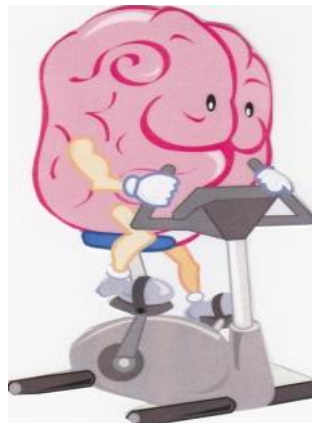


Carta Dei Servizi

Carta Dei Servizi



Cooperativa sociale "AllenaMENTE"

***Centro a ciclo diurno per soggetti affetti da malattia di Alzheimer,
altre forme di demenza e malattie cerebrovascolari croniche***

Sede operativa : Via Armando Diaz, n.1/B – 67100 L'Aquila (AQ)

Sede legale: s.s. 80 Km 2,190, Cond. Pratelle 18G – 67100 L'Aquila

E mail :cooperativaallenamente@hotmail.it

Tel. 340 0551184

<http://www.allenamentelaquila.it>

P. IVA 01815690662

Iscr. Albo Cooperative n. 472

INTRODUZIONE

L'attività di un Centro Diurno per Alzheimer (CDA) è vincolata al rispetto di una normativa nazionale composta dal D.M. 21 Maggio 2001, n. 308 pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 28 Luglio 2001, n.174 e dalle Linee di Indirizzo Nazionali per i Centri Diurni Alzheimer, che indicano, in maniera chiara e precisa, quali siano i requisiti strutturali ed organizzativi che devono essere presenti.

Nel pieno rispetto di tale norme, la Carta dei Servizi è parte fondamentale ed imprescindibile nella gestione di un qualsiasi Centro Diurno perchè rappresenta lo strumento attraverso il quale informare, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy e sulla trasparenza, i familiari di persone affette da questa patologia neurodegenerativa, gli ospiti stessi e tutti

coloro che fossero interessati ad avere informazioni riguardo la composizione dell'equipè multi-professionale, le attività svolte e tutto quello che ci riguarda.

CARTA DEI SERVIZI

Presentazione e principi informatori del servizio

La Carta dei Servizi è un documento volto a garantire una corretta divulgazione delle informazioni inerenti i servizi erogati. I destinatari sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, i familiari dei malati, gli operatori socio – sanitari, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

La presente Carta dei Servizi vuole illustrare i servizi del Centro a ciclo Diurno per soggetti affetti da malattia di di Alzheimer, altre forme di demenza e malattie cerebrovascolari croniche, sito in L’Aquila, in Via Armando Diaz n.1/B

1 - Nascita e finalità della Cooperativa AllenaMente

A distanza di poco più di un anno dal terremoto, la Cooperativa Sociale “AllenaMENTE” prende corpo da un’attenta valutazione della realtà aquilana: una comunità che si trovava a fare i conti con nuovi e

pressanti problemi e con conseguenze psicofisiche sempre rilevanti e talvolta drammatiche. In questo contesto, com'era facilmente intuibile, a risentirne più pesantemente sono state le persone anziane che hanno visto acuirsi problemi preesistenti ovvero manifestarsene di nuovi.

L'idea di fondo della Cooperativa "AllenaMENTE" era ed è quella di creare un'alternativa professionalmente valida alla istituzionalizzazione o all'affidamento di queste persone, una scelta che possa aiutare sia le famiglie nella gestione della persona, sia l'individuo stesso nel riprendere le proprie attività quotidiane con l'obiettivo di un graduale reinserimento in quella società di cui prima si sentiva parte effettiva: offrire un modello assistenziale volto a prendersi cura della persona, ma anche a dare supporto concreto a chi, troppo spesso, si trova "appesantito" dall'insorgenza di una patologia che progressivamente modifica gli aspetti cognitivo-affettivi e comportamentali delle persone care.

