



Titolo del documento	CARTA DEI SERVIZI
Sigla identificativa	DOC 00 A
Data di emissione	
Stato di revisione	Versione 0
Revisione	

Carta dei Servizi - Associazione di Promozione Sociale "La Tartaruga Pisa"

Introduzione

La **Carta dei Servizi** della Associazione **La Tartaruga Pisa** è uno strumento di trasparenza e impegno nei confronti di tutti i nostri utenti, dei loro familiari, dei soci e della Comunità. È una dichiarazione chiara degli impegni che l'Associazione assume nell'offrire i suoi servizi socio-assistenziali, con l'obiettivo di garantire benessere e qualità della vita a coloro che affrontano difficoltà legate a patologie neurodegenerative e a chi si prende cura di loro.

La Carta dei Servizi non solo definisce le modalità di intervento, ma vuole essere anche un'occasione per far conoscere la nostra **mission** e i **valori** che guidano il nostro operato quotidiano.

La nostra missione è quella di migliorare la qualità della vita dei nostri utenti, in particolare le persone con disturbi neurodegenerativi e dei loro familiari, promuovendo un ambiente che valorizzi le risorse individuali, attraverso un approccio che personalizza gli interventi di cura in un contesto accogliente di socializzazione.

Operiamo con l'intento di garantire competenza, qualità, e una presa in carico globale, incentrata sull'ascolto e sulla relazione con ogni individuo e famiglia, per rispondere alle loro necessità in modo completo e rispettoso.

I Nostri Valori e i nostri Principi

In **La Tartaruga Pisa**, crediamo fermamente nei valori della **solidarietà**, dell'**inclusione**, del **rispetto delle diversità** e nella **centralità della persona**. Ogni attività che svolgiamo è improntata sui seguenti principi:

Garantire benessere e qualità della vita: Siamo impegnati a offrire servizi di alta qualità che mirano a migliorare il benessere psicofisico e relazionale delle persone con patologie neurodegenerative e delle loro famiglie.

Promuovere la socializzazione e l'inclusione: Le nostre attività sono pensate per creare momenti di socializzazione, dove le persone possano interagire e riacquistare fiducia in loro stessi valorizzando le proprie risorse e potenzialità.

Personalizzare gli interventi di cura: Ogni individuo è unico, e quindi i nostri interventi vengono pensati e progettati su misura, per rispondere alle esigenze specifiche di ciascuno, tenendo conto delle necessità fisiche, psicologiche e sociali.

Attenzione alla salute e al benessere: Offriamo un ambiente protetto, sicuro e stimolante, dove la salute viene tutelata attraverso attività mirate che promuovono il miglioramento continuo delle condizioni di vita.

Ascolto e dimensione relazionale: Ogni nostra azione è guidata dalla volontà di ascoltare e comprendere le necessità di ciascun utente, instaurando una relazione di fiducia che ci consenta di agire in modo adeguato e rispettoso.

I Nostri Impegni

La **Carta dei Servizi** rappresenta anche l'impegno dell'Associazione a garantire, ai soci e agli utenti che usufruiscono dei nostri servizi assistenziali, un livello di **competenza e qualità** nei nostri interventi, mantenendo sempre alta l'attenzione verso il benessere globale e relazionale.

I nostri principali impegni sono:

Prendere in carico in modo globale: Ci impegniamo a rispondere alle esigenze delle persone con malattie neurodegenerative e dei loro caregiver, attraverso un supporto che non sia limitato ma che abbraccia anche le dimensioni emotive e relazionali.

Sostenere i caregiver: Offriamo formazione, supporto psicologico e attività di sostegno per i familiari e argive che si prendono cura di persone con malattie neurodegenerative, aiutandoli a gestire il carico emotivo e pratico derivante dall'assistenza.

Qualità degli interventi: Le nostre attività sono realizzate da professionisti altamente qualificati e con esperienza nel settore, per garantire interventi che siano efficaci, adeguati alle necessità e rispettosi dei diritti di ogni persona.

Collaborazione attiva: Il nostro impegno si realizza grazie alla cooperazione di soci, familiari, professionisti, volontari e del Consiglio Direttivo, che ogni giorno lavorano insieme per raggiungere gli obiettivi dell'Associazione.

Servizi Offerti e Modalità di Accesso ai Servizi

I **servizi** che l'Associazione Offre ai propri Soci sono i seguenti:

Percorsi di mantenimento cognitivo e psicologico Individuali e di Gruppo:
Attività mirate a stimolare le funzioni cognitive residue, come laboratori di stimolazione mentale, giochi di memoria, lettura, attività artistiche e creative.

Attività di socializzazione: Incontri e attività di gruppo per stimolare l'interazione sociale e contrastare l'isolamento.

