



FORMULARIO DELLA PARTECIPAZIONE ALLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

SCHEMA PROPOSTA PROGETTUALE

Per la realizzazione di interventi volti a promuovere e sviluppare forme di sostegno a persone colpite da Alzheimer o sindromi dementigene correlate e alle loro famiglie, ai sensi dell'art.55 del d. lgs. n. 117/2017 e ss. mm.ii.

Informazioni generali del proponente

Denominazione MEDIHOSPES COOPERATIVA SOCIALE

Forma giuridica COOPERATIVA SOCIALE

Codice fiscale/Partita IVA 01709130767

Sede: Comune ROMA (RM)

Via Francesco Antolisei, n. 25 - CAP 00173,

DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA PROGETTUALE

La presente proposta **si dettaglia in quattro azioni fondamentali:**

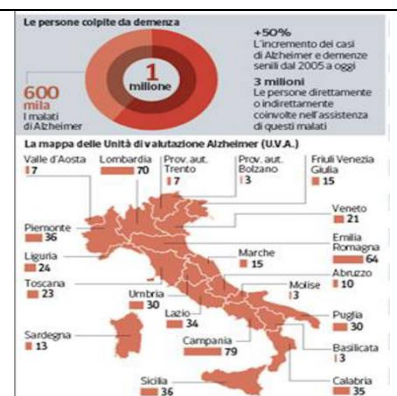
1 **Sensibilizzazione e informazione** per l'individuazione precoce delle malattie e l'immediata attivazione degli strumenti necessari attraverso una campagna informativa a partire dai medici di base per l'invio tempestivo ed efficace presso i CDCD (Centri per i disturbi cognitivi e le demenze) della ASL.

2 **Presa in carico** dell'anziano con demenza e della sua famiglia da parte di un'équipe di personale esperto, descritto nel proseguo, all'interno di spazi di condivisione e socializzazione dedicati e in grado di riportare in una dimensione di gruppo una malattia spesso vissuta in completa solitudine;

La Cooperativa Sociale Medihospes è l'attuale gestore del Centro Diurno Demenze del Comune di Napoli.

Nel corso della gestione, avviata in data 13/02/2024, abbiamo raggiunto gli obiettivi progettuali, dalla sensibilizzazione alla costituzione della rete territoriale, con la presa in carico di 14 utenti e l'implementazione di tutte le attività di supporto e integrazione sociale attuate da personale specializzato.

Tra le demenze, l'Alzheimer è la più comune causa: ne rappresenta infatti il 60% dei casi. La malattia di Alzheimer è una patologia neurologica degenerativa che colpisce il cervello, conducendo progressivamente il malato a uno **stato di totale dipendenza, creando quindi una situazione molto complessa e difficile per la famiglia che lo deve assistere.** Il progressivo invecchiamento della popolazione fa aumentare i casi di insorgenza della patologia.





- **Categorie e numero di utenti da coinvolgere nel Centro Alzheimer**

Gli utenti che intendiamo coinvolgere nel Centro Sollievo sono persone con deficit cognitivo medio-lieve per un massimo di **10 persone al giorno e un totale di 20 a settimana**. Creeremo due gruppi, che si alterneranno dal martedì al venerdì, per dare la possibilità a più persone di usufruire del Centro e nello stesso tempo non sovraccaricare di attività e interventi un solo gruppo. Tutti i familiari che si occupano della gestione quotidiana della persona affetta da demenza saranno coinvolti in attività di supporto e socializzazione predisposte in spazi dedicati con professionisti esperti nel settore ed esperienza pluriennale.

- **Attività e servizi proposti**

I servizi in cui suddivideremo il progetto sono:

- una **campagna di sensibilizzazione e informazione** sul territorio con l'utilizzo di canali social e l'organizzazione di 1 workshop tematico con l'impiego di professionalità specifiche (geriatra e psicologo). Strumento fondamentale per favorire apertura e integrazione territoriale, nonché condividere la gestione e restituire il percorso di crescita della consapevolezza sul tema delle demenze, la presente linea di azione si svilupperà **attraverso l'organizzazione di eventi di informazione e sensibilizzazione**: saranno l'occasione di presentare al territorio i temi legati all'individuazione tempestiva delle demenze e all'importanza di una presa in carico pronta ed efficace.
- la disponibilità di un **Centro Ricreativo con ampi spazi interni e esterni**, rivolto a utenti con demenze di grado medio-lieve e ubicato in Via dei Colli Aminei, 94 a Napoli, in cui verranno proposte attività creative, educative, culturali e aggregative, assistenza agli utenti nell'espletamento delle attività e funzioni quotidiane.
- **attività di supporto ai caregivers** attraverso attività di gruppo in spazi interni al Centro Ricreativo ma separati rispetto a quelli in cui si svolgono le attività del Centro per i familiari malati. Laddove prevedremo attività socializzanti come il **Caffé Alzheimer** saranno coinvolti anche gli utenti del Centro. Inoltre, ogni venerdì alle 13:00 sarà realizzato un **Pranzo conviviale** per tutti gli utenti a cui potranno partecipare anche i familiari. Il momento del pranzo vissuto in un contesto comunitario ha una forte valenza sotto il profilo della socializzazione e della riabilitazione cognitiva, un momento di condivisione e socializzazione che attraverso lo "stare insieme" stimola il piacere del reincontrarsi.

Rimane aperto il coinvolgimento dei familiari/caregivers e dei volontari nelle attività prettamente aggregative della struttura (uscite sul territorio, ecc.).
- **Creazione, valorizzazione e formazione** dell'equipe multidisciplinare impiegata nella struttura, favorendo l'utilizzo di tecnologie avanzate per migliorare la qualità delle prestazioni.



- Garantire un **servizio di trasporto** continuativo dalla sede di svolgimento delle attività verso l’abitazione degli utenti e viceversa Il servizio è attualmente già stato attivato da Medihospes con la formula del service esterno.



- Descrizione delle azioni, iniziative e attività che si intende perseguire.

La Cooperativa Sociale Medihospes gestisce il Centro Diurno per le persone affette da Demenze della città di Napoli denominato “**MAY MOSER**” ubicato nella III Municipalità in Viale Colli Aminei n.94. Il Centro immerso in un’oasi di verde è destinato ad accogliere persone affette da Alzheimer e demenze senili.



Il Centro diurno Alzheimer è un servizio aperto, integrato nella comunità, in grado di favorire la permanenza a domicilio di persone affette da deterioramento cognitivo. La finalità del centro è quella di migliorare la qualità della vita degli ospiti, proporre attività che sostengono le abilità residue e favoriscono il recupero delle capacità psicofisiche garantendo il miglior livello funzionale possibile, offrire sostegno ai familiari. Agli ospiti vengono proposte

attività e laboratori di vario tipo che, ovviamente, tengono presente

il progetto individuale alla luce di quelle che sono le inclinazioni e gli interessi di ognuno di loro.

agli utenti della struttura saranno garantiti i seguenti servizi:



Azione A: Informazione e sensibilizzazione specifica sul progetto, presso i Centri Servizi sociali territoriali e sul territorio.

1. Campagna di sensibilizzazione. L'obiettivo è quello di instaurare e rafforzare un rapporto positivo con l'utenza e con la Committenza al fine di costituire una partnership solida e trasparente. Nello specifico il piano di comunicazione che di seguito si propone mira, in un'ottica olistica all'intera comunità del Comune, mediante il coinvolgimento di tutti gli attori. Il coordinatore del servizio si occuperà di recapitare la brochure informativa con tutte le informazioni del Centro Alzheimer presso tutti i centri sociali del Comune di Napoli. Ci avvaleremo al nostro interno di un **Ufficio Marketing e di un Ufficio Stampa**, i quali collaborano ormai da tempo con un'Agenzia di Comunicazione insieme alla quale hanno realizzato una vera e propria compagna di comunicazione con il seguente slogan: "Non ti scordar di me!". La redazione del piano comunicazionale, a seguire, è stata sviluppata definendo la tempistica di attuazione contestualmente alla fase preliminare di avvio del servizio, così come si evince dal cronoprogramma riportato qui a seguire. Esso tiene conto degli strumenti di comunicazione propri della Cooperativa che saranno messi a disposizione del servizio:



Ufficio Stampa e marketing. La Campagna verrà coordinata, sviluppata e implementata dalle nostre funzioni Marketing&Comunicazione con compiti di redazionali e di cura nella gestione dei social media e i rapporti con i media locali. La funzione è diretta dal Dott. Federico Maselli, giornalista professionista, vanta numerose esperienze e collaborazioni con Mediaset; SKY, Il Tempo e l'European Climate Foundation.

Azione B: Realizzazione di un sistema di offerta di attività ed interventi al fine di promuovere percorsi di inclusione sociale, mediante la sperimentazione di spazi fisici e relazionali.

