Allegato A

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DEMENZA "Cassio Morosetti"

Rev.03

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 29 del 13.05.2025

Unità Operativa Anziani
Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911
e-mail: asp.ambitonove@aspambitonove.it – sito: www.aspambitonove.it
pec: asp.ambitonove@emarche.it

INDICE

Presentazione della Carta dei Servizi 3

I principi del servizio 4

Il Centro Diurno per persone con demenza..... 5

Finalità e caratteristiche 5

Utenza, modalità di ammissione, gestione liste d'attesa 6

Interruzioni e Dimissioni 7

Prestazioni e servizi forniti 7

Organigramma.....9

Personale 9

Piano della formazione.....10

Giornata Tipo 11

Partecipazione ai costi..... 12

Modalità di pagamento.....13

Rapporti con familiari e comunità locale 13

Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari 13

La qualità del Centro Diurno 15

La vita comunitaria: diritti e doveri degli ospiti 17

Numeri utili 18

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Diurno per persone con demenza “Cassio Morosetti”, sito in via Finlandia n. 2, 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 Ambito 9, 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 Jesi 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.

I PRINCIPI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno per persone con demenza “Cassio Morosetti” di Jesi 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 21 Comuni dell’Ambito 9. 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.

I servizi offerti nel Centro Diurno sono quindi prestazioni specialistiche e specializzate, mirate ai bisogni delle persone e, allo stesso tempo, personalizzate nel rispetto della specificità dei singoli utenti.

I principi che orientano e guidano le attività del Centro Diurno sono:

Coinvolgimento___La famiglia deve essere sollecitata e coinvolta nel processo di erogazione del servizio per non determinare un distacco. I rapporti con i familiari devono continuare anche e soprattutto nella nuova realtà che l’utente sta vivendo.

Eguaglianza_____L’assistenza e le cure erogate devono garantire parità di trattamento e di condizioni, senza discriminazione di sorta.

Integrazione_____L’assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione; in questo quadro, il Centro Diurno rappresenta un’offerta essenziale per il sistema dei servizi socio-sanitari del territorio.

Personalizzazione__L’inserimento deve essere adeguato alle esigenze fisiche e morali dell’utente; occorrono una corretta valutazione dei bisogni ed un’assistenza personalizzata che rispondano in maniera completa alle necessità individuali.

Partecipazione____L’utente deve poter esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al processo di gestione ed erogazione. Le indicazioni devono essere corrette e complete per garantire sempre il diritto di accesso all’informazione.

Professionalità____Il servizio deve essere erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato, nella consapevolezza del ruolo fondamentale della componente relazionale del lavoro svolto.

Il CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DEMENZA

Finalità e caratteristiche

Il Centro Diurno per persone con demenza è una struttura semi-residenziale con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria che accoglie soggetti con diagnosi di demenza ma con un basso livello disturbo comportamentale e la presenza di un nucleo familiare o di una condizione domiciliare tali da garantire la continuità assistenziale.

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.
Il Centro Diurno rappresenta un servizio fondamentale per garantire la permanenza al domicilio delle persone affette da demenza e, al tempo stesso, per offrire sollievo, informazioni e supporto al contesto familiare che si trova a dover affrontare le varie fasi della malattia.
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.

L'ASP AMBITO 9 è Ente titolare del Centro Diurno e la gestione è affidata ad un Ente del terzo settore. La sede è ubicata a Jesi in via Finlandia n. 2; dispone di una superficie complessiva di oltre mq. 513 oltre ad un giardino terapeutico di mq 277. Il Centro Diurno può ospitare fino a 20 utenti ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.30 per circa 240 giorni l'anno.

Requisiti funzionali

Il Centro Diurno fornisce ospitalità diurna ed assistenza integrata socio-sanitaria, offrendo occasioni di vita comunitaria e aiuto nelle attività quotidiane, stimoli psico-fisici e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento.
In particolare, offre:

- attività di coordinamento e psicologico;
- servizio socio-assistenziale tutelare;
- servizio infermieristico;
- servizio di animazione, socializzazione e rieducazione;
- servizio di pulizia;
- servizio mensa;
- servizio trasporto per gli utenti residenti/domiciliati a Jesi.

