CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO ALZHEIMER - SRD

“Vittorio Emanuele II”

(Ai sensi della L.R. 21/2016)

Rev.03

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. __ del __/__/2026

Azienda di Servizi alla Persona “Vittorio Emanuele II”
Via Santa Caterina n. 13 – 60044 Fabriano (AN) – Tel. 0732 3475
e-mail: ufficio.segreteria@aspfabriano.it pec: amministrazione@pec.aspfabriano.it
sito web: www.aspfabriano.it

INDICE

Presentazione……...3
Finalità……...3
Ubicazione…...……4
Destinatari…….……4
Funzionamento……5
Capacità ricettiva……..5
Individuazione degli utenti e modalità di accesso……5
Permanenza e dimissioni……..5
Raccordo con gli altri servizi……6
Standard strutturali……...6
Standard gestionali……..……7
Organigramma……..7
Personale…….……..7
Piano di formazione……..8
Servizi generali……8
Servizio amministrativo…….....8
Servizio di trasporto……8
Prestazioni…….……...8
Obiettivi specifici……..……...9
Metodologia operativa……..9
Verifiche…….....……10
Contribuzione……10
Modalità di pagamento……...11
Periodo di conservazione del posto……11
Rappresentanza dei familiari……..11
Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari……11
La qualità del Centro diurno……..13
La vita comunitaria: diritti e doveri degli ospiti……15
Numeri utili……15

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi del Centro Diurno Alzheimer, sito in via Santa Caterina n. 13, presenta la struttura, descrive i servizi offerti, spiega quali sono le modalità e le condizioni per accedere alla struttura ed illustra il personale del Servizio, sulla base del principio di trasparenza.
La Carta dei Servizi rappresenta quindi qualcosa di più di un semplice strumento informativo ma diventa uno strumento per porre il cittadino/utente al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali.
Il presente documento viene pubblicato sul sito istituzionale dell'ASP "Vittorio Emanuele II", consegnato ai familiari al momento di ingresso nella struttura ed a quanti ne fanno richiesta. La Carta dei servizi viene aggiornata e rivalutata periodicamente.

Normativa di riferimento:

- DGR n.1331 del 25/11/2014 Accordo tariffe servizi residenziali e semiresidenziali tra Regione Marche e Enti Gestori
- DGR n. 937 e DGR n. 938 del 20/07/2020 Manuali di autorizzazione dei servizi residenziali e semi-residenziali delle aree sanitaria extraospedaliera e sociosanitaria;
- L. Regionale 21/2016 Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati.

La Carta dei Servizi:
INFORMA il cittadino/utente sui servizi offerti dal Centro Diurno per persone con demenza di Fabriano e sulle modalità per accedervi
IMPEGNA l'ente committente e l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento
INDICA i diritti e i doveri del cittadino/utente
FACILITA una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti.

Il Centro Diurno Alzheimer è un servizio semiresidenziale che risponde ai bisogni di cura, di mantenimento, di riabilitazione psico fisica delle persone affette dal Morbo di Alzheimer o altra demenza nei primi stadi della malattia, residenti nei Comuni dell'Ambito X di Fabriano. Offre prestazioni di carattere socio-assistenziale tutelare, socio-sanitario, nella prospettiva del mantenimento della massima autonomia ed attività di animazione, socializzazione e rieducazione e di integrazione sociale e comunitaria.

FINALITA'

Il Centro Diurno Alzheimer si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.
Ha l'obiettivo generale di contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'anziano, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione e supportando il nucleo familiare.
La finalità generale del Centro Diurno è offrire un servizio di supporto alla domiciliarità che garantisca una presa in carico personalizzata degli ospiti, assicurando una custodia giornaliera, attività ed interventi di stimolo, monitoraggio, riabilitazione, socializzazione e gestione dell'igiene personale.
È un Servizio in grado di fornire attività assistenziali, educative e socio-riabilitative nell'arco della

giornata, al fine di consentire al malato di mantenere le proprie abilità e rimanere il più a lungo possibile all'interno del proprio nucleo di appartenenza.

