



# **Carta dei Servizi del Centro Diurno Anziani *Casa Aura***

rev. 0 del 21.06.2016 (Delibera di Giunta n.96 del 21/06/2016 )

## INDICE

- 1. Finalità e caratteristiche del servizio**
- 2. Requisiti funzionali**
- 3. Capacità ricettiva**
- 4. Tipologia di utenza - destinatari del servizio**
- 5. Modalità di ammissione**
- 6. Dimissione**
- 7. Retta di ospitalità**
  - 7.1 Servizi compresi nella retta
  - 7.2 Servizi non compresi nella retta, a richiesta
- 8. Organizzazione del Centro Diurno: la giornata tipo**
- 9. Accoglienza al Centro Diurno**
- 10. Occorrente per l'ingresso**
- 11. Effetti personali**
- 12. Custodia dei valori**
- 13. Metodologia assistenziale**
  - 13.1 L'assistenza personalizzata
  - 13.2 L'impostazione del piano di assistenza
  - 13.3 La protezione della persona e il consenso informato
- 14. Servizi e attività**
  - 14.1 Assistenza alla persona
  - 14.2 Attività di stimolazione cognitiva e riattivazione funzionale
  - 14.3 Attività di assistenza psicologica
  - 14.4 Attività infermieristiche
  - 14.5 Servizi alberghieri
  - 14.6 Servizi di supporto
- 15. Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali**
- 16. Modalità di accesso dei familiari, dei volontari, delle associazioni di volontariato e delle organizzazioni di tutela degli utenti**
- 17. Funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari**
- 18. Piano di aggiornamento e formazione del personale**
- 19. Diritti e doveri degli ospiti**
- 20. Garanzia della Qualità**

## **Premessa**

Il Centro Diurno per anziani si trova all'interno della Residenza Protetta per Anziani CASA AURA situata a Pesaro in Strada Santa Colomba n.2 .

### **1. Finalità e caratteristiche del servizio**

Il Centro Diurno è una struttura a regime semiresidenziale, con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere persone anziane in condizioni di limitata autonomia fisica senza prevalenti disturbi cognitivi.

Per le caratteristiche strutturali ed organizzative del Centro, il Servizio è rivolto in particolare ad anziani fragili che richiedono un impegno assistenziale non elevato. Possono essere accolti anche anziani affetti da demenza/Alzheimer purchè nelle fasi di lieve entità e in assenza di disturbi comportamentali.

Il Servizio persegue la finalità di favorire la permanenza a domicilio delle persone anziane offrendo sostegno e sollievo alle famiglie che se prendono cura.

Il servizio svolge, inoltre, funzione di filtro nei confronti di eventuali ingressi in strutture residenziali (Case di Riposo, Residenze Protette, RSA) o accoglienza temporanea in attesa che si renda disponibile il posto letto.

### **2. Requisiti funzionali**

Il Centro Diurno fornisce ospitalità ed assistenza integrata socio-sanitaria offrendo occasioni di vita comunitaria e aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento delle autonomie funzionali.

In particolare, il Centro Diurno offre:

- assistenza tutelare
- assistenza infermieristica (al bisogno)
- riattivazione psico-motoria (secondo il PAI)
- animazione e socializzazione (secondo il PAI)
- ristorazione (colazione, spuntino, pranzo e merenda)

### **3. Capacità ricettiva**

**Il Centro Diurno può ospitare fino ad un massimo di 7 persone.**

**Il servizio è aperto per almeno 5 giorni la settimana, dalle ore 9.00 alle ore 16.30.** Gli orari potranno essere modificati e personalizzati sulla base delle effettive esigenze degli utenti.

### **4. Tipologia di utenza - destinatari del servizio**

Anziani fragili parzialmente autosufficienti e non autosufficienti di grado lieve, residenti nel Comune di Pesaro o nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale 1. Eccezionalmente e per brevi periodi potranno essere accolti anche anziani non residenti nel territorio dell'ATS1, ospitati temporaneamente presso familiari residenti nell'ATS1.

### **5. Modalità di ammissione**

Per essere ammessi al CENTRO DIURNO occorre presentare domanda presso l'UFFICIO RICOVERI ubicato nella Residenza Protetta Casa Aura, Strada Santa Colomba n.2, all'interno della quale è posto il Centro Diurno medesimo.

