

CENTRO DIURNO

*Lasciati
Raccontare* 

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno per soggetti non autosufficienti
R.R. n. 4/2019

PRAGMA SRL

Centro diurno per soggetti non autosufficienti
Via Santonio Veneziani , n.16 – Bisceglie (BT) 76011
pragmasrl2016@libero.it
pragmasrl2016@legalmail.it
0803967297-3511542487

*“Se sei una persona che assiste
a tempo pieno un malato di Alzheimer o di un’altra demenza,
ti prego,
datti il permesso di non essere perfetto,
perché non lo è nessuno e
nessuno fa sempre ogni cosa in modo giusto aiutando un malato così complesso;
non tutti, tra coloro che ti circondano,
sapranno mai quanto sia faticoso stare accanto al tuo caro;
in più devi anche accettare che spesso, nonostante tutto quello che dai e fai,
il tuo caro
sta anche peggio di ieri:
pertanto rallegrati quando trovi delle soluzioni che funzionano,
anche se funzioneranno solo per un po’;
per favore,
premiati con piccole gratificazioni
o fatti da solo dei piccoli regali di tanto in tanto;
trova sempre,
anche se stanco di tutto,
la forza di perdonarti se qualcosa non è stata fatta bene,
ma, soprattutto,
non sentirti mai in colpa di nulla perché
in fin dei conti devi solo essere
fiero di essere
così vicino alla persona che ami.”*

Presentazione

Il **Centro Diurno Lasciati Raccontare**, gestito dalla **Pragma S.r.l.**, è un servizio autorizzato e iscritto al Registro Regionale, convenzionato con il **Servizio Sanitario Regionale**, rivolto a **persone non autosufficienti**, in particolare affette da **demenza**, con o senza disturbi del comportamento. La nostra struttura, attiva sul territorio di **Bisceglie** dal 2011, si configura come un presidio sociosanitario semiresidenziale che garantisce accoglienza, cura e assistenza qualificata nell'arco della giornata. Il Centro rappresenta una risposta concreta ai bisogni di pazienti e famiglie, con l'obiettivo di favorire il mantenimento delle capacità residue dell'ospite, la sua socializzazione e la qualità della vita, all'interno di un ambiente sicuro, accogliente e attento. Il modello assistenziale adottato è centrato sulla persona e sulla sua famiglia: ogni intervento è personalizzato attraverso la predisposizione di un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, redatto in sinergia con l'**UVM** (Unità di Valutazione Multidisciplinare) e l'équipe multidisciplinare del Centro. All'interno della presente **Carta dei Servizi** troverete tutte le informazioni utili per conoscere le modalità di accesso, le prestazioni offerte, gli standard di qualità garantiti, i diritti e i doveri degli utenti e delle famiglie, in un'ottica di trasparenza, ascolto e partecipazione attiva. L'impegno del **Centro Diurno Lasciati Raccontare** è quello di offrire un ambiente terapeutico e relazionale, integrato nel territorio, che non si limiti a fornire assistenza, ma promuova benessere, dignità e inclusione.



Come si accede al centro

Al **Centro Diurno Lasciati Raccontare** si accede con preventiva autorizzazione rilasciata dall'Area Socio Sanitaria dell'Asl Bat a seguito di UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su diagnosi di demenza effettuata da medico specialista convenzionato con il SSN e/o 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 30/10/2014 o dagli altri servizi ospedalieri e territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici). 3730 Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 9 del 25-1-2019

La presa in carico

La presa in carico del paziente deve essere concordata a seguito di accettazione all'inserimento da parte del paziente e successiva autorizzazione alla presa in carico da parte dell'Area Socio Sanitaria dell'Asl Bat e comunicata dalla struttura alla stessa al fine del monitoraggio del percorso assistenziale e dei posti disponibili iscritti a catalogo. La struttura comunicherà l'avvenuta presa in carico anche al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente e alla Porta Unica di Accesso. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe).

Dimissioni

La non frequenza immotivata del centro per periodi superiori ai 10gg. consecutivi equivale alla dimissione volontaria. La durata del trattamento semiresidenziale di mantenimento per i trattamenti è fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel PAI redatto dall'UVM, e può essere soggetto a proroga. Al termine del percorso di trattamento assistenziale di mantenimento, in assenza di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo semiresidenziale e persistendo il bisogno del paziente di assistenza, questi sarà trasferito in altro setting assistenziale appropriato, preferibilmente di tipo domiciliare, dietro nuova valutazione da parte dell'UVM.

