



**01 Presentazione**

- 01.02 La Carta dei Servizi
- 01.02 Presentazione della C.R.M.
- 01.03 Presentazione del CDI  
"Cascina del Ronco"
- 01.04 Contatti

**02 Filosofia gestionale del Centro Diurno**

- 02.01 Principi fondamentali
- 02.02 Privacy
- 02.03 Metodologia operativa
- 02.04 Formazione
- 02.05 Volontari

**03 La vita nel Centro Diurno**

**03.01 I nostri servizi**

- 03.01.a L'offerta semi-residenziale per anziani
- 03.01.b Modalità di cura e di assistenza
- 03.01.c Servizio di assistenza sanitaria
- 03.01.d Servizio di assistenza infermieristica
- 03.01.e Servizio socio-assistenziale
- 03.01.f Servizio di animazione e socializzazione
- 03.01.g Servizi di fisioterapia

**03.02 Servizi generali di supporto**

- 03.02.a Servizio di igiene ambientale
- 03.02.b Servizio di ristorazione
- 03.02.c Manicure e pedicure

- 03.02.d Parrucchiere e barbiere
- 03.02.e Telefono
- 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 Domanda di Ammissione e Documentazione
- 04.02 Ammissibilità al CDI
- 04.03 Gestione Liste di Attesa
- 04.04 Modalità di inserimento
- 04.05 Stesura del FASAS e del PAI
- 04.06 Retta, deposito cauzionale, adempimenti fiscali
- 04.07 Dimissione e decessi
- 04.08 Tutela
- 04.09 Divieti
- 04.10 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio
- 04.11 Responsabilità per danni
- 04.12 Riconoscimento degli Operatori

**05 Sistema di qualità**

- 05.01 Sicurezza
- 05.02 Come intendere la qualità
- 05.03 Controllo e rilevazione qualità

**06 Elenco allegati alla Carta dei Servizi**

## **01. PRESENTAZIONE**

### **01.01 La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti ed i loro familiari alla vita del Centro, nell'ottica di favorire una corresponsabilità nella gestione dei processi sanitario-assistenziali;
- serve a garantire la qualità del servizio - è pieno diritto infatti degli ospiti di esigere tutto quanto è scritto e descritto in questa "Carta dei Servizi";
- costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno costante a migliorare la comunicazione tra la Struttura, l'ospite e i suoi familiari;
- vuole garantire la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

All'interno della Carta dei Servizi vi è una descrizione dei servizi assistenziali, sanitari, educativi/animativi, riabilitativi, amministrativi e di supporto offerti dal nostro Centro e una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi da noi offerti. Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente e che sia sempre più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure. La validità della Carta dei Servizi è stabilita a tempo indeterminato sino ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti da parte del Consiglio di Amministrazione di C.R.M.

### **01.02 La Cooperativa Sociale CRM**

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale ONLUS" (che ha sede legale a Milano 20151 in Via Trenno, 41 – tel.: 023390403 / Partita IVA n° 08029590158 / iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al n. 1205814 del R.E.A. / iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76 / iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648 / iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76) è stata costituita il 10 ottobre 1985 e da allora opera nel campo della salute ed 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 le persone che ricevono i nostri servizi a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione attiva della salute. La C.R.M. ha iniziato la sua attività con l'apertura di un centro di riabilitazione fisioterapica a Milano, a tutt'oggi ancora funzionante. Nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane e diversamente abili. Dal 2002 ha un sistema certificato conforme alle norme UNI EN ISO 9001 a testimonianza dell'orientamento verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale ONLUS è composta da 299 soci, con una netta prevalenza di donne. Dal 2010 La Coop. C.R.M. ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un organismo di vigilanza interno e dotandosi di un proprio Codice Etico.

