



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
 - 03.02 Servizi generali di supporto
 - 03.02.a Servizio pulizia
 - 03.02.b Servizio di Ristorazione
 - 03.02.c Manicure, pedicure
 - 03.02.d Parrucchiere e barbieri
 - 03.02.e Bar
 - 03.02.f Radio e TV
 - 03.02.g Presidi sanitari e ausili
 - 03.02.h Servizio trasporto
 - 03.02.i 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

	C. D. I. "Villa Flavia" - Pavia CARTA DEI SERVIZI	<i>DocCDI0301 – REV11</i>
		<i>Data: 23/02/2018 - Pag. 2 di 13</i>

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

- * è stata costituita il 10 ottobre 1985;
- * ha sede legale a Milano in P.P. Pasolini, 3 ;
- * il numero di partita IVA è 08029590158;
- * è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano con il n. R.E.A. 1205814;
- * è iscritta nel Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano con il n. 08029590158;
- * è iscritta all'Albo Regionale Cooperative Sociali sez. A, foglio 38, n. 76;
- * è iscritta al registro prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al n.. 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 onlus 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.

01.05- Presentazione del C.D.I. "Villa Flavia"

Il Centro Diurno Integrato «Villa Flavia» è stato 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 concorre all'assistenza delle persone anziane non autosufficienti, quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità delle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative. La struttura consente all'anziano di trascorrere parte della giornata in un ambiente familiare, permettendogli di ricevere quell'aiuto necessario affinché possa mantenere la propria autonomia di vita, rimanendo nella propria casa, nel proprio territorio. In questo modo la famiglia

	C. D. I. "Villa Flavia" - Pavia CARTA DEI SERVIZI	DocCDI0301 – REV11
		Data: 23/02/2018 - Pag. 3 di 13

rimane punto di riferimento affettivo, ma sollevata dall'impegno gravoso di un'assistenza continuativa. Il centro, autorizzato, accreditato ed a contratto fino ad un massimo di 30 posti, accoglie utenti primariamente sopra i 65 anni ma può ospitare anche ospiti più giovani, purché siano presenti alcune condizioni: compromissione dell'autosufficienza, pazienti affetti da pluripatologie croniche-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali, soli, con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure. Il Centro offre ai suoi ospiti interventi prevalentemente di natura socio-assistenziale ed interventi sanitari complementari: ristorazione (colazione, pranzo, merenda), assistenza diretta nelle attività di vita quotidiana, supporto ed ascolto, assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, cura della persona, attività di animazione culturale e ricreativa con varie attività finalizzate alla socializzazione. 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 multidisciplinare consente infatti un'assistenza della persona nella sua interezza, per i suoi bisogni sanitari come per le sue necessità socio-relazionali. Nel centro la giornata tipo è scandita da tempi che prevedono una concentrazione di attività a carattere prevalentemente sanitario nelle ore mattutine (monitoraggio della pressione arteriosa, della glicemia per i diabetici, fisioterapia), e sociale nel pomeriggio con l'attività di animazione. Tra le attività proposte citiamo a titolo di esempio: laboratori cognitivi (giochi di memoria, giochi di società, ...); uscite con visite guidate; lettura di quotidiani, brani letterari con conversazioni a tema; ascolto di musica, canto, feste con musica e ballo; attività di cucina, di giardinaggio (primavera-estate); laboratorio creativo (attività manuali), celebrazione del rito religioso (1 volta a settimana).

Per contattarci

Tel.: 0382/468915.

Fax: 0382/469008.

e-mail: villaflavia@crmsociale.it

Gli uffici del Centro sono aperti dal lunedì al venerdì al mattino dalle ore 08,00 alle ore 12,00 e al pomeriggio dalle ore 13,00 alle ore 17,00.

Previo appuntamento con il Responsabile del Servizio è possibile visitare la struttura.

Come raggiungerci:

I locali del Centro Diurno Integrato "Villa Flavia" si trovano a Pavia in Viale Lodi, 47.

Possono essere raggiunti:

- in automobile provenendo dal centro città percorrendo viale Campari direzione Lodi;
- in automobile provenendo da fuori città percorrendo la tangenziale ovest, uscita viale Lodi direzione Centro;
- con i mezzi pubblici con autobus n. 6 (fermata via Pastrengo)

	C. D. I. "Villa Flavia" - Pavia	DocCDI0301 – REV11
	CARTA DEI SERVIZI	Data: 23/02/2018 - Pag. 4 di 13

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 "Villa Flavia" 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.

