




INDICE della CARTA dei SERVIZI

- 01 - Presentazione
 - 01.01 Perché la carta dei servizi ?
 - 01.02 A cosa serve la carta dei servizi ?
 - 01.03 Cosa contiene la carta dei servizi ?
 - 01.04 Presentazione della cooperativa CRM
 - 01.05 Presentazione del C.D.I.
- 02 - Filosofia gestionale del C.D.I.
 - 02.01 Principi fondamentali
 - 02.02 Privacy
 - 02.03 Metodologia operativa
 - 02.04 Formazione
 - 02.05 Volontari
- 03 - La vita nel C.D.I.
 - 03.01 I nostri servizi
 - 03.01.a L'offerta semiresidenziale per anziani
 - 03.01.b Modalità di cura e di assistenza
 - 03.01.c Servizio di assistenza sanitaria
 - 03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base
 - 03.01.e Servizio di assistenza infermieristica
 - 03.01.f Servizio di animazione e socializzazione
 - 03.01.g Servizio di fisioterapia
 - 03.01.h Servizio di assistenza sociale
 - 03.02 Servizi generali di supporto
 - 03.02.a Servizio pulizia
 - 03.02.b Cucina
 - 03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba
 - 03.02.d Podologo, pedicure e manicure
 - 03.02.e Parrucchiere e barbiere
 - 03.02.f Bar
 - 03.02.g Radio e TV
 - 03.02.h Presidi sanitari e ausili
 - 03.02.i Servizio trasporto
 - 03.02.l L'assistenza spirituale
- 04 - L'accoglienza
 - 04.01 Procedure
 - 04.02 Tutela
 - 04.03 Visite di parenti e amici
 - 04.04 Dimissioni e decessi
 - 04.05 Rette
 - 04.06 Servizi inclusi nella retta giornaliera
 - 04.07 Servizi non compresi nella retta giornaliera e relativo costo per la clientela
- 05 - Sistema di qualità
 - 05.01 Sicurezza
 - 05.02 Come intendere la qualità
 - 05.03 Controllo e rilevazione qualità
 - 05.04 Riconoscimento degli operatori
- 06 - Allegati
 - 06.01 Carta dei diritti della persona anziana
 - 06.02 Elenco unità operative e loro attività
 - 06.03 Fac-simile menù
 - 06.04 Questionario di verifica della qualità
 - 06.05 Scheda segnalazione
 - 06.06 Schema giornata tipo
 - 06.07 Codice Etico

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p>C.D.I. "Mulino Vecchio" - Marcignago Carta dei servizi</p>	<p>DocCDI 0201 - ED01 – REV012 Emessa il 02/01/2018 Pag. 2 di 11</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

01. - PRESENTAZIONE

01.01- Perché la carta dei servizi?

Con questa Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri clienti che ci impegni a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi i clienti ed i loro familiari della vita del Centro Diurno Integrato per raggiungere il nostro obiettivo di gestione partecipata; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore degli anziani.

01.02- A cosa serve la carta dei servizi?

Serve innanzitutto ad avvicinare i clienti e i loro familiari alla vita del Centro Diurno Integrato, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli utenti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare sempre la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

01.03- Cosa contiene la carta dei servizi?

Contiene una descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dal nostro Centro Diurno Integrato; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.

Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure.

01.04- Presentazione della cooperativa CRM

La Cooperativa Sociale di Rieducazione Motoria denominata «C.R.M. Coop Sociale onlus.»

- * è stata costituita il 10 ottobre 1985
- * ha sede legale in Milano, Via Trenno,15
- * il numero di partita IVA è 08029590158
- * è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano con il num. 1205814
- * è iscritta nel Registro delle Imprese con il num. 252516
- * è iscritta all'Albo Regionale Cooperative Sociali sez. A, foglio 38, num. 76
- * è iscritta al registro prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al num. 76

La nostra cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolare modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare i soggetti utenti a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione della salute. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale a r.l. è composta da circa 400 soci, con una netta prevalenza di donne.

La C.R.M. si è dotata di CODICE ETICO come previsto dalle norme regionali che viene allegato alla presente carta dei servizi.


01.05- Presentazione del C.D.I. "Mulino Vecchio"

Nato da una sinergia tra il Comune di Marcignago e la C.R.M. Cooperativa Sociale onlus., il Centro Diurno Integrato «Mulino Vecchio» è pensato per l'assistenza agli anziani con diversi gradi di non autosufficienza e costituisce una valida alternativa al ricorso al ricovero in struttura residenziale.

