



**Cooperativa Sociale
AMORE & VITA
D.le camerino 3/A- 60126 Ancona
Tel. e fax 071-43930
www.amoreevita.it**

CARTA DEI SERVIZI

**Centro Diurno per Anziani
non autosufficienti**

"Bruno Camillucci"

PG03M07

**Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione: Tel. 3406107600
Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968
Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493**

1

REV.03 05/11/2024

IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno per anziani, denominato "Bruno Camillucci" è una struttura semiresidenziale destinata ad accogliere utenti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste. La struttura è situata al terzo piano di un edificio in Via Madre Teresa di Calcutta 1/B (zona Posatora) - Ancona (AN) e gestita dalla Cooperativa Sociale Amore e Vita Onlus.

Può accogliere un massimo di 24 utenti.

LE RADICI STORICHE

La struttura è stata realizzata con i proventi del 5x1000 dell'AncoS "Associazione Nazionale Comunità Sociali" del sistema nazionale Confartigianato ed è stata inaugurata nel 2016.

I VALORI

Da sempre la Cooperativa Amore e Vita si ispira ai valori di:

Coinvolgimento: La famiglia dell'utente viene coinvolta nel progetto di assistenza e in ogni suo cambiamento

Eguaglianza e Imparzialità: L'assistenza e le cure mediche garantiscono parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazione di sorta.

Umanizzazione e personalizzazione: L'assistenza viene personalizzata in base alla persona e alle sue caratteristiche per rispondere in modo completo ai suoi bisogni.

Partecipazione: L'utente e i suoi familiari possono esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi.

Professionalità: Efficienza ed efficacia. Il servizio viene erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

Diritto di scelta: La famiglia e l'utente del servizio possono contribuire al processo di cura e scegliere in qualsiasi momento di ricevere o meno un servizio o di recedere dal contratto.

APPROCCIO METODOLOGICO DI RIFERIMENTO

Il nostro approccio metodologico fa riferimento e integra tra loro vari modelli:

Il modello Psico-Sociale che si basa sul riconoscere che l'individuo è sempre una persona, con una storia di vita e con dei bisogni sociali e psicologici e in quanto tale è importante permettere alla persona di compiere delle scelte, rispettarle e focalizzarsi sulle abilità residue e non tenere conto solo delle capacità compromesse a causa della malattia.

L'approccio Capacitante: per i nostri operatori è importante riconoscere e tener vive le competenze elementari degli anziani. La persona può svolgere le attività di cui è capace, così come è capace, senza sentirsi in errore. Il nostro motto è: non è importante il COME ma che ancora la persona riesce in qualche modo a FARE, ed è questo fare che i nostri operatori ogni giorno cercano di rinforzare.

I DIRITTI DELL'OSPITE

La Cooperativa Amore e Vita garantisce all'ospite il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana"

- Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, ecc.)

- Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata con scienza e coscienza rispettando la sua volontà

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)

Amministrazione: Tel. 3406107600

Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968

Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

2

- Il Diritto alla riservatezza: deve essere tutelato il segreto sulle sue notizie personali anche secondo quanto previsto dalla normativa sulla Privacy in vigore
- Il Diritto di rispetto al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore
- Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano
- Il Diritto di parola e ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile

LE FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno "Bruno Camillucci" si rivolge a persone anziane fragili, dove si valorizzano gli aspetti emotivi, affettivi ed empatici. La nostra missione è quella di promuovere il benessere della persona anziana sotto tutti gli aspetti: fisico, mentale/cognitivo, sociale/relazionale.

Il Centro Diurno si propone di attuare e perseguire le seguenti finalità:

- aumentare il tempo di permanenza dell'utente nel proprio domicilio ritardando l'istituzionalizzazione.
- dare un sollievo e un sostegno alle famiglie.

LE CARATTERISTICHE E GLI SPAZI

L'ambiente è dotato di un arredamento confortevole e sicuro per promuovere il benessere della persona.

I locali:

Accoglienza- Ingresso, Uno spogliatoio per gli ospiti, Una sala da pranzo molto ampia e luminosa

Due sale soggiorno/relax, Tre stanze per i laboratori, Tre bagni per gli utenti (rapporto di 1:8) di cui due attrezzati alla non autosufficienza.