L'ammissione al CENTRO DIURNO è preceduta dai seguenti atti amministrativi:

- Disposizione di ammissione e relativa comunicazione all'interessato
- Contratto per la fruizione del Servizio di Assistenza
- Informativa e consenso al trattamento dei dati sensibili

Il contratto deve essere firmato da parte dei familiari o altre persone referenti, che si rendono garanti del pagamento della retta di ricovero.

### **6. Dimissione**

Essendo requisiti di accesso il grado lieve dell'impegno assistenziale e l'assenza di disturbi del comportamento, l'Ospite potrà essere dimesso qualora le condizioni della persona mutino e richiedano un impegno assistenziale elevato oppure si manifestino disturbi comportamentali non gestibili con le risorse della struttura.

La Direzione si riserva la facoltà insidacabile di procedere alla dimissione dell'Ospite qualora ricorrano le suddette motivazioni.

## 7. Retta di ospitalità

La retta è determinata annualmente dalla Giunta Comunale nel contesto delle politiche finanziarie e di Bilancio e sulla base delle disposizioni regionali in materia.

La retta decorre dal giorno indicato nella Disposizione di Ammissione anche se, per motivi personali, la persona interessata volesse procrastinare la data di ingresso al Centro.

La retta di ospitalità si compone di:

- **quota di frequenza**, applicata sulla base degli effettivi giorni e modalità di frequenza al Centro;
- **quota di mantenimento del posto**, applicata in caso di assenza nei giorni prestabiliti .

Al fine di personalizzare il servizio alle esigenze degli utenti, è consentita la seguente ampia modalità di frequenza:

- **frequenza a tempo pieno**: intera giornata (mattino e pomeriggio) sia per l'intera settimana che per giornate prestabilite
- **frequenza a tempo parziale**: metà giornata (mattina oppure pomeriggio) sia per l'intera settimana che per giornate prestabilite
- **frequenza alternata**: giorni a tempo pieno alternati a giorni a tempo parziale

La quota di frequenza è determinata in funzione della modalità di frequenza e distinta in:

- Quota di frequenza a tempo pieno: euro 35,00
- Quota di frequenza a tempo parziale: euro 17,50

La quota di mantenimento del posto è invece fissa e stabilita in euro 10,00 giornaliera, indipendentemente dalla modalità di frequenza a tempo pieno o parziale.

Ai fini del computo della retta giornaliera, il giorno di ammissione come pure i giorni di dimissione o di ricovero ospedaliero vengono calcolati per intero indipendentemente dall'orario in cui l'evento si verifica.

Qualora l'Ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione mentre in caso di assenza volontaria, il posto sarà conservato per un massimo di 30 giorni complessivi nell'anno.

### 7.1 Servizi compresi nella retta

- servizio di assistenza alla persona
- servizio infermieristico (al bisogno)
- attività di riattivazione psico-motoria (secondo il PAI)
- attività di animazione e socializzazione (secondo il PAI)
- ristorazione (colazione, spuntino, pranzo e merenda)

### 7.2 Servizi non compresi nella retta, erogati a richiesta e con costo extra

- permanenza oltre l'orario di apertura
- cena
- bagno assistito

## 8. Organizzazione del Centro Diurno: la giornata tipo indicativa

- ore 9.00 Accoglienza
- ore 10.00 Spuntino e idratazione
- ore 10.30 Attività di stimolazione secondo programma
- ore 11.30 Preparazione al pranzo
- ore 12.00 Pranzo
- ore 13.30 Riposo pomeridiano
- ore 14.30 Attività di animazione secondo programma
- ore 16.00 Merenda e idratazione
- ore 16.30 Preparazione per il rientro a domicilio

## 9. Accoglienza al Centro Diurno

### Colloquio di pre-ingresso

L'accoglienza dell'Ospite è preceduta da un colloquio con l'operatrice dell'Ufficio Ricoveri, volto in modo particolare:

- alla conoscenza dei bisogni e delle abitudini di vita della persona e delle modalità assistenziali messe in atto dalla famiglia al fine di creare continuità con lo stile di vita domiciliare

- all'aggiornamento della documentazione sanitaria nel caso di variazioni rispetto a quelle indicate all'atto della presentazione della domanda
- alla definizione del necessario per la frequenza al centro (corredo, effetti personali e documentazione)

Al colloquio di pre-ingresso viene consegnata una cartellina contenente i seguenti moduli, che dovranno essere riportati compilati il giorno dell'ammissione:

- Scheda medica
- Scheda corredo personale
- Scheda effetti personali
- Scheda documenti

Qualche giorno prima dell'ammissione è bene ricontattare la direzione della struttura per definire gli orari e le modalità di ingresso e soprattutto fornire un aggiornamento sulle condizioni generali della persona, lo stato di salute e il tono dell'umore, così da poter meglio individuare le strategie di inserimento.