Il Centro Diurno Integrato, annesso alla Residenza, concorre all'assistenza delle persone anziane non autosufficienti, quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative. Accoglie in regime diurno 30 utenti e fruisce degli spazi della Residenza per quanto riguarda i servizi generali, amministrativi, infermieristici e riabilitativi.

L'ala della Residenza adibita esclusivamente al Centro Diurno Integrato dispone di locali per le attività, il pranzo, la relazione e il relax, arredati con attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità dei clienti che andranno ad utilizzarli. Sono a disposizione dei clienti servizi igienici e un bagno assistito attrezzato. In comune con la Residenza dispone di una palestra attrezzata e degli ambulatori medici e infermieristici.

Oltre alla modernità della struttura e delle attrezzature, il Centro Diurno Integrato si distingue per l'attenzione e la cura dedicata al soddisfacimento delle necessità di ciascun cliente. La modalità di lavoro d'équipe

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	C.D.I. "Mulino Vecchio" - Marcignago Carta dei servizi	DocCDI 0201 - ED01 – REV012
		Emessa il 02/01/2018 Pag. 3 di 11

multidisciplinare consente infatti un'assistenza della persona nella sua interezza, per i suoi bisogni sanitari come per le sue necessità socio-relazionali.

Per contattarci


Telefonicamente è sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino 0382/921794. Il nostro numero di fax è 0382/921709.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

Si consiglia di prendere contatto telefonicamente e preventivamente con gli uffici interessati per evitare tempi di attesa. Previo appuntamento è possibile visitare la struttura.

Come raggiungerci

Il Centro Diurno Integrato "Mulino Vecchio" è situato in Via Strada per Torradello, 2 – Marcignago (PV), nello stesso edificio della R.S.A..

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	C.D.I. "Mulino Vecchio" - Marcignago Carta dei servizi	DocCDI 0201 - ED01 – REV012
		Emessa il 02/01/2018 Pag. 4 di 11

02. - FILOSOFIA GESTIONALE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

02.01- Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la cooperativa sociale C.R.M. nella gestione del Centro Diurno Integrato "Mulino Vecchio" si possono riassumere nei seguenti principi:

Eguaglianza

L'offerta dei servizi della cooperativa sociale C.R.M. si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

Continuità

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla struttura.

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

Accoglienza

Ci poniamo nei confronti dei clienti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità.

Partecipazione

Garantiamo la partecipazione del cliente e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La partecipazione degli utenti si realizza attraverso:

- ☞ un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- ☞ l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- ☞ la rilevazione del livello di gradimento dei clienti rispetto alle prestazioni ricevute.


A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento.

Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dai clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti.

Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p>C.D.I. "Mulino Vecchio" Marcignago Carta dei servizi</p>	<p>DocCDI 0201 - ED01 – REV012 Emessa il 02/01/2018 Pag. 5 di 11</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

02.02 - Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso del Centro Diurno Integrato. Al momento della presentazione della domanda di ammissione e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al cliente il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Servizio. L'interessato ha diritto :

- ✓ di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- ✓ di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- ✓ alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

02.03 - Metodologia operativa

La metodologia operativa del nostro Centro Diurno Integrato si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- * L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- * La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- * La centralità del cliente rispetto a tutto il servizio;
- * L'attenzione alla qualità della relazione;
- * L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con il cliente e i suoi familiari;
- * La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze del cliente con quelle dell'organizzazione;
- * La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello dell'équipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure. Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

02.04 - Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- * Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- * Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- * L'aggiornamento delle conoscenze professionali.


Gli strumenti utilizzati sono:

- * L'équipe multiprofessionale, ma anche monoprofessionale, quale strumento privilegiato di confronto e di crescita;
- * Corsi opportunamente organizzati dalla C.R.M. Coop. Sociale onlus, Ente Gestore, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura. Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al lavoro di équipe, che coinvolge tutto il personale ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente su mansioni.

02.05 - Volontari

L'ente gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari, singoli o associati, anche attraverso la definizione di un apposito regolamento di disciplina delle loro attività. I principi a cui si ispira, prevedono che l'attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione. L'apporto dei volontari è articolato su tre specifiche aree di intervento:

1. Supporto alle attività sociali (aiuto nell'assistenza durante il pasto, sostegno durante la deambulazione e accompagnamento degli anziani);
2. Supporto alle attività di animazione;
3. Supporto alle attività di integrazione con il territorio.

