifiche sono:

- I diari di bordo;
- I verbali delle riunioni d'équipe;
- Le relazioni semestrali ed annuali.

Sono oggetti di monitoraggio:

- Iniziative di formazione;
- Presa in carico condivisa;
- Audit clinico;
- Monitoraggio del clima organizzativo;
- Monitoraggio e verifica dei processi previsti dall'accreditamento.;
- Formazione e riqualificazione professionale

La politica adottata dalla struttura impegna tutto il personale ad un continuo e mirato aggiornamento. Con scadenza annuale vengono organizzati corsi di formazione e aggiornamento, interni alla struttura, gestiti dal personale medico in materia di capacità relazionale e assistenza sanitaria.

PERCORSI DI MIGLIORAMENTO E AZIONI DI MODIFICA

Il raggiungimento degli obiettivi preposti è vincolato ad alcuni fattori, primo fra tutti la partecipazione attiva dell'utente, la sua collaborazione e quella della famiglia. Tali variabili possono a volte non esserci e quindi diventare un ostacolo per il successo del progetto proposto, in questo caso si cercherà di attivare nuove tecniche terapeutiche per una diversa riprogettazione del percorso. Il nostro modello strategico si avvale, nella prassi metodologica, di tecniche che mirano ad interventi verso due direzioni: sull'utente e sul suo contesto sociale



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

e familiare. L'insuccesso di uno degli elementi porta a ridefinire immediatamente l'intervento. La visione che si adotta dunque è multi-contestuale ed integrata, in questo modo si ha la possibilità di offrire un repertorio di trattamenti intercambiabili, combinati e coordinati. La nostra impostazione prevede una dimensione "longitudinale", cioè di continuità nel tempo, ma anche "trasversale", di continuità nei luoghi. L'integrazione delle tecniche nel tempo e nei contesti, riassume così sia gli aspetti rivolti all'utente che anche alla sua rete di relazione, tali da poter prevedere un livello d'interventi continuo e flessibili. Questo significa essere in grado di attuare delle continue modifiche nella frequenza e nell'intensità dell'intervento stesso, al fine di poter sempre rimodificare il progetto, prevedere e quindi poter anche prevenire delle ricadute o le situazioni di scompenso.

La verifica degli standard di qualità e la rilevazione della customer satisfaction, inoltre, offre la possibilità di individuare dei percorsi di miglioramento dei servizi di accoglienza e assistenza e quindi di attuare azioni di modifica volte ad adeguare l'offerta riabilitativa alle reali esigenze dell'utenza.

I risultati delle verifiche di qualità, i nuovi percorsi intrapresi e i risultati ottenuti sono condivisi con gli utenti e i familiari tramite processi di comunicazione interna ed esterna.

IL PERSONALE CON LE RISPETTIVE ATTRIBUZIONI/COMPITI

Nel Centro diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" la programmazione e la gestione dei processi riabilitativi è affidata ad un'équipe multiprofessionale integrata, selezionata con l'obiettivo di soddisfare tutte le necessità connesse alla conservazione e al recupero delle abilità residue dei pazienti.

L'équipe è composta da:

- 1 Responsabile Sanitario.
- 1 Medico Specialista in Neurologia e/o geriatria.
- 1 Psicologo.
- 1 Assistente sociale.
- 1 Fisioterapista.
- 4 Educatori Professionali;
- 5 Operatori Socio-Sanitari;
- 1 Infermiere Professionale.

La conduzione del Centro è affidata ad un Responsabile- coordinatore che risponde della struttura nella sua globalità.

AMBIENTE DI LAVORO

Il lavoro all'interno del Centro diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" è ispirato al raggiungimento del più alto grado di benessere organizzativo. Con il termine "benessere organizzativo" ci si riferisce alla capacità da parte di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di strutturazione, per il quale la cooperativa Sociale Santa Chiara ha



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

ricevuto sia la Certificazione di Qualità (UNI-EN- ISO 9001-2015). Questo non solo è garanzia di sicurezza per il lavoratore ma diventa un valore aggiunto per gli ospiti della struttura che possono usufruire di un servizio di alta qualità in ogni aspetto dell'organizzazione. Il benessere lavorativo dello staff, la riduzione dello stress e la buona comunicazione interna favoriscono la creazione di un clima organizzativo positivo che si riflette direttamente sulla qualità dei servizi erogati.