Centro Diurno Demenze: Rappresenta uno spazio aperto di aggregazione, condivisione e benessere per le persone affette da Alzheimer e da demenza, in cui si svolgono attività professionali di stimolazione cognitiva informale, reminiscenza, attività occupazionali, attività ricreative, musica, canto, attività motorie, (ginnastica dolce, movimento danzato, ecc.). Le principali attività sono: • Cura della persona • Servizio pasti prevede: pranzo. Saranno assicurati pasti differenziati per anziani con particolari esigenze dietetiche. • Laboratori manuali, momenti di socializzazione, promozione delle attività ricreativo-culturali • Incontri di sensibilizzazione, sostegno ed orientamento alle famiglie • Informazione alle famiglie sulla malattia di Alzheimer e orientamento per la fruizione dei servizi sociali e sanitari • Assistenza psicologica

Organizzeremo attività di riattivazione cognitiva e manuale ad opera di educatori, con il coinvolgimento di un musicoterapeuta e di volontari di associazioni del territorio. Gli accessi avverranno su segnalazione dell'Ente Committente.



L'apertura sarà prevista per 4 giorni alla settimana dal martedì al venerdì nella fascia oraria dalle 10:30 alle 13:00, secondo la seguente organizzazione:

Equipe Centro Ricreativo	TURNI SETTIMANALI				TOT
	M	M	G	V	
Coordinatore					3 ore sett.li
Educatore 1	10:30-13:00	10:30-13:00	10:30-13:00	10:30-13:00	10 ore sett.li
Operatore di base	9:30-14:00	9:30-14:00	9:30-14:00	9:30-14:00	18 ore sett.li
Musicoterapeuta	12:00-13:00	12:00-13:00	12:00-13:00	12:00-13:00	4 ore sett.li
Psicologo	10:30-13:00	10:30-13:00	10:30-13:00	10:30-13:00	10 ore sett.li
Operatore di struttura					5 ore sett.li

Azione C: interventi per i caregiver / familiari.

Il Centro fornirà una offerta strutturata di servizi professionali nei confronti dei **familiari/caregivers**, quali:

» un **sostegno psicologico** ai fini di diminuire i livelli d'ansia e ritardare o evitare l'istituzionalizzazione: incontri di supporto di gruppo condotti da uno psicologo, colloqui individuali non strutturati, attività informative, momenti conviviali ed attività informali;

» una **consulenza** circa le esigenze dei loro congiunti al fine di dotarli degli strumenti necessari per la gestione del malato e per favorire interventi adeguati anche nei casi di emergenza;

» informazioni circa la rete dei servizi territoriali e le strutture presenti che possono essere di aiuto e sostegno fornendo prestazioni diversificate, tra cui notizie circa l'espletamento di pratiche burocratiche;

» predisposizione di **spazi per la realizzazione di Caffè Alzheimer e Gruppi famiglie**.

ORARIO	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
10:30-11:00	Colloqui con i caregivers Psicologo			Colloqui con i caregivers Psicologo
11:00-11:30	Colloqui con i caregivers Psicologo			
11:30-12:00	CAFFE ALZHEIMER			CAFFE ALZHEIMER
12:00 - 12:30	GRUPPO DI AUTO MUTO AIUTO			
12:30 - 13:00	GIARDINAGGIO ORTO SENSORIALE			GRUPPO DI AUTO MUTO AIUTO



Azione D: sarà previsto un **servizio di trasporto** dalla sede di svolgimento delle attività verso l’abitazione degli utenti e viceversa.

Durante la nostra gestione nel corso degli ultimi 12 mesi abbiamo implementato il servizio navetta dal mese di maggio del 2024, con l'obiettivo di fornire un trasporto accessibile e affidabile per coloro che necessitano di supporto per spostarsi all'interno del territorio di Napoli. Il servizio di trasporto viene effettuato con un automezzo (acquisito con la formula del noleggio) di 5 posti (4+1 carrozzine), con l’impiego di un autista e di un assistente accompagnatore. Il Servizio Navetta mira a:

1. Garantire un trasporto sicuro e puntuale per gli utenti/caregivers del centro che hanno difficoltà a utilizzare i mezzi pubblici o non dispongono di mezzi di trasporto privati.
2. Favorire l'inclusione sociale e l'accesso ai servizi, consentendo agli utenti di partecipare alle attività.
3. Migliorare la qualità della vita degli utenti e dei caregivers riducendo l'isolamento e aumentando le opportunità di interazione sociale.

L'avvio del Servizio Navetta per gli utenti rappresenta un passo significativo verso la promozione dell'accessibilità e dell'inclusione sociale all'interno del nostro centro.

- Descrizione delle modalità operative di attuazione di ogni azione.

1. Campagna di sensibilizzazione. Le iniziative del cronoprogramma saranno realizzate nelle seguenti modalità:

- **Mappatura del territorio:** Durante il primo anno di gestione abbiamo adottato un approccio metodologico per identificare e mappare i servizi per i malati di Alzheimer nel comune di Napoli. Questo includeva una ricerca attraverso varie fonti, inclusi siti web istituzionali, associazioni e contatti diretti con le autorità locali e le organizzazioni sanitarie. Sono stati rilevati con precisione tutti i servizi esistenti, di qualsiasi natura (pubblica, privata, terzo settore, etc...) utili per la tipologia di utenza interessata. Tale rilevazione è confluita in una vera e propria mappa dei servizi utile per iniziare un lavoro sinergico in un’ottica di proficua collaborazione per un reale lavoro di rete e soprattutto di promozione del servizio. La mappatura dei servizi per i malati di Alzheimer nel comune di Napoli ha evidenziato la presenza di diverse risorse utili e preziose per coloro che vivono con la malattia e per i loro caregivers.

- **Evento di inizio appalto:** il giorno di inizio gestione sarà organizzato un evento presso la sede del Comune, coinvolgendo i referenti istituzionali, i rappresentanti dei maggiori servizi territoriali per anziani e i Dirigenti della Cooperativa, accompagnato da un piccolo buffet offerto da Medihospes. L’evento sarà promosso a livello mediatico mettendo in evidenza la collaborazione tra tutti i Servizi Territoriali (pubblici e privati) e la Cooperativa e siglando pubblicamente gli obiettivi che ci si pone di perseguire insieme. Con il supporto di un video evocativo ed emozionale si avrà modo di conoscere alcuni operatori dell’équipe e di conoscere le loro esperienze.



• Divulgazione di materiale informativo: in maniera programmata l'Ufficio marketing della Cooperativa si occuperà di preparare brochure/volantini in condivisione con la Committenza, che saranno distribuiti periodicamente sul territorio presso le sedi di tutti i servizi territoriali e gli sportelli degli uffici comunali così da promuovere le risorse del territorio e far conoscere ai cittadini tutte le possibili risposte ai loro problemi/difficoltà.

• Workshop: Realizzeremo 1 workshop della durata di **3 ore** su tematiche specifiche inerenti le demenze, durante l'evento di inizio appalto, che vedranno coinvolti attivamente i referenti di tutti i servizi territoriali inerenti queste tipologie di utenza e saranno rivolti anche ai caregivers, rete interistituzionale e quartiere.

Il **workshop proposto** sarà condotto da un **Geriatra**. Verranno trattati i seguenti temi:

- La rete dei servizi cittadini
- Demenze e malattia di Alzheimer: percorsi sanitari e socio assistenziali.
- I bisogni della famiglia: Volontariato e Polo Cittadino - una risposta possibile.

• Comunicati Stampa: una volta all'anno il nostro ufficio stampa, in collaborazione con quello del Comune, promuoveranno la diffusione dei comunicati stampa per aggiornare la comunità sull'andamento dei tavoli tecnici e del proseguo dei lavori di concertazione tra i vari servizi territoriali

• Carta dei servizi: Verrà consegnata durante l'evento di inizio appalto e a tutti gli utenti nel momento della presa in carico.

• Gestione Canali Social: Durante il primo anno di gestione sono state create le pagine Facebook e Instagram dedicate al servizio attraverso le quali abbiamo veicolato stream editoriali denominato "Non ti scordar di me!", quale ad esempio: - Articoli informativi caricati nelle storie giornaliere sull'Alzheimer e sui progressi della ricerca; - Aggiornamenti sulle attività e gli eventi organizzati dal Centro; - Testimonianze di caregiver e familiari; - Consigli pratici per affrontare la vita quotidiana con la malattia di Alzheimer.

In caso di prosieguo della gestione ci proponiamo il raggiungimento dei seguenti miglioramenti futuri: Espansione della presenza online su altre piattaforme social; Miglioramento della frequenza e della qualità dei contenuti pubblicati; Implementazione di strategie per aumentare la partecipazione agli eventi organizzati dal Centro.

• Giornata a tema: In occasione della Giornata Mondiale dell'Alzheimer (21 settembre), istituita nel 1994 dall'OMS e dall'Alzheimer's Disease International, sarà promossa una giornata a tema in collaborazione con l'associazione "Teniamoci per Mano ONLUS". La Giornata Mondiale dell'Alzheimer è un'occasione per aumentare la consapevolezza sulla malattia e combattere lo stigma associato alle demenze.

Supporto ai pazienti e ai caregivers:

La giornata si concentra anche sul supporto alle persone affette da demenza e ai loro caregivers, fornendo informazioni sui servizi disponibili e sui modi per affrontare le difficoltà legate alla malattia.

Crescente incidenza:



Si stima che il numero di persone affette da demenza aumenterà significativamente nei prossimi anni, rendendo ancora più importante la necessità di affrontare la malattia e di supportare le persone coinvolte.