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p>C.D.I. "Mulino Vecchio" Marcignago Carta dei servizi</p>	<p>DocCDI 0201 - ED01 – REV012 Emessa il 02/01/2018 Pag. 6 di 11</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

03. - LA VITA NEL C.D.I.

03.01 - I nostri servizi

03.01.a L'offerta semiresidenziale per anziani

Il nostro C.D.I. assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di Centri Diurni Integrati. Il C.D.I. fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e rappresenta una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando non può essere attuata un'assistenza presso il proprio domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita del cliente, in un ambiente semiresidenziale e protetto.

Il CDI è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, con la sola esclusione dei giorni festivi anche infrasettimanali (tutte le domeniche, Capodanno, Epifania, Festa del Patrono 5 febbraio, Lunedì dell'Angelo, Anniversario della Liberazione 25 aprile, Festa del Lavoro 1 maggio, Festa della Repubblica 2 giugno, 15 agosto, Ognissanti 1 novembre, Immacolata Concezione 8 dicembre, Natale 25 dicembre, Santo Stefano 26 dicembre) e senza alcuna interruzione prevista per il periodo estivo.

L'orario di apertura del Centro Diurno Integrato è dalle 8.30 alle 17.30, con la possibilità di entrare fino alle ore 9.30 e di uscire a partire dalle ore 16.30.

03.01.b Modalità di cura e di assistenza

Le persone accolte nel nostro Centro Diurno Integrato sono ospitate nell'ala specificatamente adibita a tale servizio: è uno spazio architettonico delimitato e definito, nel quale è organizzata un'area abitativa attrezzata di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane del cliente. Opera un gruppo di operatori, professionalmente qualificati, dimensionato in relazione al numero di utenti presenti, rispettando gli standard regionali.

Nello spazio del Centro Diurno Integrato si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni cliente il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psicofisico, facendosi carico della persona anziana nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale. Infatti la partecipazione di diverse figure professionali all'équipe, oltre a garantire un'effettiva continuità di cura, facilita un'assistenza alla persona nella sua totalità, che viene valutata con una metodica multiprofessionale e multidimensionale. L'équipe degli operatori (medico, Infermiere Professionale, Assistente Sociale, Fisioterapista, Animatore, A.S.A.) predispone quindi un programma di cura e di assistenza personalizzato (PAI), che verrà rivalutato e aggiornato ogni due mesi.

03.01.c Servizio di assistenza sanitaria

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un Responsabile Sanitario per 8 ore settimanali (due pomeriggi alla settimana). Durante i periodi di assenza del medico, l'assistenza medica è garantita da un medico della struttura reperibile. In caso di emergenza viene attivato il servizio 118.

Compito del Responsabile Sanitario è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con il personale infermieristico.


03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base

Gli ASA/OSS, presenti al Centro Diurno Integrato tutti i giorni per 9 ore al giorno, provvedono ai bisogni di base del cliente, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: igiene, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra i clienti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

Molto curato è l'aspetto riattivante di questi interventi assistenziali, svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana.

03.01.e Servizio di assistenza infermieristica

Verrà garantito il servizio infermieristico nella misura prevista dalla DGR Regionale in orario suddiviso in fasce orarie mattutine e pomeridiane.

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p>C.D.I. "Mulino Vecchio" Marcignago Carta dei servizi</p>	<p>DocCDI 0201 - ED01 – REV012 Emessa il 02/01/2018 Pag. 7 di 11</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

L'infermiere si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, dietro prescrizione del medico di medicina generale, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute.

03.01.f Servizio di animazione e socializzazione

Il servizio di animazione e socializzazione riveste una grande importanza nella vita del C.D.I. per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse residue.

Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone, si articola su tre livelli:

- * Centri di interesse: sono l'offerta di un impegno specifico, che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- * Animazione dei "grandi eventi": si tratta di momenti che coinvolgono l'intera Struttura, quali le feste domenicali, la festa annuale, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.
- * Terapia occupazionale: accanto alle attività di animazione, vengono attuati anche interventi specifici di tipo terapeutico, quali musicoterapia, terapia ortoculturale, terapia della reminescenza.

Le attività proposte mirano a favorire l'integrazione e la socializzazione sia all'interno del C.D.I. sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la strutturazione di iniziative e di attività specifiche.