Nella nostra realtà territoriale un simile approccio alla malattia di Alzheimer e ad altre malattie neuro-degenerative è certamente una novità: ne deriva che gli obiettivi non sono perfettamente conosciuti o sono confusi con quelli di altre alternative: ridurre e/o rallentare il processo degenerativo cui la persona va incontro, favorire una migliore qualità della vita, contenere i disturbi comportamentali e potenziare le capacità residue del malato il tutto non isolando mai la persona. A meno di espressa richiesta da parte dei familiari, la nostra attività tende infatti a non essere

di tipo individuale ma si propone di inserire l'interessato all'interno di un gruppo il più possibile omogeneo nel quale possa interagire e lavorare nel modo migliore.

2 - Cosa sono le demenze e le malattie neurodegenerative

Con il termine “Demenze” si indica un insieme di patologie che comportano deficit cognitivi, riduzione dell'autonomia personale e disturbi comportamentali che, con il passare del tempo, minano la qualità della vita del malato fino a richiedere una assistenza quotidiana continua.

La malattia di Alzheimer rappresenta circa il 60% di tutte le demenze che riguardano le persone anziane. Si tratta di un processo degenerativo progressivo difficile da diagnosticare al suo esordio. Interessa le funzioni intellettive, ma deteriora anche le aree affettivo – comportamentali tanto da far emergere disturbi del comportamento rilevanti. Il malato perde l'autonomia nell'esecuzione degli atti quotidiani della vita e diviene totalmente dipendente dalle altre persone. Il processo degenerativo può coprire un tempo che va dagli otto ai quindici anni.

Si stimano circa 6.000 casi nella sola provincia di L'Aquila, in ragione del maggior grado di invecchiamento della popolazione rispetto alla media nazionale. Nella nostra realtà inoltre il fenomeno è divenuto ancor più allarmante dopo il rovinoso evento sismico dell'aprile 2009, a

seguito del quale si è assistito ad una accentuazione del problema con peggioramento di quadri clinici già in atto e slatentizzazione di altri.

L'ictus cerebrale, per suo conto, è responsabile di grave invalidità per la compromissione cognitiva e motoria (emiparesi facio-brachio-crurale disturbi del linguaggio, disturbi dell'equilibrio e dell'andatura) che spesso si associano. Nei paesi industrializzati questa malattia rappresenta la terza causa di morte e la prima causa di invalidità permanente.

Da tutto quanto precede scaturisce una drammatica necessità assistenziale non solo diretta al malato, ma anche alle persone che gli sono vicine e se ne prendono carico (caregivers).

3- La sede operativa del Centro

Svolgiamo la nostra attività a L'Aquila, in Via Armando Diaz n.1/B in un edificio abbattuto e ricostruito secondo gli attuali criteri antisismici.

4 – Il personale

La struttura multi-professionale del Centro prevede le seguenti figure:

- Dott.ssa Mearelli Simonetta, ex medico neurologo (**socio volontario**);
- Dott.ssa Sucapane Patrizia, medico neurologo a contratto, ASL 1 e Centro Uva (**socio volontario**);

- Dott.ssa Di Marco Gloria, tecnico della riabilitazione psichiatrica;
- Dott.ssa Bottiglione Marilena, fisioterapista (socio fondatore);
- Dott.ssa Santucci Ilaria, psicologa (socio fondatore);
- Dr. Nardecchia Marco, responsabile amministrativo/coordinatore (socio fondatore).

Il Centro si avvale, inoltre, di un autista e di una addetta alla pulizia.

All'interno della struttura viene altresì garantito l'accesso a personale di volontariato e tirocinanti del C.L. in Fisioterapia e Psicologia dell'università di L'Aquila, tirocinanti del corso di studi in OSS ed altre Scuole private/pubbliche della città con cui il Centro ha stipulato convenzioni.

