

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO  
DIURNO  
"SETTE ARTI"  
PIA CASA



**Sette Arti  
Pia Casa**  
CENTRO DIURNO



## BENVENUTI AL CENTRO DIURNO SETTE ARTI

Gentile Signora/e questo documento è la Carta dei Servizi del Centro Diurno «Sette Arti». L'intento è farle conoscere le attività che vengono proposte all'utenza e le modalità organizzative del servizio, che può accogliere sino a 16 ospiti.

La Carta è lo strumento con il quale "si comunicano i principi sui quali si fonda il servizio, il cui obiettivo principale è la soddisfazione del cliente". Il Centro Diurno si impegna ad assistere coloro che vi accedono con professionalità, competenza ed esperienza.

Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria, per le caratteristiche dell'utenza, richiede una costante attenzione alla persona, e non solo agli aspetti organizzativi, siamo certi di poterci migliorare, anche grazie alla partecipazione e alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, ci segnalerà le difficoltà percepite e i possibili ambiti di miglioramento.

Sarà nostro impegno proseguire nel percorso di assistenza, con attenzione continua al servizio offerto, al fine di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i nostri utenti.

Nelle pagine che seguono troverà la descrizione del servizio e una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

L'Equipe «Sette Arti» - Pia Casa

## LA STRUTTURA

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale diurno destinato ad anziani e adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, con diversi gradi di non autosufficienza. Il Centro Diurno contribuisce a consentire la permanenza dell'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile, offrendo al contempo sostegno e supporto alla famiglia.

La struttura è ubicata all'interno di uno dei chiostri della RSA Pia Casa, nel centro storico della Città di Lucca. È disposta su un unico piano all'interno di un ampio piazzale verde fruibile dagli utenti e dispone di numerosi camminamenti e spazi ombreggiati.

Il Centro Diurno «Sette Arti» è situato in Via degli orti, 6  
55100 Lucca

### «SETTE ARTI» DISPONE:

- Sala riposo.
- Sala utilizzata per lo svolgimento delle attività occupazionali quotidiane.
- Sala utilizzata per la somministrazione dei pasti.
- Giardino esterno attrezzato.
- Bagni assistiti.

## MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

Per l'ammissione al servizio è necessario rivolgersi al Servizio Sociale Territoriale.

L'Assistente Sociale comunale raccoglie le prime informazioni relative al bisogno e richiede un progetto di inserimento presso il Centro. La richiesta di accesso al Centro Diurno viene formalizzata con il contratto di presa in carico dell'utente dove sono indicati: impegno di spesa, modalità di fruizione del servizio, eventuale necessità di trasporto.



## L'ACCOGLIENZA

Una volta autorizzato l'ingresso, il coordinatore di struttura concorda con i familiari e le altre figure professionali di riferimento un colloquio conoscitivo.

Durante il colloquio conoscitivo verranno valutati in modo adeguato i bisogni di ogni singolo anziano. Attraverso il rispetto della centralità e individualità della persona, il rispetto delle capacità e delle autonomie individuali, il rispetto ad essere informati ed ascoltati, al fine personalizzare gli interventi sul singolo ospite.

Si prosegue poi con la sottoscrizione del contratto, con la firma della liberatoria che consente il trattamento dei dati sensibili protetti da Privacy. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni personali che emergono durante l'accoglienza.

Subito dopo l'accoglienza e un breve periodo di osservazione, l'équipe definisce un progetto di assistenza individualizzato (PAI) ove sono indicate le attività pianificate per ogni singolo utente e gli obiettivi da raggiungere. Anche in questa fase è prevista e auspicata la collaborazione dei familiari. Tutte le attività vengono portate avanti tenendo conto dei ritmi di vita degli utenti e del relativo gradimento.

## I NOSTRI SERVIZI

### COSA OFFRIAMO

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con la persona anziana e la sua famiglia sulla base di un progetto assistenziale personalizzato (PAI):

- Assistenza tutelare, assistenza al pasto, igiene personale e bagno settimanale se previsto nel PAI.
- Assistenza alla deambulazione.
- Controllo e supervisione all'assunzione dei farmaci (i farmaci che l'anziano deve assumere al Centro Diurno devono essere forniti dai familiari e sempre accompagnati da adeguata copia di prescrizione medica).
- Trasporto dal domicilio al Centro Diurno e viceversa.
- Attività di riattivazione e mobilizzazione neuro motoria.
- Uscite di gruppo e personalizzate.

### COSTO DEL SERVIZIO

Nella presente carta dei servizi potete verificare le tariffe per l'anno in corso con indicazione dei servizi compresi o esclusi. Annualmente la struttura emetterà la certificazione dei costi sanitari sostenuti, per la relativa detrazione fiscale.

[Allegato n.1 della Carta dei Servizi.](#)

### DIMISSIONI

In caso di dimissioni volontarie è necessario fornire alla Direzione un congruo preavviso di almeno 15 giorni. Il personale riconsegna all'ospite di tutti i suoi documenti, referti sanitari e oggetti personali.

## IL SOGGIORNO

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di ogni singolo ospite.

### MATTINA:

La giornata inizia con il trasporto/accoglienza degli ospiti. Prosegue poi con attività, lettura quotidiano, ascolto attivo e conversazione di gruppo e individuale, attività motoria di gruppo e individuale.