Il Centro Diurno dispone di: parcheggio, percorso di accesso riservato al paziente, atrio area attività terapeutiche, guardaroba, wandering interno ed esterno, corte interna terapeutica, punti di interesse, sala terapeutica-palestra, soggiorno, sala da pranzo, sala relax, sala tv, cucina terapeutica, sala relax-centro estetico, infermeria, ufficio/direzione/spazio per colloqui, bagni e bagni assistiti, giardino terapeutico, archivio, dispensa, depositi, spogliatoi.
Il Centro Diurno può ospitare fino a 20 utenti.

Utenza, modalità di ammissione, gestione liste attesa

Per essere ammessi al Centro Diurno, gli utenti devono possedere le seguenti caratteristiche:

- Diagnosi di demenza (Alzheimer ai primi stadi o demenze e patologie assimilabili) di grado lieve-moderato, con disturbi psicologici e comportamentali lievi tali da consentire la piena fruizione del servizio diurno e la convivenza nel gruppo dei frequentanti;
- Presenza di un nucleo familiare o di una condizione domiciliare tali da garantire la continuità assistenziale.

L'ammissione al centro diurno avviene tramite presentazione, all'ASP AMBITO 9 o al CDCD di Jesi, di apposita domanda di ammissione su modulo predisposto. Il CDCD e l'ASP verificano la congruità formale della domanda ed eventualmente avviano l'iter per la valutazione. Il gruppo di valutazione costituito dal CDCD distrettuale e dall'Assistente Sociale afferente all'ATS 9 e al quale viene invitato anche il coordinatore del Centro Diurno, convoca il richiedente al quale viene valutato lo stato psico-fisico ed il grado di autonomia funzionale, ne determina l'idoneità all'ammissione al centro diurno e ne definisce un primo Piano Assistenziale Individualizzato.

In caso di idoneità e a seguito della comunicazione di disponibilità del posto idoneo, l'ammissione dell'ospite può avvenire generalmente entro i 3 giorni successivi, festivi esclusi, pena l'annullamento dell'ingresso e l'archiviazione della domanda.
Il Coordinatore/Responsabile del Centro Diurno contatta la famiglia e programma l'incontro per definire le modalità di inserimento. E' previsto un periodo di prova di 25 giorni ed al termine viene redatta una relazione dalla Coordinatrice del Centro diurno che invia all'ASP AMBITO 9 per ufficializzare l'ingresso o meno dell'utente. A seguito dell'ammissione, si elabora il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) definitivo.

In caso di non idoneità all'ammissione sarà avvertita la famiglia/utente tramite comunicazione scritta dall'ASP AMBITO 9.

La durata della permanenza in struttura è fissata in base alle condizioni dell'assistito che sono oggetto di specifica valutazione multidimensionale secondo le modalità definite dalla regione Marche o dalle Procedure Operative Standard dell'AST. Il mantenimento della permanenza sarà condizionata dalla rivalutazione periodica del CDCD di competenza, basata sulle condizioni dell'assistito.

Lista d'attesa

Qualora le domande di accesso al centro diurno superino la disponibilità dei posti, viene attivata una lista d'attesa. La posizione della domanda all'interno della lista d'appartenenza è determinata dalla data di presentazione della stessa. L'ammissione al centro diurno può essere determinata, oltre che dalla posizione nella lista di attesa, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale, valutate dal CDCD in fase di valutazione.
E' interesse dell'utente e dei propri familiari comunicare tempestivamente all'U.O. Anziani dell'ASP ogni variazione dello stato funzionale della persona in lista di attesa che possa comportare la necessità di una rivalutazione della domanda di accesso alla struttura da parte del CDCD oppure una cancellazione dalla lista di attesa stessa.

Interruzione e Dimissioni dal servizio

Il servizio si interrompe in caso di:

- Rinuncia dell'utente;
- Decesso dell'utente;
- Perdita dei requisiti previsti per l'accesso al servizio a seguito di rivalutazione periodica del CDCD e/o sulla base di quanto indicato nelle procedure operative standard dell'AST;
- 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.