Proroga

La richiesta di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo semiresidenziale di mantenimento di Centro diurno deve essere preventivamente autorizzata dall'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante.

A tal fine la famiglia dovrà recarsi, almeno 30 giorni prima, nuovamente c/o la Porta Unica di Accesso e avanzare richiesta di proroga, fornendo tutta la documentazione necessaria alla rivalutazione da parte dell'UVM. La struttura che ha in carico il paziente,

almeno 30 giorni lavorativi prima della scadenza, notifica inderogabilmente la richiesta di proroga alla UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.

L'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante provvede alla valutazione della richiesta di prosecuzione del trattamento e a comunicare, in caso di esito favorevole, l'autorizzazione alla struttura richiedente, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.

Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente la prosecuzione del trattamento in regime di proroga.

Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe) in sede di verifica dell'appropriatezza che vale fatto salvo il periodo di proroga tacitamente accordato.

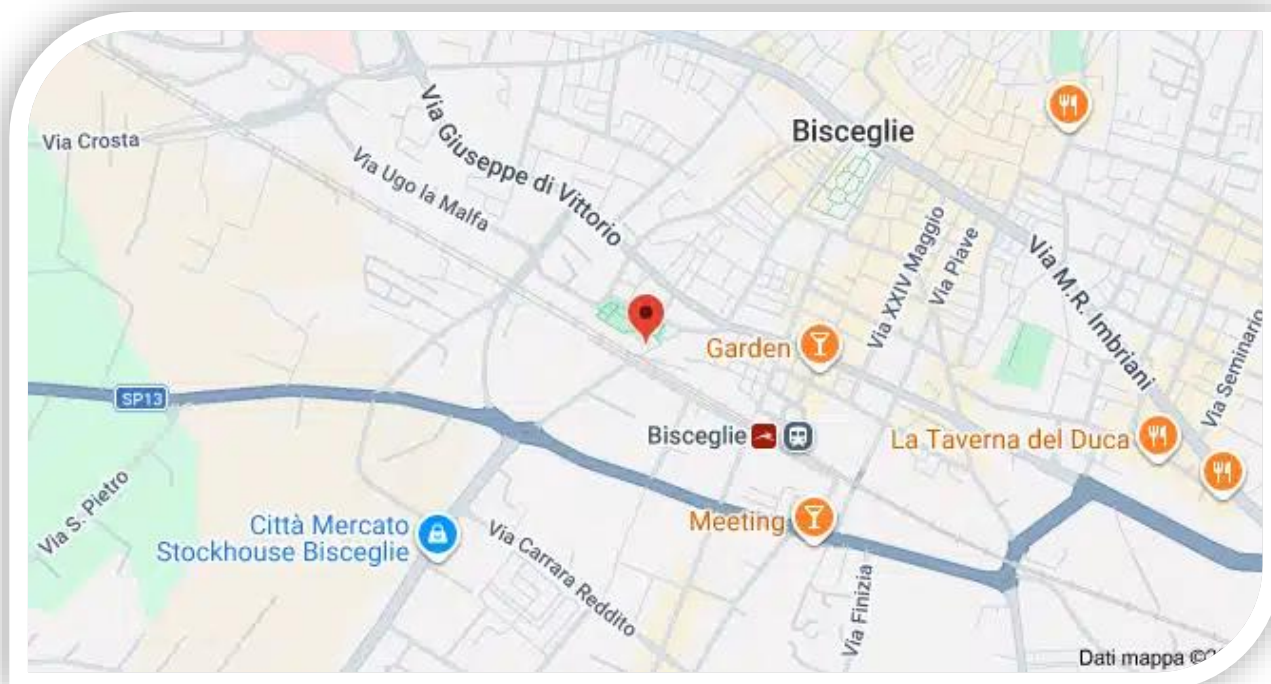
Si precisa che per l'accesso al Centro diurno per soggetti non autosufficienti l'UVM si integra o coordina con il Centro per Disturbi Cognitivi e Demenze nell'ambito del competente DSS (CDCD) di cui al "Piano nazionale demenze" approvato con Accordo Stato – Regioni del 30/10/2014 o con gli altri servizi territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici), competenti per la diagnosi di demenza.