Viene poi servito il pasto in sala da pranzo e al termine, chi lo desidera, può ritirarsi per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO:

Attività di laboratorio manuale e pittorico, attività per la stimolazione cognitiva, attività ludiche, attività occupazionali e/o riabilitative, uscite in giardino.

Merenda e conversazione. Preparazione e trasporto per rientro al proprio domicilio. Attività con ospiti rimasti al centro e rientro in autonomia.

## EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Direttore di struttura, Educatore professionale, Operatori Socio Sanitari, Infermiere professionale, Fisioterapista, Autista.

### ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Operatori qualificati assicurano le cure socioassistenziali, curano l'igiene personale, garantiscono il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli ospiti con il personale infermieristico. L'organizzazione del Centro Diurno è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra ospite e operatore.

### ATTIVITÀ SANITARIE

Controllo e supervisione all'assunzione dei farmaci (i farmaci che l'anziano deve assumere al centro devono essere forniti dai familiari e sempre accompagnati da adeguata copia di prescrizione medica). Gli ospiti mantengono il proprio Medico di Base.

L'assistenza infermieristica sarà commisurata a quanto previsto dai Piani Individuali di Assistenza.

Le prestazioni sanitarie specialistiche vengono garantite dai servizi territoriali dell'Azienda USL.

### FISIOTERAPIA

Il fisioterapista interviene per mantenere le capacità motorie della persona e il recupero funzionale a livello motorio e cognitivo, intervenendo inoltre sul recupero delle capacità legate alle azioni di vita quotidiana.

## ANIMAZIONE

Vengono effettuate attività di recupero e di mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli ospiti, attraverso proposte stimolanti e divertenti, individuali o a piccoli gruppi. Sono inoltre svolte attività specifiche per stimolare e mantenere le funzioni cognitive residue: memoria, abilità esecutive, attenzione, concentrazione, orientamento e linguaggio. Vengono altresì organizzati momenti collettivi di svago, in particolare per celebrare compleanni e feste comandate.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### RISTORAZIONE

Il momento del pasto rappresenta un'importante occasione di vita sociale. L'obiettivo è mettere in condizione ogni ospite di alimentarsi adeguatamente, nel rispetto dei gusti personali e delle eventuali limitazioni imposte da problemi di salute.

Il pasto è preparato dalla cucina interna della struttura di Monte San Quirico e veicolato, con idonei mezzi e ausili, al servizio di Pia Casa.

I menù variano stagionalmente e viene rispettata la possibilità di scelta giornaliera.

### SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Gli ambienti della struttura vengono puliti da personale qualificato attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione quotidiana che prevedono l'utilizzo di prodotti idroalcolici e di attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.

### SERVIZIO DI TRASPORTO

Sono garantiti i trasporti dal domicilio al centro e viceversa.

Gli orari vengono concordati preventivamente con il caregiver.

## GESTIONE DIGITALE DEL PERCORSO DI CURA

### CUWEB - DOSSIER SANITARIO

È attiva presso la struttura una piattaforma informatizzata dedicata alla gestione digitale del percorso di cura.

Uno spazio di lavoro virtuale che aiuta l'Equipe, favorisce la collaborazione e la condivisione dei dati e delle informazioni, snellisce le procedure e i processi, garantisce al contempo sicurezza e trasparenza.

## COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

### SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La Direzione intende rilevare il livello di qualità dei servizi percepito dagli ospiti e dai rispettivi familiari, secondo le direttive stabilite dagli enti di riferimento (Regione e AUSL). Gli esiti di questo sistema contribuiscono a definire le scelte necessarie a migliorare la qualità dei servizi offerti. Per tale necessità occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, le considerazioni e i commenti formulati per tutti gli ambiti funzionali.

### CUSTOMER EXPERIENCE

Oltre al sistema previsto dalla normativa di riferimento la struttura metterà in atto iniziative di Customer Experience. Tramite laboratori di co-progettazione human-centered con operatori, utenti e familiari, saranno individuate le opportunità, le criticità, le soluzioni e gli strumenti per migliorare continuamente il servizio offerto.



## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Proges seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali, in conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità. Viene compilato un Piano Annuale della Formazione nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento fondamentale per far evolvere la professionalità degli operatori come strumento di miglioramento della qualità dei processi;
- una garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma anche relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Il personale in servizio partecipa costantemente a corsi formativi pianificati su un programma annuale definito in base alle esigenze del settore e alle specifiche richieste del personale.

## PRIVACY U.E 679/2016

Tutto il personale opera rispettando la normativa sulla riservatezza dei dati e delle informazioni, garantendo a ogni ospite dignità e libertà.

## COME RAGGIUNGERCI

Via degli orti 6 – 55100 Lucca

**Recapito:**

Telefono 0583 464478

[direzione.piacasa@proges.it](mailto:direzione.piacasa@proges.it)





# Sette Arti Pia Casa

CENTRO DIURNO

CARTA DEI SERVIZI



PROGES Società Cooperativa Sociale  
Via Colorno 63, 43122 Parma  
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

[www.proges.it](http://www.proges.it)

