



Carta dei Servizi

Redatta il 02 Gennaio 2020

IL CENTRO

CDI

“Centro Diurno Integrato”

Prima Stesura
Gennaio 2020

Via I Maggio, 10
21046 Malnate (VA)
Tel. 0332-426002
Fax. 0332-424889
Cell. 345-557561

SOMMARIO

PREMESSA	PAG 4
Destinazione e articolazione degli spazi del centro	PAG.5
Obiettivi del centro diurno	PAG.6
Servizi erogati	PAG.6
Programmazione tipo della giornata	PAG.7
Modalità di accesso al centro diurno	PAG.8
Assenze	PAG.8
Dimissioni	PAG.8
Rette e servizi accessori	PAG.9
Gestione	PAG.10
Gli orari	PAG.10
Come raggiungerci	PAG.11
Rilevazione soddisfazione degli utenti	PAG.11
Tutela della privacy	PAG.12
La sicurezza	PAG.12
La carta dei diritti alla persona	PAG.13
La carta dei diritti del malato	PAG.13
SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO/APPREZZAMENTO	ALLEGATO 1
CODICE ETICO	ALLEGATO 2
PRESTAZIONI SAD	ALLEGATO 3
ORGANIGRAMMA	ALLEGATO 4

Gentile Signora, Egregio Signore,

il documento che Le è stato consegnato rappresenta una guida per conoscere meglio il nostro Ente, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere in modo adeguato ai suoi bisogni. Il nostro lavoro è infatti quello di far sì che il nostro rapporto con Lei sia il più gradevole possibile e per questo i suggerimenti, che Lei o i suoi familiari vorrete comunicarci, sono un importante contributo e uno stimolo a migliorare.

La legge 328 del 8 novembre 2000, legge quadro sui Servizi Sociali, individua nella Carta dei Servizi uno strumento per “tutelare le posizioni soggettive degli utenti “(art.13, comma 1) Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e rappresenta un requisito per l’accreditamento regionale dell’unità d’offerta, ai sensi delle DGR 3540 e DGR 3541 del 30.5.12 e 3584 del 6.6.12.

La Carta dei Servizi non è quindi un semplice opuscolo informativo dove trovare una serie di notizie utili, ma uno strumento che Le consentirà di contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda, e più in generale di partecipare attivamente alla vita di questo Ente. Tale documento è quindi, un vero e proprio contratto tra l’Ente e l’Utente.

LA DIREZIONE

Premessa

Il Centro S.r.l. Impresa Sociale (nel seguito, indicata come **Il Centro**) è un'azienda iscritta presso la Camera di Commercio di Varese con nr VA-374629 nella sezione speciale di Impresa Sociale, che esplica la propria attività nel settore assistenziale e sanitario con l'obiettivo di rispondere ai bisogni concreti del territorio, con particolare riferimento al Comune di Malnate e Comuni limitrofi.

In particolare, **Il Centro** svolge come da statuto articolo 2:

- Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 08 novembre 2000, n. 328 e successive modificazioni, interventi servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992 n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni.
- Interventi e prestazioni sanitarie, prestazioni socio sanitarie.
- Educazione, istruzione e formazione professionale nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa.
- Interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e delle risorse naturali, con esclusione di attività, esercitata abitualmente di raccolta e riciclaggio di rifiuti urbani, speciali e pericolosi.
- Interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio.
- Formazione universitaria e post-universitaria
- Ricerca scientifica di particolare interesse sociale

Gestione di strutture quali centri diurni integrati, centri disabili, poliambulatori polispecialistici ed altre dedicate al soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari-assistenziali dei propri soci nonché servizi di assistenza domiciliare, i costi sono riportati nel tariffario della struttura (vedi allegato 3).

CENTRO DIURNO INTEGRATO

DESTINATARI E ARTICOLAZIONE DEGLI SPAZI DEL CENTRO

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è una struttura semiresidenziale che accoglie anziani autosufficienti o con una limitata autonomia per l'intero arco della giornata.