Il Centro diurno nasce con i seguenti obiettivi:

- Migliorare la qualità della vita degli anziani residenti nei Comuni dell'ATS X di Fabriano, affetti da demenza con l'obiettivo di prevenire l'emarginazione sociale, mantenendo le abilità residue e alleviando il carico dei familiari;
- implementare la rete dei servizi rivolti alle fasce deboli in modo da offrire una gamma di risposte personalizzate funzionali ai bisogni espressi;
- offrire interventi maggiormente qualificati attraverso l'erogazione di prestazioni sociali e sanitarie integrate;
- sostenere le famiglie che si occupano di anziani parzialmente autosufficienti e/o non autosufficienti ed offrire loro "momenti di sollievo" dal lavoro assistenziale;
- diminuire/ritardare il ricorso alle strutture residenziali;
- garantire interventi che contrastino la progressiva perdita di autonomia dei pazienti affetti da demenza mantenendone i livelli funzionali.

UBICAZIONE

Il Centro Diurno è ubicato presso gli appositi locali (distinti in due nuclei) dell'ASP "Vittorio Emanuele II" Via Santa Caterina n. 13 – Fabriano.
Il Centro è integrato all'interno della struttura polifunzionale Residenza Protetta.

DESTINATARI

Il Centro Diurno si qualifica come servizio che opera in regime diurno.
I destinatari sono persone adulte/anziane affette dal Morbo di Alzheimer o altra demenza nei primi stadi della malattia, residenti nei Comuni dell'Ambito X di Fabriano e che evidenzino bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora di entità tale da richiedere il ricovero a tempo pieno in una Casa di Riposo o in altra istituzione.

Non sono ammissibili persone:
- che usufruiscono di servizi residenziali;
- con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- con altra disabilità.

FUNZIONAMENTO

Il Centro Diurno Alzheimer è aperto, di norma, per n. 7 ore giornaliere in una fascia oraria compresa tra le ore 9:00/9:30 e le 16:00/16:30 per 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, per 240 giorni l'anno. Gli utenti possono essere ammessi al centro anche per un numero inferiore o superiore di ore e di giorni, nel limite massimo di 7 ore al giorno e di 5 giorni la settimana, in relazione alle necessità terapeutiche-riabilitative e socio-assistenziali stabilite nel piano di intervento.

CAPACITA' RICETTIVA

Si stabilisce che la ricettività massima del Centro Alzheimer è di n. 24 posti.

INDIVIDUAZIONE DEGLI UTENTI E MODALITA' DI ACCESSO

La valutazione circa l'inserimento presso il Centro Diurno è compito del CDCD (integrata con le Assistenti Sociali del Comune o dell'Ambito Territoriale che la effettua in modo multidimensionale e multidisciplinare in un'ottica di approccio globale al bisogno).
L'interessato o i suoi familiari presentano domanda su apposito modulo all'Ufficio – PUA dell'AST.
Il CDCD valuta la domanda ed indentifica gli elementi sulla base dei quali formulare una lista di ammissione: secondo l'ordine della suddetta lista verranno individuati i nominativi per l'inserimento, accompagnati da una apposita scheda utente contenente i dati più significativi (situazione socio-sanitaria, principali bisogni rilevati, ecc…) e le proposte di intervento.
Il CDCD è chiamato a fissare responsabilmente dei criteri che consentano di stabilire una lista di attesa con priorità predefinite e visibili al cittadino.
Il Centro Diurno Alzheimer per il tramite del Coordinatore contatta la famiglia e programma l'incontro per definire le modalità di inserimento entro massimo dieci giorni dall'invio della scheda utente. A seguito dell'ammissione si elabora il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) definitivo.

PERMANENZA E DIMISSIONI

Il servizio si interrompe in caso di:

- Rinuncia dell'utente/famigliare (da presentare in forma scritta);
- Decesso dell'utente;
- Perdita dei requisiti previsti per l'accesso al servizio a seguito di rivalutazione periodica del CDCD;
- Mancato pagamento della quota prevista;
- Assenza prolungata e continuativa oltre i 30 giorni per motivi di salute o assenza prolungata e continuativa oltre i 15 giorni per motivi diversi da quelli di salute, se presente una lista di attesa

L'ASP Vittorio Emanuele II ed il CDCD concorderanno tempi e modi di realizzazione della dimissione con la famiglia.
Il soggetto può interrompere la frequenza del Centro in qualsiasi momento, su decisione propria o della famiglia, previa comunicazione scritta al Coordinatore del Centro Diurno Alzheimer e all'ASP AMBITO 9 redatta dai familiari o dal tutore.

RACCORDO CON ALTRI SERVIZI

All'atto dell'ammissione e durante la permanenza dell'utente al Centro verrà attivata una rete di comunicazione e collaborazione con gli altri servizi socio-assistenziali e sanitari coinvolti o aventi competenze nella gestione del caso.
In particolare, il Centro diurno, tramite il Coordinatore che opera in stretta collaborazione con il responsabile delle attività assistenziali assicura un rapporto con l'assistente sociale comunale di riferimento al fine di metterla in grado di avere un monitoraggio completo e sempre aggiornato sulla situazione e sull'adeguatezza delle situazioni individuate per ogni utente.

