

# **CENTRO DIURNO PER ANZIANI “IL GIRASOLE”**

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui la Cooperativa si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni. Si tratta di un “vademecum” che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire. Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l’informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente. La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l’uguaglianza e l’imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell’anziano all’interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell’attività gestionale e l’efficacia e efficienza dell’assistenza. Il Comune di Ascoli Piceno è comodatario della struttura di proprietà della Provincia per un periodo ventennale a partire dall’annualità 2010 e ne ha attribuito la Concessione alla Cooperativa Sociale ASEA Onlus - PrivatAssistenza - tramite procedura ad evidenza pubblica per sette anni. Il Centro Diurno (ex casa cantoniera) è ubicato in Ascoli Piceno, in località Brecciarolo ed è una struttura territoriale a ciclo diurno caratterizzato da utenza mista, ovvero anziani affetti da deterioramento mentale con particolare riferimento ai malati di Alzheimer.

### **Articolo 1**

#### *(Finalità e caratteristiche del servizio)*

ASEA Società Cooperativa Sociale Onlus • • 63100 Ascoli Piceno

• Tel. 0736 349798 • E-mail: ascolipiceno@privatassistenza.it • web: www.privatassistenza.it • P.I. 02188600445

**PRIVATASSISTENZA** organizza: Servizi di assistenza integrativa e sostitutiva a quella familiare 24 ore su 24 - Assistenza diurna e notturna domiciliare e ospedaliera - Servizi socio assistenziali – Servizi infermistici domiciliari – Servizi fisioterapici domiciliari - Prestazioni ed interventi ausiliari per anziani malati e disabili. Chiamaci 24 ore su 24 – 365 giorni l’anno.

Il Centro diurno garantisce, unitamente ai servizi domiciliari (ADI), la permanenza dell'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile, offrendo sostegno e supporto alla famiglia. Il Centro Diurno per anziani con prevalenti disturbi cognitivi e/o del comportamento nonché forme anche evolute di demenza (ex L.r. 20/2002 e relativo regolamento di attuazione approvato con deliberazione di Consiglio regionale n. 122/04 e successive modificazioni ed integrazioni D.G.R. n. 1011 del 9/07/13 e D.G.R. n. 1195 del 02/08/13) è un servizio semiresidenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria. Il Centro Diurno (in seguito denominato, per brevità, C.D.) si pone i seguenti obiettivi:

- contrastare il declino cognitivo e/o ridurre/contenere i disturbi del comportamento del malato;
- mantenere le capacità funzionali residue, mantenere il più a lungo possibile le capacità sociali, funzionali e motorie;
- consentire il mantenimento del soggetto a domicilio, evitando una precoce istituzionalizzazione;
- contenere il disagio dei familiari ed aiutare gli stessi a comprendere l'evoluzione della malattia e le modalità di approccio comportamentale corretto per creare continuità fra gli interventi del Servizio e quelli del care-giver.

La struttura adibita a sede del C.D. rispetta gli standards previsti dalla vigente normativa regionale in materia di Centri Diurni ed è adeguata al numero ed alla tipologia di utenti. Essa dispone di:

- zona accoglienza;
- spazio per riunione di equipe e raccolta di materiale informativo;
- spazio guardaroba;
- sala pranzo;
- bagno attrezzato e servizi igienici per gli ospiti;
  
- Locale attrezzato per sporzionamento pasti;
- Ufficio e piccolo spazio multifunzionale (per incontro parenti/utenti, per attività individuali e di piccolo gruppo);
- Spazio per attività ludico-ricreative;
- Zona di riposo/lettura;
- Locale infermeria con lettino e armadietto per farmaci con disponibilità di un ambulatorio;
- Bagno attrezzato e servizi igienici per gli ospiti;
- Bagno per gli operatori;

- Spogliatoio per il personale;
- Struttura polivalente per attività ludico-ricreative e attività di ginnastica dolce;
- Spazio esterno a verde attrezzato dalle caratteristiche necessarie all'utilizzo da parte degli utenti.