Analogha procedura è attivata in caso di esito negativo alla richiesta di proroga.

Chi siamo, cosa facciamo, dove siamo

Il Centro Diurno per soggetti non autosufficienti è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno, dedicata all'accoglienza di persone che, a causa di un declino cognitivo o funzionale, presentano bisogni non completamente gestibili a domicilio durante l'intera giornata.

Il nostro Centro Diurno è ubicato in **Via Santonio Veneziani, n. 16- Bisceglie (BT)**. La struttura garantisce apertura ed erogazione dei servizi per almeno otto ore al giorno, dal lunedì al sabato, dalle ore 8:30 alle 16:30, esclusi i giorni festivi previsti dal calendario. La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente può variare da 3 a 6 accessi settimanali, in base a quanto stabilito nel Piano Assistenziale Individuale (PAI). Il Centro è in grado di accogliere fino a 30 ospiti. All'interno della struttura è assicurata l'assistenza nello svolgimento delle attività e delle funzioni quotidiane, inclusi servizi a carattere assistenziale come l'igiene personale, nonché la somministrazione dei pasti, in relazione agli orari di apertura. Per raggiungere il Centro Diurno, la fermata della linea urbana più vicina si trova a circa 100 metri dall'ingresso. Nelle vicinanze è presente anche la stazione ferroviaria.



A chi ci rivolgiamo

DESTINATARI

Il Centro è destinato a soggetti affetti da demenza, con o senza disturbi del comportamento, indipendentemente dall'età, purché:

- Non presentino gravi deficit motori e siano gestibili in regime di semi-residenzialità;
- Siano in grado di trarre beneficio da un intervento integrato;
- Possano usufruire di un percorso personalizzato attraverso la predisposizione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI), definito con specifici programmi per ciascun paziente.

STRATEGIA

Il percorso strategico del Centro non si rivolge esclusivamente al paziente, ma coinvolge attivamente anche la famiglia, che spesso sopporta il carico assistenziale ed emotivo maggiore. Per questo motivo, il Centro Diurno è concepito come un servizio territoriale, facilmente accessibile e vicino alle esigenze della cittadinanza, promuovendo interventi integrati tra operatore, paziente e famiglia.

Tariffe e Contributi per l'Accesso al Centro

La retta giornaliera copre tutte le attività sanitarie, riabilitative e socio-sanitarie, inclusi i relativi materiali e servizi connessi.

Attualmente, la retta ammonta a €81,63 al giorno, di cui:

- €40,82 a carico della ASL;
- €40,82 a carico della famiglia o del Comune, attraverso i Buoni Servizio, calcolati in base al reddito ISEE e alle autorizzazioni previste.

Tale importo è valido con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento Regionale n. 4 del 21 gennaio 2019, e più specificatamente con l'adozione da parte della Regione Puglia della DGR n. 1490 del 28.10.2022 portante modifiche alla DGR n. 1293/22 del 20.09.2022

La quota di compartecipazione a carico delle famiglie deve essere versata entro i primi 10 giorni del mese successivo alla frequenza del Centro.

Il personale

Per ciascun paziente è garantita la predisposizione di un **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**, con programmi personalizzati e tempi di realizzazione definiti. Il piano include anche incontri informativi con il caregiver e la presa in carico del nucleo familiare finalizzata a suggerire modalità più consone da mettere in atto al fine di potenziare le risorse residue dell'utente e ridurre il carico emozionale del caregiver.

Il Centro assicura la presenza continuativa del seguente personale qualificato:

- 1 medico specialista, con funzione di responsabile sanitario;
- 1 medico consulente neurologo;
- 1 psicologo;
- 1 assistente sociale;
- 1 infermiere;
- 1 terapeuta della riabilitazione;
- 4 educatori professionali;
- 5 operatori socio-sanitari dedicati all'assistenza quotidiana.

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato tramite attività didattiche interne ed esterne, anche riconosciute ai fini ECM, e possiede le necessarie qualifiche professionali e titoli legalmente riconosciuti. Servizi e spazi dedicati agli ospiti:

- **Stanza per il riposo**, adeguatamente arredata, con 2 letti, destinata al relax degli ospiti;
- **Servizio di trasporto andata/ritorno**, organizzato secondo orari concordati con le famiglie.