Le dimissioni dal Centro Diurno sono disposte dal CDCD.
Le modalità organizzative del CDCD sono regolate dalle Procedure Operative Standard dell'AST di Ancona, che una volta approvate vengono allegate al presente documento (Allegato 2).
Nel caso in cui si perdano i requisiti previsti per l'accesso al servizio o nel caso di sopraggiunte e particolari condizioni ove il soggetto necessiti di interventi sanitari continui o richieda tipologie di intervento terapeutico diverse da quelle garantite dal servizio, la coordinatrice del Centro predisporrà una relazione di aggiornamento e successivamente questo verrà accertato dal CDCD e dall'assistente sociale dell'ASP AMBITO 9.

L'ASP AMBITO 9 e il CDCD concorderanno tempi e modi di realizzazione della dimissione con la famiglia.

L'ASP AMBITO 9 comunicherà la data di dimissione alla famiglia/utente tramite comunicazione scritta.

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 e all'ASP AMBITO 9 redatta dai familiari o dal tutore.

Prestazioni e servizi forniti

Presso il Centro Diurno vengono assicurate le seguenti prestazioni:

SERVIZI DIRETTI

- **Assistenza sanitaria**: l'ospite, entrando in struttura, conserva il rapporto con il suo medico di base al quale il Centro Diurno fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione tramite proprio personale.

- **Assistenza infermieristica**: l'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a tutti gli ospiti secondo l'orario di servizio del personale. Prevede la misurazione dei valori e parametri vitali (temperatura, polso arterioso, pressione arteriosa, atti respiratori); la somministrazione dei medicinali; la gestione, la tenuta a norma ed il controllo dei metodi di immobilizzazione in sicurezza e contenzione di persone che presentano alterazioni cognitivo - comportamentali.

- **Assistenza alla persona**: il personale specializzato OSS assicura:
  - Aiuto, sostegno ed esecuzione di tutte quelle attività indispensabili a garantire: l'igiene personale; l'assistenza nel momento dei pasti; la deambulazione e la movimentazione degli arti invalidi; la presenza e la partecipazione alle attività socio ricreative e culturali organizzate nel Centro e nel territorio, alle attività di animazione/relazione quotidiana e di integrazione sociale all'interno del Centro.
  - Giornata alimentare composta da: merenda a metà mattina, pranzo, merenda pomeridiana; diete speciali per patologie su prescrizione medica;
  - Tutte le attività e prestazioni di competenza della figura dell'OSS.
  - La verifica della puntuale e corretta attuazione dell'attività di tutoraggio e dei PAI previsti per ciascun ospite attraverso la puntuale applicazione dei protocolli operativi ed assistenziali.
  - L'attività di verifica continua delle prestazioni erogate attraverso l'utilizzo degli strumenti e della modulistica predisposti.

- **Servizio di animazione, socializzazione e rieducazione**: attività erogata da personale specializzato quale Psicologo, Educatore Professionale, Terapista Occupazionale, per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita. Prevede: psicomotricità individuale e di gruppo e giochi di movimento, ginnastica dolce; attività mnemoniche, giochi cognitivi e lettura; attività di percezione ed orientamento; attività di musicoterapia e danza; attività di arte terapia; attività domestiche; attività occupazionali e di mantenimento; attività ricreative; attività di giardinaggio; Pet Therapy; uscite varie; organizzazione di feste anche aperte al territorio.
  Le attività vengono programmate dalle figure professionali preposte, ciascuna per il suo ambito di competenza con la supervisione della Coordinatrice Psicologa e condivise con l'equipe; sono organizzate su tutta la settimana e distinte in attività del mattino e del pomeriggio.
  Il calendario settimanale delle attività proposte è affisso in bacheca.

- **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.

- **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).

- **Servizio psicologico:** valutazione testistica per elaborare il PAI; valutazione degli utenti somministrando periodicamente test e batterie specifiche; sostegno alle famiglie attraverso colloqui periodici.

- **Volontari e tirocinanti:** possono venir impiegati soci volontari, nell'accompagno degli ospiti durante le attività interne o uscite programmate. Possono essere accolti tirocinanti che affiancano il personale interno.

- **Accoglienze di sollievo**: possono essere attivate accoglienze temporanee di anziani idonei con funzioni di sollievo familiare.