03.01.g Servizi di fisioterapia

Nel C.D.I. è presente la figura del terapeuta della riabilitazione che collabora stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza. Il servizio viene offerto sia in palestra sia presso i locali relax, secondo le esigenze specifiche di ognuno e le prescrizioni del fisiatra. Il servizio organizza attività individuali e di gruppo che mirano al recupero delle capacità cognitive e delle attività della vita quotidiana. La palestra, ampia e attrezzata, è collegata al giardino interno per permettere agli utenti, qualora le condizioni climatiche siano favorevoli, di camminare all'aria aperta.

03.01.h Servizio di Assistenza sociale

L'attività di supporto sociale è garantita dalla presenza dell'assistente sociale che si occupa dei rapporti tra i familiari o l'ente inviante e il Centro, proponendosi come punto di raccordo fra quanto accade all'interno della struttura e quel che avviene all'esterno della stessa.

03.02 - Servizi generali di supporto

03.02.a Servizio pulizia

Si occupa della pulizia del Centro Diurno Integrato. Mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

03.02.b Cucina

Il servizio è gestito direttamente attraverso una cucina centrale che confeziona i pasti veicolati poi, tramite carrelli termici, nella sala da pranzo appositamente predisposta per il CDI. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba

Presso la Residenza è operante un servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti personali in caso di necessità

03.02.d Podologo


L'amministrazione assicura gratuitamente le prestazioni podologiche, di pedicure e manicure, mediamente una volta al mese gratuitamente.

03.02.e Parrucchiere e barbiere

L'amministrazione assicura gratuitamente le prestazioni di base per donna e uomo una volta al mese.

03.02.f Bar

Esiste all'interno della struttura un'area adibibile a bar interno alla struttura aperto al pubblico e agli utenti. Al momento quest'area non è ancora funzionante ma vi sono stati posizionati dei distributori automatici di bevande calde e fredde.

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p>C.D.I. "Mulino Vecchio" Marcignago Carta dei servizi</p>	<p>DocCDI 0201 - ED01 – REV012 Emessa il 02/01/2018 Pag. 8 di 11</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

03.02.g Radio e tv

Il Centro Diurno Integrato è dotato di un apparecchio TV e di un radioregistratore situati nel soggiorno dedicato.

03.02.h Presidi sanitari e ausili

L'infermiere professionale del Centro Diurno Integrato provvede alla somministrazione di farmaci (ed alla loro corretta custodia e preparazione in blister) qualora questi debbano essere assunti durante la permanenza presso il Centro medesimo.

Sarà cura del Cliente fornire integralmente le confezioni di farmaco da assumere unitamente alla prescrizione del proprio Medico di Medicina Generale.

Sarà altresì cura del cliente portare, in caso d'uso, i necessari ausili per la deambulazione (carrozze, stampelle, ecc.), per la gestione dell'incontinenza (pannoloni), e i presidi per la prevenzione delle lesioni cutanee da decubito (cuscini antidecubito), che resteranno in proprietà ed uso al legittimo proprietario, e della cura (medicazioni, pomate).

03.02.i Servizio trasporto

E' garantito il trasporto gratuito da e per l'unità d'offerta dal proprio domicilio per i residenti nel Comune di Marcignago, Comuni limitrofi e da Pavia. Il trasporto da e per il domicilio dei clienti residenti in altri Comuni sarà a carico dell'utente.

Il trasferimento dei clienti in caso di emergenza, da e per le strutture ospedaliere, è garantito attraverso il servizio di emergenza (118).

03.02.l L'assistenza spirituale

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica ai presenti, nonché la celebrazione di riti e funzioni liturgiche presiedute dal sacerdote del paese. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo negli spazi messi a disposizione dalla Struttura.

04. - L'ACCOGLIENZA

04.01 - Procedure

L'ingresso al Centro Diurno Integrato di un nuovo cliente è un momento particolarmente delicato e complesso, non riducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti del cliente accogliendolo nella totalità delle caratteristiche individuali e dei bisogni clinico assistenziali. Tutti coloro che desiderano essere ospitati in questo Centro Diurno Integrato, devono compilare una domanda di ammissione ed un questionario medico. I moduli sono a disposizione presso l'ufficio amministrativo del CDI o presso il Servizio Sociale del Comune di Marcignago. I documenti, una volta compilati, andranno consegnati al Coordinatore del CDI; In tale occasione viene presentato alla famiglia il servizio. Questo primo incontro permette di fissare i punti di riferimento per i familiari, di conoscere direttamente l'ambiente, i relativi spazi personali e comuni e di conoscere i servizi offerti.