Il responsabile sanitario

Il Responsabile Sanitario del Centro Diurno garantisce la propria presenza per almeno 4 ore settimanali (dalle ore 9:30 alle 12:30).

Al medico, cui è affidata la direzione sanitaria, competono le seguenti responsabilità:

- Garantire la formulazione e l'applicazione del Regolamento Interno;
- Verificare l' idoneità del personale, delle attrezzature e degli impianti;
- Vigilare sull'osservanza delle norme igienico-sanitarie, sulla sicurezza ed efficienza degli strumenti e dei locali, nonché sulla corretta applicazione delle metodologie operative;
- Controllare la gestione e la somministrazione dei farmaci;
- Assicurare il rispetto delle norme relative alle incompatibilità del personale;
- Garantire la regolare presenza del personale all'interno del Centro;
- Sovrintendere alla predisposizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) per ciascun paziente e alla corretta erogazione dei servizi previsti;
- Essere responsabile della compilazione, aggiornamento periodico e archiviazione delle cartelle cliniche degli ospiti;
- Promuovere e vigilare sull'aggiornamento formativo dell'équipe della struttura.



Giornata Tipo

Ore 8:30 – 9:30

- Arrivo degli utenti con servizio di trasporto;
- Accoglienza degli ospiti;
- Merenda.

Ore 9:30 – 12:30

- Attività di stimolazione e riattivazione cognitiva;
- Attività di stimolazione sensoriale;
- Fisioterapia di gruppo e ginnastica dolce;
- Attività musicali;
- Stimolazione emozionale;
- Attività di socializzazione;
- Attività di reminiscenza;
- Attività ludiche;
- Laboratori artistici;
- Laboratori di cucina;
- Ortoterapia;
- Pet therapy



Ore 12:30 – 14:00

- Pranzo;
- Attività di memoria procedurale: preparazione del caffè;
- Riordino della sala.

Ore 14:00 – 16:30

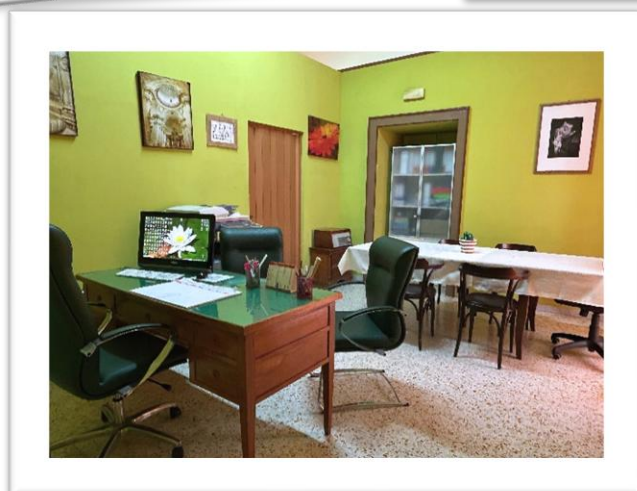
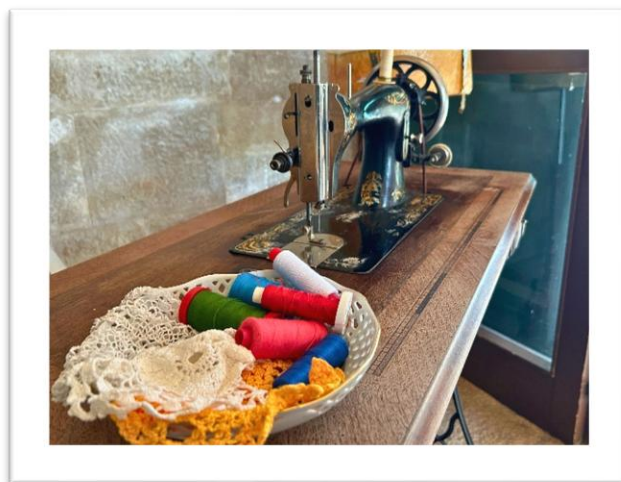
- Igiene e cura della persona;
- Momenti di rilassamento;
- Attività occupazionali;
- Attività di animazione;
- Rientro e trasporto degli ospiti.