L'edificio è privo di barriere architettoniche e dotato di impianto ascensore. Gli arredi sono curati, gradevoli, funzionali e conformi ai requisiti previsti dalla normativa vigente.

## **Articolo 2**

### *(Destinatari)*

Sono destinatari del servizio oggetto del presente regolamento i cittadini che risultino affetti da demenza con deterioramento cognitivo da lieve a medio/grave con autonomie funzionali relativamente conservate con associati disturbi comportamentali stabilizzati, in particolare soggetti affetti da morbo di Alzheimer o da forme di demenza senile ad esso assimilabili secondo i criteri e le limitazioni previste nelle schede sanitarie di valutazione.

Possono essere destinatari del servizio anche persone con età inferiore ai 65 anni affette da demenze riconosciute dall'Unità Valutativa Integrata. Nel C.D. sono ammessi, in via prioritaria, i residenti nel Comune di Ascoli Piceno, e in via subordinata i cittadini residenti negli altri Comuni. Il C. D. anziani, è un servizio semiresidenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria che può accogliere fino a 15 utenti anziani al giorno.

## **Articolo 3**

### *(Orario del servizio)*

Il C.D. è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:00. Il servizio resta sospeso nelle festività previste dal calendario. Il servizio resta, inoltre, sospeso per complessive 4 (quattro) settimane all'anno, di cui massimo due consecutive nel periodo estivo (mese di agosto), oltre quella pasquale e natalizia.

## **Articolo 4**

### *(Modalità di accesso al Centro)*

Per accedere al Centro è necessario presentare, o spedire a mezzo del servizio postale, alla Cooperativa Sociale ASEA Onlus, concessionario del servizio, la domanda di ammissione, redatta in conformità al modulo allegato al presente Regolamento, a cura dei familiari. Nella domanda il familiare della persona aspirante alla frequenza indica, fatte salve le determinazioni dell'Unità Valutativa Integrata, le necessità di frequenza (intera giornata per cinque giorni a settimana, o parte della giornata (mattino o pomeriggio), ovvero giorni determinati della settimana. La frequenza degli utenti al Centro Diurno è autorizzata dietro valutazione e parere vincolante della Unità Valutativa Integrata, alla quale compete esprimersi anche sulle dimissioni. L'UVI provvede altresì alla formulazione dei Piani di Assistenza Individualizzati e ne controlla la loro corretta applicazione.

1. In caso di assenza di posti disponibili al centro, il cittadino verrà collocato in una lista d'attesa la cui trasparenza è garantita dal Responsabile dell'UVI. Per ogni utente deve essere aperta, al momento dell'ingresso, una cartella assistenziale integrata (medica, infermieristica, tutelare) la cui articolazione è concordata con il Direttore del Distretto.

Apposite graduatorie provvisorie, distinte per i residenti e per i non residenti nel Comune di Ascoli Piceno, le quali tengono conto della situazione familiare, della situazione economica, della situazione socio-familiare della persona richiedente il servizio.

2. In seguito ad approvazione delle distinte graduatorie, con provvedimento dell'UVI, la persona aspirante a frequentare il Centro è inserita in rispettive liste di attesa.

3. L'utente è ammesso al Centro fino a copertura dei posti disponibili, previa decisione dell'Unità Valutativa Integrata.

## **Articolo 5**

### *(Documentazione)*

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

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

## **Articolo 6**

### *(Liste di attesa)*

Le domande eccedenti il numero massimo di ricettività indicato, sono inserite in due liste di attesa:

- Lista d'attesa A (residenti nel Comune di Ascoli Piceno);
- Lista d'attesa B (residenti negli altri Comuni).

1. Le persone inserite nella lista B potranno accedere al C.D., previa decisione di ammissione dell'U.V.D., solo dopo l'esaurimento della lista d'attesa A.
2. Ciascuna lista d'attesa è redatta sulla base dei punteggi attribuiti in ordine decrescente, stabilendosi che a parità di punteggio all'interno di ciascuna lista varrà per l'ammissione la data di presentazione della spedizione della domanda presentata a mezzo del servizio postale.
3. Eventuali deroghe alla graduatoria così formata potranno essere fatte se motivate da gravi e documentate esigenze sociali che dovranno rispettare i seguenti criteri:
  - a) anziano con disagio economico;
  - b) anziano con situazione di fragilità familiare dovute all'impossibilità del nucleo a prestare adeguata assistenza.