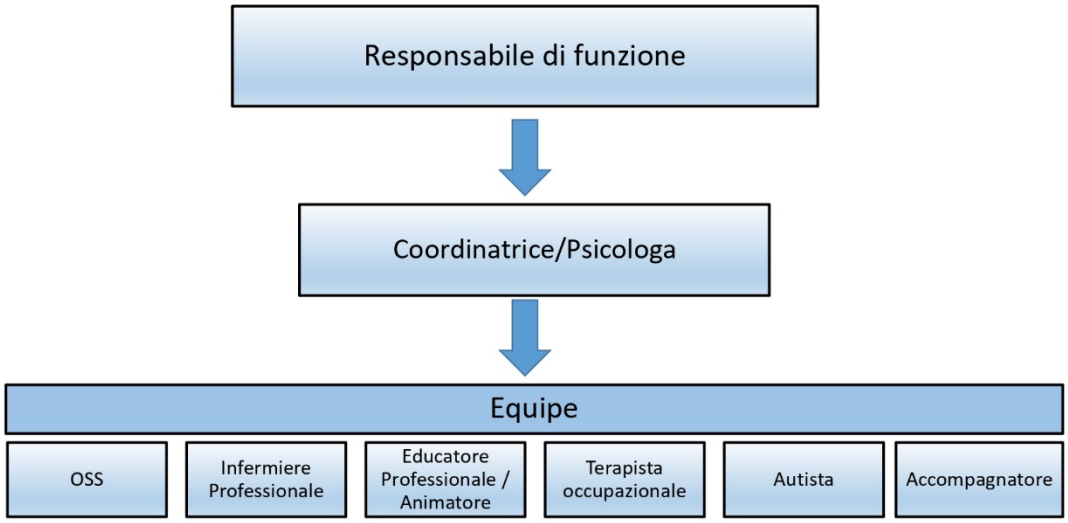
- Attività di educazione e formazione per i familiari dei pazienti.

SERVIZI GENERALI

- **Servizi amministrativi**: garantiti dal Coordinatore del Centro Diurno e dall'ufficio presso la sede centrale del gestore del servizio e dell'ASP AMBITO 9, per tutti gli aspetti amministrativi e gestionali necessari al funzionamento.

- **Servizio trasporto**: il servizio è rivolto agli utenti residenti nel territorio di Jesi e prevede l'accompagnamento con personale specializzato (autista e accompagnatore) e mezzo adibito al trasporto disabili nei tragitti casa-Centro e viceversa.

Organigramma



Personale

Lo staff del Centro Diurno è composto da professionisti e personale altamente qualificato, costantemente formato e aggiornato; le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi sono:

- **Coordinatore/Responsabile di struttura/Psicologo**: assicura l'indirizzo e la direzione tecnica del Centro e degli operatori; programma ed organizza le attività; si occupa della presa in carico, dell'accoglienza, della cura e del monitoraggio dell'andamento dell'ospite (effettua una valutazione psicologica e globale dell'utente attraverso scale di valutazione diagnostica; sulla base di queste informazioni elabora, insieme al personale del Centro, il Piano Assistenziale Individualizzato); assolve la funzione di case-manager responsabile dei PAI; gestisce le risorse umane impiegate presso il Centro; referente per la formazione e la supervisione, cura le relazioni con le famiglie e fornisce sostegno ed informazioni attraverso colloqui periodici; monitora e documenta l'attività svolta, si raccorda e integra, nel rispetto della deontologia, con i servizi territoriali e le istituzioni. Il coordinatore è presente per 15 ore settimanali; lo psicologo è presente, per 6 ore settimanali.

- **OSS**: professionista qualificato, con specifiche competenze socio-sanitarie e assistenziali, collabora con l'infermiere in attività quotidiane di supporto diagnostico e terapeutico; si occupa dell'igiene e dell'assistenza agli utenti; svolge attività di animazione, educative e riabilitative in collaborazione con il resto dell'equipe. La presenza in servizio è determinata secondo i 58 minuti/die per ospite previsti dalla normativa, per un totale di 19,33 ore al giorno.

- **Infermiere Professionale:** si occupa dell'effettuazione di tutte le prestazioni a carattere sanitario previste presso il Centro quali preparazione e somministrazione di terapie; esecuzione di medicazioni; gestione dei farmaci; esecuzione di stick glicemici; rilevazione parametri vitali; ecc. In collaborazione con il Coordinatore, garantisce supporto ed educazione terapeutica all'utente ed ai familiari tramite attività di counseling sulle corrette modalità di assistenza da adottare anche a domicilio.