2. Centro sollievo. L'ingresso nel CDA avviene tramite segnalazione diretta da parte dei Caregiver interessati o su segnalazione dei CCSS. Il coordinatore/psicologo del centro dopo un primo colloquio conoscitivo valuterà l'utente e dopo la valutazione dell'utente il coordinatore invierà la richiesta al comune centrale. Una volta che la persona viene ritenuta idonea, il primo accesso avviene su autorizzazione formale dell'Ente Committente. Nelle prime giornate di frequenza il familiare, oltre alla compilazione dei vari moduli previsti in questa fase, effettua uno o più colloqui individuali con il Coordinatore, in quanto il familiare in questa fase ha bisogno di essere accolto e rassicurato.

Il percorso d'inserimento dell'utente nelle attività del Centro viene facilitato dall'impiego di una metodologia innovativa, frutto del lavoro di ricerca da noi condotto in anni di gestione di servizi per questo target di utenza, ci si basa su un **approccio capacitante**. Rispetto alle vecchie procedure, l'attenzione viene spostata:

- dai deficit alle competenze;
- dalla necessità di riferire a colleghi e familiari, all'opportunità di stare con, stare accanto al nuovo ospite in occasioni di svago e socializzazione.

L'anziano che frequenta il Centro Sollievo deve abituarsi a stare delle ore fuori dalla propria casa e adattarsi ad un ambiente e a persone diverse, per questo è fondamentale avere un metodo, seguire delle regole, riconoscere un momento di possibile relazione con la persona sconosciuta, sin dal primo momento tramite il Colloquio d'accoglienza. Il **colloquio d'accoglienza** viene effettuato dall'operatore

che è stato adeguatamente formato ed avviene nella seconda giornata, perché in base all'esperienza pregressa, il primo giorno è ricco di troppe interferenze, anche esterne, per cui, non sempre è possibile creare il giusto setting per il colloquio capacitante. Il colloquio viene condotto con l'obiettivo di realizzare un incontro positivo



tra due persone, un incontro in cui l'operatore restituisce al nuovo ospite il riconoscimento delle sue competenze elementari (competenze a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere) nel momento in cui si manifestano, così come si manifestano. Nell'adottare questo nuovo metodo la Scrivente ha redatto un vero e proprio protocollo di accoglienza conforme al manuale di qualità che si riassume nei seguenti principi: • produrre benessere nella persona; • ridurre lo stress dell'operatore; • il tempo del colloquio d'accoglienza (anche se solo di cinque minuti) non è tempo perso ma è tempo ben impiegato e necessario; • il colloquio d'accoglienza effettuato in seconda giornata permette all'operatore di adottare l'Approccio Capacitante; • la richiesta al familiare di consenso alla registrazione del colloquio è l'occasione per presentargli l'Approccio capacitante e renderlo partecipe; • le Competenze elementari della persona emerse nel colloquio sono subito poste al centro dell'attenzione, vengono commentate e condivise tra gli



operatori; • la rilevazione delle Competenze Elementari della persona al momento dell’inserimento nel Centro è basilare e viene condivisa con il Committente e i servizi che hanno in carico la persona; • l’ascolto diretto permette l’individuazione immediata dei suoi bisogni dando la possibilità di fornire risposte di effettività a quanto espresso.

Il Colloquio d’accoglienza, anche se di pochi minuti, una volta registrato, diventa oggetto di attenzione durante la prima riunione per il Piano di Intervento Individuale e di Gruppo. Per la suddivisione delle attività, precisiamo che gli approcci orientati in senso cognitivo sono appropriati quando la depressione è associata alla consapevolezza della condizione di malattia e della perdita della propria autonomia, mentre gli interventi orientati in senso comportamentale sono maggiormente indicati quando le abilità dell’utente ed il suo livello di autonomia sono maggiormente pregiudicati e la consapevolezza di malattia è assente. L’intervento cognitivo trova pertanto spazio nei soggetti con deficit cognitivo lieve; quello comportamentale sia nei soggetti con compromissione lieve sia nelle fasi più severe della malattia. Sebbene questi interventi siano presentati, sul piano teorico, come distinti, ogni operatore li può adattare alla singola situazione in modo complementare e flessibile (Teri e Gallagher-Thompson, 1991); in tal modo, entrambi possono essere applicati individualmente o in gruppo.

3. Azioni di supporto nei confronti dei caregivers. Le famiglie sono sicuramente le “seconde vittime” della



malattia, in quanto ci si trova a fronteggiare cambiamenti forti della vita quotidiana e di perdita delle relazioni sociali, che possono creare situazioni di disagio psichico (depressione, ansia). La paura che succeda un incidente ai loro congiunti, la difficoltà anche a tenere pulita la stanza in cui vive il loro caro, sono problemi drammatici per chi li vive. In molti casi i parenti hanno necessità, desiderio di qualche momento di pausa.

Un elemento importante che intendiamo sottolineare è che per caregiver non si intendono solo ed esclusivamente i familiari, ma rientrano anche le figure che pur non essendo legate da vincoli parentali si prendono cura e offrono assistenza all’anziano, esempio classico: le badanti. Tale premessa è d’obbligo perché gli interventi qui descritti saranno rivolti a tutte le tipologie di caregivers e quindi, non solo ai familiari. Si ritiene di fondamentale importanza il coinvolgimento attivo della famiglia nel processo assistenziale attraverso interventi strutturati e condivisi per:

» favorire un clima di fiducia e collaborazione, al fine di coinvolgere la famiglia nel progetto attraverso l’utilizzo di risorse umane, sociali, culturali, ricreative del territorio, finalizzate all’integrazione;



» realizzare momenti di incontro che promuovano l'ascolto e la comprensione dei bisogni della rete familiare, condivisione e attuazione delle regole partecipate, proporre e lavorare per un modello relazionale di riferimento tra i membri del nucleo familiare;

» sostenere la famiglia nella gestione delle relazioni con i servizi e le agenzie del territorio;

» organizzare incontri di gruppo di mutuo aiuto.

» attuare azioni volte alla soddisfazione delle necessità di cura/accudimento: interventi di affiancamento nella cura dell'utente, affiancamento del familiare per aspetti di organizzazione del quotidiano quali l'accompagnamento a servizi terapeutici;

Tutte le attività destinate ai caregiver saranno organizzate dal lunedì al venerdì in orari differenziati per consentire una opportuna conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Qui di seguito riportiamo un modello di organizzazione della settimana tipo:

SETTIMANA TIPO											
MARTEDI'			MERCOLEDI'		GIOVEDI'		VENERDI'				
ORA- RIO	GRUPPO A		GRUPPO B		GRUPPO A		GRUPPO B				
	GRUPPO A1	GRUPPO A2	GRUPPO B1	GRUPPO B2	GRUPPO A1	GRUPPO A2	GRUPPO B1	GRUPPO B2			
Servizio Trasporto	9:30-10:30		9:30-10:30		9:30-10:30		9:30-10:30				
10:30- 11:00	ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO a cura del educatore affiancato dall'Assi- stente di Base		ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO a cura del educatore affiancato dall'Assi- stente di Base		ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO a cura del educatore affiancato dall'Assi- stente di Base		ACCOGLIENZA E ORIEN- TAMENTO a cura del educatore affiancato dall'Assi- stente di Base				
11:00- 12:00	LABORATORIO Educatore + 1 opera- tore di base ROT THERAPY		LABORATORIO Educatore + 1 opera- tore di base Training Cognitivo		LABORATORIO Educatore + 1 opera- tore di base ROT THERAPY		LABORATORIO Educatore + 1 opera- tore di base Training Cognitivo				
12:00	LABORA- TORIO MANUALE Educatori 1	MUSICO- TERAPIA Musicote- rapeuta Assistente di Base	LABORA- TORIO Educatori (PET THE- RAPY)	MUSICO- TERAPIA Musicote- rapeuta Assistente di Base	LABORA- TORIO MANUALE Educatori 1	MUSICO- TERAPIA Musicote- rapeuta Assistente di Base	LABORA- TORIO Educatori (PET THE- RAPY)	MUSICO- TERAPIA Musicote- rapeuta Assistente di Base			
13:00											
13:30							PRANZO CONVIVIALE				
Servizio Trasporto	13:00-14:00		13:00-14:00		13:00-14:00		13:30-14:30				

Sulla base di questi presupposti il servizio, calato all'interno della realtà territoriale di appartenenza, si propone di migliorare la qualità di vita della famiglia, mediante la proposta di interventi specifici rivolti sia



ai caregiver (formali e informali) che al malato (attività di socializzazione o con finalità riabilitative). Il programma degli incontri sarà suddiviso in tre momenti; "arrivo e accoglienza", "attività strutturate rivolte a malati e caregivers, sia separate che congiunte", "momento conviviale e di saluto". Anche se non è necessario attenersi strettamente ai tempi, la pratica dimostra che la durata complessiva ottimale sarà di due ore. Nella realizzazione degli incontri saranno osservati scrupolosamente i principi di flessibilità, di continuità e di adattamento dell'esperienza dedicando particolare cura al "clima" in cui si svolgono gli incontri come di seguito indicato:

A. Accoglienza utenti e caregivers (nuovi e conosciuti)	Momento informale di accoglienza, saluti e presentazione dell'incontro.
B. Attività strutturate	➡ Attività per i pazienti. Stimolazione cognitiva Informale, Reminiscenza, Attività occupazionali, Attività ricreative, musica, canto, Attività motorie , (ginnastica dolce, movimento danzato, ecc) ➡ Interventi per i caregivers. Incontri di supporto di gruppo condotti da uno psicologo, Colloqui individuali non strutturati, (lasciando la valutazione allo psicologo della necessità di uno spazio di ascolto personalizzato), Momenti liberi informali nei quali i familiari possano "prendersi una pausa dalla malattia", Attività informative specifiche, anche non definite a priori, ma che nascono dalle sollecitazioni dei partecipanti, Attività di movimento o rilassamento, se nascono dalle considerazioni dei partecipanti ➡ Attività congiunte. Momenti di attività proposti ai familiari insieme agli anziani per facilitare "lo stare insieme in modo diverso" per contrastare l'isolamento e facilitare "lo stare insieme fuori casa" (es. Attività con i bambini delle scuole, ecc.)
C. Momenti conviviali ed attività informali	Momento di "pausa" con bevande e pasticcini che può, per esempio, essere utilizzato dagli organizzatori per rispondere alle domande che gli ospiti preferiscono non fare in pubblico.
D. Conclusione e Saluto	Nella fase conclusiva dell'incontro si lascia spazio all'atmosfera informale del Caffè e alcuni ospiti andranno via quasi subito; altri, invece, approfitteranno di questo momento per parlare con altri familiari, ascoltando le loro storie, o con gli specialisti.

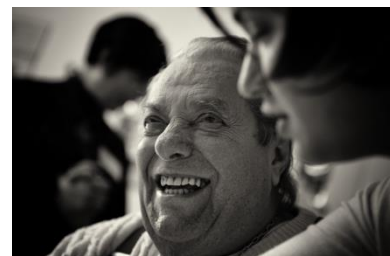
- *Descrizione degli obiettivi del progetto.*

La partecipazione alle attività e alle terapie non farmacologiche del Centro, oltre a ritardare gli effetti della malattia, hanno l'obiettivo principale di **accrescere il senso di utilità e autostima e abbattere le barriere** che spesso si creano quando un anziano soffre dei disagi dovuti all'età che avanza, alla malattia: tutte condizioni che lo spingono all'isolamento. Ulteriori obiettivi che intendiamo perseguire sono:



- sollevare per alcune ore i familiari dall'assistenza diretta;
- reinserire il malato in un gruppo sociale, contrastando l'isolamento e l'insicurezza sociale sia per l'ammalato che per i suoi familiari;
- affiancare le famiglie nel percorso di gestione del malato;
- stimolare le funzioni mentali mediante le attività proposte.

La comunicazione con il malato è essenziale per garantire un supporto adeguato lungo tutto il decorso della malattia. È importante, infatti, sottolineare che anche se non c'è una cura definitiva, ci sono sempre modi per **valorizzare le residue risorse cognitive e funzionali**, contribuendo a mantenere un livello di benessere accettabile per il paziente. In sintesi,



la **terapia farmacologica può essere solo una parte della strategia di cura dell'Alzheimer**, mentre la comunicazione e la valorizzazione delle risorse residue sono altrettanto importanti.

Le **principali terapie non farmacologiche** sono le seguenti.

- **Doll Therapy:** l'uso di una bambola come strumento terapeutico. Attraverso questo oggetto, i pazienti possono sviluppare un senso di sicurezza e cura nella loro quotidianità.
- **Pet Therapy:** la compagna di animali. Mediante sull'interazione tra animali e i pazienti è possibile migliorare il loro benessere emotivo, sociale e comportamentale.
- **Sensory Room:** l'uso di frequenze sonore per ridurre i disturbi del comportamento. Le onde sonore hanno il vantaggio di creare un vero e proprio "effetto di risonanza" che stimola le terminazioni nervose dei pazienti.
- **Musicoterapia:** l'uso della musica come strumento per ridurre i disturbi del comportamento. Grazie alle melodie è possibile stimolare le funzioni cognitive, fisiche e affettive dell'anziano affetto da demenza



Sono previsti gruppi di stimolazione cognitiva, musicoterapia, ecc. Momenti ricreativi funzionali all'integrazione con altre persone frequentanti l'RSA presso il quale il centro sollievo è ospitato. Volontari e le famiglie possono partecipare attivamente al progetto.

Le **terapie psicosociali** rappresentano un'importante **forma di riabilitazione cognitiva** per le persone affette da **demenza lieve/moderata**, compresa la malattia di Alzheimer. Queste terapie si concentrano sul **mantenimento e il potenziamento delle abilità cognitive residue**, aiutando i pazienti a mantenere la massima autonomia possibile nel proprio ambiente.



Infatti, nonostante l'impossibilità del completo recupero di funzioni cognitive già danneggiate, il **potenziamento della riserva cognitiva**, il **miglioramento dello stato generale**, dell'autonomia e dell'adattamento ambientale hanno come risultato il **rallentamento della malattia** e il **miglioramento della qualità di vita**. Gli interventi terapeutici sono più efficaci quando sono **"adattati"**, **"personalizzati"** e **"costruiti su misura"** (*tailor made interventions*) ai bisogni pratici della persona con demenza e dei loro caregiver, rispetto agli interventi standardizzati.

Le terapie psicosociali più utilizzate sono:

- il **training cognitivo**;
- la **stimolazione cognitiva** (gruppo o sessioni individuali);
- la **ROT**;
- la **terapia della Reminiscenza** (gruppo o sessioni individuali);
- la **terapia della Validazione**;
- il **massaggio** (therapeutic touch);
- il **rilassamento muscolare** e l'**esercizio fisico** (cammino o ginnastica);
- **interventi multipli** per il malato e il caregiver (counseling, gruppi di auto/mutuo aiuto, supporto psicologico...).



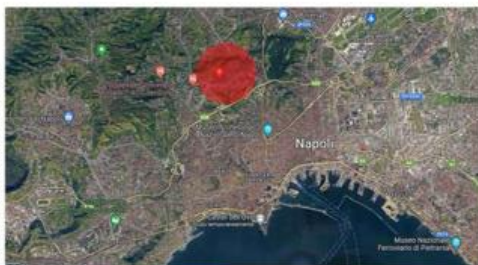
- **Risorse immobiliari e mobiliari di altro genere: spazi all'aperto o al chiuso, attrezzature, strumentazioni di vario tipo, altro...**

Gli interventi descritti nel presente elaborato, **richiedono spazi fisici pensati, fin dalla progettazione, per persone con demenza.** Meglio ancora: il progettista dovrebbe cercare di vedere gli spazi con gli occhi del malato. Ecco perché abbiamo definito con pignoleria anche i requisiti architettonici: **non solo il Centro Diurno deve garantire sicurezza, ma deve anche essere comprensibile, familiare, stimolante, gradevole.** **sia all'interno che all'esterno della struttura,** con la necessaria presenza di giardini appositamente disegnati. Aumentare il benessere quotidiano dei pazienti è del resto il primo requisito per curarne l'assistenza, oltre che per garantirne la dignità.

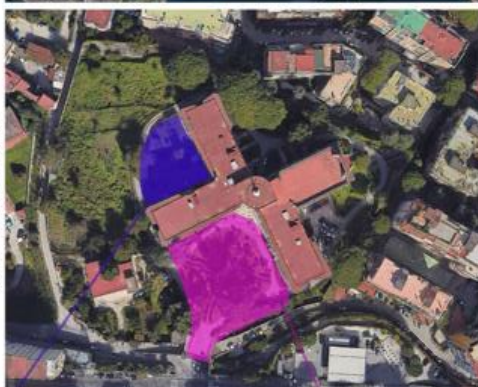
Segue una planimetria degli spazi interni e esterni dedicati al Centro Diurno con apposita legenda.



INQUADRAMENTO



SPAZI ESTERNI



Orto Sensoriale

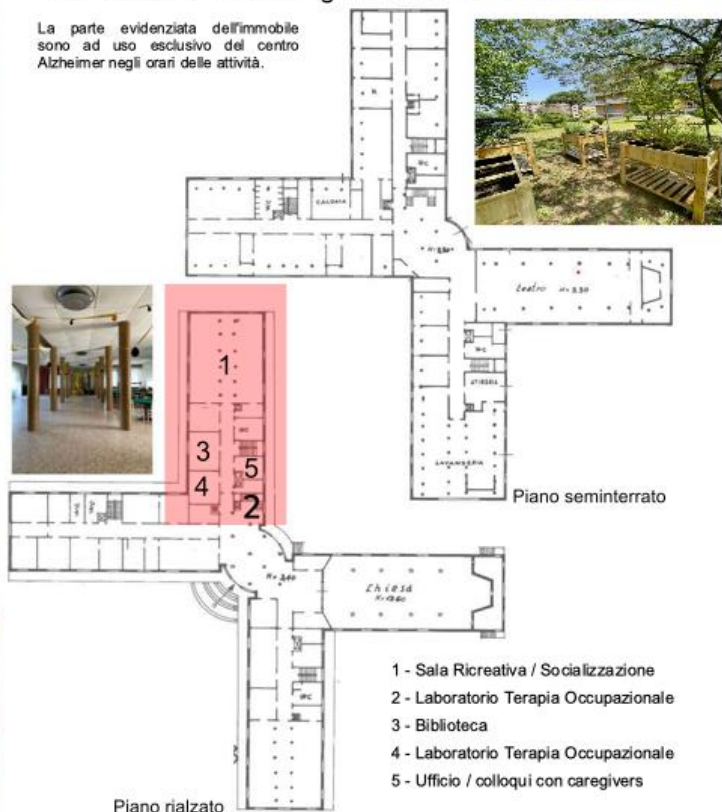


Ingresso



CASA SAN GIUSEPPE - VIALE COLLI AMINEI 94 - Napoli Istituto delle Povere Figlie della Visitazione di Maria

La parte evidenziata dell'immobile sono ad uso esclusivo del centro Alzheimer negli orari delle attività.