5 - Caratteristiche abitative e funzionali

La struttura è localizzata a L'Aquila, in Via Armando Diaz n.1/B, in una struttura recentemente ricostruita seguendo gli attuali criteri antisismici. La struttura stessa è dislocata su un unico piano:

Il Centro a ciclo diurno è dotato di un ingresso con le opportune sicurezze e accorgimenti per le vie di fuga.

La struttura dispone di:

- una stanza per l'accoglienza e la ROT (Terapia di Orientamento alla Realtà);
- una segreteria accettazione;

- una zona di riposo/lettura/musica/aroma terapia;
- stanza informatica adibita alla stimolazione cognitiva e per le video-proiezioni;
- sala ludico-ricreativa e per la terapia occupazionale;
- sala mensa comune;
- due bagni attrezzati per soggetti disabili;
- un magazzino;
- due stanze multifunzionali (per incontri parenti/utenti, per attività individuali);
- spazio per riunioni di equipe;
- 2 ingressi: uno autonomo ed uno condominiale;
- Spazi esterni a verde per giardino dedicato e relax (orto, campo di bocce e pet-therapy, questi ultimi due ancora non operativi).

6 - Orario

In condizioni di piena frequenza (30/40 ospiti mensili) il Centro è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 16:30. Il Centro rimarrà chiuso in occasione delle festività previste dal calendario, nei periodi natalizio e pasquale.

All'interno di questo orario, viene salvaguardata la presenza costante di personale per qualsiasi necessità di ospiti e/o familiari.

7 - Destinatari del servizio

I destinatari del servizio sono persone affette da disturbi neuro-degenerativi con deterioramento cognitivo da lieve a medio, con autonomie funzionali relativamente conservate, con associati disturbi comportamentali non gravi.

I posti disponibili nella struttura, in conformità con quanto previsto dalle linee guida legislative, sono 29.

Il regime di ospitalità è quello della presenza temporanea finalizzata a ridurre il carico assistenziale della famiglia ed offrire specifici interventi di supporto e riabilitativi.

8 - Principi ispiratori

Sempre nel rispetto della normativa, tutte le attività del Centro sono orientate ad una filosofia di cura centrata sulla malattia e sulla persona e svolte da un'equipè multidisciplinare con esperienza pluriennale nella gestione di questo tipo di situazioni.

Si riconosce il malato come soggetto attivo, come una persona con una storia, un'identità ed una personalità.

Particolare attenzione viene riservata al delicato rapporto tra utente ed operatore, facendo attenzione all'aspetto comunicativo di ogni gesto o parola. Gli operatori vengono formati a sviluppare una vicinanza fisica ed

emotiva con il malato, per imparare a comunicare in modo efficace con esso. Il malato deve sentirsi libero di esprimere i suoi desideri, le sue emozioni ed eventuali disagi di modo che possa trovare il sostegno adeguato.

In particolare, vengono osservati e tutelati i seguenti diritti:

- **Centralità della persona e della famiglia.** Ad ogni utente del servizio viene garantito un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), concordato con l'utente, i familiari e i Servizi di riferimento. Nel Piano Individuale verranno considerate le capacità residue, le attitudini personali e verranno indicati gli obiettivi e i metodi utilizzati a tal fine.
- **Indipendenza.** L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la sua vita allo scopo di mantenere una sua indipendenza.
- **Rispetto.** Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità dell'utente in ogni momento.
- **Privacy.** Le informazioni personali sono trattate nel rispetto della normativa a tutela della privacy.
- **Professionalità.** Il personale che offre servizio nel Centro ha i requisiti professionali richiesti dalla legge. La professionalità è accompagnata da una stretta osservanza dei rispettivi Codici Deontologici a tutela degli utenti.

- **Protezione.** Gli utenti sono protetti nella loro salute, sicurezza e benessere, vengono protetti da abusi e trascuratezze di ogni genere.
- **Tutela dei rischi.** I parametri architettonici del Centro sono a tutela della sicurezza personale di ogni ospite.
- **Continuità.** L'assistenza è garantita in ogni momento della giornata e in modo continuativo.
- **Imparzialità.** Ad ogni utente viene assicurata imparzialità e parità di trattamento nel rispetto di un approccio obiettivo alla malattia.
- **Partecipazione.** La famiglia o chi ne fa le veci, ha la possibilità di conoscere il Piano Assistenziale Individuale ed eventuali sue variazioni in itinere, attraverso incontri con le figure professionali della struttura.