## 10. Occorrente per l'ingresso

### Documentazione amministrativa

- carta di identità e codice fiscale
- eventuale nomina amministratore di sostegno o copia della domanda
- documento di identità e codice fiscale dei garanti firmatari del contratto

### Documentazione sanitaria

- tessera sanitaria, libretto sanitario, esenzione ticket
- eventuale verbale di invalidità civile/copia della domanda
- eventuale piano terapeutico dei farmaci aggiornato
- documentazione clinica

### Presidi

- scorta di pannoloni
- carrozzina /deambulatore ecc ...
- presidi antidecubito e di protezione

### Farmaci

- piccola scorta di farmaci utilizzati; in caso di frequenza temporanea, la scorta di farmaci deve coprire l'intero periodo di frequenza.

### Corredo

Al fine di garantire alla persona il comfort e la sicurezza igienica, all'ingresso la persona deve portare:

- una scorta di indumenti (abiti e intimo) per consentire di effettuare il cambio al bisogno;
- il necessario per le cure igieniche (Spazzolino, dentifricio, eventuale pasta adesiva e contenitore per dentiera, pettine o spazzola, deodorante e profumo, crema idratante, cosmetici ecc ... secondo le abitudini personali )
- Scarpe di ricambio e pantofole

## 11. Effetti personali

Nella scelta degli effetti personali è bene avere cura di portare con sé gli oggetti che favoriscano la continuità con le abitudini di vita e contribuiscano a far sentire la persona a casa propria. Il Centro Diurno deve poter essere riconosciuto come un ambiente familiare per questo è possibile concordare con l'operatore gli oggetti che possono essere portati per un migliore confort personale. Considerato che negli ambienti comunitari è alto il rischio di smarrimento degli oggetti, è vietato portare cose di valore.

Gli oggetti portati devono essere descritti dettagliatamente (tipologia e marca) nell'apposito modulo per la registrazione degli effetti personali.

## 12. Custodia dei valori

Gli Ospiti possono fruire, a richiesta, di un servizio di deposito in cassaforte presso gli uffici amministrativi che ne renderanno ricevuta con annotazione su apposito registro.

La Direzione non assume alcuna responsabilità in merito ai beni di proprietà dell'Ospite (effetti personali o valori) per danni conseguenti allo smarrimento o danneggiamento non riconducibili alla responsabilità diretta della struttura.

## **13 . METODOLOGIA ASSISTENZIALE**

### **13.1 L'assistenza personalizzata**

Nell'ambito della finalità generale di assicurare a tutti gli Ospiti una buona qualità di vita, il gruppo degli operatori individua per ogni Ospite gli obiettivi specifici cui tendere sulla base dell'analisi dei dati e dell'identificazione dei bisogni della persona.

Nell'identificazione degli obiettivi specifici, la priorità assoluta è rappresentata dagli obiettivi di mantenimento delle autonomie presenti, in considerazione dell'età avanzata degli Ospiti e del rischio di deterioramento cui potrebbero andare incontro.

Per ogni Ospite viene definito un piano di assistenza personalizzato, progettato sul presupposto che ogni persona è diversa dall'altra e necessita di cure specifiche.

Quando l'Ospite inizia la frequentazione del Centro viene affidato all'attenta cura degli operatori; la persona viene quotidianamente osservata e i suoi comportamenti registrati al fine di comprenderne i bisogni e valutarne le autonomie presenti.

La valutazione consente di definire gli obiettivi che gli operatori si prefiggono di raggiungere per il benessere dell'anziano; si pianificano gli interventi assistenziali da svolgere, si individuano le risorse da impiegare e si programmano i tempi di realizzazione delle azioni e di verifica finale.