2.2 Adeguatezza degli strumenti di monitoraggio e valutazione dei risultati proposti

Max 15 punti

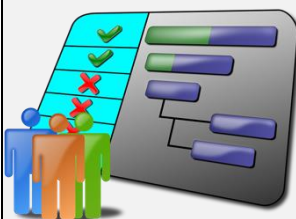
Oggi è ampiamente riconosciuta in ambito dei servizi socio-assistenziali l'importanza di una valutazione della qualità della dimensione interpersonale dell'assistenza sanitaria, che vada ad affiancarsi alle valutazioni classiche della qualità secondo parametri di natura prettamente tecnica. Difatti, l'oggetto dei servizi



posti in Appalto è l'essere umano, l'utente/familiare e la sua salute, e l'erogazione dei servizi stessi si attua mediante una interazione, psicologica e sociale, tra l'utente/familiare e l'operatore, la cui qualità è un fattore determinante per il successo e l'efficacia dei servizi prestati. Altrettanto decisiva, in un sistema ad alta complessità come quello socio-assistenziale, spesso esposto a situazioni di emergenza,

è la capacità del di "fare squadra" all'interno dell'organizzazione, garantendo flussi di comunicazione efficaci con gli altri professionisti, con gli utenti e con l'organizzazione. La qualità è un processo continuo, fondato sulla costante, attenta e precisa applicazione delle regole organizzative che governano tutte le fasi operative del servizio. Le regole e le procedure sono il risultato di anni di esperienza confluiti nell'impianto di un sistema di qualità che ha consentito a Medihospes di ottenere le Certificazioni di Qualità in vari settori in cui opera. L'ottenimento di certificazioni di qualità volontarie, rappresenta un valore aggiunto indispensabile per offrire servizi competitivi e di eccellenza. Attualmente Medihospes è certificata: » UNI EN ISO 10881 Servizi di Assistenza residenziale agli anziani » UNI EN ISO 9001 Sistema di Gestione per la Qualità. » SA8000 - Sistema di Responsabilità Sociale, » UNI EN ISO 45001 Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro » UNI EN ISO 14001 Sistema di Gestione Ambientale » UNI/PdR 125:2022 Sistema di Gestione della Parità di Genere.

PROGRAMMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA': strumenti di monitoraggio e verifica dei risultati. In caso di aggiudicazione, adotteremo un Sistema integrato Qualità-Sicurezza-Responsabilità sociale e ambientale collaborando con la Committenza. Il Sistema Integrato è in grado di garantire un costante monitoraggio sui processi affidati in gestione, e di contribuire in maniera significativa alla "buona qualità" dei servizi erogati poiché prevede il coinvolgimento attivo di tutte le figure (residenti, familiari, operatori). Ecco perché il sistema qualità della cooperativa Medihospes sul quale innesteremo IL CONTROLLO DEI PROCESSI SPECIFICI DI SERVIZIO è in realtà un sistema integrato rispetto ai contenuti delle diverse certificazioni /marchi, e declinato in tre diverse dimensioni:



» **Qualità oggettiva** (legata **all'efficacia dei servizi erogati** - verifica esiti di processo); » **Qualità organizzativa** (legata **all'efficienza dei servizi** – verifica esiti organizzativi); » **Qualità soggettiva** (indirizzata al **benessere delle persone ed alla qualità percepita**).



La nostra metodologia di controllo si sviluppa secondo le seguenti fasi: » Individuazione dei bisogni assistenziali peculiari; » Definizione degli obiettivi di assistenza che si intende perseguire per gli specifici utenti; » Definizione dei criteri di valutazione, intesi come le variabili che consentono di giudicare la qualità della prestazione assistenziale. Tali criteri devono espliciti, ovvero rilevabili in modo riproducibile ed accurato, al fine di evitare ambiguità e valutazioni soggettive. » Costruzione degli indicatori, intesi come strumenti in grado di fornire una misura oggettiva del fenomeno assistenziale. Tali indicatori saranno distinti in: • indicatori di organizzazione: attengono alla struttura organizzativa del nostro personale infermieristico e di supporto, le dotazioni e i beni strumentali di cui dispongono; • indicatori di processo: le modalità di esecuzione delle prestazioni, ad esempio la conformità delle prestazioni alle procedure operative normative; • indicatori di esito: attengono ai risultati in termini di esito per la salute dei pazienti; ad esempio, l'assenza di complicazioni a seguito di una prestazione infermieristica.

Il nostro piano di monitoraggio prevede una serie di azioni implementate ormai da anni in servizi simili e che sono entrati a far parte del nostro sistema qualità con ottimi risultati. Riportiamo in tabella tutte le attività che garantiremo per monitorare il servizio, evidenziando le modalità, le tecniche e le periodicità.

TEMPI	MODALITÀ -TECNICHE - PERIODICITÀ DI VERIFICA
Ad Avvio Servizio	Verifica della predisposizione delle risorse
	Valutazione Operatori tramite interviste/colloqui del Coord. risorse umane (max 48 ore)
In Itinere	Invio della fattura corredata dal rendiconto delle prestazioni effettuate nel mese di riferimento da ciascun operatore (scheda presenze del personale) e consegna dei report delle attività svolte (mensilmente)
	Somministrazione questionari customer satisfaction agli utenti/familiari (trimestrali)
	Somministrazione questionari customer satisfaction all'Ente Committente (semestrale)
	Somministrazione questionari customer satisfaction agli operatori (semestrale)
	Rilevazione presenze operatori (scheda cartacea); Verifica delle prestazioni erogate (giornalmente)
	Stesura piani di lavoro degli operatori (mensili) e revisione con eventuali modifiche (settimanali)
	Stesura delle relazioni sull'utenza (mensile), delle relazioni di report riepilogativi del servizio (bimestrali), consegnate entro il giorno 5 del mese successivo e una relazione finale sugli esiti dell'iniziativa, la rendicontazione dei costi sostenuti, nonché, gli esiti della valutazione di impatto sociale.

In fase di valutazione della qualità del servizio, in funzione delle procedure di controllo descritte di seguito, potranno essere riscontrate diverse tipologie di non conformità. Verranno considerate, in generale, come



“non conformità” (n.c.), le varie situazioni evidenziate durante l’esecuzione dei controlli o anche durante il normale svolgimento delle attività, che daranno l’evidenza di attività, comportamenti o situazioni difformi da quanto previsto ed atteso dagli standard di erogazione dei servizi.

Ciò premesso, Medihospes, propone al Committente l’adozione di un piano di monitoraggio comprensivo di indicatori finalizzati alla valutazione delle tre macro-dimensioni della qualità sopra elencate, ivi compresi gli aspetti relazionali, dimensione cuore della qualità.

Si precisa che le tabelle riportate di seguito puntano l’attenzione sui processi principali e sugli aspetti più significativi delle singole prestazioni. I dati saranno presentati in griglie formato Excel dai responsabili indicati nel prospetto, con successiva comunicazione e/o trasmissione mensile alla RSGQ.