Il Centro, essendo disposto all'ultimo piano, è dotato di impianto ascensore.

Sono presenti corrimano a parete lungo i corridoi e una linea telefonica a disposizione degli ospiti.

Il Centro è dotato inoltre di un giardino sottostante, in comune con il centro diurno demenze della Cooperativa.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione: Tel. 3406107600
Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968
Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

3

DESTINATARI

I destinatari sono anziani sopra i 60 anni, in condizioni di semi-autonomia con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste.

In particolar modo gli utenti devono presentare le seguenti caratteristiche:

- L'autosufficienza;
- Semi-autosufficienza: non devono essere compromesse tutte le funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni primari/personali e relazionali; la semi-autonomia sarà monitorata tramite la scala ADL (ACTIVITIES OF DAILY LIVING). Saranno accolti anziani che non richiedono un rapporto operatore-ospite non compatibile con quello presente nella struttura.

Vengono esclusi quei soggetti che necessitano di cure sanitarie (mediche e infermieristiche) continuative;

Gli utenti devono essere immuni da malattie infettive e contagiose;

Gli utenti devono essere idonei alla vita comunitaria.

ORARIO

Il Centro Diurno Bruno Camillucci è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 15:00.

MODALITÀ DI AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO

La richiesta di inserimento nel Centro Diurno è formulata dalla famiglia dell'utente. Dopo un primo colloquio conoscitivo, vengono consegnati alla famiglia la modulistica per effettuare la domanda d'ingresso dove viene richiesta la partecipazione compilativa da parte del medico curante. La modulistica compilata completerà la valutazione per verificare la presenza dei requisiti di ammissione.

Se e quando il soggetto richiedente risultasse idoneo, la Coordinatrice del Centro Diurno contatta la famiglia e programma l'incontro per definire le modalità di inserimento; in caso non ci fossero posti disponibili, l'assistito sarà inserito nella lista d'attesa.

In caso di idoneità, ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'utente che determini una variazione del livello di non autosufficienza deve essere ugualmente certificato.

Al momento dell'ingresso dovrà essere fornita tutta la documentazione sociale e sanitaria prevista:

- Scheda di valutazione da far compilare al Medico di Medicina Generale dell'utente;
- Certificato che attesti l'idoneità alla vita in comunità e l'assenza di malattie infettive;
- Prescrizione medica delle terapie in atto ed eventuali aggiornamenti in modulistica apposita fornita dal centro (in caso di cambiamenti nella terapia farmacologica in atto, occorre fornire tempestivamente al Centro Diurno copia della nuova prescrizione medica). Il foglio terapie va rinnovato ogni anno;
- Fotocopia documento di riconoscimento;
- Scheda completa con i dati anagrafici propri e dei familiari a cui fare riferimento in caso di necessità;
- Contratto sottoscritto dall'interessato e/o familiare;
- Consenso al trattamento dei dati personali.

Il materiale verrà conservato e custodito in un'apposita cartella personale per ogni utente contenente i documenti sopraelencati, oltre che un elaborato con gli obiettivi e la valutazione del Piano assistenziale individualizzato che verrà formulato nel momento dell'ingresso (PAI).

Ogni ospite renderà disponibili agli operatori del Centro:

- un cambio completo di indumenti da lasciare per eventuale necessità e un asciugamano piccolo;
- gli ausili necessari (pannoloni, deambulatori..);
- le medicine previste dalla terapia in atto (consegnare il farmaco nella sua apposita scatola);

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)

Amministrazione: Tel. 3406107600

Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968

Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

4

Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è disciplinato dalla legge 241/90 sul procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi, che gli dedica gli articoli da 22 a 28. Il diritto di accesso si esercita presentando presso la sede amministrativa la richiesta firmata e datata, specificando il documento da visionare e motivando la richiesta. La risposta avverrà entro 30 giorni dalla richiesta.

PROVA D'INGRESSO

L'ingresso avverrà tramite una prova di massimo una settimana, da concordare con la Coordinatrice di Struttura. Nella prova, l'ospite potrà usufruire di tutti i servizi tranne il trasporto. Al termine della prova, se dovesse aver esito negativo, andranno pagati unicamente i pasti effettuati, se dovesse avere esito positivo, andrà pagata la quota della retta più i pasti, facendo riferimento alla tariffa mensile.