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;

	C. D. I. "Villa Flavia" - Pavia CARTA DEI SERVIZI	DocCDI0301 - REV11
		Data: 23/02/2018- Pag. 5 di 13

- ✓ 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.

	C. D. I. "Villa Flavia" - Pavia	DocCDI0301 - REV11
	CARTA DEI SERVIZI	Data: 23/02/2018- Pag. 6 di 13

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. 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, 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 8.00 alle 18.00, con la possibilità di entrare fino alle ore 9.30 e di uscire a partire dalle ore 16.30.

Per la frequenza a tempo parziale, l'orario di permanenza presso l'unità d'offerta non potrà essere superiore alle 4 ore giornaliere.

03.01.b Modalità di cura e di assistenza

Le persone accolte nel nostro Centro Diurno Integrato sono ospitate nell'ala della struttura 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, identificabili mediante apposito tesserino di riconoscimento, recante foto, nominativo e qualifica. 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, Fisioterapista, Animatore, A.S.A.) predispose quindi un progetto individualizzato PI e un PAI, (progetti individuali che delineano le attività socio-assistenziali, fisioterapiche, educative e medico-infermieristiche che saranno dedicate all'utente) che rimarrà provvisorio per un mese. Al termine di questo periodo di verifica, viene definito ancora collegialmente un progetto individuale che sarà condiviso con gli utenti e/o con la famiglia e che verrà rivalutato e aggiornato ogni sei mesi.

03.01.c Servizio di assistenza sanitaria

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un Responsabile Sanitario per 8 ore settimanali. 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 10 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

Viene garantito il servizio infermieristico nella misura prevista dalla DGR Regionale in orario o mattutino o pomeridiano a seconda dei giorni settimanali. L'infermiere si occupa sia del monitoraggio, sia 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 di compleanno, feste straordinarie, 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 è ampia e attrezzata. L'unità di offerta dispone di un ampio giardino interno per permettere agli utenti, qualora le condizioni climatiche siano favorevoli, di svolgere attività all'aria aperta.

03.02 - Servizi generali di supporto

03.02.a Servizio pulizia

La pulizia del Centro Diurno Integrato è svolta da una dipendente della C.R.M. Coop..Sociale onlus, la quale mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali sono oggetto di igienizzazione e sanificazione straordinaria mediante specifica attrezzatura da parte di società specializzata .

03.02.b Servizio di Ristorazione

La scelta e l'acquisto delle derrate alimentari e il confezionamento dei pasti è affidato al personale di una ditta esterna, che garantisce, nell'ambito del menù settimanale, un'ampia varietà di "piatti", scelti sulla base delle esigenze dei singoli. E' garantito il rispetto delle prescrizioni mediche di diete speciali.

03.02.c Manicure e pedicure

Il Centro assicura il servizio di pedicure e manicure mediamente 1 volta al mese a titolo gratuito per l'utente.

	C. D. I. "Villa Flavia" - Pavia CARTA DEI SERVIZI	DocCDI0301 - REV11
		Data: 23/02/2018- Pag. 8 di 13

03.02.d Parrucchiere e barbiere

Il Centro assicura il servizio di parruccheria per donna e uomo su richiesta degli utenti. Il costo del servizio è a carico del cliente.

03.02.e Bar

All'interno della struttura vi è un'area adibita per gli operatori e gli utenti con distributori automatici di bevande calde e fredde e snack.

03.02.f Radio e tv

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

03.02.g Presidi sanitari e ausili

Il Centro Diurno Integrato provvede alla corretta custodia dei necessari ausili per la deambulazione (carrozzine, stampelle, ecc.), per la gestione dell'incontinenza (pannoloni), e i presidi per la prevenzione delle lesioni cutanee da decubito (cuscini antidecubito), che verranno forniti dall'ospite e che resteranno in uso esclusivo al legittimo proprietario. Il CDI ugualmente provvede alla custodia di farmaci che devono essere assunti dagli ospiti negli orari di permanenza presso il CDI, farmaci che vengono forniti dall'Ospite stesso.