Gli spazi dedicati al Centro Diurno Integrato, si collocano al primo piano della palazzina a Malnate in via 1° Maggio,10. Il CDI collegato da ascensore e mette a disposizione 25 posti accreditati, destinati a persone con compromissioni dell'autosufficienza e precisamente:

- pluri-patologie cronico degenerative, fra le quali anche la demenza, ma senza gravi disturbi comportamentali.
- Di norma di età superiore ai 65 anni.
- Sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'Assistenza Domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

Gli spazi ei del Centro Diurno Integrato sono costituiti da:

- locale soggiorno/pranzo e spazio tisaneria;
- locale riposo;
- bagno assistito attrezzato con 1 WC;
- servizi igienici attrezzati per disabili;
- servizio igienico per il personale CDI.
- ufficio per attività amministrative e di segreteria;
- palestra di fisiokinesiterapia;
- ambulatori;
- dispensa

Gli utenti potranno chiedere di frequentare il Centro per l'intero orario, per metà giornata o a giorni alterni.

OBIETTIVI DEL CENTRO DIURNO

Il Centro offre alla persona anziana un'assistenza globale, pensata sulla base di piani di lavoro personalizzati che mirano a garantire la migliore qualità di vita possibile. Garantisce servizi legati alle esigenze della vita quotidiana: aiuto nell'igiene e cura della persona; pranzo ed aiuto nell'alimentazione; somministrazione di farmaci, terapie ed altre prestazioni sanitarie, ma anche attività motorie e di riabilitazione, ricreative, diversi laboratori ed iniziative culturali. Rappresenta inoltre un luogo di incontro per la vita di relazione, proponendo numerose occasioni di socializzazione.

SERVIZI EROGATI

Agli ospiti vengono erogati i seguenti servizi, nel rispetto delle diverse necessità individuali.

1. Prestazioni di assistenza tutelare

- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- assistenza all'alimentazione
- prestazioni di tipo igieniche quando richieste e concordate: igiene intima, igiene parziale e bagni assistiti

2. Prestazioni Sanitarie

- gli ospiti rimangono assegnati al proprio medico di base che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.N; è però garantito il pronto intervento da parte del Medico della struttura o del Personale infermieristico e sanitario.
- Secondo le varie necessità, sono prestati servizi infermieristici e riabilitativi

3. Servizi Alberghieri (cucina)

- La struttura si avvale per la merenda e il pranzo di fornitori esterni.
- Il personale sanitario adotta particolare cura nella scelta del menù giornaliero.
- Particolare attenzione è rivolta ai diversi regimi alimentari degli ospiti diabetici e ipertesi oltre ad ogni altra situazione particolare quali intolleranze e disfacie.

4. Servizio di Attività Educative

- Le attività educative hanno un ruolo fondamentale nella vita degli utenti del Centro Diurno.
- Si articolano in attività e laboratori di piccolo e grande gruppo
- Vengono proposte anche attività individuali

- Sono previste uscite sul territorio e incontri nella struttura con la partecipazione dei bambini

5.Servizio di Trasporto

- L'accompagnamento degli anziani al Centro è di competenza dei familiari, ma per coloro che non hanno la possibilità di accompagnare gli ospiti, si predisporrà un servizio di trasporto, il cui costo sarà a carico dell'utente a seconda del chilometraggio. E' possibile frequentare il Centro anche solo per mezza giornata o periodi di tempo limitati.

PROGRAMMAZIONE TIPO DELLA GIORNATA

Il centro offre servizi ed attività legati alle esigenze della vita quotidiana: aiuto nell'igiene e cura della persona; pranzo e aiuto nell'alimentazione; somministrazione di farmaci, terapie ed altre prestazioni sanitarie, inoltre vengono svolte attività motorie e di riabilitazione, ricreative, diversi laboratori e iniziative culturali.

Rappresenta inoltre un luogo di incontro e socializzazione che favorisce la vita di relazione. La lista dettagliata delle attività viene esposta periodicamente nella bacheca della sala principale e nell'ascensore.

09,00 – 09,30 ACCOGLIENZA E COLAZIONE

09,30 – 11,30 ATTIVITA' (FISIOTERAPICA O EDUCATIVA)

11,30 – 12,00 IDRATAZIONE / IGIENE

12,30 – 13,30 PRANZO

13,30 – 14,30 RELAX

14,30 – 16,00 ATTIVITA' (FISIOTERAPICA O EDUCATIVA)

16,00 – 16.30 MERENDA

16,30 – 17,30 ORARIO DI USCITA

La struttura si avvale per la merenda e il pranzo di fornitori esterni.

Il personale sanitario adotta particolare cura nella scelta del menù giornaliero.