PIANO DEI CONTROLLI						
QUALITA' OGGETTIVA (esiti di processo e servizi erogati)						
AREA DI VALUTAZIONE	INDICATORE	OBIETTIVO/STANDARD	FREQUENZA	ESECUTORE	RESPONSABILE DEL CONTROLLO	MODULISTICA/ REPORT DI MONITORAGGIO
Colloquio e valutazione all'ingresso	Cartelle cliniche e scale di competenza	100% entro 24h	All'ingresso	Coordinatore /Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Cartelle personalizzate / Scheda prim contatto
Sorveglianza prevenzione cadute	N°cadute per ospite	0	Ad evento	Coordinatore /Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Scheda Cadute / Cartella personale
	Cadute con esito/totale	<5%	Mensile	Coordinatore /Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Scheda Cadute / Cartella personale
Prevenzioni dalle infezioni	Corretto utilizzo presidi sanitati	Corretta adozione dei protocolli	Giornaliera	Coordinatore /Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	PR12.14 infezioni/ Diario Consegna
Garanzia di adeguata gestione delle emergenze	Adeguatezza rispetto protocollo benessere e confort ambientale	100%	Mensile	Coordinatore /Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Scheda valutazione ambientale
	N° interventi emergenziali presi in consegna tempestivamente (chiamate al 118, ricoveri e AC adottate) / N° interventi totali X100	100%	Mensile	Coordinatore /Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Scheda segnalazione emergenze
Disturbi comportamentali	Valutazione dello stato di agitazione e cognitivo - comportamentale	Totale presa in carico dei casi	Mensile	Coordinatore /Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Diario per professionista / Rivalutazione PAI/ Mod_Riunioni Programmate
	Condivisione con equipe ed ente percorso utente/ospite	Completa collaborazione con l'equipe multidisciplinari	Mensile	Coordinatore /Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Diario per professionista - Verbale di equipe
	Verifica situazioni ambientali che creano disagio e agitazione	Assenza di situazioni creanti disagio	Quotidiano	Coordinatore /Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Diario Consegna
Assistenza e supporto nelle attività fisologiche quotidiane	Monitoraggio attività assistenziali / utenti	100%	Quotidiano	Educatore, Assistente di Base	Coordinatore del servizio	PAI / Cartella personale
Assistenza psicologica	Organizzazione incontri supporti familiari - training di autoaiuto	100%	Periodico	Psicologo/Sociologo	Coordinatore del servizio	Diaria incontri personale
Assistenza Riabilitativa	Raggiungimento obiettivi riabilitativi pianificati	100%	A scadenza	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Diario per professionista
Erogazione dei servizi di animazione	Rapporto n° partecipanti effettivi/previsti in %	> 85%	Settimanale	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	STAT10I monitoraggio animazione / Scheda attività
	N° di laboratori/attività	> 10	Settimanale	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	STAT10I monitoraggio animazione / Programma settimanale
Integrazione con le attività del volontariato	Numero di associazioni coinvolte	> 4 nella durata dell'appalto	Durata appalto	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	STAT10I monitoraggio animazione
	Numero di ospiti/utenti partecipanti alle attività di volontariato proposte	> 85%	Settimanale	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Diario per professionista \STAT10I monitoraggio animazione
Benessere sociale utente	Numero degli utenti/ospiti assistiti in attività volte all'autosufficienza dell'ospite	100% degli ospiti idonei	Mensile	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Diario per professionista \Programma attività settimanale
	Numero degli operatori impegnati in attività ricreativa e socializzazione per l'utente	Numero sufficiente a soddisfare le richieste	Settimanale	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Diario per professionista \Programma attività settimanale
Benessere sociale famiglia/caregiver	N° famigliari coinvolti in attività di sollievo e sostegno programmate	100%	Settimanale	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Check list / Programma sostegno
	Numero degli operatori impegnati in attività sollievo e sostegno famiglia/caregiver N. Enti partecipanti/N. Enti contattati	100%	Settimanale	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Check list / Programma sostegno
Campagna informazione e sensibilizzazione		90%	Nel rispetto del Piano di Comunicazione	Enti esterni in collaborazione con il Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Scheda customer/Test comprensione workshop/ Registro firme partecipanti/ Materiale Informativo
QUALITA' ORGANIZZATIVA						
Pianificazione e analisi carico di lavoro	N° PDL aggiornati	100% PDL aggiornati	Mensile	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	PDL per professionalità / Schede competenze
Monitoraggio e controllo dei processi di erogazione delle prestazioni rispetto agli standard di qualità previsti	N° nc rilevate / N° totale degli aspetti controllati x 100	< 5% nc rilevate	Giornaliera	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Check list / Procedura Gestione NC
Coordinamento delle attività	Partecipazione e coinvolgimento di tutte le figure professionali - riunione con il personale N°corsi aggiornamento su protocolli operativi e procedure comportamentali effettuati/ N°corsi programmati	≥ 1 volta al mese	Mensile	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Verbale di riunione / Scheda colloqui individuali
Formazione e aggiornamento	N° ore di formazione obbligatoria per operatore	> 90%	Mensile	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	STAT CDD/CDA
		> 12h anno	Mensile	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	STAT CDD/CDA
Integrazione con servizi territoriali	N° incontri	< 2 / anno	Semestrale	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	GR01 reclamo
Monitoraggio e applicazione disciplina interna	N° nc rilevate / N° totale degli aspetti controllati x 100	< 3%	Mensile	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Check list
Garantire il controllo	Compilazione check list di controllo	1 al mese	Mensile	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Check list NC
	Segnalazione e NC	< 5 nc / anno	Mensile	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	Check list rilevazione NC
Organizzazione modulistica e documentazione	Presa in carico, aggiornamento e verifica del PAI con la committenza	100%	A scadenza o alla rivalutazione dell'utente/ospite	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	PAI / Cartella personale
	Aggiornamento Scale di Valutazione	100%	A scadenza o alla rivalutazione dell'utente/ospite	Equipe multidisciplinare	Coordinatore del servizio	PAI / Cartella personale
Amministrazione	Capacità e prontezza nel gestire le richieste	100%	A richiesta	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Check segnalazioni
	Corretta gestione delle sostituzioni	100%	A richiesta	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Modulo richiesta ferie/permessi
	Corretta gestione dei reclami	100%	Al bisogno	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Check reclami/portale web sez.reclami e presa in carico
Pulizie	Rispetto piano di lavoro (numero di operatori / orario di lavoro)	100%	Giornaliera	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Piano di lavoro
	Corretta gestione delle sostituzioni	100%	A richiesta	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Piano di lavoro
	Rispetto delle procedure inerenti la pulizia e sanificazione	100%	Giornaliera	Add.Pulizie	Coordinatore del servizio	Piano di lavoro
	Corretto utilizzo dei prodotti sanificanti e delle attrezzature	100%	A utilizzo	Add.Pulizie	Coordinatore del servizio	Schede tecniche /Manuale Qualità
	Corretta gestione della raccolta differenziata	100%	Giornaliera	Add.Pulizie	Coordinatore del servizio	Software informatizzato
QUALITA' SOGGETTIVA						
Partecipazione e confronto con i familiari al miglioramento dei servizi	N°incontri comitato	> 4 / anno	Trimestrale	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Verbale di riunione e/o incontri
	focus familiari	> 2 / anno	Semestrale	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Verbale di riunione e/o incontri
	N° reclami	< 2 / anno	Mensile	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	GR01 reclamo
Confronto costante con la committenza, medici, strutture ospedaliere e sanitarie	Riunioni di staff	≥ 1 al mese	Mensile	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Verbale di riunione
	Riunioni di direzione	> 4 / anno	Trimestrale	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	Verbale di riunione
	N° reclami ente	< 2 / anno	Mensile	Coordinatore del servizio	Coordinatore del servizio	GR01 reclamo



Misurazione del grado di soddisfazione. Rilevazione di Customer Satisfaction.



L'ascolto dell'utente - e della sua famiglia - l'inserimento nei processi decisionali rappresenta un aspetto fondamentale per migliorare la qualità dei servizi offerti. Si tratta per noi non di una mera procedura per la raccolta dati, ma di un processo fondamentale per risolvere eventuali insoddisfazioni e dare un valido supporto nell'orientare i servizi verso le reali esigenze dell'utenza

Il Responsabile della Qualità, congiuntamente ai

Coordinatori, collabora con i responsabili dell'Ente al fine di strutturare, in fase di start up, un unico Questionario di soddisfazione da sottoporre agli utenti assistiti, caratterizzato sia da Item utili ad indagare l'esperienza e la qualità offerta dal servizio.

A tal fine, abbiamo preliminarmente predisposto un questionario online caratterizzato da entrambe le tipologie di Item. Nello specifico, il questionario è caratterizzato da pochi items (10), a ciascuno dei quali è possibile attribuire una risposta mediante interfacce emozionali di colore diverso (da verde scuro a rosso). Le faccine emozionali sono associate ai punteggi classici della Scala Likert, ove la faccina verde corrisponde ad un punteggio di 5, mentre quella rossa corrisponde ad un valore pari a 1.

Il questionario (anonimo) è strutturato in modo tale da evitare il più possibile la tendenza all'acquiescenza da parte degli intervistati, cioè la propensione a rispondere alle domande in maniera socialmente desiderabile, anziché riferire il reale giudizio; per fare ciò le domande poste non riguardano la soddisfazione rispetto ai classici parametri della "gentilezza, cortesia" ma riguarderanno una "testimonianza" su eventi che possono o meno essere accaduti nell'esperienza di assistenza. *Il questionario potrà essere compilato ogni trimestre dagli stessi utenti/familiari con modalità informatizzata e/o cartacea, sulla base delle preferenze ed abilità degli stessi.*

Ad ogni modo, ove gradito all'Ente, gli operatori incentiveranno l'adozione delle soluzioni informatizzate in quanto consentono di:

- ridurre il rischio di cross contaminazione;
- ridurre il consumo di carta, in conformità ai Criteri Ambientali Minimi di riferimento; -
- favorire una raccolta informatizzata dei dati, che semplifica la successiva analisi.



Rilevazione della soddisfazione dei servizi da parte

della Committenza. Poniamo particolare attenzione a tutti gli attori coinvolti nel servizio, pertanto abbiamo elaborato alcuni strumenti specifici per rilevare la soddisfazione del servizio percepita dai vari Referenti dell'Ente Committente. Di seguito gli strumenti adottati per rilevare la soddisfazione percepita dall'Ente.