LA LISTA DI ATTESA E LA SUA GESTIONE

Per garantire a tutti i cittadini la possibilità di accesso ai servizi del Centro Diurno, nel caso si verificasse un esaurimento dei posti disponibili, le domande pervenute saranno inserite in una lista d'attesa. Questo strumento è atto a garantire il rispetto dei fondamentali diritti della persona, quali la tutela del benessere dell'individuo e della sua famiglia e l'eguaglianza nell'accesso alle prestazioni. Le liste di attesa verranno redatte in base all'ordine cronologico delle richieste arrivate al Centro Diurno in apposito modulo. La priorità verrà data in base all'ordine cronologico e alle caratteristiche di idoneità all'ammissione.

DIMISSIONI

La permanenza nel Centro Diurno "B. Camillucci" non è da considerarsi definitiva perché, nel rispetto della libertà individuale, la persona potrà essere dimessa in qualsiasi momento dal Centro:

- 1) Per sua esplicita richiesta, da presentare per iscritto.
- 2) A seguito di incompatibilità con il modello assistenziale del centro diurno;
- 3) Per decisione motivata della Coordinatrice della Struttura e dell'equipe nel caso in cui:

Vengano meno i requisiti di ingresso;

Per assenza ingiustificata e/o non comunicata superiore a 15 giorni;

L'ospite divenga pericoloso per se stesso o per gli altri ospiti;

Tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità;

Abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce a danno di altri ospiti o del personale di servizio;

Risulti moroso per un periodo superiore a giorni 30;

In casi di particolare gravità, ad insindacabile giudizio del Consiglio d'Amministrazione, il preavviso di cui sopra viene determinato in 24 ore.

ELABORAZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)

All'ingresso di un nuovo utente, gli operatori predisposti inizieranno la costituzione e l'aggiornamento di una cartella personale dell'ospite per la raccolta dei dati e la valutazione dei suoi bisogni socio assistenziali. Alla sottoscrizione del PAI segue un monitoraggio effettuato periodicamente mediante le osservazioni e le valutazioni di tutto lo staff.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)

Amministrazione: Tel. 3406107600

Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968

Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

5

I SERVIZI FORNITI DAL CENTRO DIURNO "BRUNO CAMILLUCCI"

FUNZIONIGRAMMA E ORGANIGRAMMA

SERVIZI	FUNZIONE	NUMERO	FORMAZIONE
Coordinamento del servizio	Garantisce il corretto funzionamento del centro. Si occupa del monitoraggio e sostegno del lavoro degli operatori, della documentazione di tutte le attività in accordo e integrazione con i servizi territoriali.	1	Laurea, esperienza di più di 4 anni nel coordinamento di strutture semiresidenziali. Aggiornamento ECM.
Attività di animazione	Vengono proposte attività ricreative e di mantenimento delle autonomie e attività di animazione e tempo libero di gruppo.	1	Diploma di scuola superiore e esperienza come animatore in strutture per anziani. Aggiornamento
Assistenza socio-sanitaria	Viene garantita ad ogni utente un'assistenza socio assistenziale. Il servizio è svolto da Operatori Socio Sanitari che assicurano le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali e aiuto nelle attività di vita quotidiana)	2	Titolo di operatore socio-sanitario Corso di primo soccorso Corso Antincendio Corso HACCP Aggiornamento annuale attraverso corsi di formazione interni ed esterni
Assistenza infermieristica	Viene garantita la presenza di un infermiere in base ai bisogni e al tipo di problematiche degli ospiti.	1	Laurea in infermeria Aggiornamento ECM Servizio affidato alla Cooperativa CB Care.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)

Amministrazione: Tel. 3406107600

Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968

Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

6

REV.03 05/11/2024

ULTERIORI SERVIZI FORNITI

SERVIZIO	FUNZIONE
Servizio di ristorazione	il Centro Diurno garantisce, per chi ne farà richiesta, un servizio di ristorazione, con pasti anche personalizzati se sono presenti problematiche mediche. Il vitto viene fornito dall'azienda esterna CAMST.
Pulizia dei locali e Servizi alberghieri	Il servizio di pulizia degli ambienti viene effettuato tutti i giorni in cui è aperto il Centro Diurno
Servizi Generali	Servizio amministrativo e di segreteria situato in Piazzale Camerino 3/A
Trasporto	Il Centro Diurno mette a disposizione un servizio di trasporto per la frequentazione di tutti i giorni, in alcune zone e orari prestabiliti