La Cooperativa Sociale "Santa Chiara" ha individuato e gestisce adeguatamente i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro necessari per migliorare il rendimento dell'intera organizzazione e per ottenere la conformità dei servizi, operando naturalmente nel rispetto della normativa di Sicurezza sul lavoro.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, al fine di garantire le migliori condizioni di lavoro per i dipendenti aziendali, valuta e considera attentamente i fattori sia fisici (calore, rumore, luminosità, ecc.), sia umani (creatività, coinvolgimento, ecc.), sia quelli della privacy ai sensi del regolamento 2016/679/UE, che costituiscono l'ambiente di lavoro stesso.

Il materiale di consumo non messo a disposizione degli utenti riguarda solo i detersivi e le cuffie ei camici.

LE METODOLOGIE APPLICATE E GLI STRUMENTI DI LAVORO

In accordo con le linee guida internazionali, l'approccio al paziente affetto da demenza è fondato sulle tecniche relazionali della "Gentle Care" come alternativa alla contenzione fisica e farmacologica, una cultura che viene trasmessa capillarmente agli operatori attraverso un investimento formativo permanente. Gentle Care è un metodo riabilitativo di cura e di sostegno alla persona affetta da demenza fondato su un'attenta valutazione dell'impatto della malattia e su un accurato bilancio delle abilità che il paziente ha perduto e conservato.

Gli obiettivi del Gentle Care sono:

- promuovere il benessere della persona, dando al termine benessere il significato del "miglior livello funzionale possibile in assenza di condizioni di stress";
- risolvere o controllare i problemi comportamentali;
- ridurre lo stress di chi assiste;
- ridurre l'utilizzo di mezzi di contenzione fisica e/o farmacologica.

Gli altri approcci metodologici che contribuiscono alla creazione della cornice teorica di riferimento all'interno della quale si sviluppano i percorsi riabilitativi del Centro riguardano:

- L'approccio olistico alla persona, con questa espressione si intende indicare una forma di presa in carico e di cura totale della persona che esuli dalla mera assistenza. L'obiettivo dell'approccio olistico è la cura di una patologia o di un disturbo, considerando il soggetto che ne è affetto come un individuo nella sua unione di corpo, mente, emozioni e spirito.
- L'approccio sistemico-relazionale alla famiglia, volto al recupero della comunicazione fra i membri della famiglia che può avere subito pesanti modificazioni all'indomani della diagnosi della malattia e alla riattivazione del ciclo vitale. L'obiettivo è quello di



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

fornire una rete di supporto e di ascolto ai familiari dei pazienti affetti da demenza, garantendo l'applicazione di tecniche specifiche al contesto familiare.

- L'approccio comportamentista, volto al recupero di atteggiamenti di vita adeguati al contesto. L'obiettivo è quello di favorire il recupero delle capacità residue del paziente in merito alla gestione del suo ambiente di vita e della sua persona attraverso l'applicazione di tecniche di apprendimento.
- Le tecniche riabilitative per l'area cognitiva, il cui obiettivo è stimolare il paziente, favorire la riabilitazione e rallentare il deterioramento cognitivo.

A livello operativo, settimanalmente è effettuata una riunione di équipe alla quale partecipa tutto lo staff e durante la quale sono ridiscussi le modalità riabilitative e i risultati ottenuti. Eventuali modifiche apportate al programma assistenziale riabilitativo durante questi incontri sono tempestivamente comunicate alla famiglia ed eventualmente ridiscusse con essa. Periodicamente sono effettuate delle verifiche presso i Servizi territoriali della ASL cofirmatari del PAI.

Sono effettuati colloqui informativi con i familiari.

Sono previsti anche gruppi esperienziali per garantire la formazione continua del personale e per evitare che eventuali dinamiche disfunzionali di équipe possano interferire con l'adeguata assistenza agli ospiti del Centro.

I TEMPI E LE METODOLOGIE DI ACCESSO ALLA STRUTTURA: AMMISSIONE, ASSENZE DAL SERVIZIO E DIMISSIONE

L'accesso alla struttura è subordinato alla segnalazione del paziente da parte del medico curante, dei parenti o dei servizi sociali o sanitari e ad una fase diagnostica affidata all'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) dell'Asl competente per il territorio, che ha il compito di effettuare la diagnosi, accertare i requisiti per l'accesso al Centro e valutare la possibilità di inserimento dell'utente, a seconda della gravità della patologia.