TIPOLOGIA DI STRUMENTO	MODALITÀ	FREQUENZA
Intervista semi-strutturata	Face to face	Trimestrale
Questionario di Soddisfazione	Informatizzata	Trimestrale

Elaborazione dei dati raccolti e standard qualitativi attesi. Sia i dati quantitativi che quelli qualitativi raccolti sono analizzati durante le Riunioni Periodiche di monitoraggio del servizio realizzate tra i Coordinatori del Servizio e i Responsabili dell'Ente. Nello specifico, i dati quantitativi rilevati mediante gli strumenti sopra indicati sono elaborati dal Responsabile della Qualità e trasmessi trimestralmente ai Referenti dell'Ente.

Qualità percepita dall'utente e dalla sua famiglia. La valutazione della soddisfazione verrà attuata attraverso la somministrazione di questionari costituiti da una scheda di rilevazione dati, basata su domande a risposta chiusa. Per tale verifica si propone agli Utenti e/o ai loro familiari, in condivisione con l'Ente Committente, un questionario di rilevazione della soddisfazione del servizio reso composto da una serie di item strutturati finalizzati ad indagare i principali processi in cui l'Utente è direttamente coinvolto. Il questionario è distribuito **a cadenza semestrale**.

Il questionario potrà essere compilato dagli stessi utenti/familiari con modalità informatizzata e/o cartacea, sulla base delle preferenze ed abilità degli stessi. Nello specifico, il questionario è informatizzato mediante il menu dedicato all'utenza del nostro software gestionale. Il questionario è caratterizzato da pochi items, a ciascuno dei quali è possibile attribuire una risposta mediante interfacce emozionali di colore diverso (da verde scuro a rosso), in accordo all'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica "Met-tiamoci la faccia". Le faccine emozionali sono associate ai punteggi classici della Scala Likert, ove la faccina verde corrisponde ad un punteggio di 5, mentre quella rossa corrisponde ad un valore pari a 1.

Gli utenti possono accedere al questionario informatizzato mediante il proprio smartphone o tablet, tramite apposito link e/o QRCode che li indirizza all'applicativo web based ove sarà presente il questionario descritto.



Qualità percepita dagli operatori. Il nostro management è consapevole che la qualità dei servizi non può limitarsi alla mera osservanza di procedure di ordine tecnico-amministrativo, ma deve anche tenere conto degli aspetti relazionali e soggettivi e riconoscere il valore delle persone come agenti di cambiamento. Effettuiamo sistematicamente un'analisi di soddisfazione degli operatori attraverso la somministrazione semestrale di un questionario.



Gli standard che ci si attende di raggiungere nei processi di valutazione della soddisfazione dell'utente, della sua famiglia e della Committenza sono indicati nella tabella che segue.

CUSTOMER SATISFACTION			
CRITERIO	INDICATORE	STRUMENTO	STANDARD
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELLA SUA FAMIGLIA	N° Questionari compilati dai pz /N° utenti totali x100	Questionario cartaceo e/o Informatizzato	> 80%
	N° risposte con punteggio maggiore di 2/totale delle risposte x 100		> 85%
	% di compilazione dei questionari da parte dell'Ente		> 90%
	N° risposte con punteggio maggiore di 2 fornite dai Referenti dell'Ente/totale delle risposte x 100		> 95%
	N° riunioni equipe all'anno in merito alle indagini di qualità percepita	Verbale Riunione	> 2
RECLAMI	N° di reclami trattati come non conformità o discussi/ N° di reclami pervenuti x 100	Lettere Ricevute Segnalazioni Verbali	100%
	% primo riscontro scritto ai reclami entro 48 ore	Verbale Reclami	> 95%
COMMITTENZA	N° questionari di customer satisfaction con punteggio > 80 (su un totale di 100) / n° questionari somministrati x 100 (valutazione semestrale)	Questionari	> 80%
	N° incontri effettuati annualmente con la committenza e la Scuole (in riferimento agli impegni assunti)	Verbali	100%
	N° reclami per il mancato rispetto degli impegni assunti, in 1 anno	Lettere Ricevute Segnalazioni Verbali	100%

ELEMENTI EMERSI	AZIONE RISOLUTIVA
Non Conformità	 AZIONE CORRETTIVA (AC) volta ad eliminare la criticità e la causa che l'ha originata.
Potenziale Non Conformità	 AZIONE PREVENTIVA (AP) che permetta di evitare l'insorgere di un'applicazione non conforme.
Opportunità di ottimizzazione	 AZIONE DI MIGLIORAMENTO (AM) intrapresa nell'ottica di ottimizzare eventuali inefficienze riscontrate.

Strumenti e modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite e dei tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami. Nell'ambito dell'organizzazione della molteplicità di servizi erogati si garantisce agli utenti e alle famiglie:

- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, delle convinzioni religiose e delle abitudini quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago;
 - la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano assistenziale, anche attraverso forme di collaborazione diretta con gli operatori, coinvolgendo anche le organizzazioni di volontariato e coloro che, anche al di fuori dei rapporti di parentela, intrattengono con l'utente relazioni di carattere affettivo.
- Al fine di garantire all'ospite quanto sopra e di migliorare costantemente la qualità dei nostri servizi oltre che il raggiungimento degli indicatori di qualità definiti, il Coordinatore mette in atto una serie di misure a tutela dei diritti delle persone quali: » Ascolto e partecipazione, » Rilevazione livello di soddisfazione, » Colloqui, » Accesso agli atti, » Protezione dei dati personali, » Reclami formali, » Ascolto e partecipazione. Al fine di migliorare la qualità dei propri servizi si garantisce il diritto di ascolto e partecipazione dei familiari/caregivers che hanno diritto a fare le segnalazioni (relative ad esempio a mal funzionamenti, disservizi), presentare reclami, ricevere risposte e informazioni.



» **Rilevazione livello di soddisfazione utenti e familiari.** Viene svolta periodicamente un'indagine di rilevazione della soddisfazione dei servizi erogati, al fine di valutare la corrispondenza fra la qualità percepita dai familiari e dagli ospiti in grado di compilarli.

» **Colloqui.** È sempre possibile fissare colloqui e appuntamenti con Coordinatore ai recapiti contenuti nella carta dei servizi, sul sito e nelle bacheche o chiedendo appuntamento direttamente all'Ufficio dei Servizi Sociali.

» **Accesso agli atti.** Nel rispetto delle previsioni normative e dei principi di trasparenza e imparzialità, si garantisce il diritto di accesso agli atti per tutti coloro che abbiano interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso. Il diritto di accesso può essere esercitato mediante la visione o l'estrazione di copia del documento di interesse. La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata in via formale compilando l'apposito modulo e allegando documento di identità valido. La richiesta deve sempre essere redatta per iscritto nel caso di documenti contenenti dati riservati e coperti dalla legge sulla privacy (ad esempio la cartella socio-sanitaria). La richiesta viene presentata all'Ufficio competente e la valutazione è effettuata a cura del Coordinatore del Servizio.

» **Protezione dei dati personali.** In ottemperanza al GDPR n. 679/2016 e al D. lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni, la scrivente adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza. Ai sensi di legge la Scrivente assume il ruolo di titolare del trattamento dei dati personali. I dati sensibili vengono trattati solo ove indispensabili per le attività del Servizio e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

» **Gestione dei reclami.** Per monitorare il livello di qualità e migliorarlo, compatibilmente con le risorse a disposizione, ma soprattutto per rispettare gli standard di qualità che si desidera erogare, è necessario che i punti di vista degli utenti/familiari siano espressi. È perciò sempre possibile richiedere chiarimenti ed esporre apprezzamenti, problemi o disservizi.

Questo è possibile attraverso la partecipazione ai servizi, i contatti con il personale, i sondaggi di gradimento. Tale diritto può essere esercitato in via informale, rivolgendosi direttamente al Coordinatore del Servizio oppure mediante segnalazione formale. Per rimuovere eventuali disservizi che limitano di fatto la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard i genitori possono presentare segnalazione scritta/reclamo.

La segnalazione di disservizio, ovvero il reclamo, ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare al Gestore comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità del Servizio.



» **Il reclamo informale.** I familiari/caregivers presentano reclamo informale scritto o verbale al Coordinatore del Servizio e, se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, i familiari/caregivers verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

» **Il reclamo formale.** I genitori possono presentare il reclamo formale in forma scritta al recapito mail del Servizio. A tal fine possono utilizzare un modulo che sarà disponibile presso gli Uffici e allegato alla Carta dei Servizi, oppure sul sito web all'indirizzo www.medi hospes.it/reclami.

Ai reclami viene data formale risposta mediante lettera/mail entro 30 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato il Coordinamento comunicherà agli Utenti/Familiari lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

Elementi di innovatività, creatività ed originalità nella realizzazione delle attività progettuali

Orto sensoriale. L'ortoterapia, o terapia orticolturale, è una modalità d'intervento che prevede di utilizzare



pratiche orticole e il giardinaggio come strumenti terapeutico-riabilitativi. Le attività coinvolgono il singolo individuo in operazioni di giardinaggio al fine di recuperare il legame con la realtà e il senso del tempo; le piante coltivate diventano i prodotti stessi del rallentamento della sintomatologia morbosa. L'iter delle procedure e attività, svolte in una terapia di questo genere, è diverso a seconda del soggetto coinvolto, della sua patologia o del suo disagio. Tale percorso è il frutto del confronto fra psicologi, educatori e l'operatore in ortoterapia, che, in seguito, seguirà il paziente nelle varie attività.