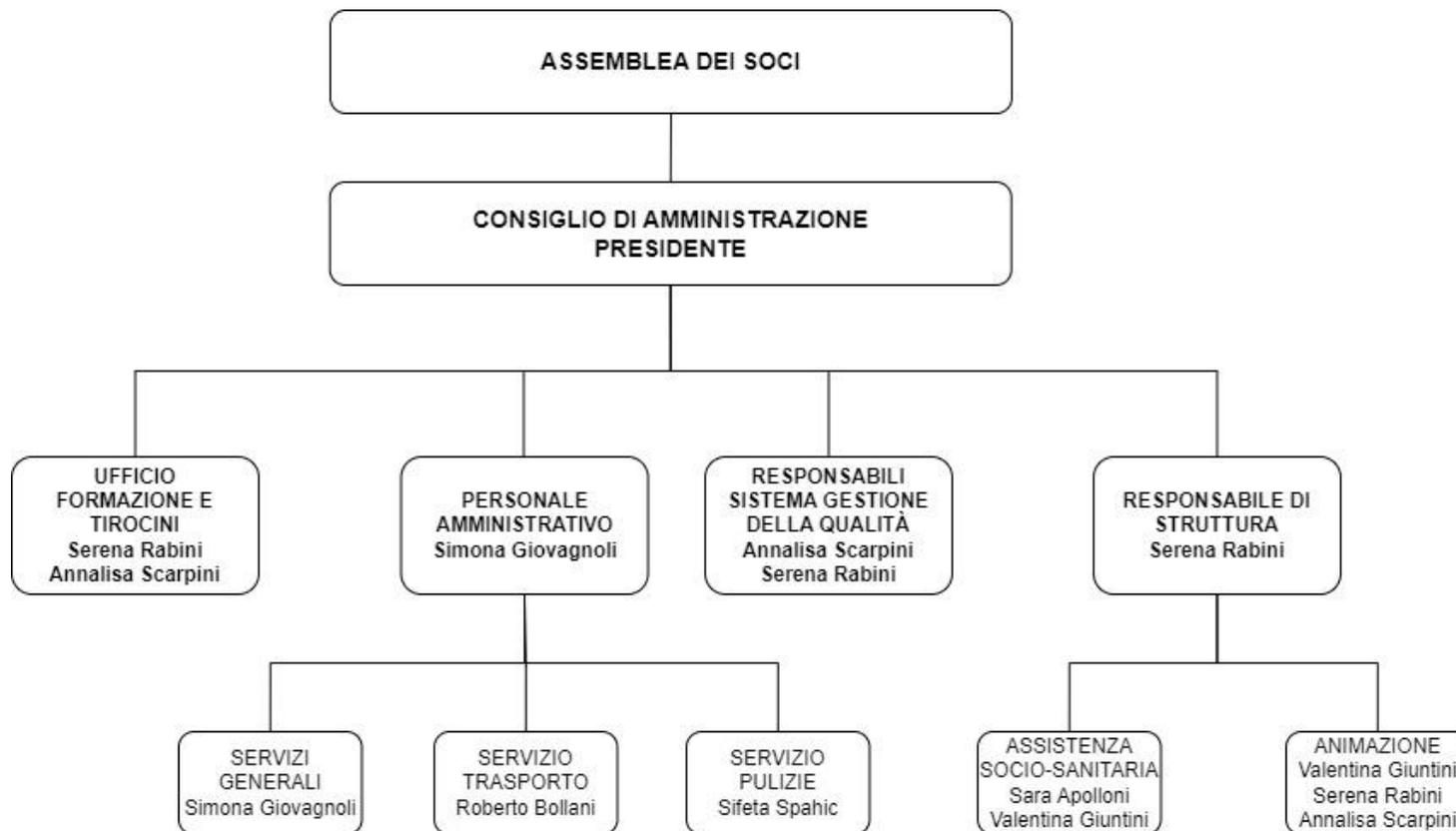
Garantito dal Servizio Sanitario Nazionale

