

SM STELLA MARIS



CENTRO DIURNO

Carta dei Servizi

20
23

*Per chi, navigando nel mare della vita,
ha perso la dimensione spazio-temporale,
la nostra **STELLA** sarà la luce per ritrovare la
strada della serenità.*



CARTA DEI SERVIZI

C E N T R O D I U R N O

Questa Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra noi e Voi, attraverso il quale **tutelare** i diritti degli Ospiti, **promuovere** la partecipazione collettiva, **migliorare** i servizi offerti attraverso i vostri suggerimenti.

Alle persone accolte vogliamo **garantire**:

- benessere psico-fisico;
- mantenimento delle abilità residue;
- massimo recupero funzionale;
- prevenzione delle complicanze dovute alla non-autosufficienza;
- occasioni di socializzazione;
- sicurezza.

I principi e i valori a cui si ispirano i nostri obiettivi si basano sul rispetto di ogni singola persona, condizione essenziale per garantire un'elevata qualità della vita e rendere **massima** la **soddisfazione** dei nostri Ospiti.

La Direzione di STELLA MARIS

*Prima bambino, poi adulto, infine anziano:
il suo vissuto è importante per noi.*



INDICE

LA MISSION	6
I PRINCIPI	8
LA STRUTTURA	11
Localizzazione	11
Gli spazi	12
Gli orari	14
La struttura organizzativa	15
GLI OSPITI	18
Ammissione	18
Documentazione per l' ammissione	19
Disponibilità dei posti	21
Presa in carico dell'Ospite	21
Piano assistenziale individuale	22
Durata	25
Dimissione	25
Retta e modalità di pagamento	27
I SERVIZI	28
QUALITÀ DEI SERVIZI	42
Standard generali di qualità	42
Standard specifici di qualità	43
Organizzazione dei servizi	44
IL CONTROLLO QUALITÀ	45
Questionario soddisfazione	45
Scheda di gradimento servizi	45
Gestione reclami	46
Modalità di richiesta cartella clinica	46
GLI AMBITI DI TUTELA	47
Tutela della persona fragile	47
Diritto alla privacy	47
Carta dei diritti della persona anziana	49

LA MISSION

Assicurare alle persone non autosufficienti il mantenimento di una condizione di vita dignitosa, stimolando e sostenendo l'autonomia, favorendo processi di socializzazione e conservando il contesto familiare, facendo particolare attenzione alla complessità dei loro bisogni con **professionalità** e con adeguati strumenti e metodologie di intervento. Fornire un modello di **assistenza** volto all'**aver cura** della persona, con approcci socio-sanitari, psico-educativi e di adattamento ambientale e relazionale, supportando i familiari e/o i caregiver in questo delicato impegno.

La mission del Centro Diurno Stella Maris è quello di dare una risposta



concreta ai bisogni di una società sempre più complessa, in ragione anche del cambiamento della composizione per età della popolazione che richiede regimi assistenziali semiresidenziali di supporto alle famiglie.

Il Centro nasce dall'esigenza di realizzare un sistema integrato di servizi ed interventi socio-sanitari. A tal fine, in considerazione della dinamicità, variabilità e complessità delle problematiche di salute della popolazione affetta da demenza, non necessariamente anziana, consente di intervenire in situazioni a rischio di emarginazione o comunque in condizioni di non autosufficienza parziale, derivante da limitazioni cognitive e funzionali, con necessità di tipo sanitario-assistenziale.

Se si interviene tempestivamente sul mantenimento delle capacità residue al massimo grado di efficienza, è possibile ritardare il passaggio alla Struttura residenziale.

La Struttura si impegna a:

- creare un percorso individualizzato di attività di mantenimento delle capacità cognitivo-affettive e clinico-motorie, come da PAI (Piano Assistenziale Individuale) redatto dalla Struttura o recepito dai Distretti Sociosanitari in caso di posti convenzionati;
- offrire agli Ospiti la possibilità di vivere in un ambiente sicuro e sereno, in compagnia di persone amorevoli e specializzate;
- offrire sostegno psicologico alle famiglie e ai singoli individui;
- favorire la continuità dell'Ospite con il proprio ambiente familiare;
- organizzare una giornata intensa di attività che canalizzi le energie e consente di trascorrere serenamente a casa le ore residue della giornata;
- alleggerire il carico assistenziale del familiare;
- offrire l'azione di una équipe multi-professionale integrata, in grado di far fronte alle problematiche relative alla progressione della malattia e allo stress familiare.

I PRINCIPI

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il **rispetto dei valori profondi** che fanno parte della cultura della nostra Struttura.

Di seguito sono riportati i principi ispiratori della Carta dei Servizi che guidano l'azione di le figure coinvolte nelle attività del Centro Diurno Stella Maris.

■ Centralità della persona

Abbiamo massimo rispetto per la dignità di ogni nostro Ospite, mettendo la sua persona al centro delle nostre attenzioni, consapevoli dell'importanza della vita in ogni fase del suo ciclo.

■ Unicità della persona

Ogni nostro Ospite è una Persona con storia e identità proprie, la cui singolarità riconosciamo e valorizziamo.

■ Autonomia delle scelte

L'Ospite deve potersi sentire a casa propria, con la possibilità di assumere scelte autonome, decidere del proprio tempo, incontrare persone a lui care, partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano.

■ Competenza e qualità delle cure

L'Ospite deve ricevere cure adeguate, continuative e tempestive in relazione ai suoi bisogni di salute; ogni nostra attività viene attentamente monitorata per garantire sempre alti livelli di qualità.

■ Qualità della Vita

All'Ospite viene garantita un'elevata qualità della vita grazie a servizi, per l'ambiente e alla persona, caratterizzati da professionalità, calore umano e rispetto della privacy.

■ Relazioni interpersonali

Le relazioni interpersonali all'interno del Centro Diurno Stella Maris si basano su valori come la cortesia e la capacità di ascolto.

■ Uguaglianza

I principi di uguaglianza dei diritti degli Ospiti rappresentano un punto cardine della filosofia di Stella Maris.

Ogni servizio viene prestato garantendo la parità di trattamento senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

■ Imparzialità

Il Centro Diurno Stella Maris ispira i propri comportamenti nei confronti degli Ospiti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale principio si indirizzano le finalità di ogni nostra attività.

■ Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.



■ Partecipazione

Partecipare significa essere protagonisti nel perseguimento di migliori condizioni di vita e di salute per tutti.

È incentivata la promozione della partecipazione attiva alla vita del Centro Diurno da parte di Ospiti, familiari, operatori, associazioni di categoria e volontariato, anche attraverso questionari, reclami, attività di ascolto e confronto, riunioni, etc. Lo scopo è di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e di favorire la collaborazione del territorio nei confronti del Centro Diurno Stella Maris.

■ Trasparenza e accessibilità

Il Centro Diurno Stella Maris assicura agli Ospiti e ai loro familiari ampia e completa informazione su qualsiasi aspetto relativo alla vita nella Struttura. Inoltre, vengono definiti gli standard e le modalità di raggiungimento dei massimi livelli di qualità dei servizi attraverso processi rivolti a una loro costante valutazione.

■ Efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati in modo da garantire efficienza e efficacia. Infatti, il Centro Diurno Stella Maris adotta misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi con l'impiego razionale delle risorse (efficienza), al fine di ottenere il massimo risultato in termini di qualità del servizio erogato agli Ospiti e soddisfazione dei lavoratori (efficacia).

I processi organizzativi, attraverso il rispetto dei tempi programmati e una formazione continua del personale, consentono di raggiungere entrambi gli obiettivi, i quali vengono garantiti da un accurato controllo di gestione.