### **01.03 Presentazione del C.D.I. "Cascina del Ronco"**

Il Centro Diurno Integrato "Cascina del Ronco" è un servizio socio-sanitario che nasce dalla sinergia tra il Comune di Paullo e la CRM Coop Sociale ONLUS. Questo servizio rappresenta una possibile risposta per l'anziano con riduzione dell'autosufficienza che non può essere adeguatamente assistito a domicilio e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in struttura residenziale. In base alle indicazioni della Regione Lombardia, il Centro Diurno Integrato opera in regime semi-residenziale diurno con l'obiettivo di fornire un valido supporto alla permanenza a domicilio di coloro che hanno deficit dell'autonomia fisica, psichica e sensoriale e/o vivono situazioni di solitudine e di

abbandono. La finalità è quella di migliorare il benessere psico-fisico dell'anziano evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione o i ricoveri ospedalieri impropri. Il C.D.I. "Cascina del Ronco" prende in carico situazioni che, per intensità o continuità degli interventi necessari, sono divenute troppo impegnative per la sola assistenza al domicilio e si prefigge il duplice scopo di:

- aiutare la persona anziana offrendo le dovute prestazioni socio-sanitarie
- sostenere e supportare il care-giver o il gruppo familiare talvolta eccessivamente gravati dal compito di cura e dal carico assistenziale.

Questi obiettivi sono perseguiti in integrazione con i servizi sociali del territorio, con i medici di famiglia con i servizi di assistenza al domicilio secondo la logica degli interventi di rete e dei modelli di cure primarie, allo scopo di garantire l'ottimizzazione delle risorse disponibili ed uno sviluppo globale e coordinato degli interventi a favore della popolazione anziana. La collaborazione col volontariato locale è segno dell'azione responsabile della comunità ed occasione di relazione capillare con i suoi anziani. Il C.D.I. si configura come struttura, con una ricettività massima di 30 persone, per l'accoglienza di persone anziane normalmente di età superiore ai 65 anni:

- con un certo grado di compromissione dell'autosufficienza;
- affette da pluripatologie cronico degenerative, anche da demenze, ma senza gravi disturbi del comportamento;
- anche con un discreto livello di autonomia, ma soli e a rischio di emarginazione;
- inseriti in contesti familiari per i quali l'assistenza risulti insufficiente o troppo onerosa.

Il Centro Diurno Integrato sorge all'interno della nuova struttura ("Centro Socio Residenziale") di proprietà del Comune di Paullo e occupa un'ampia superficie (circa 533 mq.), più un giardino esterno. Gli spazi interni sono ampi e idonei alla capienza e risultano assai luminosi grazie alla presenza di molte finestre e alla esposizione su tutti e quattro i lati dell'edificio. Stante la collocazione dell'edificio l'accesso dei mezzi di soccorso pubblico così come quello dei mezzi per il trasporto disabili è garantito da percorsi senza barriere architettoniche. I locali arredati con moderne attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità degli ospiti che andranno ad utilizzarli, sono disposti su un unico livello. Al piano terra, quindi sono collocati: la sala da pranzo e tutti gli altri locali previsti ed accessibili agli ospiti (back-office, sala da pranzo/area collettiva, sala medica, palestra, spogliatoi, sala attività occupazionali, bagni assistito ospiti). Ed anche i locali riservati agli operatori (spogliatoio e servizi igienici per il personale). In ottemperanza alla normativa vigente il Centro Diurno Integrato "Cascina del Ronco" ha presentato in data 30/12/2010 presso la Direzione Generale dell'ASL MI2 Dichiarazione di Inizio Attività (D.I.A.) e in data 13/06/2011 ha dato avvio al suo funzionamento permanente e autorizzato ed è stato accreditato con D.G.R. 09 novembre 2011 – n.IX/2443.