I compiti svolti all'interno dell'orto sono molteplici: preparazione del terreno, piantumazione, organizzazione dello spazio, osservazione dello sviluppo e della fioritura della pianta e, infine, raccolta dei frutti. Queste attività fanno prendere coscienza all'individuo di poter cambiare il paesaggio che lo circonda e in cui vive, rendendolo "responsabile" di quel cambiamento. Inoltre, lavorare con la terra aiuta l'ospite a



comprendere ed organizzare il tempo. Infatti, il malato, abituato ad attività giornaliere ripetitive e monotone, si trova dinanzi un organismo vivente che cresce e muta col passare del tempo. Grazie a questa attività il malato trova dei punti di riferimento temporali, come, ad esempio, il periodo della fioritura, il periodo del raccolto o il momento in cui le foglie cadono dai rami.

Nello specifico **l'orto sensoriale annesso alla struttura** che metteremo a disposizione per il Centro Ricreativo avrà i seguenti benefici: riduzione del disorientamento temporale e spaziale; contenimento del girovagare afinalistico "wandering", stimolazione delle capacità residue, compensazione dei deficit cognitivi e funzionali causati dalla demenza, stimolazione delle capacità mnestiche, contrasto ai comportamenti di irrequietezza, irritabilità ed aggressività, abolizione del ricorso alla contenzione, riduzione dell'uso di farmaci per il trattamento di apatia, tristezza, depressione, mantenimento dei livelli di autonomia, aumento dell'autostima individuale e creazione di occasioni di socializzazione.

Nel corso di vari studi e dopo l'osservazione dei pazienti stessi, si è constatato che uno dei comportamenti più ricorrenti in questa patologia è il vagabondaggio. Molte soluzioni progettuali si sviluppano in risposta a questa tendenza. La scarsa capacità di orientamento del paziente deriva da una difficoltà a percepire e valutare la profondità con conseguente difficoltà a riconoscere la posizione del proprio corpo nello spazio. Prevenire che l'ospite si perda può a sua volta anche limitarne la libertà, ma allo stesso tempo aumenta la sua indipendenza e, di conseguenza, la sua autostima proteggendolo da eventuali pericoli. In genere le persone con disabilità intellettive, invase da un senso di ansia e sentendosi incomprese, perdono l'interesse per il mondo esterno. Tutti noi percepiamo il mondo esterno attraverso i sensi: udito, vista, tatto, gusto, odorato. Nell'anziano i sensi, con il progredire della malattia e dell'età, diventano via via inefficienti, ma tuttavia rivestono un'importanza rilevante. In funzione di ciò, diventa centrale, la progettazione di spazi che facilitino la stimolazione sensoriale: i colori, gli odori, i rumori riconnettono l'anziano con l'ambiente esterno diventando strumenti terapeutici. Non a caso i giardini Alzheimer vengono chiamati anche "giardini sensoriali". Leopold Liss afferma che l'ambiente naturale può diminuire o addirittura neutralizzare i comportamenti morbosi negli anziani effetti da demenza all'interno di contesti di cura.

Caffé Alzheimer. L'Alzheimer Caffè, ideato dal dottor Bére Miesen (psicologo clinico specializzato nell'ambito dell'invecchiamento al Marienhaven Psycho-geriatric Center, Warmond, Olanda), viene annoverato tra gli interventi più efficaci di tipo psicosociale in quanto nessuna parola può descrivere meglio il concetto di "atmosfera rilassata" che la parola "caffè". Il primo Alzheimer Caffè nacque a Leiden il 15 settembre 1997, da allora tale esperienza si è sviluppata a macchia d'oli. Rivolto principalmente a coloro che affrontano le fasi iniziali della malattia, l'Alzheimer Caffè può essere definito come un luogo sicuro dove poter respirare un'atmosfera accogliente e rilassata, nel quale i partecipanti, caregiver e i propri congiunti malati, possano esprimere sé stessi, essere ascoltati e trovare conforto nella loro lotta contro l'isolamento e la solitudine.



L'Alzheimer Caffè è un posto dove familiari e malati possono recarsi e rimanere insieme, maturare la consapevolezza di non essere soli, acquisire conoscenze e metodi per meglio affrontare e gestire la malattia, condividere strategie e difficoltà, supportarsi vicendevolmente, trovare professionisti esperti con cui potersi confrontare liberamente. Il servizio è teso a soddisfare i bisogni assistenziali della fascia di popolazione anziana che presenta una forma di decadimento cognitivo di grado lieve moderato, e che viene accudita dalla famiglia di appartenenza mediante caregiver informali, quali familiari e/o assistenti private (badanti), con il supporto di caregiver formali, quali operatori dei servizi ADI, SAD, CD etc.). L'intento primario è promuovere il benessere psico-fisico- sociale e conseguentemente migliorare la qualità di vita dell'anziano e del suo contesto familiare. L'Alzheimer Caffè diviene un luogo dove poter esperire un sentimento di appartenenza e dove poter trovare riconoscimento e accettazione (Miesen, 2004). Tre gli obiettivi principali delle attività in seno all'Alzheimer Caffè:

- fornire conoscenze e informazioni sugli aspetti medici e psicosociali della demenza;
- enfatizzare l'importanza dell'interazione tra i familiari e quanti vivono quotidianamente l'esperienza di caregiving, con le persone affette da demenza e del parlare liberamente dei problemi che il malato e la sua famiglia vivono nel quotidiano (riconoscimento e accettazione sociale);
- promuovere l'emancipazione delle persone con demenza e delle loro famiglie al fine di prevenire l'isolamento.

AIDme - Bracciale Salvavita. forniremo agli utenti, previo opportuno consenso, di un braccialetto che fornisce utility per le problematiche legate alla salute delle persone anziane: Il dispositivo è in grado di fornire nell'immediato i seguenti dati: • informazioni sul proprietario (es. nome e foto) • gruppo sanguigno • allergie e intolleranze • farmaci e piano terapeutico • patologie pregresse, presenza pacemaker o protesi • medico curante e numeri di emergenza • dati optometrici • valutazione Heart Rate Variability • consenso o diniego donazione organi.



Nell'ambito delle strategie di sensibilizzazione e informazione a favore dei caregivers, istituiremo una **Linea Telefonica Dedicata**. Il servizio avrà la finalità di orientare i familiari dei pazienti affetti da Alzheimer e demenza correlata, sia in carico al centro ricreativo sia residenti nel Comune di Napoli, ai servizi sanitari e socio-sanitari rivolti a questa fascia di utenza. Il servizio sarà a cura di un professionista della Medihospes specializzato nel settore e con pluriennale esperienza. Al di fuori dell'orario di attivazione della linea dedicata o in caso la stessa sia occupata per altre chiamate, sarà possibile inviare un messaggio su **Whatsapp H24** allo stesso numero a cui seguirà una **risposta automatica** per dare comunque un riscontro a chi si rivolge al servizio. Come prima risposta la persona riceverà una breve descrizione delle attività del centro con gli orari settimanali di apertura e chiusura.



PIANO FINANZIARIO DA PROGETTO

Voce di costo A. Costi per il Personale. I costi del personale non possono superare il 58% del costo totale del progetto.

IMPORTO PROGETTO

Coordinamento	€	4.289,82
Supporto Psicologico	€	14.299,39
Operatori di struttura	€	17.770,32
Educatore professionale	€	11.935,21
Professionisti vari (legale, amministrativo, etc.)	€	4.774,08
Volontari	€	290,00
Autista	€	4.637,43
Totale costi per il personale	€	57.996,26

Voce di costo B. Costi diretti di funzionamento. I costi diretti di funzionamento non possono superare il 38% del costo totale del progetto.

Locazione	€	13.200,00
Arredi	€	500,00
acquisto di materiale di consumo	€	500,00
Altri costi attrezz.	€	-
Servizio navetta	€	23.797,55
Carburante e tangenziale	€	-
Noleggio veicolo	€	-
totale costi diretti di funzionamento e gestione	€	37.997,55

Voce di costo C. Costi generali e di gestione. Tali spese non possono superare il 4% del costo totale del progetto.

costi generali	€	1.299,50
costi di gestione	€	2.700,00
Totale costi campagna informativa e divulgativa	€	3.999,50

TOTALE COSTI

99.993,30 €



DICHIARAZIONI FINALI

Il sottoscritto Camillo Giuseppe Aceto dichiara formalmente che le informazioni sopra riportate sono veritiere e corrette e che è consapevole delle conseguenze di false dichiarazioni ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000

Il sottoscritto Camillo Giuseppe Aceto dichiara formalmente di essere in grado di produrre, su richiesta e senza indugio, i certificati e le altre forme di prove documentali del caso, con le seguenti eccezioni:

- a. Se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore hanno la possibilità di acquisire direttamente la documentazione complementare accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque stato membro, oppure
- b. l'amministrazione aggiudicatrice e l'ente aggiudicatore sono già in possesso della documentazione in questione.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 2016/679 dettato in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, i dati personali forniti dai candidati saranno raccolti per le finalità di gestione della selezione e delle attività di accompagnamento

data
firma (digitale)

21/11/2025

MEDIHOSPES COOPERATIVA SOCIALE
Sede Legale: Via Francesco Antolisei n. 25
00173 Roma
CF/P.IVA 03708130767