## **Articolo 7**

### *(Documentazione richiesta per l'ammissione)*

All'atto della presentazione della domanda, corredata da certificato del medico di medicina generale che ha in cura il paziente, il richiedente deve comprovare la situazione anagrafica. Qualora l'anziano-utente non sia in grado di far fronte con il proprio reddito al pagamento della compartecipazione per la fruizione del servizio, sono chiamati a concorrere alla spesa gli obbligati per legge (coniuge non separato, convivente more uxorio, figli legittimi o legittimati o naturali o adottivi, nipoti diretti maggiorenni, nuore e generi non separati, fratelli e sorelle germani o unilaterali), i quali sono obbligati a comprovare la propria situazione anagrafica. Prima del suo accoglimento nel Centro Diurno, l'utente o la persona richiedente

l'ammissione del medesimo, deve sottoscrivere l'atto di impegno al pagamento delle rette

dovute e di accettazione delle disposizioni, condizioni e norme per l'erogazione delle prestazioni assistenziali previste dal regolamento di gestione. Coloro che, famiglie o Enti Pubblici, intendono inserire persone anziane nel Centro Diurno, devono presentare, compilare e sottoscrivere la seguente documentazione:

- domanda d'ammissione;
- certificazione medica riferita a situazione sanitaria ed eventuale cartella clinica,
- eventuali modelli di prescrizione di ausili (pannoloni) rilasciati dall'ASUR competente;
- libretto sanitario e dichiarazione Esenzione Ticket;
- copia della Carta d'Identità o documento valido con fotografia;
- copia del codice fiscale;
- elenco dei nominativi, indirizzi e recapiti telefonici dei referenti ai quali rivolgersi in caso di necessità;
- autorizzazione in forma scritta alle uscite organizzate dal Centro;
- autorizzazione alla somministrazione di farmaci e relativa prescrizione medica;
- lettera di consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del d. lgs. 196/2003;
- eventuale documentazione che la Direzione ritenga utile per l'ingresso e la permanenza presso il Centro Diurno.

### **Articolo 8**

*(Dimissioni dal Centro Diurno)*

La cessazione del rapporto relativo all'accoglienza nel Centro avviene nei seguenti casi:

- dimissioni presentate dall'ospite;
- provvedimento di cessazione disposto dalla Direzione.

Qualora le mutate condizioni psicofisiche di un ospite non consentano o non lascino prevedere la possibilità dell'ulteriore normale convivenza, la Direzione ne darà avviso ai familiari o responsabili della sua tutela che saranno invitati ad adottare adeguata soluzione.

Le dimissioni presentate dall'utente devono essere comunicate per iscritto dall'utente stesso o dal soggetto che lo rappresenta, con preavviso di 10 giorni.

### **Articolo 9**

*(Modalità di corresponsione della retta)*

Per la frequenza al Centro Diurno è prevista la corresponsione da parte dell'utente o dei familiari obbligati per legge, di una retta mensile, diversificata in rapporto alla tipologia della frequenza, che può essere anche a tempo parziale. Il costo giornaliero è pari ad € 14,17.

In caso di assenza prolungata, previo accordo con la Direzione, per il mantenimento del posto, l'utente o chi per esso deve versare la retta mensile decurtata del 10%. Qualora l'ospite non sia più in grado di far fronte agli impegni economici assunti verso la Direzione, gli stessi saranno posti automaticamente a carico dei familiari, che con la presentazione della domanda d'ammissione ne assumono anche la relativa obbligazione di garanzia. Nel caso di inadempienza nel versamento del contributo economico, l'ospite sarà dimesso dalla struttura.