STANDARD STRUTTURALI

Il Centro Diurno per Anziani è articolato nei seguenti spazi:

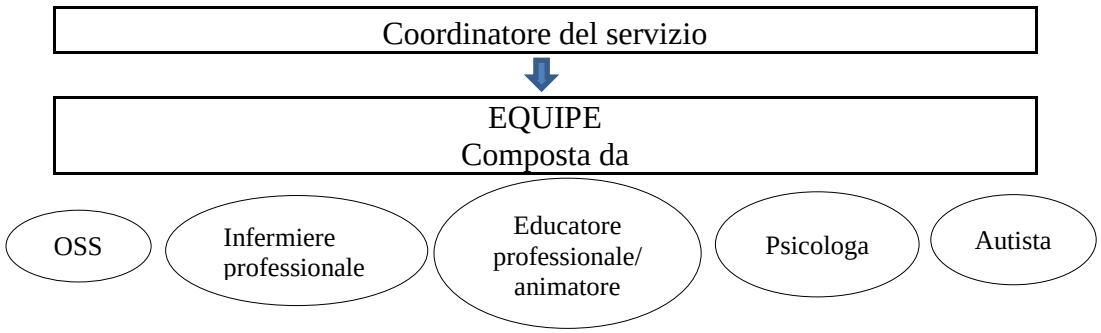
- Il Centro è collocato al piano terra della struttura polifunzionale. L'area utilizzata per il Centro è costituita da locali polifunzionali.
  Sono presenti locali intercomunicanti da destinare ad attività di accoglienza, soggiorno, socializzazione, animazione e ginnastica adeguati ad ospitare il numero degli utenti previsto, con una superficie minima consentita di almeno mq. 3 ad utente.
  E' previsto uno spazio ove gli utenti possano riposare, esso è individuato in un locale appositamente destinato ed arredato;
- Il Centro dispone di armadietto per farmaci;
- Servizi igienici in n. di 3, di cui uno per utenti disabili;
- E' presente uno spazio guardaroba con armadi per effetti personali degli ospiti;
- E' presente una zona mensa nei locali soggiorno dove, in caso di esigua presenza di utenti, è possibile servire il pranzo.

Il Centro condivide inoltre con la struttura polifunzionale:

- un locale spogliatoio con servizi igienici per il personale che opera al Centro;
- un locale refettorio;
- un ambulatorio con lettino;
- locali per il materiale sporco e i rifiuti e per quello pulito;
- palestra di riabilitazione;
- uffici amministrativi;
- spazio esterno.

STANDARD GESTIONALI

Organigramma



Personale

Lo staff del Centro diurno Alzheimer è composto da professionisti e personale altamente qualificato costantemente formato e aggiornato.
Le figure coinvolte sono:

- N. 1 Coordinatore responsabile della organizzazione della struttura, con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività, di

raccordo ed integrazione con i servizi territoriali (Regolamento Regionale n. 1 del 25 febbraio 2004) individuato nel coordinatore responsabile della struttura polifunzionale.

- Operatori socio-assistenziale (O.S.S.) che presta assistenza diretta alla persona, ivi compresa l'esecuzione della pulizia ordinaria dell'ambiente di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite e fornisce prestazioni socio sanitarie di semplice attuazione, a confine tra l'area sanitaria e quella socio assistenziale, collaborazione ad attività di tipo infermieristico ed educative, assistenza ed aiuto nell'animazione e deambulazione;
- Educatore professionale/animatore che promuove attività espressive individuali e di gruppo al fine di garantire il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue degli ospiti;
- Infermiere professionale che provvede alla preparazione e somministrazione dei farmaci e interviene in relazione alla tipologia ed alle problematiche degli ospiti;
- Psicologo, previsto con intervento programmato, che crea una rete di interventi di prevenzione, valutazione, psicoterapia e riabilitazione che coinvolgono e collegano tra loro gli ospiti, i familiari e gli operatori del Centro;
- Autista che provvede al trasporto degli utenti residenti e/o domiciliati nel Comune di Fabriano;
- è previsto l'intervento programmato ed a richiesta del Medico di Medicina Generale.

L' assistenza globale dell'infermiere, OSS, educatore/animatore e psicologo è garantita al Centro in una media di minimo 90 minuti giornalieri a paziente.