Assistenza medica: l'ospite entrando in struttura, conserva il rapporto con il suo medico di base e/o di riferimento.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione: Tel. 3406107600
Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968
Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

7

ORGANIGRAMMA



SERVIZI ESTERNI: Servizio infermieristico CB care e Servizio mensa CAMST

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione: Tel. 3406107600
Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968
Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

REV.03 05/11/2024

STANDARD ASSISTENZIALI delibera 1331/2014

ASSISTENZA GLOBALE GARANTITA DI ALMENO 50 MIN/DIE PER OSPITE COSÌ DISTRIBUITA CALCOLATA SU 24 OSPITI

	MINUTI DI ASSISTENZA GIORNALIERE	SETTIMANALI	ORARIO
OSS	30 MIN/DIE PER OSPITE	2 OSS A 30 ORE SETTIMANALI	8:00-15:00 10:30-15:30
ANIMATORE	10 MIN/DIE PER OSPITE	20 ORE SETTIMANALI	8:30-10:30 10:00-12:00
INFERMIERE	10 MIN/DIE PER OSPITE	15 ORE SETTIMANALI	08:45-12:45
	MINUTI ASSISTENZA GIORNALIERA PER OSPITE		
TOTALE	50 MIN/DIE PER OSPITE		

AMMONTARE E MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA

La retta di soggiorno, è fissata, ad insindacabile giudizio, con delibera del Consiglio di Amministrazione in base alle necessità di bilancio, come nella seguente tabella:

Orario	Retta mensile senza il trasporto	Retta mensile assistenza con il trasporto	Pasti
8:00 -15:00	380 euro	440 euro	8 euro al giorno

GLI IMPORTI STABILITI DEVONO ESSERE VERSATI, MENSILMENTE ED ANTICIPATAMENTE, ENTRO E NON OLTRE IL 10° GIORNO DEL MESE DI RIFERIMENTO.

NON E' PREVISTO ALCUN RIMBORSO DELLA RETTA VERSATA nemmeno in caso di dimissioni o decesso dell'anziano o per assenze prolungate nel corso del mese.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione: Tel. 3406107600
Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968
Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

9

REV.03 05/11/2024

Gli utenti ammessi al Centro Diurno devono prevedere il pagamento della quota mensile (retta più pasti) indipendentemente dalla loro presenza o no presso il Centro.

Sarà decurtata nel mese successivo, in caso di assenza giustificata, la sola quota giornaliera del pasto pari ad € 8.

Il pasto non verrà conteggiato se sarà comunicata l'assenza alla struttura entro le ore 8:30 del giorno stesso, pena il saldo del pasto in questione.

La conservazione del posto in caso di assenza prolungata giustificata avviene previo pagamento della retta.

ORGANIZZAZIONE GIORNALIERA GENERALE

Orario	Attività	Descrizione
8:00-9:00	Arrivo al diurno	Accoglienza degli ospiti in struttura
9:00-12:30	Attività di animazione	Partecipazione ai laboratori in base alla programmazione
12:30-13:30	Pranzo	Servito a tavola dal personale preposto
13:30-15:00	Riposo/attività e ritorno al domicilio	

L'attività del Centro è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- programmazione generale delle attività;
- cartella personale degli ospiti;
- piano assistenziale individuale;
- verbale degli incontri e delle riunioni di servizio;
- registro di presenza degli ospiti;
- registro di presenza degli operatori;
- attività di formazione e aggiornamento del personale.

RAPPORTI CON L'ESTERNO, COMUNITÀ LOCALE E SERVIZI TERRITORIALI

Familiari

All'interno del Centro Diurno vengono organizzate feste in occasione delle principali ricorrenze in cui saranno invitati a partecipare i familiari e gli ospiti.

E' prevista la costituzione di un Organismo di Rappresentanza delle Famiglie, sarà valutato e verificato direttamente con le stesse le modalità per provvedere alla sua costituzione, al fine di assicurare maggiore partecipazione alle attività della struttura.

Comunità locale e territorio

-Si attiveranno per gli ospiti del diurno, iniziative culturali, visite ai musei, partecipazione ad eventi di carattere ricreativo nel corso dell'anno.