■ Integrazione

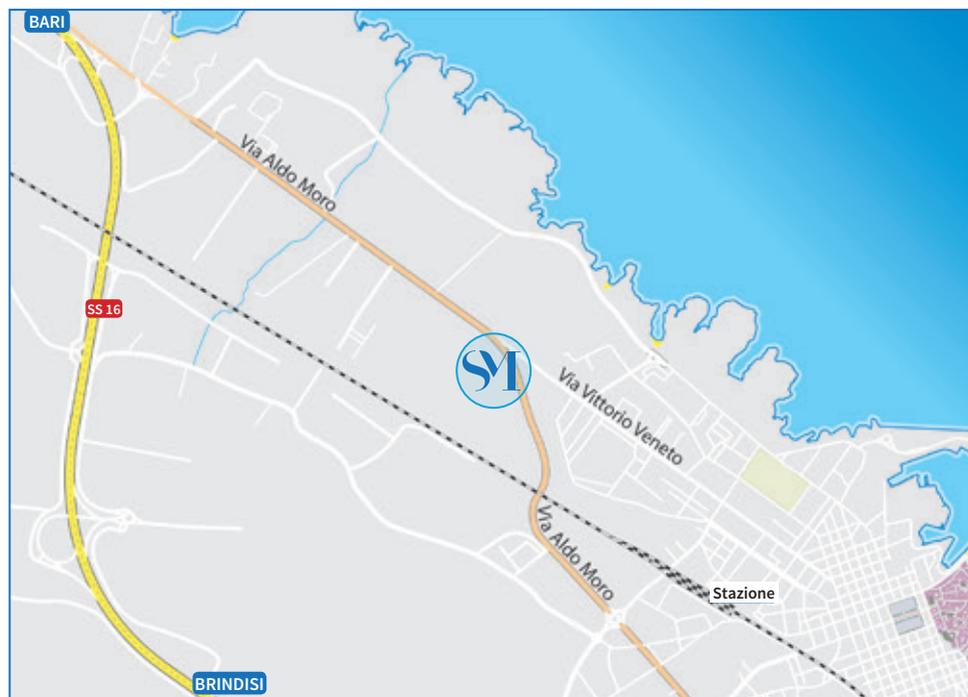
Particolare cura viene dedicata al perseguimento di una positiva integrazione con il Territorio, affinché l'inserimento nel Centro Diurno Stella Maris rappresenti una scelta dinamica e inclusiva in riferimento al contesto sociale.

LA STRUTTURA

Il Centro Diurno Stella Maris si trova in viale Aldo Moro n° 57, una delle più importanti arterie della città di Monopoli, in prossimità del centro urbano. È comodamente raggiungibile in auto ed è servita dalla fermata dell'autobus cittadino di linea, situata a circa 300 metri.

La Struttura è dotata di comodi parcheggi interni e riservati. Inoltre, a 70 metri è presente anche un ampio parcheggio ad uso pubblico.

► LOCALIZZAZIONE



► GLI SPAZI

Gli spazi sono organizzati ed articolati in modo tale da garantire un ambiente protesico. Il Centro Diurno Stella Maris offre ai propri Ospiti:

- Area Accoglienza;
- Area Amministrazione;
- Spazio Polifunzionale medico/infermieristico;
- Zona Ristorazione;
- Are Ricreativa e laboratoriale;
- Area per attività collettive;
- Area per attività individuali;
- Spazio per attività ludico, motorie e riabilitative;
- Area per la cura e l'igiene della persona;
- Zona Relax;
- Attività di stimolazione sensoriale, cognitiva ed emozionale;
- Giardino Alzheimer.

La presenza di molteplici spazi permette di condurre, con assistenza professionale e qualificata, attività diversificate individuali e di gruppo.



LUCE E COLORI

Il Centro Diurno è stato progettato secondo i principi della neuroarchitettura, realizzando ambienti di luce e colori, nel rispetto del principio della cromoterapia Alzheimer, il cui obiettivo è di stimolare capacità cognitive ed emotive.

Gli spazi sono ampi e la luce entra dall'esterno attraverso le grandi vetrate affacciate sui giardini e su verande protette. La Struttura è inoltre dotata di particolari impianti di illuminazione che consentono ad ogni Ospite la massima compensazione delle capacità visive.

SICUREZZA

Le aree presentano soluzioni idonee alla creazione di ambienti protesici, atti a garantire la sicurezza degli Ospiti. I mobili, le sedie e ogni altro arredo sono stati progettati perché siano sicuri, comodi, funzionali e per ogni età e per ogni specifica esigenza.

MUSICA

La musica, accuratamente scelta in base ai principi di musicoterapia, accompagna gli Ospiti nel corso delle attività quotidiane.

MENSA

A disposizione degli ospiti c'è la mensa interna, gestita da ditta altamente qualificata esterna che prepara pasti caldi controllati da una biologa nutrizionista. Il menù è vario e segue la dieta mediterranea, la più ricca e consigliata contro i problemi di natura dementigena o di decadimento cognitivo.

ATTIVITÀ

Il lavoro svolto dai vari operatori della Struttura considera ogni persona in modo globale e tende a valorizzare le diverse dimensioni della stessa non perdendo di vista il benessere complessivo, mantenendo sempre vivi interessi e abitudini.

IGIENE E AMBIENTI

Il servizio di pulizia generale degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature ed il servizio di lavanderia piana sono affidati in appalto a ditte esterne qualificate.

ATMOSFERE

Tutti gli ambienti presenti nel Centro sono stati strutturati in modo da poter accogliere ogni Ospite in un'atmosfera intima, che richiami il calore dell'abitazione.

Ogni stanza ha una fisionomia familiare e riconoscibile, perchè deve sostenere la persona nella memoria e garantire la giusta privacy e l'interazione sociale, la libertà e l'autonomia. Tutte le attività sono aperte al territorio col coinvolgimento della comunità locale.

BENI PERSONALI

Nel tempo di permanenza in Struttura dell'Ospite, il Centro Diurno Stella Maris avrà cura dei dispositivi e dei beni personali che lo stesso porti con sé, mentre è esonerato da ogni responsabilità riguardo qualsiasi bene prezioso e/o denaro dello stesso.

► GLI ORARI

I visitatori (familiari, amici, volontari) possono accedere alla Struttura:

PER INFORMAZIONI - dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15.30 alle 19.30, il sabato dalle 09.00 alle 13.00;



► LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Società è guidata dall'Amministratore Unico che ha anche la carica di legale rappresentante.

Il Centro Diurno Stella Maris ha puntato su un'attenta selezione del personale, per garantire ai suoi ospiti la migliore accoglienza, il clima più familiare e la migliore qualità dei servizi.

L'ORGANICO

La dotazione organica è composta da:

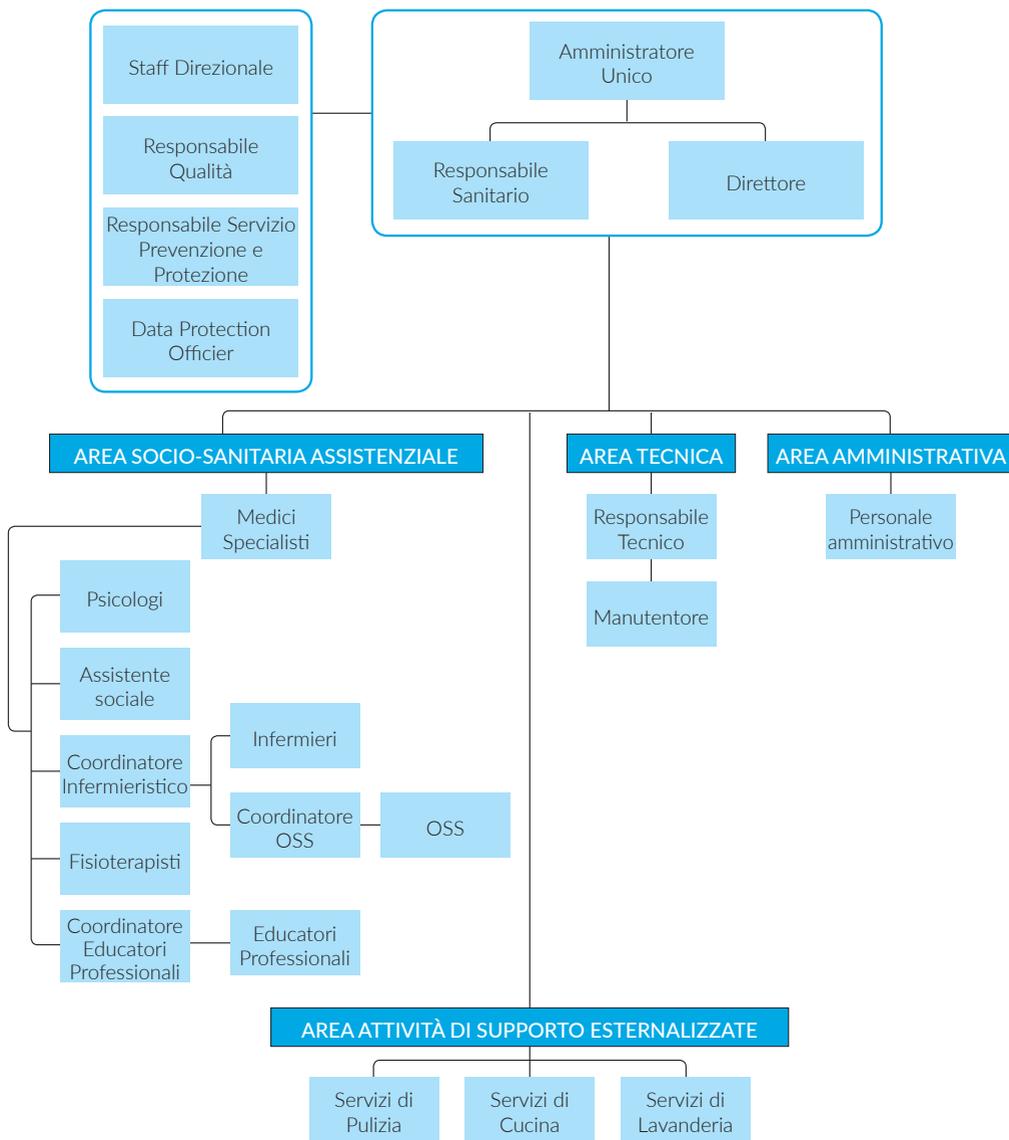
- Responsabile Sanitario
- Direttore
- Staff Direzionale
- Responsabile Qualità
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Data Protection Officer (DPO)
- Medici specialisti di struttura
- Psicologi
- Assistente sociale
- Coordinatore infermieristico (Caposala)
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Coordinatore OSS
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Coordinatore Educatori Professionali
- Educatore professionali
- Personale amministrativo
- Responsabile tecnico
- Manutentore

I servizi di pulizia, cucina e lavanderia piana vengono svolti da ditte qualificate esterne.

Tutti gli operatori addetti all'assistenza degli Ospiti sono riconoscibili mediante cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome e ruolo.



ORGANIGRAMMA



GLI OSPITI

Soggetti non autosufficienti affetti da demenza associata o meno a disturbi del comportamento, anche se non soggetti anziani con età superiore a sessantaquattro anni, non affetti da gravi deficit motori, con bassa necessità di tutela sanitaria, che per il loro declino cognitivo e funzionale non sono adeguatamente gestibili a domicilio per l'intero arco della giornata e traggono profitto da un intervento integrato nel Centro Diurno in regime di semiresidenzialità.

Non possono essere accolti nel Centro le seguenti tipologie di Ospiti:

- malattia psichiatrica (es., schizofrenia, ...);
- demenza di grado avanzato, tale da non consentire il ciclo semiresidenziale di assistenza e le tipologie di prestazioni ivi erogabili;
- disturbi del comportamento di entità tale da compromettere lo svolgimento delle attività del Centro.

Il Centro Diurno Stella Maris può ospitare fino a 30 persone.

► AMMISSIONE

Per l'ammissione si distinguono i posti in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) e posti non in convenzione.

POSTI IN CONVENZIONE

L'accesso ai servizi della residenza avviene con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza dell'Ospite, previa redazione del PAI, su diagnosi di demenza effettuata dal Centro per Disturbi Cognitivi e Demenze nell'ambito del competente DSS (CDCD) di cui al "Piano nazionale demenze" approvato con Accordo Stato-Regioni del 30/1/2014 o dagli altri servizi ospedalieri e territoriali specialistici (neurologi, psichiatri, geriatri).

POSTI NON IN CONVENZIONE

L'accesso ai servizi avviene con relazione dettagliata del proprio medico curante, soprattutto in riferimento al grado di autonomia personale e alle funzioni cognitive dell'Ospite.

► DOCUMENTAZIONE PER L'AMMISSIONE

I familiari interessati all'inserimento di un parente nel Centro Diurno si rivolgono alle addette al Front Office della Struttura avente funzioni di URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) per un colloquio informativo. Sono, poi, invitati a compilare la "Scheda Nuovo Contatto" ed effettuano una visita guidata all'interno della Struttura accompagnati dal Direttore o da un suo incaricato.

Nel caso in cui i familiari confermino il loro interesse e decidano per l'inserimento del proprio parente, l'Addetta alle relazioni con il pubblico fa compilare la "Domanda di ingresso" e richiede la seguente documentazione:



- documento d'identità in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- tessera esenzione ticket;
- documentazione sanitaria/clinica;
- relazione sanitario del Medico di Medicina Generale (MMG);
- verbale d'invalidità;
- copia di verbale di Giuramento di Amministratore di sostegno o Tutore (nei casi di presenza di tutela legale);
- autorizzazione all'ingresso nel Centro Diurno rilasciata dal D.S.S. (per i posti convenzionati con il SSR);
- P.A.I. rilasciato dal D.S.S. (per i posti convenzionati con il SSR).

Inoltre:

- documento d'identità in corso di validità, recapito telefonico e indirizzo mail del parente, o del tutore, o dell'AdS, firmatario del contratto di ingresso.

Il Responsabile Sanitario della Struttura, esaminata la documentazione clinica presentata ed eventualmente svolti gli approfondimenti necessari con i parenti o altri medici che hanno in carico il potenziale Ospite, valuta l'idoneità all'ingresso nel Centro Diurno.

In caso di "non idoneità", la documentazione viene prontamente restituita.



► DISPONIBILITÀ DEI POSTI

In caso di parere positivo, qualora non vi sia immediata disponibilità di un posto la domanda verrà inserita in apposita lista.

Il nostro Centro Diurno può ospitare 30 persone.

POSTI IN CONVENZIONE

Per i posti in convenzione con S.S.R. la Direzione della Struttura adotta la lista delle prenotazioni degli Ospiti autorizzati dal Distretto secondo un ordine dettato dalla data di autorizzazione. Nel caso di domande autorizzate in pari data, sarà privilegiata quella dell'Ospite che presenta i seguenti requisiti: maggiore età e grado totale di non autosufficienza. Infine, la Direzione appone le date del protocollo di arrivo delle autorizzazioni, determinando così la lista ufficiale.

POSTI NON IN CONVENZIONE

Per i posti non in convenzione, la Direzione, in cooperazione con il Responsabile Sanitario, redige una lista d'attesa, tenendo presente l'ordine cronologico di presentazione della domanda e altri fattori di natura socio-sanitaria (urgenza del caso, solitudine, stato di salute, distanza dalla residenza dei familiari, assenza di referenti adeguati, ecc.)

Non appena si rende disponibile un posto, l'Addetta alle Relazioni con il pubblico contatta il firmatario della "Domanda di ingresso", al quale viene concesso un termine di 24 ore per confermare l'interesse. In assenza di riscontro da parte dell'interessato o di un suo familiare o tutore o AdS, il Centro Diurno è autorizzata a contattare la successiva persona in lista di prenotazione.

► PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Al fine dell'ammissione, sono di fondamentale importanza i colloqui effettuati con il familiare di riferimento per conoscere la storia di vita dell'Ospite, le sue attitudini, gli interessi, le abitudini e le preferenze e per fornire tutte le informazioni inerenti il servizio e la sua organizzazione. L'inserimento è sempre subordinato all'assenso espresso dal soggetto,

quando è nella capacità di farlo, o di chi ne esercita la tutela o la curatela, e all'accettazione delle regole della Struttura ospitante delle quali si richiede il rispetto.

L'ingresso dell'Ospite in Centro Diurno avviene dal lunedì al sabato (no domenica e festivi), previo accordo con gli interessati sul giorno e sull'ora. Contestualmente vengono predisposte tutte le pratiche necessarie all'ingresso, tra cui la sottoscrizione del contratto di assistenza socio sanitaria da parte dell'interessato o dei parenti o tutori o AdS e la consegna della documentazione sulla privacy, della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno. In seguito, l'Ospite viene accolto dal personale medico, infermieristico ed assistenziale e da un Case Manager, il quale ne sarà il Responsabile di cura per tutto il periodo della frequentazione del Centro Diurno e rappresenterà un punto di riferimento per lui e per la sua famiglia.

Il giorno dell'ingresso, l'Ospite deve portare quanto specificatamente indicato nel "Corredo per l'ingresso nel Centro Diurno STELLA MARIS" allegato al Regolamento interno.

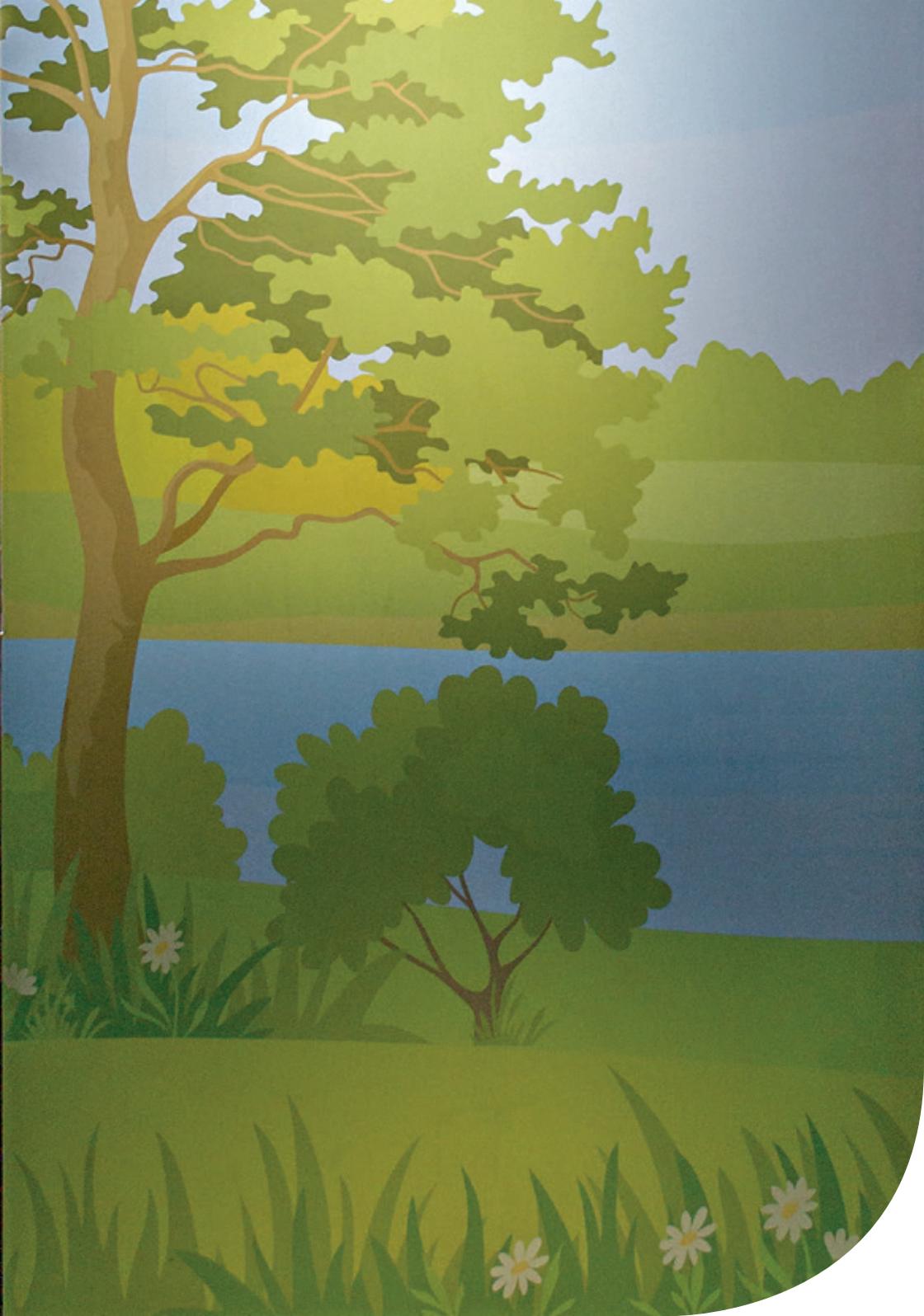
L'accoglimento definitivo dell'Ospite è subordinato ad un periodo di prova della durata di 30 giorni durante il quale verrà verificata la compatibilità dell'Ospite con la Struttura. In caso di esito negativo, la Struttura ha la facoltà di attivare la procedura di dimissione dell'Ospite

► PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Il Centro Diurno, una volta ammesso l'Ospite, si prende cura di lui applicando un insieme di protocolli che garantiscano il suo benessere fisico, sanitario e psicologico.

Un'equipe multidisciplinare (Responsabile Sanitario, medico specialista di Struttura, Psicologa, Assistente Sociale, Fisioterapista, Coordinatore Educatori Professionali, Caposala e Coordinatore OSS) con la supervisione del Case Manager che assume la funzione di garante, raccoglie i dati necessari per una valutazione multidimensionale, al fine di predisporre il Piano Assistenziale Individuale (PAI), coinvolgendo l'Ospite (se possibile)





e/o i familiari di riferimento.

A scadenze prefissate, e ogni qualvolta si evidenziano nuove problematiche, la cartella dell’Ospite viene aggiornata sulla base del controllo dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi inizialmente fissati nel PAI.

► DURATA

Per i posti convenzionati, la durata del trattamento semiresidenziale di mantenimento per trattamenti di lungoassistenza, fissata in base alle condizioni dell’assistito, così come indicato nel PAI redatto dall’UVM, può essere soggetta a proroga.

Per i posti non in convenzione la durata è stabilita in accordo tra le parti. La frequenza di utilizzo del Centro Diurno per ciascun Ospite potrà essere di 3 o 6 accessi a settimana, per 8 ore al giorno.

► DIMISSIONE

La dimissione dell’Ospite dal Centro Diurno può avvenire a seguito di:

- recesso contrattuale da parte dell’Ospite, o di chi ne ha la rappresentanza legale, con preavviso di 30 giorni;
- non frequenza immotivata del Centro Diurno per periodi superiori a 10 gg. consecutivi (per qualsiasi caso di assenza dell’Utente, il familiare deve darne comunque tempestiva comunicazione scritta alla Direzione).

La dimissione dell’Ospite, inoltre, può essere decisa unilateralmente dal Centro Diurno a seguito di:

- incompatibilità dell’Ospite con la Struttura, rilevata a seguito del periodo di prova di 30 giorni dall’ingresso;
- comportamento dell’Utente incompatibile con la vita comunitaria;
- sopravvenuto deterioramento delle condizioni fisico-psichiche dell’Ospite tali da non permettere l’erogazione della dovuta assistenza socio-sanitaria.
- morosità superiore a un mese nel pagamento della retta.



► RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La retta a carico degli Ospiti del Cento Diurno per i **posti in convenzione** con il SSR sarà definita in base alle tariffe stabilite dalla Regione Puglia con apposita delibera in vigore al momento dell'ingresso nella Struttura.