Ogni aspetto della vita quotidiana dell'Ospite diventa parte del progetto di assistenza, dalle cure per la sua persona alla vita di relazione, dai percorsi di riattivazione a tutto quanto concorre ad apportare benessere e serenità.

In quest'ottica la persona, con la sua storia e le sue potenzialità, è al centro dell'attenzione degli operatori che predispongono gli interventi da attuare affinché i bisogni vengano soddisfatti e le potenzialità messe a frutto.

Un piano di assistenza si costruisce giorno dopo giorno e si tiene costantemente aggiornato per tutto il periodo di frequenza.

Nella definizione del piano di assistenza dell'ospite del Centro Diurno, assume un ruolo di rilievo il coinvolgimento della famiglia in quanto è indispensabile che ci sia continuità assistenziale fra la vita al centro e la vita al domicilio. Occorre attivare un filo diretto con i familiari e i care givers di riferimento al fine di costruire una reale condivisione degli obiettivi.

La responsabilità dell'elaborazione del Piano di assistenza individualizzato compete alla Responsabile del Centro e all'Infermiere ma tutto il gruppo degli operatori coinvolti nel processo assistenziale dell'anziano partecipa attivamente a tutte le fasi della progettazione e realizzazione attraverso riunioni periodiche programmate e documentate.

Nel corso della permanenza in struttura, l'équipe di valutazione interna, provvede periodicamente a rivalutare le condizioni generali dell'Ospite, aggiornare il PAI e le prestazioni assistenziali da erogare.

Per ogni Ospite viene predisposta una cartella personale articolata nelle sezioni:

sociale / contabile / assistenziale / sanitaria

Tutti i dati relativi alle decisioni prese e agli interventi realizzati sono registrati e documentati.

### **13.2 La protezione della persona e il consenso informato**

Grazie alle caratteristiche strutturali e alle dotazioni tecniche, il Centro Diurno posto all'interno della Residenza Protetta CASA AURA, garantisce ai propri Ospiti un ambiente di vita ad elevato livello di sicurezza e applica una metodologia assistenziale che prevede una procedura specifica per la prevenzione delle cadute.

Inoltre, in considerazione della condizione di fragilità tipica dell'età avanzata, gli Ospiti vengono periodicamente sottoposti a valutazione dell'andatura, dell'equilibrio e della postura al fine di evidenziare il livello di rischio di caduta e attivare misure specifiche di protezione e prevenzione.

Qualora si renda necessario garantire la sicurezza dell'Ospite ricorrendo a misure di protezione, i familiari vengono prontamente coinvolti in ogni decisione da prendere e la prescrizione del medico riguardo la misura da adottare, è sempre preceduta dal consenso informato dell'Ospite medesimo o del suo familiare di riferimento.

### **13.3 Impostazione del piano di assistenza individualizzato (PAI)**

La RAA provvede a impostare il piano di assistenza iniziale e le prestazioni assistenziali corrispondenti sulla base delle indicazioni del familiare e della documentazione presentata e tenuto conto dello stato cognitivo, dell'autonomia funzionale e dell'impegno assistenziale- infermieristico- medico.

Mediamente entro un mese dall'ingresso, il piano di assistenza verrà definito nei dettagli e successivamente aggiornato ad ogni modificazione dei bisogni della persona.

Gli operatori del CENTRO DIURNO registreranno quotidianamente sul Diario assistenziale e infermieristico ogni informazione utile alla ridefinizione del PAI e all'esecuzione delle attività da svolgere.

L'Ospite viene affidato a un operatore assistenziale "tutor" che si prenderà cura dei suoi effetti personali e di personalizzare i suoi spazi di vita e di diventare il suo referente per la rilevazione dei bisogni e la risoluzione di problemi particolari.

Nei giorni successivi all'inserimento in struttura, il personale assistenziale si farà carico di osservare l'Ospite

e comprenderne lo stato d'animo, gli interessi attivi e di stimolarlo a partecipare ai programmi della comunità.

## **14 . SERVIZI e ATTIVITA'**

### **14.1 Assistenza alla persona**

Il Centro Diurno garantisce all'Ospite le cure di assistenza personali di cui necessita durante la presenza al Centro; l'assistenza personale comprende le attività dirette alla cura della persona nella sua interezza psico-fisica e le attività indirette necessarie allo svolgimento delle funzioni assistenziali. I Servizi socio-assistenziali sono orientati al mantenimento e al recupero delle autonomie funzionali e della vita di relazione.