Particolare attenzione è rivolta ai diversi regimi alimentari degli Ospiti diabetici e di quelli ipertesi, piuttosto che ad ogni altra situazione particolare quali intolleranze e disfagie.

Il menu è esposto nel salone del CDI ed è stagionale.

MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO DIURNO

La richiesta di ammissione al Centro può essere effettuata presso IL CENTRO s.r.l. in via 1° Maggio 10, Malnate presentando la seguente documentazione:

- A) **documentazione sanitaria** (lettera di dimissioni dell'ultimo ricovero in ospedale, certificato di indennità di accompagnamento, certificato del medico curante);
- B) **stato di famiglia;**
- C) **carta di identità, codice fiscale e tessera sanitaria.**

Dopo un primo contatto con i familiari dell'ospite o con l'ospite stesso, viene fissata una visita medica di ammissione, nella quale il medico e il Coordinatore valutano se la persona possiede i requisiti necessari per essere ammessa al Centro Diurno Integrato.

Perché ciò avvenga si effettua un esame obiettivo e strumentale del paziente, avvalendosi anche di alcuni test psico-attitudinali come ad esempio la Scala di Barthel e il Mini Mental State Examination. La visita di ingresso è inoltre il momento per la raccolta delle informazioni sulla storia pregressa della persona. La visita guidata viene effettuata dal coordinatore con la famiglia e l'ospite interessato all'inserimento.

La domanda è inserita in una graduatoria stilata sulla base della data di presentazione e viene continuamente aggiornata ed approvata dalla Direzione.

E' possibile, su richiesta, attivare un servizio di trasporto da e per il Centro Diurno. In questo caso verrà fornito un preventivo personalizzato in base alla distanza chilometrica.

ASSENZE

Per questioni organizzative le eventuali assenze devono essere comunicate tempestivamente alla Segreteria.

DIMISSIONI

L'inserimento dell'ospite al centro diurno è subordinato al previsto esperimento di circa una settimana di prova, al termine del quale si potrà procedere alle dimissioni dell'utente qualora le condizioni dello stesso si rivelassero pregiudizievoli al buon andamento della vita comunitaria.

La valutazione del periodo di prova è riservata alla Direzione che comunicherà all'ospite stesso o ai

suoi familiari l'eventuale decisione di non ammissione.

La direzione ha comunque il diritto di dimettere un ospite in qualsiasi momento, qualora le sue condizioni giungano ad arrecare grave pregiudizio per la convivenza ed il sereno andamento della vita comunitaria. Gli utenti che desiderano interrompere la frequenza al centro diurno sono tenuti a comunicarlo con preavviso.

Qualora un ospite decida di propria volontà di interrompere la frequenza al centro diurno il medico responsabile in collaborazione con gli infermieri, provvederà alla predisposizione di una copia della cartella clinica, che consegnerà in busta chiusa.

Inoltre gli interessati, in particolare in caso di trasferimento in altra struttura, possono richiedere delle relazioni predisposte dall'équipe del centro.

Le relazioni rilasciate a titolo gratuito contengono le indicazioni di settore utili per garantire un corretto reinserimento domiciliare.

In questo modo è possibile garantire la continuità assistenziale.

RETTE E SERVIZI ACCESSORI

RETTA GIORNALIERA	30,70 EURO
RETTA MEZZA GIORNATA (MATTINO O POMERIGGIO)	20,50 EURO
PASTO	8 EURO

PARRUCCHIERE (SU RICHIESTA)

SHAMPOO PIEGA	19 EURO
SHAMPOO E TAGLIO	19 EURO
SHAMPOO PIEGA E TAGLIO	30 EURO

PODOLOGO (SU RICHIESTA)

MANICURE CURATIVA	30 EURO
PEDICURE CURATIVA	30 EURO

L'importo della retta viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

L'importo della retta non comprende il costo dei farmaci e ausili che devono essere forniti dalla famiglia.

La retta è dovuta per ogni giorno di presenza al CDI. In caso di assenza, si rimanda al regolamento che viene consegnato durante la stipulazione del contratto.

Per gite programmate o differenti eventi, viene fissato un contributo di partecipazione che viene comunicato ai famigliari con congruo anticipo per il rilascio dell'autorizzazione scritta o verbale.