L'effettiva ammissione dell'utente alla frequentazione della struttura è a discrezione della Direzione del Centro, che a tal fine si riserva un periodo di osservazione e approfondimento delle condizioni psico-fisiche e delle capacità relazionali del richiedente.

Successivamente, lo staff terapeutico, in condivisione con i Servizi Territoriali, programma l'attività riabilitativa e di sostegno sia per il paziente che per l'intero nucleo familiare.

Nelle prime settimane di inserimento gli operatori si occupano di osservare e proporre diverse attività al nuovo ospite, finalizzate in particolar modo alla socializzazione e alla integrazione nel gruppo. Successivamente, dopo 15 giorni di frequenza, l'équipe multiprofessionale definisce un piano di lavoro specifico sulla base dei dati osservati.

Al fine dell'effettiva ammissione sono di fondamentale importanza i colloqui effettuati con il familiare di riferimento per conoscere la storia di vita dell'ospite, le sue attitudini, gli interessi, le abitudini e le preferenze e per fornire tutte le informazioni inerenti il servizio e la sua organizzazione.



SANTA CHIARA

Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato "Centro Diurno Santa Chiara"

L'inserimento dell'utente nelle attività del Centro diurno per soggetti non autosufficienti è preceduto da un colloquio conoscitivo che lo coinvolge direttamente insieme al familiare di riferimento. Il colloquio è necessario per fornire tutte le informazioni utili relative alla frequentazione della struttura, per stabilire un primo contatto umano e per indicare le modalità del periodo di osservazione e ambientamento dell'utente precedente all'accettazione della presa in carico.

La valutazione è necessaria per individuare l'idoneità all'inserimento, ma non è un momento diagnostico.

Il ricovero è sempre subordinato all'assenso espresso dal soggetto, quando è nella capacità di farlo, o di chi ne esercita la tutela o curatela, e all'accettazione delle regole della struttura ospitante delle quali si richiede il rispetto.

Per ogni singolo ospite è compilata una cartella clinica che include il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Il Progetto (PAI) è sottoscritto dall'utente (quando possibile), dai familiari dell'utente, da almeno due operatori del Centro e da un Garante (altro operatore esperto o familiare) che è individuato con il consenso di tutti gli attori e che partecipa alle verifiche semestrali.

Assenze dal Servizio

L'anziano e/o i suoi familiari sono tenuti ad avvisare tempestivamente gli operatori del Centro circa i periodi o i giorni di assenza, specificando le motivazioni. L'equipe del Centro valuterà di volta in volta, secondo la gravità delle situazioni e la durata del periodo di assenza, l'eventuale dimissione.

Dimissioni

La dimissione dal Centro può avvenire per:

- 1) dichiarazione di rinuncia da parte del malato o dei suoi familiari;
- 2) ricovero definitivo presso strutture protette;
- 3) agiti dell'utente incompatibili con la vita comunitaria.

LA STRUTTURA: ORARI, SPAZI, RESPONSABILE, FIGURE PROFESSIONALI

Orari e definizione organizzativa

Il Centro Diurno per soggetti non autosufficienti e da altre forme di demenza assicura l'apertura per almeno 8 ore al giorno, ed è accessibile sei giorni la settimana, dal lunedì al sabato, con orari giornalieri compresi tra le 8:30 e le 16:30.

La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente può variare da un minimo di 3 ad un massimo di 6 giorni a settimana, in base da quanto definito dal PAI.

La permanenza presso la struttura viene concordata con frequenza e modalità compatibili con le esigenze dell'utenza e sulla base dell'organizzazione interna.

L'organizzazione della giornata all'interno del Centro si svolge secondo il seguente schema:
8.30 - 10.00 accoglienza e controllo farmacologico;



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

10.00 - 11.00 verifica e cura dell'igiene personale degli utenti, in base alla necessità o alle richieste della famiglia (doccia assistita, cambio della biancheria, cura della pelle e delle unghie); inizio dell'erogazione delle prestazioni sanitarie, riabilitative, laboratoriali e psicologiche;

11.00 - 11.30 coffe Break;

11.30 - 12.30 erogazione delle prestazioni sanitarie, riabilitative, laboratoriali e psicologiche;

12.30 - 13.30 pranzo assistito.