9 – Finalità del servizio

Ridurre il processo degenerativo progressivo delle funzioni cognitive, affettive e comportamentali con conseguente miglioramento della qualità della vita. Migliorare e sostenere le competenze relazionali e sociali.

La finalità del miglioramento di qualità della vita è riferita sia all'utente che accede direttamente al servizio, sia al caregiver che "accompagna" il malato nel suo percorso fornendo sostegno morale ed affettivo.

10 - Attività del Centro

Le attività del Centro sono state studiate nell'osservanza dei ritmi fisiologici degli utenti, garantendone l'equilibrio e la partecipazione.

Il Centro dispone di attività orientate al mantenimento e potenziamento delle capacità residue attraverso tecniche di riabilitazione cognitiva quali la ROT, reminiscenza, memory-training, validazione e programmi computerizzati specifici; nonché attività orientate al recupero delle autonomie personali come laboratorio di cura personale, laboratorio di disegno, pittura e decupagé, laboratorio di manipolazione, laboratorio di lettura, laboratorio di giardinaggio (è altresì allo studio un laboratorio di cucina). Vengono anche proposte attività ludiche (giochi con le carte, tombola, giochi di società, ecc.) ed attività di animazione.

Recupero funzionale: il Centro assicura l'attività di stimolazione motoria volta a garantire la mobilità della persona ed il mantenimento dell'autonomia residua.

Riabilitazione socio relazionale: Nel Centro sono presenti educatori professionali – animatori, impegnati a garantire un adeguato servizio di riabilitazione socio – relazionale organizzando un continuo contatto comunicativo con il paziente, ed attività ricreative in loco o uscite esterne laddove è possibile.

L'insieme delle attività di riabilitazione socio – relazionali vengono opportunamente svolte e progettate secondo il Piano Assistenziale Individuale dell'utente. Il servizio viene avvalorato dalla supervisione della psicologa che ha il compito di valutare insieme agli educatori il buon andamento del Piano Individuale.

Per garantire un servizio continuativo, sono previste riunioni periodiche secondo le necessità.

Il servizio prevede:

- la promozione dei rapporti interpersonali e la valorizzazione delle personalità individuali;
- favorire un clima di fiducia e collaborazione con gli utenti;
- favorire il supporto psico – sociologico in situazioni di disagio temporaneo e/o cronico;
- programmazione della giornata dell'ospite a livello individuale e collettivo, impegnandolo in varie attività;
- favorire buoni rapporti tra utente e famiglia, informando quest'ultima del lavoro svolto e coinvolgendola in occasioni ricreative periodiche.

Valutazione del Servizio: all'interno del Centro viene effettuata una riunione di équipe con cadenza mensile per valutare il Piano Assistenziale Individuale. Sono coinvolte tutte le figure professionali responsabili del

Progetto. In sede di riunione vengono valutate eventuali modifiche che verranno opportunamente comunicate alla famiglia.

Assistenza alla persona: l'assistenza alla persona è garantita dal personale addetto durante l'orario di funzionamento del servizio. Il compito del personale è quello di assicurare la continuità del trattamento individuale dell'ospite, fornendogli sostegno ed aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane e relativo intervento qualora le circostanze lo richiedano, favorendo altresì la sua partecipazione alle attività di animazione e socializzazione.

11 - Modalità di Ammissione – Accoglienza

I criteri per l'ammissione vengono valutati dall'équipe di medici specialisti e prevedono:

- raccolta dei dati anamnestici dell'utente: fisiologica, patologica e familiare, con particolare riferimento a precedenti ricoveri in altre strutture, recupero dati e iter assistenziale;
- visita clinica generale con accurato esame e valutazione delle condizioni funzionali dell'ospite;
- valutazione multidisciplinare che valuti la presenza del deterioramento cognitivo e la compatibilità delle sue condizioni con la permanenza nel Centro.