### **Articolo 10**

*(Modalità di pagamento)*

L'utente, in altre parole il familiare che agisce a sua tutela, provvede entro il cinque del mese successivo ad effettuare il pagamento della retta mensile e dei servizi aggiuntivi forniti, indicati nell'avviso di pagamento, mediante rimessa diretta o bonifico bancario presso la banca indicata dalla Direzione e segnalando il nome dell'utente.

### **Articolo 11**

*(Prestazioni e servizi forniti agli ospiti compresi nella retta mensile)*

Il Centro Diurno fornisce le seguenti prestazioni:

- cura della persona (Servizio di barbiere/parrucchiere e podologo una volta al mese compresi nella retta);
- attività alla vita quotidiana;
  
- attività motoria e gestione del riposo;
- riabilitazione cognitiva;
- attività di socializzazione, comunicazione e mantenimento/potenziamento delle capacità manuali (attraverso iniziative quali disegno, decoupage, manipolazione, pittura, giardinaggio, ecc.).

*(Assistenza infermieristica e sanitaria)*

È prevista la presenza programmata dell'infermiere professionale in relazione alla tipologia e alle problematiche degli ospiti. Le prestazioni infermieristiche erogate saranno le attività di monitoraggio sanitario, la rilevazione dei parametri vitali, controllo e gestione della scorta dei farmaci dell'utente per la gestione e l'assunzione del farmaco.

*(Assistenza medica)*

Per quanto attiene all'assistenza medica, ogni assistito farà comunque riferimento al proprio medico di base, fatta eccezione per le urgenze di competenza dei servizi di Pronto Soccorso. Il Centro Diurno mette a disposizione un medico specialista in neurologia per effettuare la prima valutazione delle condizioni psico-fisiche del paziente finalizzata alla realizzazione e verifica del Progetto Assistenziale Individuale; inoltre manterrà i rapporti con i medici di base per eventuali programmi terapeutici. Sarà presente uno psicologo per il supporto all'anziano e verrà offerto un servizio di sensibilizzazione e sostegno psicologico alle famiglie con addestramento dei care-giver all'effettuazione di interventi riabilitativi da svolgere a domicilio. Le attività per la famiglia prevedono incontri di sostegno psicologico, di informazione ed educazione alla gestione dei problemi in casa.

*(Attività di assistenza di base e tutelare)*

Le prestazioni di assistenza socio sanitaria prevedono il supporto e la protezione nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e nel favorire l'autonomia della persona. L'assistenza tutelare degli ospiti al Centro Diurno è garantita dagli operatori presenti.

*(Attività occupazionali, animazione e psicomotricità)*

Per tutti gli ospiti del Centro Diurno sono organizzate, con programmazione mensile e in considerazione dei progetti di intervento personalizzati, le seguenti attività singole o di gruppo:

a) Attività finalizzate a stimolare il recupero e il mantenimento delle autonomie comportamentali residue necessarie allo svolgimento delle normali attività della vita quotidiana;

b) Attività di animazione e socializzazione, finalizzate a migliorare i livelli di comunicazione interpersonali e di auto-consapevolezza e a mantenere le abilità cognitive.

Ciascun ospite è inserito nei gruppi di attività di cui ai punti a) e b) in considerazione del suo livello di autonomia psicofisica e delle proprie risorse individuali.

#### *(Servizio mensa)*

Il pranzo è garantito tramite un servizio di mensa esterno fornito da una ditta specializzata nella preparazione di pasti per comunità e certificata in base alla norma ISO 9001 del sistema qualità. È prevista la possibilità, in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche di somministrare pasti personalizzati.

#### *(Trasporto)*

Per il residente nel Comune di Ascoli Piceno che frequenta il Centro per l'intera giornata il gestore del C.D. assicura il trasporto dalla sua abitazione al Centro stesso e ritorno.

Per il residente nel Comune di Ascoli Piceno che frequenta il Centro per parte della giornata (solo il mattino o solo il pomeriggio) il trasporto è assicurato dal gestore limitatamente alla parte di trasporto che interessa i frequentanti l'intera giornata.