Educatore Professionale: coadiuva le attività di stimolazione cognitiva, promuove l'attività psicomotoria e le attività di socializzazione e laboratoriali, quali attività di musicoterapia e arteterapia, giardinaggio, attività domestiche e di Pet Therapy.
Si occupa, assieme agli altri operatori, dell'organizzazione di feste ed uscite di varia natura.

Terapista occupazionale e/o fisioterapista: interviene mediante uno specifico training affinché l'utente mantenga la massima autonomia possibile nelle attività di base del vivere quotidiano e nelle attività del tempo libero, necessarie per il mantenimento del sé nell'ambiente, che comprendono un'ampia varietà di compiti (mangiare, vestirsi, curare l'igiene personale, ecc.).

La loro presenza viene determinata secondo i 15 minuti/die per ospite previsti dalla normativa, per un totale di 5 ore al giorno.

- **Animatore:** promuove le attività di animazione e del tempo libero.
La sua presenza viene determinata secondo i 16 minuti/die per ospite previsti dalla normativa, per un totale di 5,33 ore al giorno.

- **Addetto alle pulizie:** si occupa della sanificazione e della sistemazione/riordino degli ambienti, assicurando la perfetta pulizia dei locali e degli arredi in essi contenuti ed il mantenimento delle caratteristiche fisiche, estetiche e funzionali di tutte le superfici. Vengono impiegate 2 figure ausiliarie in turno giornalmente, in orario di chiusura.

- **Autista:** effettua quotidianamente, tramite mezzo di trasporto attrezzato per eventuale disabilità motoria, i viaggi della mattina, dal domicilio degli utenti residenti nel territorio di Jesi al Centro, ed il pomeriggio, dal Centro al domicilio degli utenti. **Accompagnatore:** è presente assieme all'autista e si occupa di sorvegliare e tutelare l'utenza durante gli spostamenti sul mezzo di trasporto. Vengono impiegate 2 figure professionali in turno giornalmente al Centro, in orario mattutino per l'accompagnamento al Centro e in orario pomeridiano per riaccompagnare gli utenti alla chiusura del Centro.

Piano di formazione

L'Ente committente e l'ente gestore (ASP Ambito 9 e COOSS Marche) 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).*
In aggiunta, annualmente viene pianificato un **Piano di formazione, aggiornamento e supervisione** del personale, realizzato internamente grazie al Dipartimento Formazione COOSS (*accreditato dal 2002 come Ente formativo presso la Regione Marche*) che, in sinergia con le Coordinatrici dei servizi, rileva i fabbisogni formativi, pianifica e organizza gli interventi. La programmazione degli interventi segue una *metodica a carattere circolare* che prevede l'analisi del fabbisogno formativo (tramite la somministrazione di un apposito questionario annuale agli operatori e l'osservazione compiuta costantemente dalle Coordinatrici), la progettazione partecipata tra staff formativo del Dipartimento e Coordinatrici, l'organizzazione e l'erogazione dell'intervento, al quale segue la verifica dei risultati di apprendimento e del gradimento/qualità dell'offerta, per poi procedere alla pianificazione degli interventi formativi dell'annualità successiva.
Il Piano formativo annuale si pone la finalità generale del miglioramento del servizio attraverso il potenziamento delle competenze, la crescita professionale del personale e la cura del benessere dell'operatore che incide sul suo approccio nei confronti dell'utente. Si propone un Piano di **20 ore annuali** di formazione/ aggiornamento/ supervisione.
E' inoltre previsto:
- Monitoraggio della formazione compreso l'assolvimento degli obblighi ECM per le figure professionali che ne sono tenuti (infermieri).
- un piano di accoglienza e affiancamento/addestramento per il nuovo personale entrante.