Le attività socio-assistenziali comprendono:

#### **Attività assistenziali dirette alla persona:**

- cure igieniche quotidiane al bisogno
- applicazione dei dispositivi per l'incontinenza e assistenza nell'espletamento delle funzioni fisiologiche
- aiuto all'assunzione dei pasti
- aiuto alla deambulazione e al cambio postura, (secondo il programma predefinito)
- aiuto all'uso corretto dei presidi , degli ausili e delle protesi
- ogni altra attività finalizzata a favorire l'autonomia e garantire la sicurezza
- bagno, in vasca o in doccia , solo a richiesta e con costo extra retta

#### **Attività assistenziali indirette:**

- registrazione quotidiana, sulla Cartella Assistenziale dell'Ospite, dei dati relativi alla rilevazione dei bisogni e all'esecuzione degli interventi
- prenotazione dei menù (personalizzati sulla base del gradimento e delle esigenze nutrizionali)
- ordinazione di materiale, ausili, beni di consumo e derrate alimentari in funzione delle esigenze specifiche di ogni Ospite
- predisposizione dei carrelli di servizio per l'esecuzione delle attività

#### **Attività di barbieria e parrucchieria, solo a richiesta e con costo extra retta**

- piega
- rasatura della barba
- taglio di capelli

### **14.2 Attività di stimolazione cognitiva e riattivazione funzionale**

Il Centro Diurno svolge un programma quotidiano di attività di stimolazione cognitiva e relazionale e di riattivazione funzionale volto al mantenimento delle capacità esistenti, alla prevenzione del deterioramento e, laddove sia possibile, anche al recupero delle autonomie perse.

Le attività vengono individuate sulla base della rilevazione dei bisogni di ciascun ospite e degli interessi personali.

### **14.3 Attività di assistenza psicologica**

La presenza dello psicologo è volta a favorire il buon inserimento della persona nel Centro e stimolarne la motivazione a prendere parte attiva alla vita quotidiana intervenendo, in particolare, a sostegno e guida, nelle dinamiche relazionali fra gli Ospiti, il personale e i familiari.

Lo psicologo si prende cura, in particolar modo, dell'inserimento delle persone con deficit cognitivo e disturbi del comportamento intervenendo anche nella pianificazione delle attività assistenziali e nella metodologia operativa medesima.

Lo psicologo, inoltre, si occupa della formazione e supervisione del personale in merito alle tecniche di approccio e di comunicazione con gli Ospiti.

### **13.4 Attività infermieristiche**

Il Centro Diurno garantisce assistenza infermieristica al bisogno. Trattandosi infatti di ospitalità diurna, l'assistenza sanitaria è responsabilità della famiglia. Nello specifico, è compito della famiglia tenere i contatti con il Medico Curante, provvedere alla fornitura dei farmaci e di ogni altro presidio sanitario. L'assistenza infermieristica comprende:

- rilevazione periodica dei parametri vitali
- somministrazione delle terapie negli orari di presenza al Centro
- controllo diuresi ed evacuazioni , piccole medicazioni.

#### **14.5 Servizi alberghieri**

I servizi alberghieri sono finalizzati essenzialmente ad assicurare il corretto svolgimento delle attività socio-assistenziali ed il comfort degli ambienti di vita.

Come i servizi assistenziali, anche i servizi alberghieri sono orientati alla personalizzazione delle prestazioni e alla comprensione dei bisogni dell'Ospite, equiparato ad un cliente. I piani di attività dei diversi servizi vengono definiti in accordo con la Direzione del Centro Diurno che ne assicura, in tal modo, l'integrazione fra gli stessi e garantisce lo sviluppo armonico del programma generale delle attività svolte.