Il trasporto dal proprio domicilio al Centro e viceversa (per coloro che non sono in grado di provvedervi in maniera autonoma), è garantito agli anziani del Comune di Ascoli Piceno, senza un corrispettivo aggiuntivo. Il servizio di trasporto dell'utente non residente nel Comune di Ascoli Piceno, è assicurato dal familiare o dal Comune di residenza.

## **Articolo 12**

*(Servizi extra a pagamento)*

Eventuali altri servizi individuali accessori quali: ausili personali, medicine, trasporto per visite o per altre esigenze, cure mediche, etc. sono da concordarsi direttamente con la Direzione e comportano costi non compresi nella retta. Per i non residenti nel Comune di Ascoli Piceno, il gestore del C.D. offre il servizio di trasporto con un corrispettivo aggiuntivo.

## **Articolo 13**

*(Visite di parenti ed amici)*

Sono ammesse le visite di parenti ed amici al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti. Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

## **Articolo 14**

*(Regole della vita comunitaria)*

Gli anziani che frequentano il Centro Diurno sono tenuti a seguire alcune norme che regolano la vita in comune; nel rispetto della loro autodeterminazione e del loro stato di salute sono tenuti a rispettare gli orari dati dalla struttura, i momenti in cui viene organizzata la giornata, i momenti dedicati all'igiene personale e a partecipare alle attività educative, ludiche e ricreative programmate. Gli anziani che usufruiscono del servizio di trasporto devono attenersi e rispettare gli orari prestabiliti (questo impegno deve esser garantito dai familiari); il pasto viene consumato entro i locali del Diurno in modo comunitario, in apposita sala da pranzo; è vietato fumare in luoghi ed ambienti ove non sia consentito e introdurre dall'esterno bevande alcoliche. Il Centro Diurno non è responsabile dello smarrimento di valori od oggetti che non vengano consegnati all'ingresso nella struttura al personale amministrativo.

## Articolo 15

### *(Criteri di organizzazione dell'attività ricreativa)*

Data la finalità socializzante e stimolante del Centro, particolare importanza rivestono le attività con finalità ludico-ricreative proposte quotidianamente. L'animazione darà vita alla struttura e la renderà un luogo ricco di relazioni e di opportunità di scelta, con l'intenzione di *spalancare le porte all'ambiente esterno e divenire partecipe della cultura e delle tradizioni del luogo*. Le attività si svolgeranno sulla base di un Progetto di Animazione definito in funzione dei bisogni socio-relazionali degli anziani, delle loro attitudini e preferenze personali, nell'intento di stimolarne le capacità cognitive e creative. Il progetto comprende le attività più diverse, dalle brevi uscite in città fino ai grandi eventi realizzati all'interno e all'esterno del Centro Diurno. Si va dai festeggiamenti a tema ai laboratori artistici, alle attività di orientamento come la lettura del giornale, ai programmi per il recupero della manualità come la cucina, il cucito o il giardinaggio, alla frequentazione di iniziative come il mercato settimanale del mercoledì. Si programmeranno anche grandi eventi come le feste

legate alle ricorrenze (la festa di Natale, la festa di Carnevale, la festa di Pasqua, la Festa dei Nonni o la festa di mezza estate), in cui sono invitate anche le personalità del luogo con la finalità di costruire una tradizione propria del C.D. che contribuisca a sviluppare il senso di appartenenza sia negli utenti sia nel personale. L'attività di animazione è parte integrante dei piani di attività giornalieri e prevede il coinvolgimento di tutto il personale. Nella vita del C.D., l'animazione diviene anche un modo di essere degli operatori, una modalità abituale di relazionarsi con gli utenti rendendo loro familiari anche le attività più propriamente sanitarie come la somministrazione delle terapie, le cure igieniche o i trattamenti riabilitativi, o facendo comunque sì, che dove presente, il malessere della malattia sia più sopportabile.