Con l'attuale delibera n. 1512 del 10/09/2020 la Giunta della Regione Puglia ha approvato le nuove tariffe per le prestazioni erogate dalle strutture socio-sanitarie per soggetti non autosufficienti, di cui al R.R. n. 4/19.

La retta a carico degli Ospiti per i **posti in convenzione con il SSR** sarà il 50% della tariffa stabilita dalla Regione Puglia.

In caso di variazione dell'importo della retta deliberata dalla Regione Puglia, la Struttura provvederà nel termine di 10 giorni alla comunicazione agli obbligati mediante affissione alla bacheca e con comunicazione individuale agli ospiti e/o soggetti obbligati al pagamento della retta medesima.

La retta a carico degli Ospiti per i **posti non in convenzione** con il SSR sarà indicata nel contratto di ingresso e sarà stabilita in base al carico assistenziale e ai servizi aggiuntivi richiesti nel rispetto delle tariffe massime stabilite dalla Regione Puglia.

Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali e sanitarie previste dal Regolamento Regionale n. 4 del 21/01/2019 e i servizi di ristorazione; invece, sono considerate a carico dell'Ospite le spese per: le visite specialistiche private, i servizi del podologo, del parrucchiere, del barbiere, dell'estetista, i presidi per l'incontinenza e le non autosufficienze, il costo dei farmaci, dei tickets e delle medicazioni e altri servizi non espressamente previsti dal suddetto R.R. 4/2019.

Le rette sono stabilite in misura giornaliera e vengono corrisposte, con mezzi di pagamento tracciabili, in via anticipata, entro 5 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto e successivamente entro il 5 del mese a cui si riferiscono, salvo rimborsi, nei casi di dimissione, nei tempi indicati nel contratto d'ingresso.

Al momento dell'ingresso non è previsto il versamento di una cauzione.

I SERVIZI

Ai nostri Ospiti, anziani non autosufficienti e soggetti affetti da demenza non più in grado di continuare a vivere nel proprio domicilio, vengono forniti servizi di assistenza qualificata da parte di un'équipe multidisciplinare composta da Responsabile Sanitario, medici specialisti di Struttura, psicologi, assistente sociale, infermieri, fisioterapisti, educatori professionali e OSS.

Tali interventi sono programmati in modo personalizzato.

SERVIZI SOCIO-SANITARI

- **Servizi sanitari e infermieristici**

Il soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite viene garantito da una rete di assistenza sanitaria, mediante monitoraggio continuo, attenta prevenzione ed erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistiche.

Il Medico di Medicina Generale (MMG) rimane il punto di riferimento sanitario dell'Ospite e interagisce con varie figure professionali interne al Centro Diurno, nell'ottica nel benessere del suo assistito.

Il MMG deve redigere una relazione sanitaria sulle condizioni generali di salute dell'Ospite riportante la terapia in corso, la programmazione di esami diagnostici ed ematici e indicazioni su particolari regimi alimentari. Inoltre, provvederà alla richiesta di tutti quei presidi sanitari necessari al benessere dell'assistito.

Il MMG lavora in stretta sinergia con l'intera équipe multidisciplinare della Struttura e, in particolare, col Responsabile Sanitario, i Medici Specialisti di Struttura e gli infermieri. Queste figure di supporto al MMG lo aggiornano tempestivamente sulla situazione clinica degli Ospiti, dei vari accadimenti comprese le eventuali osservazioni da parte dei parenti e lo allertano su eventuali bisogni urgenti di assistenza.

Qualora, su indicazione del Responsabile Sanitario e/o del medico specialista, su disposizione del MMG, in accordo con l'Ospite (quando possibile) e/o con il parente di riferimento, si rendano necessarie visite specialistiche esterne alla Struttura, l'infermiere si fa carico della prenotazione di tali visite, organizza il trasporto avvalendosi delle apposite Associazioni e ne informa l'Ospite e/o il parente. Il pagamento di tale trasporto è a carico dell'Ospite e/o della famiglia.

All'accompagnamento per le visite programmate e/o con carattere d'urgenza provvedono i familiari dell'Ospite, salvo diverso accordo con la Struttura.

Il costo di eventuali spese sanitarie, siano esse visite specialistiche private che esami non riconosciuti dal SSR, è a carico dell'Ospite e/o dei suoi familiari.

I medici (Responsabile Sanitario e medici di Struttura) e gli infermieri sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le necessarie informazioni.



• Servizi psicologici

Le prestazioni psicologiche svolte per gli Ospiti consistono in:

- valutazione Neuropsicologica per misurare le abilità cognitive e funzionali mediante l'utilizzo di strumenti standardizzati di valutazione globale e per specifiche funzioni, effettuata all'ingresso e periodicamente ogni tre/sei mesi;
- riabilitazione e mantenimento di tipo Cognitivo e Comportamentale:
 - ▶ Di tipo COGNITIVO
 - R.O.T. - Reality Orientation Therapy finalizzata al riorientare l'Ospite nello spazio e nel tempo, rispetto alla propria storia personale, al sé e all'ambiente circostante;
 - Memory Training finalizzato a sostenere ed incrementare apprendimento e memoria;
 - Stimolazione Cognitiva orientata al rinforzo e al mantenimento di funzioni cognitive specifiche;



- Terapia della Reminiscenza - Life Review Therapy basata sul richiamo e la valorizzazione di eventi di vita personale dell'Ospite, così da rafforzarne l'identità;
 - Terapia di Validazione impostata sulla comunicazione e l'ascolto dell'Ospite al fine di ridurre la tensione emotiva;
 - Terapia di Rimotivazione finalizzata a rivitalizzare interessi ambientali mediante discussioni di temi contingenti alla realtà circostante, così da contrastare l'isolamento;
 - Terapia Occupazionale volta a promuovere il ripristino ed il mantenimento di abilità di vita quotidiana.
- Di tipo COMPORTAMENTALE
- Terapia Comportamentale orientata a promuovere comportamenti positivi e a ridurre quelli disadattivi;
 - Terapia Contestuale - Milieu Therapy consistente nella modifica del contesto fisico, sociale ed affettivo in cui l'Ospite vive, al fine di renderlo compatibile con le sue capacità funzionali;
 - Medicina narrativa.

SERVIZI DI COUNSELING AI FAMILIARI

La Psicologa della Struttura garantisce un servizio di supporto ai Familiari degli Ospiti, fornendo i seguenti servizi:

- Caffè Alzheimer – momenti di condivisione con altri familiari delle difficoltà quotidiane nella gestione domiciliare della malattia e dell'opportunità di usufruire dei servizi offerti dal Centro Diurno;
- Assistenza psicologica – psicoeducazione di sostegno e di supporto alla famiglia nel percorso di evoluzione della malattia del proprio familiare.

• Servizi riabilitativi

Per ciascun Ospite è garantita la possibilità di accedere a prestazioni fisioterapiche, previo parere del Responsabile Sanitario e/o medico specialista, al fine di recuperare, dove possibile, i deficit funzionali singoli, ma anche per raggiungere la migliore qualità di vita possibile.

PROGRAMMA DI RIABILITAZIONE INDIVIDUALE

Il programma di riabilitazione motoria individuale è realizzato in modo articolato e calibrato sulla base delle esigenze individuali, utilizzando diversi trattamenti per un valido recupero motorio e funzionale. A tale scopo sono applicate metodiche volte al controllo del dolore, a contrastare le complicanze secondarie dell'immobilità o della rigidità, a stimolare la motilità attiva, la coordinazione motoria e la riprogrammazione posturale per il recupero dello schema corporeo.

Le attività previste riguardano:

- tecniche di rieducazione neuromotoria;



- tecniche di rieducazione funzionale;
- tecniche di rieducazione alla deambulazione;
- individuazione e selezione di eventuali ausili e addestramento all'uso.

PROGRAMMA DI RIABILITAZIONE MOTORIA DI GRUPPO

Il programma di riabilitazione motoria di gruppo è realizzato all'interno di gruppi costituiti da soggetti che presentano caratteristiche simili e per i quali sono previste le stesse finalità riabilitative.