Piano di formazione

L'Ente committente e l'ente gestore (ASP Vittorio Emanuele II e Asscoop Ancona) definiscono di concerto un adeguato piano di formazione del personale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze e competenze tecniche e teoriche ma anche per favorire l'efficacia dell'équipe e l'interazione tra operatori ed ospite.

E' garantita la **formazione obbligatoria dei lavoratori**, erogata costantemente ai sensi del D.lgs. 81/2008 *(Sicurezza e igiene sul lavoro; Antincendio; Primo soccorso; Privacy; HACCP; Misure di prevenzione e tutela della salute per rischio specifico da SARS-CoV-2).*

L'Assocoop, in aggiunta, annualmente pianifica un Piano di formazione, aggiornamento e supervisione del personale.

SERVIZI GENERALI

Servizio amministrativo

E' compito del servizio amministrativo della struttura polifunzionale:

- garantire l'organizzazione assistenziale e le funzioni alberghiere;
- organizzare il personale stabilendo le turnazioni e le specificità dei ruoli;
- assicurare la fornitura di materiale di consumo e di animazione;
- gestire gli adempimenti per la realizzazione di momenti collettivi e ricreativi di animazione.

Al servizio amministrativo compete inoltre la cura dei provvedimenti riguardanti la segreteria generale, il movimento degli ospiti, la rendicontazione, la gestione delle rette, le registrazioni contabili, gli atti e le procedure connesse alla gestione di tutti i servizi offerti dal Centro.

Servizio di trasporto
Il servizio è rivolto agli utenti residenti nel Comune di Fabriano e prevede l'accompagnamento con personale qualificato (autista e accompagnatore) e mezzo adibito a trasporto disabili nei tragitti casa-Centro e viceversa.

PRESTAZIONI

Le prestazioni del Centro Diurno per Anziani sono costituite da:

1) **servizi alla persona**: aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei pasti, nella cura della persona, nelle attività di "contorno" compresa la verifica della puntuale e corretta attuazione dei PAI previsti per ciascun ospite.
2) **servizi sanitari riabilitativi**: valutazione e controllo specialistico, monitoraggio dei parametri biologici, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, trattamenti di riabilitazione e riattivazione. Spetta all'infermiere professionale la somministrazione dei medicinali, la gestione e la tenuta a norma degli stessi.
3) **servizi rivolti all'animazione ed alla socializzazione**: attività ed interventi di gruppo ed individuali (quali giochi, attività manuali e pratiche, letture, esercizi di stimolazione cognitiva, ecc) per contenere e rallentare il decadimento fisico e mentale, e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, attività riabilitativo-occupazionali volte al mantenimento od al recupero dell'autosufficienza psico-fisica, attività di socializzazione, volte anche a mantenere vivi i rapporti con l'esterno ed il territorio. Il calendario settimanale delle attività proposte viene affisso in bacheca del Centro.
4) **Servizio alberghiero:** comprende tutte le prestazioni semi - residenziali necessarie per un'adeguata permanenza dell'ospite: pulizia locali e fornitura di materiale monouso di lavanderia, raccolta e smaltimento dei rifiuti, attività di disinfezione e disinfestazione degli ambienti, ecc.
5) **Servizio mensa**: il servizio viene fornito da ditta specializzata esterna. Sono garantiti pasti personalizzati per gli ospiti in relazione alle eventuali specifiche esigenze nutrizionali, dietetiche o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi).
6) **Servizio psicologico:** valutazione testistica per elaborare il PAI; valutazione degli utenti somministrando periodicamente test e batterie specifiche; sostegno alle famiglie attraverso colloqui periodici.
7) **Tirocinanti:** possono essere accolti tirocinanti che affiancano il personale interno.
8) **Accoglienze di sollievo**: possono essere attivate accoglienze temporanee di anziani idonei con funzioni di sollievo familiare

OBIETIVI SPECIFICI

- Contenimento del deficit cognitivo;
- stimolazione sociale e relazionale;
- mantenimento delle abilità funzionali;
- mantenimento delle capacità motorie;
- contenimento dei sintomi affettivi e comportamentali;
- monitoraggio dell'evoluzione della malattia ed efficacia delle cure;
- Contenere lo stress dei familiari ed aiutare gli stessi a comprendere l'evoluzione della malattia e le modalità di approccio comportamentale corretto.