Supporto fisico e motorio: Esercizi fisici leggeri e attività motorie seguite da *Chinesiologi o fisioterapisti* per mantenere la mobilità e prevenire la perdita di funzionalità.

Supporto psico-educativo per i familiari: Corsi di formazione e gruppi di supporto presieduti da Psicologi e/o Counselor per insegnare ai familiari/ Caregiver come affrontare le difficoltà legate alla cura della persona con demenza.

Incontri individuali o di gruppo con professionisti esperti (*psicologi, terapisti*) per valutazioni periodiche e monitoraggio dello stato di salute della persona.

Servizi di accompagnamento e trasporto stipulati in convenzioni ad hoc con enti territoriali per favorire la partecipazione alle attività .

Sono inoltre presenti rapporti con l'associazionismo del territorio e se ne tiene conto nell'organizzazione delle attività.

Procedura di Accesso e di Iscrizione ai servizi:

Per avere maggiori informazioni e per accedere ai servizi, è possibile contattare direttamente l'Associazione tramite i canali ufficiali (telefono, e-mail, sito web).

Una volta stabilita l'idoneità alla partecipazione ai servizi, attraverso la raccolta di informazioni di base sulla condizione generale dell'utente, viene dato un primo appuntamento al domicilio o in sede. Verranno in questo modo rilevati i bisogni dell'utente e successivamente individuato il progetto socio-educativo più idoneo.

In questa fase può essere suggerito l'eventuale invio ai servizi territoriali.

Il familiare potrà compilare la scheda di ammissione a socio dell'associazione comprensiva di consenso informato e privacy.

I costi per sostenere i servizi erogati dalla Associazione ai propri soci sono consultabili sul sito/ brochure; sono inoltre riferiti in sede di primo contatto telefonico e prima visita.

Requisiti di Accesso ai Servizi:

Per chi desideri usufruire dei nostri servizi o ricevere informazioni sui nostri percorsi assistenziali deve essere a conoscenza che in sede di primo incontro verrà verificata la presenza di specifici requisiti di ammissione, che sono i seguenti:

Diagnosi di demenza sottoscritta da medici di base o da medici specialisti

Minimental Test con punteggio > 14

Assenza di comportamenti problematici (es. vagabondaggio, affaccendamento, aggressività verbale o fisica, disinibizione, inversione ritmo sonno/veglia, vocalizzazione...)

Autonomia nella deambulazione e nell'espletamento delle funzioni fisiologiche

Assenza di patologia psichiatrica

Sede e orari di apertura:

L'Associazione svolge le sue attività laboratoriali al piano terreno del Distretto Socio- sanitario di Vicopisano, POLO GENERAZIONI sito in via Dei Mezzi 8 con il seguente orario di Apertura:

Martedì e Giovedì ore 9,00- 12,00

E c/o Circolo ARCI Combattenti sito in via Enrico Ciampi 11, Cascina con il seguente orario di Apertura:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 9,00- 12,00

Sarà possibile visionare le sedi ed i locali solo previo appuntamento telefonico.

Professionalità e Qualità del Servizio

L'Associazione opera con un approccio che valorizza ogni individuo, cercando di ascoltare e comprendere le necessità di ogni persona. Le attività proposte sono pensate per offrire supporto, stimolazione e inclusione in un ambiente sicuro e accogliente.

In questo ambito risulta chiara l'importanza di un approccio integrato e continuativo nella cura delle persone affette da demenza, in particolare nell'Alzheimer. La combinazione di conoscenze biologiche, cliniche e relazionali, infatti, è essenziale per garantire un'assistenza globale e di qualità. È fondamentale che i nostri operatori non solo comprendano la malattia dal punto di vista medico, ma sviluppino anche una forte capacità empatica e di gestione delle difficoltà psicologiche ed emotive che possono emergere. Teniamo profondamente ad una formazione continua dei nostri operatori e a lavorare secondo un approccio multidisciplinare, poiché ciò permette di rispondere in modo completo e personalizzato alle diverse esigenze dei nostri utenti, facendo lavorare in sinergia esperti provenienti da ambiti differenti. L'aspetto sperimentale e la valutazione periodica delle pratiche assistenziali rappresentano un ulteriore punto di forza, poiché assicurano che le tecniche e le strategie adottate siano sempre efficaci e aggiornate.

L'Associazione si avvale di un team di professionisti altamente qualificati con esperienza pluriennale nel settore animativo e riabilitativo. Ognuno di loro risulta in possesso di titoli previsti dalla normativa vigente ed è in continua formazione. Gli attestati professionali di tutti gli operatori sono disponibili su richiesta e sottoposti a controllo. Le figure coinvolte nelle attività sono:

Psicologi, Terapisti occupazionali, Educatori, Animatori, Fisioterapisti, Chinesiologi, Logopedisti.