Le attività previste riguardano:

- Kinesiterapia di Gruppo, una particolare terapia manipolativa, usata in fisioterapia, che si prefigge la riabilitazione e la rieducazione funzionale di singoli muscoli o gruppi muscolari o dell'intero organismo;
- programma di Ginnastica dolce, un progetto di gruppo che persegue l'obiettivo del mantenimento delle abilità residue per i soggetti che non necessitano di particolari interventi riabilitativi.

I fisioterapisti sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le necessarie informazioni.

• **Servizi assistenziali**

Le prestazioni di carattere assistenziale sono orientate all'assistenza diretta della persona e al soddisfacimento dei suoi bisogni fondamentali (alimentazione, igiene personale, mobilitazione, protezione), in un contesto sia sociale che sanitario, finalizzato a favorire il benessere e l'autonomia dell'Ospite.

Tutto il personale del Centro Diurno preposto a tali prestazioni è in possesso di qualifica professionale specifica di OSS (Operatore Socio Sanitario).

Per garantire il rispetto del principio dell'Unicità della persona e quello della Trasparenza, per ogni Ospite, fin dal suo ingresso, sarà individuato un Tutor che avrà cura di seguirlo in maniera diretta e particolare e che

potrà interagire con la famiglia scambiando informazioni indispensabili al suo benessere complessivo.

Il Coordinatore OSS, componente dell'équipe multidisciplinare della Struttura, coordina e controlla le attività delle OSS e partecipa alla predisposizione e all'aggiornamento del PAI e ne verifica l'applicazione.

- **Servizio Sociale**

L'Assistenza Sociale supporta l'Ospite, dal momento dell'accoglienza e per tutta la durata della sua permanenza nella Struttura Stella Maris, nella gestione di tutte le pratiche burocratiche e amministrative necessarie (richiesta ausili, invalidità civile, integrazione retta, interventi previdenziali, etc.)

- **Servizi animativi/educativi**

Gli educatori professionali, integrandosi con le altre figure, organizzano e promuovono attività volte a stimolare la mobilità fisica e psichica. A tal fine si attivano e/o si mantengono gli interessi dell'anziano, si stimola un'adeguata funzione cognitiva e si favorisce una socialità viva e positiva, anche grazie al supporto di Associazioni di volontariato, della famiglia e degli amici.

Attività laboratoriali

Numerose sono le attività laboratoriali (ad es., musicoterapia, arteterapia, i laboratori di oggettistica, pittorico-espressivi e di cucina) al servizio degli Ospiti per offrire loro occasioni in cui esprimere se stessi, realizzare attività manuali in maniera guidata e facilitata, stimolare la sfera della socializzazione, al fine di ridurre stati d'ansia e di tensione ed aumentare l'autostima.

Ortoterapia e aromaterapia

Consiste nell'affidare all'Ospite la cura di una o più piante, con obiettivi sia ricreativi, sia terapeutici, consentendo, ad esempio, mediante la



▲ Giardino



Cucina laboratoriale ▼



cadenza dei tempi di annaffiatura o potatura, di migliorarne il senso di orientamento temporale. Prendersi cura di organismi vivi, da soli o in gruppo, stimola il senso di responsabilità e la socializzazione; combatte efficacemente il senso di isolamento e di inutilità e, a livello fisico, sollecita l'attività motoria, migliora il tono generale dell'organismo e contribuisce ad attenuare stress e ansia.

Gli educatori professionali sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le necessarie informazioni.

• Servizi di socializzazione

La vita all'interno del Centro Diurno deve essere tale da soddisfare il bisogno e la capacità di rapporti sociali.

È un'attività basata sul presupposto che, creando momenti di socializzazione sia fra gli stessi Ospiti che con l'esterno (famiglia, amici, giovani, scuole, associazioni, etc.) possa essere favorito un clima sereno e propositivo, tale da stimolare ulteriormente la memoria. L'attività per eccellenza che viene



effettuata consiste nell'ascolto e rievocazione di episodi di vita vissuta. La famiglia dell'Ospite, concordandolo con il Direttore del Centro Diurno, può intervenire direttamente in alcune attività assistenziali o ludico-ricreative.

La visione di film e documentari consente di lavorare sia sul versante emotivo che su quello cognitivo, favorendo la stimolazione della memoria recente e remota; inoltre, si presta come ottimo elemento di aggregazione sociale e di scambio intergenerazionale.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E TECNICI

• Servizi amministrativi

Gli Uffici Amministrativi si occupano dei servizi amministrativi, contabili, del sistema informativo, dell'accoglienza di Ospiti e parenti, dei rapporti con Regione e Asl.

Le Addette al Front Office costituiscono l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) della Struttura. Sono a disposizione per informazioni di carattere generale sulle varie attività e sull'organizzazione interna e forniscono la modulistica richiesta e raccolgono reclami e segnalazioni di Ospiti, parenti, cittadini al fine di migliorare i servizi offerti.

Gli uffici amministrativi sono a disposizione degli interessati dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15.30 alle 19.30 (sabato dalle 09:00 alle 12:00).

Il Direttore della Struttura è disponibile ad un colloquio con gli Ospiti e i loro parenti durante la sua presenza in Struttura.

• Servizi tecnici

È assicurata l'ordinaria e la straordinaria manutenzione e il funzionamento degli impianti, con manutentore interno e interventi esterni di ditte specializzate.

SERVIZI ALBERGHIERI

• Servizi ristorazione

Il servizio di ristorazione, svolto nella cucina interna alla Struttura, si avvale di una ditta in outsourcing altamente qualificata, la cui professionalità garantisce la qualità e la bontà dei piatti somministrati.

Il Responsabile Sanitario, coadiuvato da una biologa nutrizionista, controlla l'adeguatezza del piano alimentare.

Il servizio comprende l'erogazione completa del vitto (pranzo e merenda). Agli Ospiti vengono proposti menù settimanali alternativi, con variazione stagionale. Il menù autunno/inverno e primavera/estate è esposto nella bacheca del Centro Diurno.

Dietro esplicita indicazione scritta del Responsabile Sanitario e previo accordo con la Direzione della Struttura, sono previsti particolari regimi dietetici per coloro che ne necessitano.

Di seguito, esempio di un menu di riferimento:



PRANZO

Menù variabile. Viene garantita la possibilità di scelta tra due primi, due secondi, due contorni, pane, frutta fresca e/o cotta e/o mousse di frutta, bevande.

MERENDA

Tè con biscotti o fette biscottate. In alternativa: succhi di frutta, yogurt, budino, mousse di frutta.

Gli orari dei pasti sono indicativamente i seguenti:

- 12.00 pranzo • 15.30 merenda.

È fatto divieto ai parenti di introdurre in Struttura cibo dall'esterno per il proprio congiunto. Solo in occasioni particolari (ad es., compleanni, festività, etc.) e previa autorizzazione della Direzione e del Responsabile Sanitario, è possibile portare in Struttura prodotti con provenienza certificata che devono essere consegnati esclusivamente al personale che provvederà alla somministrazione.

- **Servizio lavanderia**

Il servizio di lavanderia della biancheria piana viene esternalizzato a un'azienda qualificata.

Al momento dell'ingresso ogni Ospite dovrà essere dotato del corredo personale elencato nell'apposito prospetto allegato al contratto, che dovrà essere reintegrato sulla base delle richieste del personale incaricato.

È a cura dei parenti il compito di contrassegnare gli indumenti con apposito codice comunicato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico al momento dell'ingresso.

- **Servizio di pulizia**

I servizi di pulizia generale e degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature vengono esternalizzate ad apposita ditta qualificata. Si tratta di servizi di supporto per garantire l'operatività della Struttura e il soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite.