E' garantita la **supervisione di gruppo, 4 ore annue** per ogni operatore, che si svolgerà mediante un numero di incontri compreso tra 2 e 4. La supervisione, fornendo agli operatori la possibilità di analizzare e riflettere sulla propria esperienza, costituisce un momento significativo di crescita professionale in cui l'equipe può sviluppare e consolidare la sua identità professionale ed è possibile rafforzare la rete di collegamento e confronto tra colleghi, soprattutto per la condivisione di buone prassi. È uno spazio di progettazione nel quale ricevere un supporto rispetto alla gestione delle dinamiche relazionali e motivazionali, e in cui analizzare gli aspetti più delicati e salienti del lavoro, ricevendo un supporto a livello operativo, psicologico ed emotivo.
Inoltre, saranno garantite le seguenti **attività di supporto agli operatori per la prevenzione del burn-out**, fermo restando che i contenuti individuati per la formazione costituiscono già di per sé un importante elemento di contrasto a questa tipologia di rischio correlato al lavoro:
> Incontri individuali con le Coordinatrici, di confronto e supporto per tutti gli aspetti operativi e metodologici, e per affrontare e risolvere specifiche criticità;
> Sportello psicologico attivo presso la sede COOSS di Jesi, come sostegno agli operatori per gli aspetti emotivi e psicologici legati al lavoro;
> Percorsi individualizzati di counseling professionale (5 ore annue) offerti al personale gratuitamente, che prevedono l'incontro tra un formatore del Dipartimento esperto in orientamento, bilancio delle competenze e consulenza lavorativa, e l'operatore interessato.

Giornata tipo

A partire dalle 8.00 iniziano ad arrivare gli utenti al Centro, che arrivano in autonomia o accompagnati dal pumino. L'OSS si occupa dell'ingresso degli utenti, ritira la *Scheda Diario giornaliero*, strumento cartaceo che segue gli utenti al Centro e a casa nel quale operatori e familiari scambiano le informazioni più rilevanti relative all'utente. L'utente viene aiutato a spogliarsi e a riporre i propri effetti personali non necessari alla giornata al

Centro all'interno dell'armadietto personale riportante nome e cognome e foto per facilitare l'identificazione del proprio spazio. L'utente viene poi accompagnato in refettorio e invitato ad accomodarsi o a interagire con gli altri utenti; In questo frangente, si propone la lettura del quotidiano o la visione di programmi di interesse in tv, in attesa dell'arrivo di tutti.
A partire dalle 9.30 prendono avvio le **attività divisi in due gruppi omogenei**, sulla base del grado di compromissione cognitiva. Gli utenti con un livello di compromissione medio-lieve svolgono **attività di stimolazione cognitiva** mentre quelli con caratteristiche di maggior compromissione svolgono **attività di animazione e intrattenimento** finalizzate a coinvolgere e stimolare la relazione interpersonale, la comunicazione, il movimento, le capacità cognitive.

Attorno alle 10.30 è previsto il **break** in cui vengono serviti cibo e bevande.
Dalle 11.00 alle 12.00 si propone l'attività psicomotoria nel grande gruppo.
Al termine delle attività, gli ospiti vengono invitati e supportati, al bisogno, nelle procedure di igiene personale prima del pasto (es. utilizzare i servizi igienici e lavarsi le mani). Viene sanificato il refettorio per il pranzo.
Alle ore 12.00 si svolge il **monitoraggio infermieristico**, la somministrazione della terapia farmacologica e viene servito il **pranzo**. Gli utenti si accomodano ai tavoli di norma prendendo posto sempre nella stessa tavola, al solito posto e con i medesimi commensali affinché il momento del pasto sia per tutti un momento gradevole, di conversazione e dialogo in un clima relazionale piacevole.
Alle 13.00, finito il pasto, viene somministrata la **terapia farmacologica** post-prandiale e si svolge il monitoraggio infermieristico. Ci si dedica alle pratiche d'igiene e al **relax** nella sala comune. Gli ospiti si accomodano nei divani e nelle poltrone per un sonnellino o per due chiacchiere o per guardare la tv.
Alle ore 14.00 riprendono le attività. Nel pomeriggio si propongono due tipologie di attività differenti e ciascun utente sceglie liberamente a quale partecipare sulla base delle preferenze, degli hobby e delle caratteristiche e necessità individuali. Le due tipologie di attività sono: **attività occupazionali e attività di animazione e ricreative**. Le attività occupazionali vengono proposte a rotazione così da svolgere una diversa attività ogni giorno.
Dalle 15.30 alle 16.00 si fa una sosta per la **merenda** e poi riprendono le **attività** del primo pomeriggio. Alla conclusione delle attività, si fornisce supporto agli utenti in preparazione dell'uscita che avviene tramite il servizio di trasporto offerto dal Centro oppure a cura delle famiglie. Si precisa che gli utenti non possono lasciare autonomamente la struttura.