13.30 -14.30 riposo e socializzazione;

14.30 -16.00 ripresa delle attività riabilitative, occupazionali, laboratoriali e ludiche;

16.00 -16.30 merenda.

17.00 servizio di trasporto per gli utenti che ne hanno fatto richiesta.

Il programma ricorda una giornata tipo ma è suscettibile a cambiamenti e flessibilità in quantocalibrato sul Programma Assistenziale Individuale.

La partecipazione alle diverse attività occupazionali/riabilitative è programmata in base alle esigenze individuali espresse dal PAI ed è gestita nei rapporti uno ad uno o in piccoli gruppi omogenei prendendo in considerazione le capacità residue di natura psico-motoria o intellettuale, la storia personale e gli interessi individuali dell'utente.

Il Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da Alzheimer e da altre forme di demenza è aperto tutto l'anno, con eccezione dei giorni festivi

Struttura

Tenendo conto che le modificazioni ambientali, pur non mutando il naturale decorso delle malattie, possono ridurre i problemi comportamentali e rallentare il declino delle capacità funzionali dei soggetti con demenza, è necessario pensare alla strutturazione dell'ambiente di accoglienza del paziente affetto da demenza come ad un luogo che richiami l'intimità e il calore della propria abitazione e che, al contempo, sia strutturato in modo tale da evitare ostacoli e restrizioni al vagabondaggio, che abbia una fisionomia familiare e riconoscibile, che sostenga la persona nella memoria e che ne garantisca la privacy e l'interazione sociale, la libertà e l'autonomia, in condizioni di totale sicurezza, in modo da mantenere vivi interessi e abitudini e da favorire l'autostima.

La progettazione di un Centro diurno per soggetti non autosufficienti deve relazionarsi con questi aspetti e con la consapevolezza della gestione di un'utenza complessa, disomogenea che presenta condizione di disagio. Ciascun individuo è differente e presenta difficoltà e reazioni diverse e difficilmente recepibili per l'incapacità del paziente a esprimere le proprie esigenze, pertanto, si è ritenuto importante creare degli ambienti in cui sia possibile lavorare in piccoli gruppi omogenei rispetto ai bisogni e piani terapeutici, ambienti nei quali la componente percettivo-sensoriale dello "spazio terapeutico" giunga ad avere un'importanza prevalente, anche rispetto a quella funzionale. Il Centro Diurno Integrato per soggetti non autosufficienti "Santa chiara" propone una strutturazione degli spazi e degli arredi che si colloca in linea con queste considerazioni, offrendo una risposta funzionale e terapeutica alle esigenze dei propri ospiti, nel rispetto delle applicazioni più innovative in materia di ampiezza e fruibilità degli spazi di vita, di uso del colore e della luce, di creazione di spazi attrezzati appositamente pensati e progettati per soddisfare le esigenze emotive e riabilitative dei



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

pazienti affetti da demenza, inoltre, nel rispetto della sicurezza dei suoi ospiti, gli ambienti del Centro sono stati resi facilmente riconoscibili adottando soluzioni cromatiche semplici e chiare volte a conferire benessere visivo, acustico, psicofisico.

I criteri progettuali seguiti sono stati:

- Immagine non istituzionale: si cercherà di restituire un'immagine familiare e domestica agli ambienti realizzati così da rendere gli spazi accoglienti e "caldi" e da favorire negli ospiti il richiamo ai ricordi, alle sensazioni e alle emozioni della propria quotidianità;
- Ambiente percorribile in sicurezza e che garantiscano l'indipendenza dell'utente.
- Creazione di un'area per le attività domestiche (area pranzo e cucinetta tisaneria terapeutica) nella quale i pazienti che lo desiderano possano dedicarsi alle attività quotidiane di cura della casa;
- Spazio di riposo: stanza attrezzata con letti e comodini che permettano agli utenti di proseguire nelle abitudini e nei ritmi di vita casalinghi;
- Accessibilità facilitata: tutti gli ambienti del Centro sono stati pensati per garantire i più elevati standard di accessibilità;
- Attenzione agli arredi: i mobili e le altre forme di arredo assumono una valenza protesica capace di aumentare il livello di funzionalità, ridurre l'aggressività, contenere il vagabondaggio e tutorare i movimenti degli ospiti nella struttura;
- Attenzione a tutti gli i parametri progettuali relativi al colore, all' illuminazione, agli odori, al tatto, alla fruibilità degli ambienti, al ricambio d'aria: tutti questi elementi contribuiscono a migliorare le condizioni di vita negli ambienti frequentati dagli ospiti del Centro, agiscono nel processo riabilitativo e consentono la riduzione dei comportamenti disfunzionali dei pazienti.