SERVIZI DI UTILITÀ

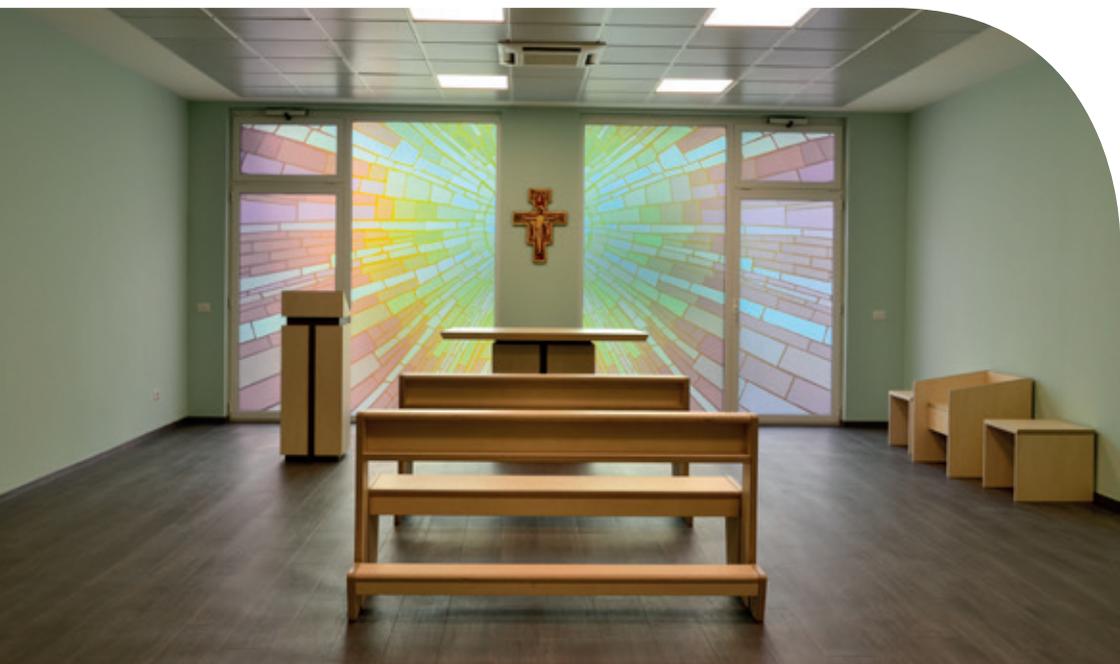
• Servizio a carattere religioso

Il culto della religione Cattolica, nel rispetto della libertà personale, è assicurato dalla Curia Vescovile in una cappella interna. La Struttura garantisce il rispetto di qualsiasi altra forma di culto religioso, riservando un ambiente idoneo.

Partecipare ad attività spirituali può rappresentare per l'Ospite un modo per mantenere l'autostima ed il senso di appartenenza sociale, per affrontare lo stress della malattia e per favorire la comunicazione con gli altri; inoltre, le funzioni religiose possono aiutare a rievocare ricordi e tradizioni del passato e mantenere l'orientamento temporale, data la cadenza delle festività religiose nel corso dell'anno.

• Sala relax

A disposizione degli Ospiti è stata riservata una stanza con due posti letto per momenti di relax e per ogni altra eventualità.



- **Trasporto**

A seguito di convenzioni con apposite ditte qualificate esterne di trasporto, è possibile per gli Ospiti di usufruire del servizio di trasporto, a proprio carico, dal proprio domicilio alla Struttura e viceversa.

- **Parrucchiere, estetista, barbiere, podologo**

L'Ospite può usufruire di un servizio interno qualificato del parrucchiere, dell'estetista e del barbiere, manifestando tale esigenza agli operatori. Inoltre, sulla base del bisogno rilevato dagli operatori e comunicato dal Coordinatore infermieristico ai parenti, oppure su richiesta diretta dell'Ospite, è a disposizione un podologo qualificato. Tali servizi sono a completo carico degli Ospiti.

- **Servizio telefonico**

È data la possibilità all'Ospite di effettuare telefonate (gratuitamente) e di riceverne tramite apparecchiatura portatile messa a disposizione nella Struttura.

- **Servizio bar**

Il servizio bar è a disposizione degli Ospiti, dei familiari e dei visitatori attraverso appositi distributori posti all'ingresso della Struttura.

SERVIZI DI VOLONTARIATO

- **Attività di volontariato**

La Struttura implementa convenzioni con apposite Associazioni al fine di promuovere al suo interno attività di volontariato e, inoltre, viene favorita la partecipazione di chiunque fosse interessato a svolgere attività di socializzazione e di supporto a favore degli Ospiti.

Gli operatori e i volontari presenti in Struttura sono dotati di specifico cartellino di riconoscimento.

QUALITÀ DEI SERVIZI

La Struttura garantisce il rispetto di Standard generali e specifici di qualità e quantità previsti dalle Linee Guida n. 2/95 e dall'art.58 L.R. 19/2006 e s.m.i.

► STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese.

Sicurezza e salute dei lavoratori e degli Ospiti

La Struttura ha predisposto un idoneo piano di emergenza e garantisce la formazione obbligatoria del personale a cui viene data informazione generale sui rischi a cui è sottoposto, sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso di dispositivi di protezione individuali, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, in ottemperanza agli obblighi contenuti del D. Lgs. 81/08 riguardante la tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro.

Sistemi informativi

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione dei bisogni degli Ospiti allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti anche informatici a disposizione del personale, collocati in apposite aree della Struttura, sono: software gestionali, procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, schede relative ai prodotti, etc.

HACCP

Come previsto dal Codex Alimentarius CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003 (il Codice internazionale raccomandato di pratiche generali di principi di igiene alimentare), è stato redatto il Manuale H.A.C.C.P. per verificarne

la sua applicazione. Il personale di cucina della ditta esterna che gestisce il servizio mensa ed il personale interno addetto all'attività di somministrazione degli alimenti seguono corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Offerta di un ambiente di lavoro confortevole e stimolante

Il Centro Diurno ha predisposto un questionario sul benessere, sul clima organizzativo e sulla valorizzazione delle risorse umane, per valutare la relazione tra il personale e l'intera organizzazione.

Programmi di miglioramento

Il Centro Diurno porta avanti programmi di miglioramento continuo applicati alle attività e ai processi orientati alla gestione della Qualità.

► STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità/quantità di specifiche prestazioni, verificabili dall'Ospite stesso.



Standard di qualità specifici raggruppati per aree

SEMIRESIDENZIALITÀ	
Numero di letti riservati agli Ospiti del Centro Diurno	2
Possibilità di usufruire di un parrucchiere operante ad orari fissi	SI
Possibilità di usufruire di un podologo operante ad orari fissi	SI
Presenza di un bar o di un distributore di bevande calde o fredde	SI
Presenza di locali dedicati al culto	SI
RIABILITAZIONE	
Numero medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa	12
VITTO	
Il menù garantisce adeguati apporti nutrizionali e calorici	SI
Distribuzione del pranzo entro le ore 13:00	SI
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	
Tutto il personale di ruolo a contatto con l'Utente è chiaramente identificabile	SI
Esistenza dell'ufficio relazioni con il pubblico	SI
Consegna all'ammisione della Carta dei Servizi e del Regolamento interno.	SI
ASSISTENZIALE	
Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana ed al bisogno	SI
Agli Ospiti incontinenti è garantito il cambio del pannolone al bisogno	SI
EDUCAZIONE/ANIMAZIONE	
Numero medio di ore settimanali dedicate all'attività educativa	144

► ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Giornata tipo dell'Ospite

08.30-09.00	Accoglienza Ospiti;
09.00-12.00	attività di animazione e socializzazione, attività socio-sanitarie e riabilitative, igiene dell'Ospite;

12.00-13.00	pranzo;
13.00-16.00	relax pomeridiano, igiene dell'Ospite, attività di animazione e socializzazione, attività socio-sanitarie e riabilitative;
	merenda;
16.00-16.30	saluto dell'Ospite e organizzazione del rientro a casa.