-Inoltre, all'interno dei locali del centro diurno, fuori dall'orario del servizio, saranno organizzati momenti di condivisione, formazione, informazione e consultazione sul tema dell'anziano aperti alla cittadinanza.

-E' prevista la possibilità di tirocini formativi, già attivati nelle altre strutture gestite dalla Cooperativa Amore e Vita, per giovani delle scuole superiori che desiderano lavorare nel sociale, corsi OSS, corsi per Animatori sociali.

Inoltre la Cooperativa Amore e Vita accoglie Borse Lavoro e giovani appartenenti a categorie "svantaggiate" o a "rischio" per effettuare borse d'inserimento lavorativo permettendo così un periodo lavorativo a stretto contatto col personale qualificato della Cooperativa.

Inoltre possono essere previsti nel corso dell'anno progetti d'incontro con le scuole elementari.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)

Amministrazione: Tel. 3406107600

Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968

Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

10

Collaborazione con il Volontariato

La struttura si avvale dell'ausilio di volontari che possono accedere previa autorizzazione e, nell'esercizio del proprio operato, devono attenersi ai programmi concordati in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

È attiva una collaborazione tra la Cooperativa Amore e Vita e l'Associazione Amici del Samaritano Onlus.

Coordinamenti con la rete di servizi

Il centro diurno vuole integrarsi con i servizi territoriali già presenti.

In particolare :

- collaborando con i servizi sociali del Comune di Ancona

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

Gli utenti del Centro Diurno Camillucci possono ricevere visite nel rispetto degli altri ospiti, prestando attenzione a non arrecare disturbo specialmente nell'orario dei pasti.

Non è permesso l'accesso alla struttura da parte di estranei, cioè di persone al di fuori della cerchia parentale prossima dell'ospite, se non preventivamente autorizzato dalla Responsabile del Centro e concordato con la famiglia.

Gli esterni (volontari/ familiari/ ecc.) che accedono al centro diurno dovranno compilare all'ingresso e in uscita il registro visite, in modo da regolamentare gli accessi in struttura.

In presenza di febbre superiore ai 37,5 gradi, di alterazioni rilevanti della pressione sanguigna, di patologie acute (ad es. gastroenterite), nonché in stato di evidente alterazione/ agitazione , l'ospite non può essere accolto al Centro Diurno; qualora gli stessi sintomi si presentino dopo l'accesso quotidiano al Centro, i familiari o le altre persone aventi titolo dovranno attivarsi per riaccompagnare l'ospite al domicilio o al servizio sanitario più adeguato.

Qualora, a seguito di eventi patologici o prolungati ricoveri ospedalieri, si verificano significative variazioni nei livelli di autonomia degli ospiti, verrà effettuata dall'equipe, prima della riammissione, una rivalutazione delle condizioni della persona.

In caso di emergenza sanitaria il personale assistenziale del Centro Diurno si riserva di attivare il servizio sanitario di emergenza, avvisando contestualmente i familiari. I familiari o le altre persone aventi titolo devono comunicare al personale del Centro Diurno un recapito telefonico per la segnalazione tempestiva di eventuali emergenze.

Non è possibile introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri.

Non è possibile introdurre nella struttura pasti o cose da mangiare senza l'autorizzazione da parte della struttura, nonché di lasciarlo alla libera gestione degli ospiti, senza darne avviso preventivo. Tale comportamento potrebbe risultare in alcuni casi pregiudizievole alla salute degli altri.

Le assenze al centro diurno vanno comunicate tempestivamente alla Coordinatrice della struttura che si occuperà di disdire il trasporto e il pasto.

Le comunicazioni su cambiamenti della terapia e dietetici vanno riferite alla Coordinatrice della struttura accompagnate da documentazione medica.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)

Amministrazione: Tel. 3406107600

Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968

Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

11

STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

Il Centro Diurno Camillucci pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente e della sua famiglia. L'organizzazione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità, monitorando ogni anno la stessa, e verificando gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. L'Ente gestore ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto. Per la valutazione della qualità ogni anno verranno distribuiti i Questionari customer satisfaction per rilevare la soddisfazione del servizio da parte dei familiari. Gli indicatori della qualità riguarderanno inoltre il numero di reclami arrivati, l'assenza delle cadute causate per negligenza e l'efficacia dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI).