#### **01.04 Contatti**

- Per contattarci: Gli uffici del Centro sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,30. E' sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino: 02/90639806, fax: 02/90634670 oppure e-mail: [rsa.cdipaullo@crmsociale.it](mailto:rsa.cdipaullo@crmsociale.it).
- Come raggiungerci: Il CDI "Cascina del Ronco" è sito in Via del Ronco, 7, nel Comune di Paullo (MI) ed è comodamente raggiungibile con mezzi propri dalla statale Paullese e anche attraverso l'uso dei mezzi pubblici da Milano (uscita metropolitana linea gialla San Donato + autobus); fa riferimento all'ambito territoriale dell'ATS Milano Città Metropolitana - Distretto 1.
- Visite guidate: Previo appuntamento è possibile che le persone interessate possano visitare i locali del Centro. Il Coordinatore, o una persona da lui incaricata, accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.

## 02 FILOSOFIA GESTIONALE DEL CENTRO DIURNO

### 02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la Coop. CRM Coop. Sociale ONLUS nella gestione del Centro Diurno Integrato "Cascina del Ronco" si possono riassumere nei seguenti principi:

#### Eguaglianza

L'offerta dei servizi della Coop. CRM. 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 in osservanza di quanto previsto dall'art. 13 del D. lgs. 30 giugno 2003, n.196. L'Unità di Offerta si è dotata degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso del Centro Diurno. Al momento della presentazione della domanda di ammissione e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al cliente e/o al

familiare e/o all'amministratore di sostegno/tutore del cliente il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Centro Diurno. 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 (P.A.I.).

### 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, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati dal Centro Diurno, 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, con preferenza per le Associazioni riconosciute, attraverso la definizione di appositi progetti che disciplinano lo loro attività; i progetti sono coordinati dalla Direzione. L'apporto dei volontari potrà essere articolato su tre specifiche aree di intervento (ovvero: supporto alle attività di animazione / attività di integrazione con il territorio / attività sociali) e non costituirà sostituzione del personale della RSA.

## **03 LA VITA NELLA CENTRO DIURNO INTEGRATO**

### **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, Festa del Patrono 7 dicembre e 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. Il C.D.I. "Cascina del Ronco" si caratterizza per la flessibilità e la modularità nella ricettività degli ospiti: la frequenza può essere distribuita su tutte le giornate di apertura oppure limitata ad alcuni giorni della settimana. La modalità di frequenza sarà concordata secondo le esigenze dell'anziano e del suo nucleo familiare, compatibilmente con una progettualità di senso e con la disponibilità di posti del Servizio.

#### **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. 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.

#### **03.01.c Servizio di assistenza sanitaria**

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un Responsabile Sanitario per 6 ore settimanali; 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 Medico di Medicina Generale

#### **03.01.d Servizio di assistenza infermieristica**

Verrà garantito il servizio infermieristico nella misura prevista dalla DGR Regionale in orario suddiviso in fasce orarie mattutine e pomeridiane. 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, la rilevazione della pressione, glicemia e altri parametri biologici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute.

#### **03.01.e Servizio socio-assistenziale**

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. All'atto dell'ammissione e qualora previsto nel Piano Assistenziale Individuale (PAI), sarà comunicato il giorno nell'arco della

settimana, in cui verrà effettuato il bagno assistito. Per ragioni igieniche, senza alcuna richiesta o sollecito, per quel giorno dovrà pervenire il cambio biancheria. 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.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 fisioterapista nella misura prevista dalla DGR Regionale che collabora stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza. Il servizio organizza attività di gruppo e individuale 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 di igiene ambientale

Si occupa dell'igiene e del decoro della Struttura. Mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

#### 03.02.b Servizio di ristorazione

La scelta, l'acquisto delle derrate alimentari e la preparazione dei pasti è affidata ad una Società esterna che garantisce nell'ambito del menu settimanale un'ampia varietà di "piatti" scelti sulla base delle esigenze dei singoli e delle diete speciali che si rendessero necessarie. I pasti sono preparati in una cucina centralizzata all'interno della struttura. Tutta la fase di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP. È 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.