IL CONTROLLO QUALITÀ

Obiettivo del Centro Diurno è fornire servizi e prestazioni sempre di altissima qualità. Per raggiungere tale obiettivo la Struttura avvia processi atti ad un continuo miglioramento delle performance di ogni attività realizzata. Per il Centro Diurno Stella Maris non è sufficiente la “conformità” del Servizio a quelli offerti, ma è necessario e indispensabile che i servizi offerti soddisfino “realmente” gli Ospiti e i loro familiari.

► QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

È stato predisposto un questionario denominato “Questionario di valutazione del grado di soddisfazione” rivolto agli Ospiti e ai familiari. L'analisi dei feedback ricevuti su eventuali conformità dei servizi o loro non conformità a quanto garantito, contribuirà alla predisposizione e allo studio di indicatori sull'efficacia e sull'efficienza dei processi finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

► SCHEDE DI GRADIMENTO SERVIZI

Per coloro che entrano in contatto con la Struttura (Ospiti, familiari, operatori, ecc.) è possibile esprimere il gradimento su specifici servizi offerti, mediante segnalazioni, osservazioni, apprezzamenti e suggerimenti presentati con apposita scheda di gradimento che sarà costruttivamente analizzata dal Direttore e dal Responsabile Sanitario.

► **GESTIONE RECLAMI**

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori che si ritengano non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

La raccolta e l'analisi dei reclami è parte integrante del sistema di informazioni del servizio in quanto fornisce utili informazioni sulle aree di insoddisfazione. Gli Ospiti, i familiari, i volontari e gli operatori possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con il Front Office, che assume anche le funzioni di "Ufficio Relazioni con il Pubblico";
- tramite colloquio con l'Assistente sociale;
- tramite colloquio con il Responsabile Sanitario;
- tramite colloquio con il Direttore;
- tramite modulo di reclamo disponibile presso il Front Office.

La gestione del reclamo, regolarmente riportato in ordine cronologico in apposito registro, prevede il rilascio della relativa ricevuta e una risposta scritta o orale della Struttura a chi lo ha inoltrato (non in forma anonima) entro e non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione.

► **MODALITÀ DI RICHIESTA CARTELLA CLINICA**

La Struttura riconosce il diritto degli Ospiti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere, presso la Struttura stessa, alla cartella clinica per prenderne visione o per richiederne il rilascio in copia.

Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando l'apposito modulo predisposto dalla Struttura, richiedibile direttamente presso il Front Office.

A richiesta inoltrata, verrà rilasciata ricevuta e sarà fornita risposta entro trenta giorni, alle tariffe indicate nel modulo.

GLI AMBITI DI TUTELA

► TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE

La Struttura Stella Maris si fa carico di mettere al corrente Ospiti e parenti sulle disposizioni relative alla tutela e ai diritti dei nostri Ospiti, in quanto persone fragili o anziane.

Un'informativa più dettagliata di tali disposizioni può essere richiesta al momento dell'ingresso in Struttura.

► DIRITTO ALLA PRIVACY

La Struttura garantisce il rispetto delle norme in materia di Privacy, come previsto dagli artt. 13-14 del Reg. UE 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e s.m.i. A tal fine ha predisposto l'informativa e la richiesta del consenso al trattamento dei dati personali



TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Si specifica che il titolare del trattamento dei dati è la ditta Petrolpuglia srl. Per garantire la privacy degli Ospiti è presente un Responsabile Protezione dei Dati (DPO) – in italiano RPD, Responsabile della Protezione dei Dati – figura introdotta dal GDPR (General Data Protection Regulation) che ha la funzione di affiancare i responsabili al trattamento dei dati affinché li conservino e li gestiscano, seguendo i principi e le indicazioni del Regolamento europeo.

Il DPO è un consulente tecnico e legale, con potere esecutivo. Infatti, il suo ruolo è doppio: non solo consiglia e sorveglia, ma funge anche da tramite fra l'organizzazione e le autorità.

I suoi compiti sono indicati in maniera puntuale nel GDPR all'articolo 39 e sono essenzialmente tre: informare, sorvegliare e cooperare.



► CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Al fine di una maggior tutela degli anziani si riporta un estratto della Carta dei diritti della persona anziana, D.G.R. n. 7435 del 14/12/2001.

“Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale e sociale di una popolazione, ma anche perché costituiscono sempre più una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull’educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull’adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, favorendo la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La Carta, stabilisce che la persona ha diritto:

- Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della persona in difficoltà;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di accudire e assistere l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.
- resta comunque garantito all’anziano malato il diritto di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;

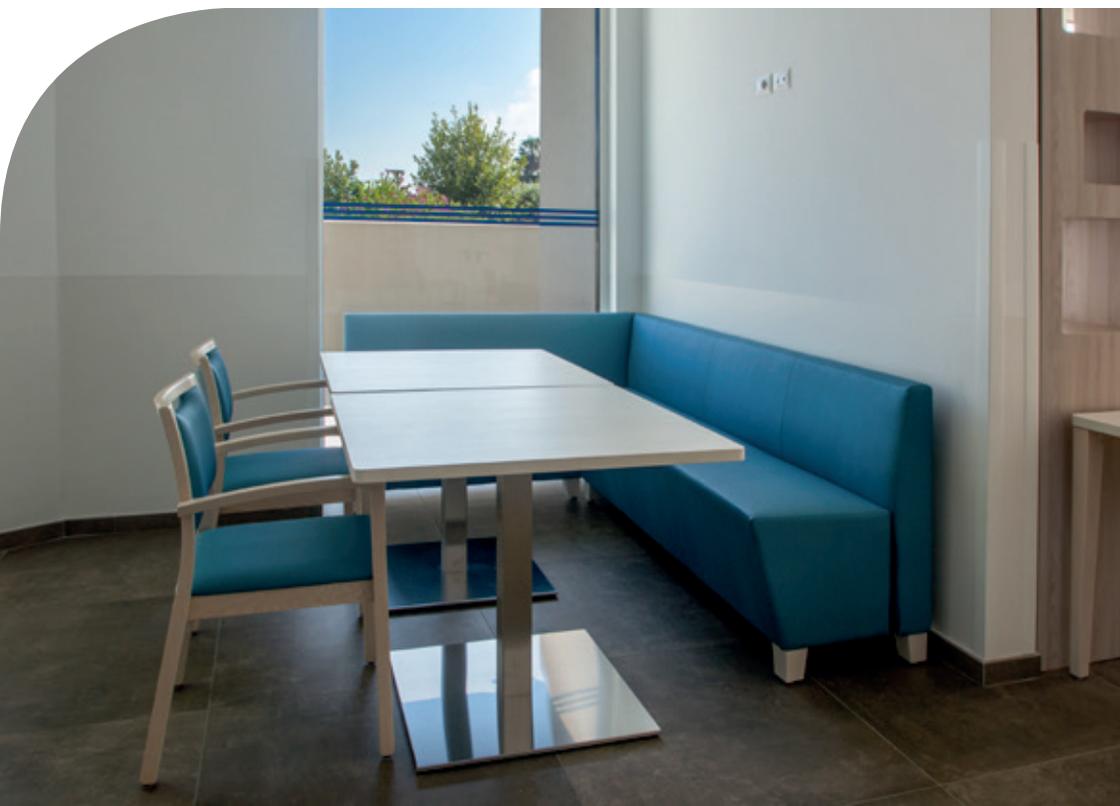
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di contrastare, in ogni ambito della società, qualsiasi forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare affinché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.
- la persona anziana è al centro dei diritti e di doveri non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- la società e le istituzioni hanno il dovere:
- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a

tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;

- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.”



viale Aldo Moro, 57 • 70043 • Monopoli (Ba)

tel. 080 410 7462

e-mail: info@stellamarismonopoli.it

pec: stellamaris@pec.cloud

www.stellamarismonopoli.it

ramo d'azienda di Petrolpuglia s.r.l.

via Magenta, 15 - Monopoli (Ba)

P.I./C.F. 00254920721

SM
STELLA
MARIS
CENTRO
DIURNO