METODOLOGIA OPERATIVA

Per ogni utente viene redatta una cartella individuale interdisciplinare (sanitaria e sociale) compilata all'ingresso ed aggiornata periodicamente e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento

significativo della condizione bio-psicosociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile o necessaria.
Tale cartella conterrà:
a) anamnesi medica, infermieristica e funzionale, esame obiettivo di organi e apparati, presenza di lesioni da decubito e loro risoluzione;
b) scala di valutazione funzionale dell'ospite modificata ogni volta vi sia un cambiamento dei livelli di assistenza;
c) segnalazione di eventi significativi.
Attraverso questi strumenti gli operatori del Centro provvederanno alla stesura di un piano di assistenza personalizzato (PAI).
Il piano comprende l'individuazione dei bisogni, la definizione degli obiettivi, la metodologia dell'intervento, gli operatori coinvolti, i tempi e le modalità di verifica.
I progetti di inserimento, in linea di massima, sono a termine.
Alla loro conclusione va valutato se esistono le condizioni che giustifichino la prosecuzione dell'intervento.

VERIFICHE

Sono previste verifiche sia in merito ai progetti individuali che sull'andamento generale del servizio e delle attività del Centro:

- le verifiche sui progetti individuali vengono effettuate a scadenza periodica prestabilita dal progetto individuale ed alla conclusione dell'intervento;
- l'andamento del servizio e delle attività del Centro vengono controllate attraverso dei sopralluoghi periodici da parte del personale dell'AST;
- viene promossa la rilevazione del grado di soddisfacimento dell'utente mediante indagini di customer presso gli ospiti e le famiglie.

CONTRIBUZIONE

L'utente è tenuto a partecipare al costo giornaliero del servizio sulla base delle tariffe determinate dall'amministrazione dell'ASP "Vittorio Emanuele II" pari ad € 26,00 pro capite/pro die.
In caso di assenza dell'ospite dal centro diurno per motivi di salute, debitamente certificati (compreso il ricovero ospedaliero), la quota di partecipazione al costo del servizio deve essere corrisposta nella misura del 50% dal primo giorno di assenza.
L'assenza dal centro diurno per motivi di salute deve essere comunicata al Centro Diurno (Coordinatrice e autista) entro le ore 8.00 del giorno stesso.
In caso di assenza dal centro diurno per qualsivoglia motivo, diverso da quello per motivi di salute, la quota deve essere corrisposta nella misura del 100% dal primo giorno di assenza e per tutta la durata della stessa.
Qualora lo ritenesse necessario, il Consiglio di Amministrazione dell'ASP si riserva la facoltà di ricalcolare ogni anno la quota a carico degli Utenti in convenzione.

Modalità di pagamento

La quota di partecipazione al costo del servizio, calcolata per intero a partire dal giorno di ingresso nel centro diurno, ha cadenza mensile e deve essere versata in forma posticipata entro i primi dieci giorni del mese successivo a quello di riferimento all'ASP AMBITO 9.
Ai sensi dell'art. 5 del Codice Amministrazione Digitale e dell'art. 15 del D.L. n. 179/2012, è tenuta all'adesione al sistema PagoPA per i pagamenti dovuti alla Pubblica Amministrazione. Il sistema PagoPA consente agli utenti che devono versare un corrispettivo a fronte di una prestazione erogata,

possono effettuare il pagamento utilizzando canali diversi come banche, uffici postali, tabaccherie ecc.
Utilizzando il bollettino allegato alla fattura l'utente potrà recarsi presso uno degli intermediari sopra menzionati, da lui prescelto ed effettuare il pagamento.
Si precisa pertanto che non si può accettare forme di pagamento diverse da quelle previste dal circuito PagoPA, neppure attraverso il bonifico bancario.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEL POSTO

L'utente e la famiglia sono tenuti ad assicurare la regolare frequenza del Centro per il periodo, gli orari e la fascia oraria previsti al momento dell'accesso al servizio. Ogni assenza deve essere tempestivamente comunicata e giustificata come indicato al paragrafo "contribuzione".
Oltre il 15° giorno di assenza non giustificata, qualora esista una lista di attesa, non viene conservato il posto.
Qualora per motivi di carattere sanitario documentato (ad es. ricovero ospedaliero/malattia) l'utente sia impossibilitato ad assicurare la frequenza ed intenda mantenere il posto, deve corrispondere il 50% della tariffa giornaliera. Il posto viene mantenuto fino ad una assenza massima continuativa di 30 giorni, qualora esista una lista di attesa.
Per il periodo suddetto il posto può essere occupato da un altro utente con ammissione a termine, necessitante di intervento breve e /o con funzione di sollievo alla famiglia.