Al termine di ogni anno solare, viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997 numero 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

GESTIONE

La gestione del servizio è affidata alle figure professionali sotto indicate, così distinte e riconoscibili attraverso il cartellino:

- DIRETTORE DI STRUTTURA
- COORDINATORE DEI SERVIZI
- MEDICO
- FISIOTERAPISTA
- PSICOMOTRICISTA
- INFERMIERE
- EDUCATORE
- OSS
- ASA
- IMPIEGATA AMMINISTRATIVA

ORGANIGRAMMA: ALLEGATO 4

Il personale addetto al CDI sarà dotato di un cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi famigliari che riporti fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

GLI ORARI

Il centro diurno, è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 17.30, esclusi i giorni festivi anche infrasettimanali.

Il numero telefonico del Centro diurno è **0332 42 60 02**

COME RAGGIUNGERCI

Tramite mezzi privati : provenendo da Busto Arsizio/Gallarate attraverso l'autostrada A8 (uscita Gazzada) e in seguito in direzione Est con la Tangenziale di Varese.

Provenendo da Varese seguendo Viale Belforte in direzione Malnate.

Raggiungendo la struttura da Via Monte Nero è possibile trovare un ampio parcheggio.

Tramite mezzi pubblici: è possibile raggiungere Malnate attraverso la stazione dei treni della linea Saronno-Laveno nell'omonima stazione di Malnate. Il centro della Società di Mutuo Soccorso è a 400 m da questa.



RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gli ospiti e/o i Familiari possono rivolgersi alla Coordinatrice, per richiedere appuntamenti per ogni eventuale necessità ed in particolare per esprimere lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato, la stessa si impegnerà a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile.

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, viene distribuito ai Familiari un questionario per la raccolta del grado di soddisfazione, nel quale sono previsti appositi spazi per esprimere eventuali apprezzamenti (allegato 1)

L'utente, o chi ne ha titolo (familiari), che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle procedure può presentare formale ricorso al Coordinatore ed entro 15 giorni verrà

inviata risposta per iscritto (allegato 2).

I risultati dei questionari vengono rielaborati dal Coordinatore che li diffonde tramite comunicazioni\affissione schemi e statistiche al CDI.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All'inserimento dell'utente gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente. Inoltre, all'atto dell'ingresso al centro diurno, unitamente al presente Regolamento viene distribuito il consenso per essere ripresi fotograficamente e/o video per pubblicazioni inerenti l'attività del Centro Diurno, il consenso per la partecipazione alle attività educative e il consenso per l'igiene.

LA SICUREZZA

In materia di sicurezza si precisa che il personale è stato addestrato per:

- intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti in carico .
- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento causa d'emergenza al fine di ridurre i danni.

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

(dal D.G.R 14,12,2001 – n. 7/7435)

Viene riportato uno stralcio della carta dei diritti della persona in quanto costituisce un principio ispiratore per la nostra attività professionale.

LA PERSONA ha il diritto	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI hanno il dovere
Di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le propria modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di abbandono.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura o la riabilitazione.

Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita relazionale .	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata, la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione e danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perchè, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La Carta dei diritti del Malato

La carta dei diritti del Malato, approvata nel 2006, da parte dell'assemblea del Parlamento Europeo, viene riprodotta integralmente in quanto costituisce un principio ispiratore per la nostra attività professionale.

1 Diritto a misure preventive Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2 Diritto all'accesso Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3 Diritto all'informazione Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4 Diritto al consenso Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5 Diritto alla libera scelta Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6 Diritto alla privacy e alla confidenzialità Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

7 Diritto al rispetto del tempo dei pazienti Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8 Diritto al rispetto di standard di qualità Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9 Diritto alla sicurezza Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10 Diritto all'innovazione Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11 Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12 Diritto a un trattamento personalizzato Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13 Diritto al reclamo Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14 Diritto al risarcimento Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Codice Etico

ALLEGATO 2



Stesura n°1 02/01/2020

**SEGNALAZIONE
RECLAMO**

Allegato n° 1

A cura di chi avanza il reclamo (o di chi lo registra)

Nome e cognome di chi avanza il reclamo:

Recapito telefonico :

e-mail:

OGGETTO DEL RECLAMO/APPREZZAMENTO

Data:

Firma:

A cura del Coordinatore del Servizio

Rapporto di reclamo n°

dell'anno:

GESTIONE DEL RECLAMO/APPREZZAMENTO

Il Coordinatore

Data

EVENTUALI NOTE:

ALLEGATO NUMERO 4