Partecipazione ai costi

L'utente è tenuto a partecipare al costo giornaliero del servizio sulla base delle tariffe predisposte annualmente dall'ASP AMBITO 9, così come indicate nell'allegato 1.

In caso di modifica delle tariffe, le stesse verranno automaticamente aggiornate e allegate al presente documento.

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 100% dal primo giorno di assenza fino al terzo giorno di assenza compreso. A partire dal quarto giorno di assenza la quota deve essere corrisposta nella misura del 60%. Il posto viene mantenuto fino ad una assenza massima continuativa di 30 giorni.

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 fino al terzo giorno e nella misura del 60% dal quarto giorno di assenza e per tutta la durata della stessa che non potrà comunque superare i 15 giorni continuativi o i 35 giorni complessivi annuali, pena la perdita del posto.

L'assenza dal centro diurno per motivi di salute e per qualsiasi altro motivo deve essere comunicata al Centro Diurno entro le ore 9.00 del giorno stesso.

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.
In qualità di Ente Pubblico, l'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 all' ASP AMBITO 9 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 l'ASP AMBITO 9 non può accettare forme di pagamento diverse da quelle previste dal circuito PagoPA, neppure attraverso il bonifico bancario.

Rapporti con familiari e comunità locale

Il Centro Diurno prende in carico l'utente nella sua globalità, con la sua storia, imponendo quindi l'estensione dell'intervento al coinvolgimento della famiglia.
Sono previsti diversi tipi di interventi a favore dei familiari e caregiver a cura del Coordinatore Psicologo, sia a livello individuale che di gruppo, quali: attività di informazione, attività psico-educazionali ed attività di sostegno.

Al cittadino è assicurata la partecipazione, l'informazione, la condivisione e la verifica dei servizi erogati attraverso la costituzione di un comitato 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.
A tal proposito per quel che riguarda l'uscita dal Centro dell'ospite, questa non può essere autonoma ma deve essere obbligatoriamente supervisionata da un familiare o suo delegato o attraverso il trasporto offerto dal Centro.
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:

- Ente Titolare
  ASP Ambito 9
  Via Gramsci, 95 - 60035 Jesi
  Tel. 0731.236911
  Referente: Dott.ssa Sara Molinari
  Mail: s.molinari@aspambitonove.it

- **Centro Diurno "CASSIO MOROSETTI"**:
  Via Finlandia, 2 - 60035 Jesi
  Tel.0731-62662
  Coordinatrice: Dott.ssa Alessandra David
  Mail: a.david@cooss.marche.it

- Ente gestore
  COOSSMARCHE
  Viale della Vittoria, 85
  Tel. 0731-213660
  e-mail: n.vannoni@cooss.marche.it

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

Fattori di qualità	Standard di qualità
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

Fattori di qualità	Standard di qualità
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

Fattori di qualità	Standard di qualità
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

Fattori di qualità	Standard di qualità
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

Fattori di qualità	Standard di qualità
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:

ASP Ambito 9
U.O. Anziani
Responsabile Dott.ssa Sara Molinari
Via Gramsci, 95
60035 Jesi
Tel. 0731.236911
Fax 0731.236955
e-mail: s.molinari@aspambitonove.it

COOSS MARCHE Onlus
Viale della Vittoria, 85
60035 Jesi
Tel. 0731 213660
Fax 0731 214253
e-mail: a.david@cooss.marche.it
~~a.manca@cooss.marche.it~~
n.vannoni@cooss.marche.it

La presente Carta dei Servizi viene distribuita e consegnata agli utenti e/o ai loro familiari, consegnata all'ente gestore del servizio ed è pubblicata sul sito dell'ASP Ambito 9 www.aspambitonove.it .

ALLEGATO 1

TARIFFE A CARICO DELL'UTENZA VIGENTI DAL 01-01-2023
Approvate con Delibera del CDA n. 39 del 08-11-2022

SERVIZIO	TARIFFA A CARICO DELL'UTENZA
Centro Diurno Demenze "Cassio Morosetti" Jesi	€ 17,00/giorno