La valutazione dell'anziano è operata secondo precise schede indicate dalla legislazione regionale e porta all'assegnazione di un punteggio a favore dell'anziano. Questo stesso punteggio determina la posizione dell'anziano nella eventuale lista d'attesa interna al C.D.I.


Previo accordo con il Cliente il giorno di ingresso verrà programmato dal lunedì al sabato.

04.02 - Tutela

Il Centro Diurno Integrato garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale:** il cliente o il parente suo familiare presenta reclamo verbale al Coordinatore del servizio; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.
- **reclamo formale:** il cliente o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato - Mod 1202 Scheda

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p>C.D.I. "Mulino Vecchio" Marcignago Carta dei servizi</p>	<p>DocCDI 0201 - ED01 – REV012 Emessa il 02/01/2018 Pag. 9 di 11</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Segnalazione - che è disponibile presso gli uffici amministrativi. Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

04.03 - Visite di parenti ed amici

I clienti possono ricevere liberamente i loro familiari, amici, conoscenti durante la permanenza al Centro Diurno Integrato. E' opportuno, per rispettare il sereno espletamento delle attività generali, che tali visite siano effettuate tra le 10.00 e le 17.00.

04.04 - Dimissione

Al momento della dimissione, il medico Responsabile Sanitario, compila una scheda di dimissione in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti. Le modalità della dimissione sono concordate con il Cliente, con la famiglia, e i servizi territoriali.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

- la scheda di dimissioni;
- eventuale documentazione clinica e sanitaria portata dal cliente;

In caso di dimissione decisa dal Responsabile Sanitario, alla famiglia viene richiesto il pagamento della retta fino all'ultima giornata trascorsa in struttura. Quanto eccede rispetto a quello versato in maniera anticipata, verrà restituito alla famiglia. In caso di dimissione decisa dall'ospite, dal parente o dal tutore e/o amministratore di sostegno, si dovrà dare preavviso per iscritto di almeno 15 giorni alla direzione della CDI.

Il mancato preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per i giorni di preavviso non comunicati.

Il FASAS prodotto durante la permanenza dell'Ospite e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta.

04.05 - Rette

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della C.R.M. Cooperativa Sociale onlus. La retta giornaliera a carico dell'Ospite e/o del Terzo, al netto del contributo sanitario regionale, è di **€ 32,24** I.V.A. (5%) compresa per la frequenza a tempo pieno; è di **€ 20,00** I.V.A. (5%) compresa per la frequenza a tempo parziale per la quale non verrà garantito il servizio trasporto di rientro al domicilio che dovrà essere prestato dai parenti o da terzi da loro delegati. La retta potrà subire variazioni in caso di modifiche dell'aliquota iva su emanazioni legislative nazionali.

E' previsto un deposito cauzionale pari a € 500,00 non fruttifero

Per le modalità di pagamento si rimanda al contratto di ammissione al CDI

04.06 - Servizi inclusi nella retta giornaliera


La retta sopraccitata comprende:

SERVIZI ALBERGHIERI:

- * fornitura degli spazi abitativi, comprensiva dei servizi di base quali riscaldamento e condizionamento, elettricità e pulizia;
- * fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno;
- * ristorazione: colazione, pranzo e merenda, secondo prescrizione dietetica, in relazione agli specifici bisogni psico fisici;
- * lavaggio e stiratura degli indumenti in caso di necessità

SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI DI BASE

- * assistenza medico infermieristica;
- * assistenza alla corretta assunzione di terapia farmacologica su precisa prescrizione del Medico di Medicina Generale;
- * assistenza riabilitativa psico-neuro-motoria individuale e/o di gruppo, dietro prescrizione dello specialista Fisiatra;

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p>C.D.I. "Mulino Vecchio" Marcignago Carta dei servizi</p>	<p>DocCDI 0201 - ED01 – REV012 Emessa il 02/01/2018 Pag. 10 di 11</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

- * attività di supporto sociale;
- * assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;
- * servizio di pedicure/manicure e parrucchiere

SERVIZI DI SOCIALIZZAZIONE

- * attività di animazione e promozione umana e culturale, individuali e di gruppo;
- * attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo, individuali e di gruppo;
- * attività ricreative interne quali club di interessi, cineforum, ecc.;

I suddetti servizi sono erogati da personale specializzato e qualificato.