## Articolo 16

### *(Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali)*

Le attività terranno conto del contesto territoriale di riferimento soprattutto in merito alle opportunità già presenti e verranno contemplare strategie per entrare in sinergia con altre

esperienze simili, coinvolgendo tutti i soggetti e le associazioni che gravitano attorno ad esso rappresentando un'opportunità attraverso la quale si instaurano o si consolidano rapporti interrelazionali sia dentro la struttura, sia all'esterno di essa. Inoltre si intende favorire lo scambio tra gli anziani ospiti del C.D. e il quartiere, promuovendo attività di socializzazione ed integrazione (scuole, circolo socio-culturale-ricreativo per anziani). Si attivano iniziative culturali, visite ai musei, partecipazione a spettacoli a teatro, cinema, uscite presso le biblioteche (Allegato I) e partecipazione ad eventi di carattere sportivo, ricreativo o culturale particolarmente significativi. Inoltre si intende organizzare il Centro Diurno come un servizio di comunità "aperto" al territorio, prevedendo momenti di condivisione (iniziative mirate es. films), informazione e consultazione sul tema della demenza. Verranno promosse attività dirette all'organizzazione e programmazione di una rete dei servizi territoriali, favorendo una rete integrata dei servizi al fine di indirizzare l'organizzazione delle attività correlate tra i medici di medicina generale, i medici specialisti presenti presso il C.D., il personale socio-sanitario e i servizi sanitari; a tal fine si prevedono collaborazioni con il servizio UMEA, con il Dipartimento di Salute Mentale, con il Servizio di Nutrizione e di Diabetologia dell'Asur Area Vasta 5 e con i Servizi Sociali dell'Ambito Territoriale XXII e del Comune di Ascoli Piceno.

#### **Articolo 17**

*(Rapporti con il volontariato)*

La struttura si avvale dell'ausilio di volontari che svolgono anche compiti di collaborazione e sussidio nell'espletamento dei servizi quotidiani; è consentita la presenza di volontari facenti parte di Organizzazioni del Terzo Settore e del Volontariato secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia. L'attività dei volontari va svolta in coerenza con le finalità del servizio e tendere al conseguimento degli obiettivi prefissati ed operare in base ad un piano programmatico concordato. I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'ente gestore. La struttura può avvalersi, inoltre, dei volontari del Servizio Civile Nazionale nel rispetto delle norme di legge vigenti in materia.

#### **Articolo 18**

*(Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari)*

Al fine di migliorare e garantire il buon funzionamento del servizio viene istituito l'Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari della struttura composto come segue:

- n.1 rappresentante degli anziani ospiti dagli stessi designato;
- n.1 rappresentante dei familiari degli ospiti dagli stessi designato.

All'Organismo è consentito l'accesso a tutti gli atti concernenti la gestione e l'amministrazione della struttura, nonché a tutti i locali della struttura. L'Organismo può avanzare proposte, suggerimenti e pareri per una migliore gestione ed ottimizzazione dei servizi erogati e del funzionamento generale della struttura. Le proposte, i pareri ed i suggerimenti espressi dall'Organismo sono presi in considerazione ed attentamente valutati dall'Amministrazione, ma non risultano vincolanti per la stessa. La durata in carica dell'Organismo è pari a cinque anni ed in caso di assenza prolungata di uno dei componenti si dovrà procedere all'elezione di uno nuovo.

## **Articolo 19**

### *(Piano di aggiornamento e formazione del personale)*

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti. L'ente gestore, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni. La struttura seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne il loro inserimento ed il rapporto con gli ospiti. Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con l'Ambito Sociale XXII, l'A.S.U.R. di zona e le associazioni di volontariato presenti nel territorio. Viene attuata, inoltre, la promozione di incontri con operatori e responsabili di altre strutture, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impiego delle risorse. Si sviluppa un piano per i corsi di formazione dei lavoratori in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi

dell'Art.36 del D.Lgs 81/08, comprensivo della formazione specifica; corso di formazione antincendio e corso di formazione per addetti primo soccorso.

Si specifica che i lavoratori incaricati devono ricevere un aggiornamento periodico (art. 37 comma D. Lgs. 81/08 e s.m.i.). Al fine di garantire un livello elevato di tutela della vita e della salute umana nell'ambito della tutela degli interessi dei consumatori, gli operatori addetti sono formati sull'adozione dei principi dell'HACCP.