I Servizi alberghieri erogati nel Centro Diurno sono:

- La ristorazione
- La pulizia e la sanificazione degli ambienti interni ed esterni
- Lo smaltimento dei rifiuti
- La disinfestazione e derattizzazione
- La manutenzione
- La cura del verde

#### **14.6 Servizi di supporto collaterali al Servizio**

I Servizi di supporto comprendono una serie di attività collaterali al Servizio che integrano e sostengono le attività di base, assistenziali e alberghiere, e che si pongono a completamento delle stesse. Essi sono nello specifico:

- Attività di centralino e portineria
- Attività amministrative
- Attività di trasporto (solo a richiesta e con costo extra retta)
- Attività di culto

Ogni singola attività del servizio viene controllata, monitorata e verificata dal Responsabile dei servizi alberghieri sia nel processo di erogazione sia nella capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dalla Direzione.

L'azione continua di controllo e supervisione consente, inoltre, di operare quei piccoli adattamenti del servizio necessari a personalizzare al massimo le prestazioni e garantire la tempestività della risposta, aspetti essenziali in un contesto assistenziale caratterizzato dal continuo mutamento dei bisogni.

#### **15. Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali**

Il CENTRO DIURNO è pienamente inserito nella vita cittadina qualificandosi come una reale risorsa della collettività, cui la famiglia si può rivolgere nei momenti in cui necessita di sostegno e aiuto per l'assistenza dei propri cari. Il CENTRO DIURNO è collegato funzionalmente ai servizi territoriali, sia sociali sia sanitari, e fa parte in quanto tale la rete della rete dei servizi alla persona.

#### **16 Modalità di accesso dei familiari, dei volontari, delle associazioni di volontariato e delle organizzazioni di tutela degli utenti**

Il CENTRO DIURNO è una struttura aperta all'esterno così come la Residenza Protetta CASA AURA di cui fa parte. Non ci sono orari particolari di visita e i visitatori possono accedere in struttura a far visita agli ospiti in qualsiasi momento della giornata, avendo cura però di non intralciare le attività di gestione della casa (cure assistenziali e sanitarie, visita medica, riposo degli ospiti, pasti, pulizie ecc..). L'organizzazione del CENTRO DIURNO è improntato all'accoglienza in un'ottica di ricreare un ambiente di vita dove le persone possano sentirsi bene accolte come a casa propria.

#### **17. Funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari**

All'interno della Residenza Protetta CASA AURA è attivo un organismo di rappresentanza dei familiari che collabora con la Direzione per il miglioramento della qualità del servizio facendosi portavoce delle esigenze degli ospiti. I familiari degli ospiti del CENTRO DIURNO costituiranno un proprio organismo di rappresentanza secondo le modalità organizzative descritte nel Regolamento in essere e si potrà integrare a quello già esistente in un'ottica di collaborazione per il miglioramento della struttura.

#### **18. Piano di aggiornamento e formazione del personale**

La Direzione del CENTRO DIURNO predispone il programma di formazione e aggiornamento del personale. Il programma di formazione è inserito nel Sistema di Gestione per la Qualità della Struttura ed è oggetto di revisione annuale. Il programma formativo sviluppa le tematiche relative alla gestione assistenziale delle persone anziane, con particolare riguardo allo sviluppo delle competenze relazionali sia con gli ospiti sia con i familiari.



## **19. Diritti e doveri degli Ospiti**

### **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

L'Ospite ha diritto ad essere informato sul proprio stato di salute e conoscere il proprio piano di assistenza. Tutto il personale è identificato attraverso un cartellino nominativo di riconoscimento.

### **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

L'Ospite ha diritto alla massima riservatezza in merito al trattamento dei dati sensibili e in particolare alle notizie riguardanti lo stato di salute .

Tutti i dati sensibili sono trattati nel rispetto della legge sulla privacy (L.196/2003) e della procedura interna predisposta a tal fine.

L'Ospite ha diritto alla salvaguardia della sua intimità in ogni tipo di attività allo stesso resa, sia di tipo terapeutico che nell'igiene personale.

### **DIRITTO ALLA LIBERTÀ DI MOVIMENTO**

Gli Ospiti sono liberi di muoversi all'interno della Residenza, a meno che il Piano Assistenziale Individualizzato non preveda specifiche cautele.

Le uscite all'esterno della Residenza devono essere preventivamente comunicate dai familiari e dagli stessi autorizzate; gli Ospiti possono uscire accompagnati dal personale o dai propri familiari; persone diverse devono essere preventivamente autorizzate dai familiari.

Per motivi di sicurezza, occorre registrare gli orari di uscita e di rientro dell'Ospite e il nominativo dell'accompagnatore responsabile.