Diritti e Doveri degli Utenti

Diritti degli utenti

1. Diritto alla privacy e alla riservatezza

Gli utenti hanno il diritto di vedere tutelata la loro privacy, in accordo con le normative

vigenti in materia di protezione dei dati personali. Le informazioni relative alla loro salute e alle loro preferenze saranno trattate con la massima discrezione e solo da personale autorizzato.

2. Diritto al rispetto delle preferenze individuali

Gli utenti hanno il diritto di esprimere le proprie preferenze in merito alle attività proposte, agli orari, ai programmi di trattamento e a qualsiasi altro aspetto del servizio. Le preferenze dell'utente saranno tenute in considerazione nel processo di personalizzazione delle attività di mantenimento cognitivo.

3. Diritto alla partecipazione informata

Gli utenti hanno il diritto di essere adeguatamente informati sulle modalità di trattamento, sugli obiettivi e sugli approcci utilizzati nelle attività di mantenimento cognitivo. Devono essere in grado di prendere decisioni consapevoli riguardo alla partecipazione, grazie alla disponibilità di informazioni chiare e comprensibili.

4. Diritto all'assistenza personalizzata

Ogni utente ha il diritto di ricevere un programma di attività e interventi personalizzato, che risponda alle sue necessità specifiche, tenendo conto del suo stato di salute, delle sue preferenze e delle sue capacità.

Doveri degli Utenti

1. Impegno a rispettare le regole dell'Associazione

Gli utenti sono tenuti a rispettare le regole dell'Associazione e le procedure interne che regolano l'accesso e la fruizione dei servizi, al fine di garantire un ambiente sicuro, sereno e organizzato per tutti.

2. Partecipazione attiva alle attività

Gli utenti sono invitati a partecipare attivamente alle attività proposte, compatibilmente con le proprie capacità e condizioni di salute. La partecipazione alle attività è fondamentale per il successo del programma di mantenimento cognitivo e per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

3. Aggiornamento delle informazioni sanitarie

Gli utenti e/o i loro familiari sono tenuti a mantenere aggiornate le informazioni relative alla loro condizione sanitaria, segnalando tempestivamente qualsiasi variazione nelle condizioni di salute o nelle terapie in corso. Ciò è necessario per garantire la massima efficacia degli interventi e per adattare il programma di cura alle nuove esigenze.

4. Rispettare gli orari e le modalità di fruizione del servizio

Gli utenti devono rispettare gli orari e le modalità di accesso ai servizi, contribuendo così alla gestione ottimale delle risorse e al rispetto degli altri partecipanti

8. Monitoraggio e Valutazione dei Servizi

L'equipe della Associazione effettua periodiche verifiche interne per assicurare che gli standard di qualità, efficienza e sicurezza vengano costantemente raggiunti e mantenuti.

Nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi offerti all'Utenza il Consiglio Direttivo e lo Staff Facilitatore della Qualità definiscono annualmente il Piano Annuale Qualità per organizzare e programmare attività di controllo e di verifica e arrivare così a delineare documenti e procedure atti al miglioramento della qualità dei servizi offerti durante tutto l'arco dell'anno.

Allo stesso modo vengono effettuate indagini periodiche di soddisfazione e gradimento dei servizi agli utenti e ai loro familiari. I dati emersi dalle indagini verranno così analizzati al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti.

Trasparenza e Responsabilità

L'Associazione si impegna a garantire la massima trasparenza nella gestione delle proprie risorse finanziarie e operazioni, per assicurare a tutti i suoi soci e ai collaboratori un monitoraggio chiaro e accessibile della sua attività.

L'Associazione si impegna a redigere e rendere pubblici i propri bilanci annuali, che verranno predisposti secondo le normative di legge vigenti e a pubblicare ogni anno una panoramica delle principali attività e dei progetti realizzati con un resoconto delle collaborazioni con gli enti esterni e le altre realtà del settore.

Conclusioni

La **Carta dei Servizi** è un impegno che l'Associazione **La Tartaruga Pisa** prende nei confronti di ogni persona che fruisce dei nostri servizi. È una dichiarazione di trasparenza e di responsabilità verso i nostri utenti, i loro familiari, e la comunità. Con il contributo e la collaborazione di tutti – soci, professionisti, volontari e familiari – siamo certi di poter continuare a offrire servizi di alta qualità, che migliorano la vita delle persone che assistiamo e favoriscono una maggiore inclusione e comprensione nella nostra società.

Insieme, possiamo fare la differenza.

Coordinatori dei Servizi	Erika Pistelli	Francesca Fiaschi Rossi
Firme		