Il Centro Diurno per soggetti non autosufficienti e da altre forme di demenza sorge in una zona tranquilla e silenziosa, nel centro urbano di Manfredonia.

La struttura prevede ambienti ampi e luminosi, pensati per soddisfare al meglio le esigenze degli ospiti che avranno a disposizione:

1. una zona pranzo;
2. una sala relax dotata di letti;
3. una tisaneria;
4. una sala per le attività psico-motorie;
5. una sala per le attività cognitive e collettive;
6. un'area di wandering;
7. servizi igienici dotati di tutti i comfort per soddisfare le esigenze di cura personale;
8. arredi confortevoli e pensati per stimolazioni terapeutiche.

Responsabile

La direzione della struttura è affidata ad un coordinatore. Il responsabile assolve funzioni rappresentative e amministrative verso l'esterno ed assume su di sé tutta la responsabilità dell'erogazione dei servizi offerti dal Centro diurno per soggetti non autosufficienti e di eventuali disservizi.



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

Le figure professionali

Il personale impiegato nel Centro è selezionato fra professionisti accreditati e in possesso di tutti i titoli richiesti a norma di legge per espletare le funzioni di ruolo.

L'aggiornamento professionale richiesto per contratto a tutti i dipendenti dell'organizzazione si pone come ulteriore garanzia per l'utente della competenza e della professionalità dell'équipe multiprofessionale.

Tariffa applicata

La tariffa applicata è di € 81,64 suddivisa in:

- Quota sanitaria per persona al giorno € 40,82
- Quota sociale per persona al giorno € 40,82 con eventuale catalogo dell'offerta si considera l'ISEE.

Numero posti offerti

Il Centro diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da Alzheimer e da altre forme di demenza "Santa Chiara" è autorizzato per 30 posti e la cooperativa accetta il pagamento anche in quota –parte della tariffa applicata ai sensi della procedura indicata nel BURP n. 33 del 28.02.13. Catalogo Offerte.

**RECLAMI E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DELLA
STRUTTURA (v. Regolamento Interno)**

La struttura garantisce ad utenti, familiari, Servizi Territoriali e vari organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di sporgere reclamo per possibili disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti. Le segnalazioni dovranno pervenire tramite trasmissione di apposito Modulo Reclami a disposizione della Struttura presso l'area di accoglienza della sede del Centro Diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara" o presso gli Uffici preposti presso la Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara", Via Lago Salso n. 3 Manfredonia (FG) – 71043 tel. 0884/586874.

Il responsabile di turno provvederà a trasferire il Modulo Reclami, il quale verrà posto all'attenzione del Responsabile Qualità. Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa si riserva di valutare la gravità del caso e prendere eventuali provvedimenti nel più breve tempo possibile.

N.B.: la presente Carta dei Servizi è soggetta a Revisioni periodiche consultabili nella bacheca dell'Accreditamento posta alla parete degli Uffici Amministrativi o nel sito Web dell'Istituzione.



SANTA CHIARA

**Centro diurno per soggetti non autosufficienti denominato
"Centro Diurno Santa Chiara"**

RECAPITI

Centro Diurno per soggetti non autosufficienti "Santa Chiara"

Tel./fax 0884.586874

Sito web:

www.cooperativasantachiara.it

Email: coopsantachiara@libero.it

Dati fiscali:

SANTA CHIARA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Lago Salso n.03

71043 – Manfredonia (FG)

C.F. /P.IVA 03767350717

Manfredonia li 30.01.2024

Il Presidente

del C.d.A. della Cooperativa Santa Chiara