### **DIRITTO AL RECLAMO**

La Direzione tiene in grande considerazione la percezione che l'Ospite e la sua Famiglia hanno della qualità dei servizi erogati ed è costantemente attenta a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifestata o di contestazione esposta.

Nell'obiettivo di rendere la struttura particolarmente recettiva nei confronti delle loro valutazioni, le contestazioni degli Ospiti e dei familiari vengono ricevute dal personale in turno e opportunamente registrate. Tutti gli operatori prestano attenzione alle valutazioni dell'Ospite nei confronti del Servizio e si impegnano a cogliere le manifestazioni di disagio soprattutto nei casi in cui l'Ospite non sia in grado di presentare formalmente reclamo.

Di regola, la contestazione viene risolta nel più breve tempo possibile e la persona che ha esposto il reclamo ha il diritto di essere informata delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del reclamo.

Quando il reclamo che non ha possibilità di risoluzione né immediata né futura, perché indipendente dalla volontà dell'Ente, la persona interessata è comunque informata.

### **DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE**

La Direzione tiene in considerazione tutti i suggerimenti degli Ospiti e dei loro familiari in qualsiasi forma vengano espressi.

La Direzione programma momenti di confronto con i familiari con cadenza annuale e ogni volta che se ne ravvisa la necessità come pure su specifica richiesta.

### **DIRITTO AD AVERE UN ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA**

Gli Ospiti ed i familiari possono costituirsi in organismi di rappresentanza e riunirsi per valutare la qualità del Servizio. Il gruppo costituito collabora con la Direzione della Residenza per evidenziare le eventuali problematiche e proporre soluzioni innovative e di miglioramento.

## **20. Garanzia della Qualità**

L'organizzazione del Centro Diurno è orientata ai principi della norma UNI EN ISO 9001:2008 secondo la quale la Residenza Protetta Casa Aura ha conseguito la certificazione di qualità.

Fin dall'anno 2004, l'Amministrazione è impegnata al mantenimento della certificazione di qualità con una intensa attività di monitoraggio e verifica dei servizi erogati sottoponendosi annualmente alla verifica ispettiva dell'ente certificatore.

Il Servizio è impegnato ad assicurare il miglioramento continuo delle prestazioni e della soddisfazione del Cliente, attraverso il Sistema di Gestione della Qualità, assumendo obiettivi specifici e misurabili diretti a:

- Tutelare la salute psicofisica delle persone e assisterle nell'ottica del mantenimento e del recupero delle autonomie funzionali, cognitive e relazionali e della prevenzione
- Mantenere l'integrazione con l'ambiente interno ed esterno attraverso le attività di animazione geriatrica
- Favorire il dialogo con i familiari e accogliere la loro collaborazione
- Mantenere l'efficacia del sistema in coerenza con le risorse a disposizione

Il Centro Diurno garantisce il rispetto di tutti gli standard strutturali, organizzativi e gestionali previsti dalla normativa regionale e nazionale in vigore.

Il Centro Diurno è collegato funzionalmente con i servizi territoriali facenti capo alle attività socio-sanitarie del distretto.

Sono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento e al recupero delle capacità residue degli Ospiti, in relazione alle potenzialità individuali e al fine di conseguire il miglior livello possibile di qualità di vita.

E' assicurata ad ogni Ospite la valutazione periodica multidimensionale dei bisogni, la stesura del piano di assistenza individualizzato e l'istituzione della cartella personale di archiviazione di ogni informazione relativa allo stato di salute, agli interventi eseguiti e ad ogni altro aspetto significativo della sua vita in struttura.

E' assicurato che tutto il personale abbia il livello di competenza adeguato allo svolgimento delle attività assegnate.

È assicurato il monitoraggio e controllo della funzionalità di ogni singolo servizio e del processo di erogazione dello stesso ai fini della valutazione di efficacia e del rapporto costi e benefici.

È assicurato l'utilizzo di una procedura di rilevazione e trattamento dei reclami, dei disservizi e delle non conformità al fine di rendere trasparente ed efficace il sistema di verifica del servizio.

È assicurata la rilevazione periodica della soddisfazione degli Ospiti e delle loro famiglie allo scopo di attivare un dialogo con l'utenza e verificare che il servizio sia conforme alle aspettative.