RAPPRESENTANZA DEI FAMILIARI

All'interno del Centro Diurno può essere istituito un organismo di rappresentanza con carattere consultivo dei familiari.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Il Centro Diurno per persone con demenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto.
E' garantita inoltre la possibilità di accesso alla documentazione personale dell'ospite da parte dei familiari e degli aventi titolo.
Il Centro Diurno accoglie tutte le indicazioni di eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte da parte dei familiari, delle organizzazioni rappresentative degli utenti e del volontariato; i dati e le informazioni saranno trattati nel pieno rispetto della normativa vigente.
Suggerimenti e reclami possono quindi essere presentati per iscritto presso:

TITOLARE ATTIVITA'
ASP "Vittorio Emanuele II" – Residenza Protetta – Via Santa Caterina n. 13 – 60044 Fabriano (AN)
Tel. 0732/3475 - e-mail: ufficio.segreteria@aspfabriano.it
pec: asp.fabriano@emarche.it - sito: www.aspfabriano.it

DIREZIONE:
ASP Ambito 9 Via Gramsci, 95 - 60035 Jesi
Direttore Dott.ssa Barbara Paolinelli
Referente Responsabile UO Anziani: Dott.ssa Sara Molinari Mail: s.molinari@aspambitonove.it

ENTE GESTORE:
RTI costituendo formato da **KCS CAREGIVER COOP. SOC**. – P. IVA 02125100160 (mandataria) e **COOSS MARCHE COOP.SOC. P.A.** - P. IVA 00459560421 (mandante)
Coordinatrice: Giusi Bonifacio Mail: "gbonifacio@kcscaregiver.it;
Tel.0732-3475 – Cell. 328/1852575

Che risponderà in merito entro 30 giorni dal ricevimento della stessa.

LA QUALITA' DEL CENTRO DIURNO: livelli di qualità garantiti

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio. Poiché la qualità deve essere condivisa con l'utente ed il cittadino, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto.
Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i *livelli minimi* di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla Carta del Servizio e quanto realmente 'erogato'.

Qualità delle prestazioni infermieristiche

Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte minimo di formazione e aggiornamento all'anno, in base alla normativa ECM.
Documentazione	Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella.
Assistenza infermieristica	Somministrazione delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti. Segnalazione di sintomi e malattie agli operatori sanitari. Registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite.

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte minimo di formazione e aggiornamento all'anno.
Cura della persona e igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.). Definizione di protocolli di assistenza individualizzati.

Qualità delle prestazioni alberghiere

Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, etc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.

Qualità delle prestazioni educative

Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.
Attività educative	Varietà e programmazione delle attività proposte (ludiche, ricreative, etc.). Relazioni e confronti periodici nel corso delle riunioni di equipe. Organizzazione di eventi/festeggiamenti (in occasione di Natale, Pasqua, carnevale, compleanni, etc.)

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui individuali e con la famiglia.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia anche nel corso di attività di animazione.
Informazione	Predisposizione di una bacheca informativa presso il Centro. Redazione e diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Redazione e diffusione della Carta dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.

LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha il diritto:

- al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;

- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;
- alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento;
- alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

Le informazioni possono essere richieste al Coordinatore/Responsabile del Centro Diurno.
Il personale del Centro è tenuto a facilitare il percorso di informazione.

Ogni ospite ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- di non disturbare gli altri ospiti;
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri.

NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio amministrativo dell'Ente Gestore è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30, martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.00.
Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

TITOLARE ATTIVITA'
ASP "Vittorio Emanuele II" – Residenza Protetta – Via Santa Caterina n. 13 – 60044 Fabriano (AN)
Tel. 0732/3475 - e-mail: ufficio.segreteria@aspfabriano.it
pec: asp.fabriano@emarche.it - sito: www.aspfabriano.it

DIREZIONE:
ASP Ambito 9 Via Gramsci, 95 - 60035 Jesi
Direttore Dott.ssa Barbara Paolinelli
Referente Responsabile UO Anziani: Dott.ssa Sara Molinari Mail: s.molinari@aspambitonove.it

ENTE GESTORE:
RTI costituendo formato da **KCS CAREGIVER COOP. SOC**. – P. IVA 02125100160 (mandataria) e **COOSS MARCHE COOP.SOC. P.A.** - P. IVA 00459560421 (mandante)
Coordinatrice: Giusi Bonifacio Mail: "gbonifacio@kcscaregiver.it;
Tel.0732-3475 – Cell. 328/1852575