▪ progettazione multidisciplinare di un programma assistenziale mirato e personalizzato che comprende:

- un profilo dinamico dell'utente;
- gli obiettivi e le finalità delle attività riabilitative;
- gli strumenti e metodi d'intervento;
- i tempi di realizzazione e di verifica degli obiettivi raggiunti;
- la valutazione e l'eventuale cambiamento dell'iter.

All'interno di questo progetto sono assicurati l'informazione ed il coinvolgimento dell'utente stesso e dei suoi familiari o tutori.

Le attività svolte all'interno della struttura sono adeguatamente documentate e archiviate, in modo da essere facilmente reperibili, suddivise in:

- una programmazione generale;
- cartelle personali dei pazienti;
- autorizzazione dei familiari alla somministrazione di farmaci con l'indicazione del prodotto, del dosaggio e delle modalità di somministrazione;
- schede dei progetti individuali, con aggiornamenti e verifiche;
- verbali di incontri e riunioni di servizio;
- registro delle presenze degli utenti;
- registro degli operatori;

- registro degli interventi di formazione e supervisione del personale.

Il momento dell'ingresso dell'utente nel Centro è particolarmente delicato sia per lui che per la famiglia. Per questo motivo, viene consigliata la presenza di una persona cara per rendere l'impatto con una nuova realtà meno traumatica per il congiunto, ma anche per fornire tutte le informazioni utili.

In considerazione di ciò la Cooperativa "AllenaMENTE" propone costantemente ai familiari un "periodo di prova" di due giorni, nel corso dei quali si procederà sia al tentativo d'inserire da subito la persona nel gruppo di lavoro mettendolo a proprio agio, che ad una valutazione della stessa che potrà fornire ulteriori elementi per l'inserimento nel più idoneo gruppo lavorativo.

12 – Lista di attesa

Attualmente la struttura non dispone di una lista d'attesa.

Nel caso in cui si verificasse la necessità di redigerla, si seguirebbero i criteri di ordine temporale, fatta eccezione per i casi di particolare urgenza e gravità per i quali viene garantita la priorità, sempre a discrezione dei medici specialisti.

13 – Sospensione/cessazione della frequenza

La sospensione o la cessazione della frequenza possono essere decise sia dall'utente (famiglia), che dalla struttura stessa. Nel primo caso, l'utente può abbandonare la struttura senza alcun preavviso (fermi restando gli obblighi economici di cui al regolamento) . Nel secondo caso è la struttura stessa a valutare se le condizioni cliniche dell'ospite non siano più gestibili in quel contesto ambientale.

14 - Soddisfazione dell'Utente

La soddisfazione dell'utente viene monitorata usufruendo di un apposito questionario distribuito all'interno della struttura. La valutazione garantita a cadenza annuale.

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

15 - Riservatezza dei dati

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

All'ingresso, l'utente è invitato a firmare un apposito modulo per la raccolta del consenso informato.

16 – Aggiornamento professionale del personale

Oltre ad un costante monitoraggio dell'andamento dei Piani Assistenziali, vengono organizzati periodi incontri di formazione ed aggiornamento all'interno della struttura.

17 – Prezzario

L'importo della retta varia in base all'orario di permanenza nella struttura secondo l'allegato prezzario, cui vanno aggiunti il costo del pasto e del trasporto mediante pullmino (ove contemplati).

18 - Recapiti Telefonici e telematici

La Cooperativa “AllenaMENTE” può essere contattata, negli orari di apertura, al seguente **recapito telefonico**:

340 – 0551184

Indirizzo di posta elettronica : cooperativaallenamente@hotmail.it

Sito internet: <http://www.allenamentelaquila.it>