Attività del Centro Diurno

Il Centro offre una gamma completa di servizi e attività, mirati al benessere e alla stimolazione degli ospiti:

- Servizio di accoglienza;
- Cura e assistenza alla persona;
- Servizio medico e infermieristico;
- Terapia occupazionale e attività di stimolazione/riattivazione cognitiva, tra cui memory training, terapia di riorientamento alla realtà e training procedurale;
- Stimolazione sensoriale, come musicoterapia, arte-terapia, aromaterapia e simili;
- Stimolazione emozionale, inclusi terapia della reminiscenza, terapia della validazione, pet-therapy e psicoterapia di supporto;
- Strategie per la riduzione della contenzione, con particolare attenzione all'uso consapevole dei farmaci e all'impiego dei presidi di sicurezza;
- Attività di socializzazione, ricreative, ludiche, culturali e religiose;
- Servizio pasti;
- Servizio trasporto da e per l'abitazione degli ospiti.

Le attività sono aperte al territorio e progettate valorizzando le risorse della comunità locale.



Standard generali e specifici di qualità'

Il Centro Diurno rappresenta un'opportunità terapeutica non farmacologica rivolta a persone non autosufficienti che necessitano di un percorso assistenziale e riabilitativo. Il trattamento è sviluppato all'interno di un progetto condiviso da tutti gli operatori, costruito con uno sguardo attento ai bisogni, alle esperienze e alle prospettive dei nostri ospiti.

Accanto ai servizi focalizzati sugli aspetti clinici, il Centro Diurno introduce un innovativo modello di assistenza "protesica". Questo approccio mira a fornire un sostegno – una vera e propria "protesi" – alla persona, promuovendo l'adattamento dell'ambiente fisico e sociale in cui essa vive e in cui l'operatore si trova ad agire. Il Modello Protesico persegue il benessere dell'individuo, inteso come raggiungimento del miglior livello funzionale possibile, attraverso tre elementi fondamentali della cura:

- Persone
- Programmi
- Spazio fisico

Si tratta, dunque, di un modello sistemico, che parte dalla comprensione delle problematiche dell'ospite per valorizzare a 360° le sue capacità residue, la sua storia personale e i suoi desideri. La riuscita di questo modello riabilitativo si fonda sull'integrazione e sulla collaborazione tra tutti gli attori coinvolti: l'UVM, l'équipe del Centro Diurno, gli ospiti e le loro famiglie. La qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo prioritario, finalizzato alla crescita del Centro, al mantenimento e al costante miglioramento della soddisfazione dei nostri ospiti e dei loro familiari.

Per ogni ospite viene elaborato un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), condiviso con l'équipe multidisciplinare, con l'utente e con la famiglia. Il PAI si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Controllare e contenere i disturbi comportamentali
- Recuperare e potenziare l'autonomia personale e sociale
- Evitare/ ritardare il più possibile l'istituzionalizzazione dell'utente

Il progetto terapeutico-riabilitativo può considerarsi qualitativamente soddisfacente una volta conseguiti gli obiettivi specifici per ciascun ospite e consolidata una maggiore autonomia individuale.

La qualità degli interventi del Centro Diurno si fonda su:

- Personalizzazione dell'assistenza, in base alle capacità residue e ai bisogni dell'ospite

- Definizione di obiettivi generali e specifici a breve, medio e lungo termine, tradotti in attività concrete
- Condivisione delle modalità di intervento attraverso diari operativi, riunioni d'équipe e cartelle di lavoro condivise
- Verifica e revisione annuale del progetto, in collaborazione con la famiglia
- Valutazione periodica della soddisfazione delle famiglie
- Professionalità dell'assistenza, garantita da personale qualificato, dal rispetto dei codici deontologici e dalla tutela degli ospiti

Particolare attenzione è dedicata al “Progetto Famiglia”, che prevede la presenza dell'équipe multidisciplinare del Centro Diurno in giornate organizzate ad hoc, durante le quali, i familiari possono condividere la propria esperienza, partecipare a percorsi come le attività del Caffè Alzheimer, open day, incontri strutturati su tematiche specifiche, pensati per offrire momenti di confronto, informazione e supporto emotivo.