03.02.h Servizio trasporto

È garantito il trasporto gratuito da e per la Struttura al proprio domicilio per i residenti nel Comune di Pavia e dei Comuni limitrofi di prima e seconda corona, mediante automezzi propri della Cooperativa. Il trasporto da e per il domicilio dei Clienti residenti in Comuni esterni a tali ambiti sarà a carico dei familiari. Il trasferimento dei clienti per le strutture ospedaliere, in caso di emergenza, è garantito attraverso il servizio di emergenza (118).

03.02.i L'assistenza spirituale

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica ai presenti, nonché la celebrazione di riti e funzioni liturgiche presiedute dal parroco della zona. 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. 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 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 compatibilmente con il corretto svolgimento delle attività e principalmente tra le 9.30 e le 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30.

E' obbligo dei visitatori/familiari compilare un apposito registro accessi attraverso il quale dare evidenza della propria presenza e permanenza all'interno della struttura

04.04 - Dimissione

Al momento della dimissione, il medico Responsabile Sanitario, compila una scheda di dimissioni 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 viene consegnata all'interessato:

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

Per Informazioni sanitarie o rilascio di copia del fascicolo socio-sanitario va inoltrata richiesta scritta motivata all'Amministrazione che provvederà al rilascio di copia conforme all'originale entro 30 gg. in conformità al regolamento all'accesso degli atti amministrativi e legge 241/90

04.05 - Rette

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della C.R.M. Cooperativa Sociale onlus ed è fissato in € 32,24, IVA (5%) compresa, al giorno;

Per le frequenze a tempo parziale la retta giornaliera è stabilita in € 20,00, IVA (5%) compresa.

All'intestataro della fattura viene rilasciata dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21/31997 N. 26316, attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie.

Al momento dell'inserimento l'Ospite e/o il Terzo si impegna/impegnano a versare la somma di €. 500,00 (cinquecento/00) a titolo di deposito cauzionale infruttifero. Tale somma verrà restituita agli aventi diritto al momento delle dimissioni dal CDI.

In caso di assenza per malattie, ricoveri o altri motivi, ai fini del mantenimento del posto e fino ad un massimo di 60 giorni, si dovrà corrispondere la retta nella misura dell'80%. Il diritto al mantenimento del posto cessa, in ogni caso, alla scadenza del 60° giorno consecutivo di assenza. La retta dovrà essere versata in via anticipata entro il giorno 5 di ciascun mese. Le modalità specifiche sono quelle contenute nel contratto di ingresso che ogni utente dovrà sottoscrivere al momento dell'ammissione all'Unità di Offerta

04.06 - Servizi inclusi nella retta giornaliera

La retta sopracitata 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;
- * servizio trasporto

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 medica presentata dall'ospite;
- * attività di supporto sociale;
- * assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;
- * servizio di manicure/pedicure

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

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	C. D. I. "Villa Flavia" - Pavia CARTA DEI SERVIZI	<i>DocCDI0301 - REV11</i>
		<i>Data: 23/02/2018- Pag. 11 di 13</i>

- * 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;
- * 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 e le relative tariffe sono rese pubbliche dalla Direzione del Centro.

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.

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 ciascun 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.

	C. D. I. "Villa Flavia" - Pavia	<i>DocCDI0301 - REV11</i>
	CARTA DEI SERVIZI	<i>Data: 23/02/2018- Pag. 13 di 13</i>

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della Customer Satisfaction (Mod0307), rivolto a monitorare la soddisfazione del servizio sia da parte degli utenti stessi che da parte dei loro familiari/tutori/amministratori di sostegno. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, nel mese di novembre/dicembre, a tutti gli anziani presenti nel CDI e ai loro familiari. I clienti della struttura e i loro parenti, 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

Referente Attività: pantaloni blu e casacca bianca con profili blu

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

Fisioterapista: divisa con pantaloni bianchi e casacca con profili verdi

Animatori: divisa con pantaloni gialli e casacca con profili gialli

Addetti ai servizi generali: divisa blu

06. - ELENCO ALLEGATI alla CARTA DEI SERVIZI

1. Doc CDI 0325 Carta dei diritti della persona anziana
2. Doc CDI 0306 Elenco unità operative e loro attività
3. Doc CDI 0308 Fac-simile menù
4. Mod 0307 Questionario di verifica della qualità
5. Mod 1202 Scheda segnalazione
6. Doc CDI 0307 Schema giornata tipo