Formazione del personale

Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti ed è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.

La formazione continua del personale riveste una funzione strategica per la qualità dell'erogazione dei servizi agli ospiti. La Cooperativa ha eletto un Responsabile della formazione che informa il personale operante su eventuali corsi esterni e ne organizza degli interni, allo scopo di migliorarne costantemente le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti del personale, con l'obiettivo di garantire il massimo livello di qualità del servizio.

La Cooperativa si accerterà che ogni anno il personale abbia svolto l'aggiornamento minimo richiesto per ogni figura professionale e si occuperà di organizzare e far partecipare il personale dipendente a tutti i corsi e aggiornamenti obbligatori, nel rispetto della normativa vigente (Corso di Primo Soccorso, Corso Antincendio, Corso haccp...)

Sistemi informativi scritti e riunioni di equipe

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi. Inoltre vengono realizzate mensilmente riunioni di equipe.

Attuazione del D. Lgs. n. 81/2008 e Piano operativo di emergenza ed evacuazione

La Cooperativa Amore e Vita ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti in struttura, provvedendo ad elaborare documento di valutazione del rischio (DVR) e di seguito predisponendo idoneo piano di emergenza.

A tutti i dipendenti è stata data informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare e sulle procedure da seguire in emergenza. Sono stati affissi in struttura una planimetria di tutto il piano interessato indicando la posizione dei dispositivi di spegnimento, di rilevazione fumi, dei quadri elettrici, delle vie di fuga, delle avvertenze da seguire in caso di incendio, con specifica indicazione dei punti precisi di posizionamento e successivi percorsi da seguire.

HACCP

In adempimento a quanto previsto dalle disposizioni del Decreto Legislativo 155/97 inerente all'autocontrollo alimentare, basandosi sui principi HACCP, l'Ente ha elaborato il relativo manuale, mettendo così in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione: Tel. 3406107600
Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968
Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

12

Reclami e suggerimenti

Qualora un ospite, o un suo familiare, intenda segnalare un qualunque tipo di disservizio o di suggerimento può rivolgersi direttamente alla Coordinatrice di struttura, oppure compilare un modulo "Foglio di suggerimenti e reclami" a disposizione degli ospiti e i familiari.

Ogni segnalazione sarà accolta e valutata. La Cooperativa, infatti, si prefigge l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i servizi.

Gli utenti e le rispettive famiglie saranno inoltre invitate a verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta dei servizi e quanto realmente 'erogato' dalla struttura attraverso il "questionario di indagine della qualità" distribuito annualmente alle famiglie.

Coinvolgimento delle famiglie

Verrà aggiornata costantemente la bacheca informativa presso la struttura e verranno inviati ai familiari gli avvisi e le iniziative organizzate dalla Cooperativa.

I familiari saranno tempestivamente informati degli aggiornamenti e cambiamenti all'interno della Carta dei Servizi, inoltre saranno coinvolti nell'assistenza del proprio caro in maniera partecipativa, grazie anche alla condivisione annuale del Piano Assistenziale Individuale e grazie ai colloqui individuali formativi/informativi effettuati nel corso dell'anno per creare continuità nell'assistenza e dotare il familiare di strumenti da utilizzare a domicilio per la gestione del proprio caro.

Ufficio amministrativo e Sede legale della Cooperativa Amore e Vita: Piazzale Camerino n. 3/A - 60126 Ancona Tel 3406107600	Coordinamento Centro Diurno Bruno Camillucci: Via Madre Teresa di Calcutta 1/B - 60131 Ancona Tel 0712900968
Presidente della Cooperativa: Simona Giovagnoli	Coordinatrice Dott.ssa Serena Rabini: 3289034493
<u>Polizza assicurativa numero:</u> <u>65/1006.1005008030</u>	

Via Madre Teresa di Calcutta, 1/B Ancona (An)
Amministrazione: Tel. 3406107600
Telefono interno struttura Camillucci: Tel. 0712900968
Coordinatrice Camillucci Dott.ssa Serena Rabini: Tel. 3289034493

13