Regole del centro diurno

Gli utenti del Centro Diurno sono tenuti a osservare le seguenti norme di comportamento, al fine di garantire il corretto svolgimento delle attività e tutelare i diritti di tutti gli ospiti.

- È necessario rispettare gli orari e i giorni di frequenza previsti dal proprio PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato).
- Gli orari del trasporto devono essere rispettati scrupolosamente per evitare ritardi e disagi agli altri utenti.
- Qualsiasi variazione della terapia farmacologica deve essere comunicata tempestivamente al personale del Centro e accompagnata da prescrizione del MMG e/o medico specialista.
- Le certificazioni mediche e gli esiti degli esami effettuati devono essere consegnati in amministrazione con tempestività, per favorire una gestione ottimale dell'assistenza.
- Eventuali reclami riguardanti i servizi offerti, il personale o le modalità di accoglienza devono essere presentati in modo tempestivo, anche tramite la cassetta dei reclami presente in struttura.
- Le cartelle personali degli ospiti possono essere richieste in amministrazione, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario.
- È obbligatorio comunicare tempestivamente eventuali assenze, specificandone la durata e la motivazione.

- Il Centro Diurno non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento di denaro, gioielli o oggetti di valore non consegnati in amministrazione all'ingresso.

Principi generali

Tutte le attività e le prestazioni del **Centro Diurno** sono organizzate e gestite in modo da garantire costantemente:

- **Centralità della persona**
L'ospite è, prima di tutto, una *persona*, portatrice di una propria storia, identità personale e sociale.
- **Eguaglianza**
Ogni ospite del Centro Diurno ha il medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata, orientata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, nel rispetto della propria patologia, delle proprie credenze e abitudini.
- **Integrazione**
Particolare attenzione è dedicata alla promozione di una positiva integrazione con il territorio, affinché l'inserimento nel Centro Diurno non rappresenti una scelta emarginante, ma al contrario consenta alla persona di mantenere un ruolo attivo nel proprio contesto sociale.
- **Coinvolgimento delle famiglie**
Le famiglie e le rispettive associazioni sono parte integrante delle attività del Centro Diurno e vengono coinvolte attivamente nel percorso assistenziale e riabilitativo dell'ospite.

Diritti degli utenti

L'utente è Attore del proprio progetto terapeutico, con le sue difficoltà e con le sue capacità residue da valorizzare. In qualità di Soggetto attivo, con la famiglia accetta e condivide il progetto socioriabilitativo. La soddisfazione degli utenti e delle famiglie viene rilevata attraverso un questionario sottoposto individualmente annualmente e consegnato alle famiglie. I reclami degli utenti e delle famiglie vengono rilevati attraverso una scheda messa a disposizione all'ingresso del centro diurno. La direzione dopo adeguata valutazione del reclamo si riserva di adottare i giusti provvedimenti. I reclami dovranno pervenire entro una settimana dall'evento che ha causato il disservizio e da riporre nell'apposita "cassetta reclami".

I diritti delle famiglie

La famiglia ha il diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto assistenziale-riabilitativo del loro familiare. La famiglia ha diritto di conoscere e ricevere le dovute informazioni attraverso colloqui con coordinatore, psicologo e assistente sociale. È supportata nella gestione del proprio familiare attraverso suggerimenti e strategie comportamentali.

La famiglia con l'utente è soggetto attivo nella realizzazione del progetto assistenziale-riabilitativo, deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione.

La famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare alla realizzazione dei programmi, non escludendo anche la compartecipazione durante attività laboratoriali. Alla famiglia viene garantita la possibilità di esprimere, attraverso la compilazione di questionario, il proprio sapere e la propria soddisfazione relativa alle prestazioni erogate nei confronti dei propri cari.

Il volontariato

Attraverso la Federazione Uneba Puglia sono stati sottoscritti protocolli d'intesa con l'A.GE.V., ovvero il Tribunale per la Tutela dei Diritti del Cittadino e del Malato.