04.07- Servizi non compresi nella retta giornaliera e relativo costo per la clientela

Sono esclusi dalla retta le prestazioni aggiuntive e complementari, da acquistare volontariamente a libera richiesta. Infatti il CDI mette a disposizione, in aggiunta ai servizi istituzionali, i seguenti servizi a pagamento.

- * Servizi di ristorazione per esterni
- * Servizio bar
- * Servizi di cura della persona: prestazioni di barbiere/parrucchiere non previsti al punto 03.02 (a titolo esemplificativo e non esaustivo: messa in piega, tinture, mecche, ecc.); i cui prezzi, ancorché moderati dalla direzione del CDI, saranno concordati direttamente con il professionista a chi ne farà richiesta;
- * Servizio rivendita giornali e periodici;
- * Servizi ricreativi aggiuntivi, quali gite e soggiorni climatici, con oneri aggiuntivi definiti in rapporto al costo delle iniziative;
- * Servizi culturali diversi, quali visite a musei, accesso ad impianti sportivi, accessi al cinema, ecc. con oneri aggiuntivi pari al costo dell'accesso agli impianti;

L'acquisto di tali prestazioni o servizi è libero e volontario. I calendari delle attività integrative, l'offerta di prestazioni aggiuntive, gli orari di apertura dei "negozi" interni e le relative tariffe sono rese pubbliche dalla Direzione della Residenza.

05. - SISTEMA DI QUALITA'

05.01 - Sicurezza

Il C.D.I. è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- * prevenzione incendi;
- * sicurezza statica;
- * impianti elettrici
- * impianti idraulici
- * impianti di condizionamento;
- * impianti di riscaldamento;
- * impianti di sollevamento.

All'interno del Centro Diurno Integrato è inoltre presente il Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza. Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nei locali e nei corridoi del CDI sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

05.02 - Come intendere la qualità

La C.R.M. Coop. Sociale. onlus in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

05.03 - Controllo e rilevazione qualità

Il C.D.I. opera in regime di certificazione assicurazione qualità ISO 9001:2008 e adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione di qualità. Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema

di erogazione dei servizi dell'ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- * obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione del cliente, inteso sia come anziano nostro cliente, ma anche come famiglia e comunità;
- * l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- * il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell'ente, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

1. Report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa
2. Programmi e progetti di miglioramento delle qualità. I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni devono soprattutto imparare i comportamenti che inducono a miglioramenti. Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti. Ciò, avvicinando il sistema di decisione alla clientela e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-utenti, permette di coltivare rapporti costanti con il personale, tesi a sviluppare cultura e comportamenti che rispecchiano nella quotidianità la visione della qualità del servizio.

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della soddisfazione dell'utente (Mod0307). Il questionario viene somministrato una volta all'anno, nei mesi di ottobre/novembre, a tutti gli anziani presenti nel CDI da almeno 3 mesi alla data di consegna dei questionari. I clienti della struttura, o i loro parenti nel caso gli anziani non fossero in grado di farlo autonomamente, sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato nell'apposito box situato all'ingresso.

05.04 – Riconoscimento degli operatori

Ogni operatore presente nel CDI è individuabile mediante un cartellino di riconoscimento riportante fotografia dell'operatore, nome, cognome e qualifica.

Al fine di agevolare, anche visivamente, la qualifica dell'operatore, sia sanitario che assistenziale, C.R.M. coop. Sociale Onlus ha adottato divise di diverso colore:

Medico: camice bianco

Infermiere professionale: divisa bianca con profili azzurri

Ausiliario socio assistenziale: divisa con pantaloni bianchi e casacca bianca con profili arancioni

Fisiterapista: divisa con pantaloni bianchi e casacca con profili verdi

Animatori: divisa con pantaloni bianchi e casacca con profili gialli

Addetti ai servizi generali: divisa blu

06. - ELENCO ALLEGATI alla CARTA DEI SERVIZI

- | | | |
|----|------------|-----------------------------------------|
| 1. | DocCDI0206 | Elenco unità operative e loro attività |
| 2. | DocCDI0207 | Giornata tipo |
| 3. | DocCDI0225 | Carta dei diritti della persona anziana |
| 4. | Mod0307 | Questionario di verifica della qualità |
| 5. | Mod1202 | Scheda segnalazione |
| 6. | | Fac-simile menù |
| 7. | | Codice Etico |