Tale partenariato con il mondo del volontariato rientrano all'interno del progetto della promozione di una cultura dei diritti delle persone con fragilità facilitando il processo di attuazione di quanto previsto dal R.R. N. 4 del 21 gennaio 2019, in merito alla raccolta di idee e contributi per il miglioramento della qualità da parte degli organismi di rappresentanza e di volontariato

Un centro integrato nel territorio

Promuoviamo attivamente l'integrazione con il contesto sociale locale e collaboriamo con reti di volontariato, enti e istituzioni per costruire un tessuto solidale, attento e inclusivo.

Sosteniamo attivamente il Progetto Dementia Friendly Bisceglie, al fine di combattere lo stigma e rendere la nostra comunità amica della demenza, col fine ultimo di migliorare la qualità di vita di sempre più malati e delle loro famiglie.

Dementia Friendly

28, 29 e 30 Settembre
Palazzo Tupputi, Bisceglie
dalle 17:30 alle 22:00

PROGRAMMA →

Attività collaterali:
Percorso sensoriale a cura di **Lasciati Raccontare**
Mostra d'arte visiva **Disinibiti**, a cura di Associazione URCA
Piccola mostra con **Giulio De Toma**

URCA ASSOCIAZIONE CULTURALE
Dementia Friendly Bisceglie
Dementia Friendly Bari
CITTÀ DI BISCEGLIE

LASCIATI RACCONTARE COME SI DIVENTA
AMICO DELLA DEMENZA

LA RETE DFC BISCEGLIE
INCONTRA GLI ALUNNI DELL' I.I.S.S. "SERGIO COSMAI"

11 OTTOBRE 2024
9.00 - 13.00

Illustration of four diverse people (two men and two women) smiling and making peace signs.

DFC Bisceglie presenta

INAUGURAZIONE DELLA PANCHINA DEDICATA ALLA SENSIBILIZZAZIONE SULLE DEMENZE

Canti a cura dei bambini e delle bambine di I C e D, III B e C dell' I.C.D. "Edmondo de Amicis"

Piantumazione dei fiori **"Non ti scordar di me"** a cura della "Scuola dell'Infanzia Paritaria San Vincenzo De' Paoli"

Piazza San Francesco, Bisceglie
21 Maggio - ore 10:00

"La panchina è stata decorata dal Centro diurno "Lasciati Raccontare"

Dementia Friendly Bisceglie
CITTÀ DI BISCEGLIE
Lasciati Raccontare
ALZHEIMER ITALIA
ASSOCIAZIONE CULTURALE URCA
Dementia Friendly Bisceglie
Dementia Friendly Bari
MEMORY TEAM

CITTÀ DI BISCEGLIE

TAVOLA ROTONDA I BI-SOGNI DI UNA COMUNITÀ AMICA DELLA DEMENZA

Moderatore: Luigi De Pinto - EPASS Bisceglie

17:00 - **SALUTI INIZIALI**
Angela Antonia Angarano - Sindaco Bisceglie
Roberta Rigante - Assessore politiche sociali
Nicola Ulisse - Associazione Alzheimer B&T
Piero Schiano - Associazione Alzheimer Bari

17:30 - **BISOGNO DI ACCETTAZIONE E SUPPORTO**
Katia Pinto - Presidente Federazione Alzheimer Italia

17:45 - **BISOGNO DI RESTARE A CASA**
Adriana Lenti - Memory Team B&T

18:00 - **BISOGNO DI COMPRENDERE, GESTIRE E STIMOLARE**
Nicoletta Iera - Centro Diurno "Lasciati raccontare"

18:15 - **TESTIMONIANZE DELLA COMUNITÀ**
Giuliana Gonnella - Ludoteca L'Alipant
Irma Brescia - Mamma DFC
Lucia Suriano - I.I.S.S. Cosmai Bisceglie

18:45 - **BENESSERE SESSUALE**
Michele Massimo LaForgia - DFC Bisceglie

19:00 - **BISOGNO DI ESSERE ACCOLTI DALLA COMUNITÀ**
Gianni Calligaris - Centro Anziani Stravelli

19:15 - **PRESENTAZIONE PROGETTI DFC**
Anna Maggolino - DFC Bisceglie

ALZHEIMER ITALIA BARI
ASSOCIAZIONE CULTURALE URCA
Dementia Friendly Bisceglie
Dementia Friendly Bari
MEMORY TEAM
SERGIO COSMAI

Reclami, Osservazioni, Suggerimenti

Con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di recepire eventuali segnalazioni da parte dell'utente, La invitiamo qualora avesse Reclami, Osservazioni e/o Suggerimenti a sottoscrivere il presente modulo, affinché i nostri responsabili possano intervenire per eliminare il problema ed attivare delle azioni correttive al fine di impedire il ripetersi del disservizio.

Il modulo potrà essere imbucato nella cassetta Reclami in forma anonima o sottoscritta a discrezione dell'utente.

E' presentato alla società Pragma S.R.L.,

SEGNALAZIONE	RECLAMO	SUGGERIMENTO
Comunicazione di un problema o malfunzionamento di attrezzature	Comunicazione di un disservizio	Comunicazione di un'opinione finalizzata a migliorare il servizio rendendolo più vicino alle proprie aspettative

Qui di seguito descritto:

Ricordandole che ha la possibilità di presentare il presente Reclamo in forma anonima nella cassetta Reclami le indichiamo che la parte sottostante NON è obbligatoria.

Data _____

Nominativo _____

Firma _____

A CARICO DEL CENTRO DIURNO

Valutazione del reclamo:

Fondato Non fondato

Nota di risposta allegata al reclamo:

Sì No

Modalità di comunicazione della risposta all'intestatario del reclamo:

La nota di risposta al reclamo verrà comunicata all'interessato tramite convocazione o altra modalità ritenuta opportuna.

Valutazione del grado di soddisfazione

Gentile Signora/e

Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sui servizi ricevuti.

Le sue risposte verranno trattate nel pieno rispetto della riservatezza e sarà lei a scegliere se essere identificato o compilare il presente questionario in forma anonima, sentendosi libero di esprimere la sua opinione barrando la casella che più si avvicina al suo pensiero.

La sua collaborazione è molto importante ai fini di migliorare sempre i servizi a sua disposizione.

Grazie

OSPITE

FAMILIARE

TUTORE/ ADS

ETA' _____

TITOLO DI STUDIO

LAUREA

DIPLOMA

LICENZA MEDIA

LICENZA MEDIA

LICENZA ELEMENTARE

❖ Qual' è il suo giudizio rispetto alle informazioni ricevute in sede di colloquio conoscitivo del servizio?

Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

Chiarezza delle informazioni circa le modalità di accesso

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

❖ Qual' è il suo giudizio circa l'Équipe multidisciplinare?

Gentilezza e cortesia nelle relazioni con il paziente

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

Gentilezza e cortesia nelle relazioni con il familiare

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

Prontezza nel rispondere ai bisogni

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

❖ Qual' è il suo giudizio circa i seguenti servizi?

Cura e igiene dell'ospite

Non soddisfatto

Soddisfatto

- Molto soddisfatto

Cura e pulizia degli ambienti

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

Rispetto della Privacy

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

❖ Qual' è il suo giudizio circa le attività proposte ?

Attività di stimolazione quotidiana

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

Attività varie (uscite, eventi, open day, giornate dedicate al coinvolgimento dei familiari...)

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

❖ Qual' è il suo giudizio circa il servizio di ristorazione?

Qualità dei pasti

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

Quantità dei pasti

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

Varietà del menù

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

❖ Qual' è il suo giudizio circa il servizio di trasporto?

Puntualità del servizio

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

Cortesia dell'autista

- Non soddisfatto
- Soddisfatto

Molto soddisfatto

❖ **Valutazione complessiva**

Quanto si ritiene soddisfatto del servizio

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

Qui di seguito esprima liberamente sue considerazioni ed eventuali suggerimenti che possano migliorare il servizio.

Data _____

Tale scheda di soddisfacimento sarà presentata con cadenza annuale con la facoltà di poter aggiungere eventuali suggerimenti al fine di raggiungere un livello di miglioramento continuo

Centro Diurno

Lasciati Raccontare

**Servizio autorizzato al funzionamento e iscritto al Registro Regionale
Accreditato con il Servizio Sanitario Regionale**

Accreditamento Regionale con A.D. n.462 del 27/12/2023




PRAGMA S.r.l.

Centro Diurno per soggetti non autosufficienti

 <https://pragma-srl.it/lasciatiraccontare>

 **Email:** pragmasrl2016@libero.it

 **PEC:** pragmasrl2016@legalmail.it

 **Tel.** 0803967297-3511542487