#### 03.02.d Parrucchiere e barbiere

	<b>C.D.I. "Cascina del Ronco" - Paullo</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DocCDI0701 - Rev06
		data 13/02/2020 Pag. 8 di 14

L'Ente Gestore assicura le prestazioni di base (taglio e messa in piega) per donna e uomo una volta al mese.

### 03.02.e Telefono

Il CDI è dotato di un telefono cordless, in dotazione ad un operatore attraverso il quale gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno. Eventuali chiamate per l'esterno saranno addebitate al singolo ospite.

### 03.02.f 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 a prezzi convenzionati esterni

### 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) 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. Nel caso in cui la terapia venga modificata, deve essere data tempestiva comunicazione al personale del C.D.I. e fornita la nuova prescrizione medica. A seguito di assenza per malattia o ricovero ospedaliero l'ospite verrà riammesso alla frequenza del Centro previa comunicazione al Coordinatore del servizio e accompagnata da relazione medica rilasciata dal medico di medicina generale. Sarà altresì cura del cliente portare, in caso d'uso, i necessari ausili per la deambulazione (carrozine, 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

Il trasporto da e per il domicilio dei Clienti è a carico dei familiari.

### 03.02.l L'assistenza spirituale

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica, nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e la celebrazione delle feste liturgiche presiedute dal sacerdote del paese. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo negli spazi che la Residenza mette a disposizione.

## **04 L'ACCOGLIENZA**

### 04.01 Richiesta di Ammissione e Documentazione

La richiesta di Inserimento può essere presentata direttamente dall'anziano e/o dai loro familiari e/o dall'amministratore di sostegno/tutore/curatore, anche in attesa di nomina, compilando la Domanda Unica di Inserimento che può essere ritirata presso Il Centro Diurno o dal sito dell'ATS Milano Città Metropolitana (Cittadini > Anziani > Centri Diurni Integrati (C.D.I.) > domanda unica CDI), comprensiva delle generalità della persona che richiede di essere accolta in struttura, scheda conoscitiva, informazioni sanitarie a cura del medico curante, con le prescrizioni delle terapie necessarie. Nel caso di cliente la cui retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, l'atto amministrativo di assunzione di impegno di spesa dell'Ente Pubblico medesimo.



#### **04.02 Ammissibilità al CDI**

Il Responsabile Sanitario dopo aver acquisito la documentazione sanitaria eseguirà le proprie valutazioni e, in relazione agli accertamenti eseguiti, darà un giudizio finale sintetico di appropriatezza della richiesta tenendo anche conto delle caratteristiche strutturali e organizzative del Centro Diurno Integrato nonché delle specifiche condizioni dei Clienti già presenti, onde garantire il necessario equilibrio. Una volta stabilita l'idoneità all'ammissione sarà cura del Coordinatore della struttura comunicare agli interessati la data dell'ingresso per il nuovo ospite o, nel caso la Struttura non abbia al momento posti disponibili, l'inserimento della domanda in lista di attesa.

#### **04.03 Gestione Lista di Attesa**

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda Unica di Inserimento. Il Centro si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti. La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

#### **04.04 Modalità di inserimento**

Quando si rende disponibile un posto, il Coordinatore della Struttura, previa analisi della Lista d'Attesa, convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione Amministrativa del CDI, il Contratto di Ammissione con l'Ente Gestore in duplice copia. Nel caso in cui la retta sia a totale o parziale carico di Enti pubblici, il Contratto di Ammissione dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente pubblico interessato. Il Coordinatore della Struttura concorda con il richiedente la data e le modalità di ingresso, e richiede la documentazione necessaria:

- Fotocopia della Carta di Identità e della Tessera Sanitaria (comprensiva del Codice Fiscale) del futuro ospite
- Fotocopia della Carta di Identità e del Codice fiscale del terzo garante che sottoscrive il contratto
- Cartellini esenzioni ticket
- Quando disponibile, copia del verbale di accertamento invalidità civile
- Documentazione medica
- Eventuale aggiornamento situazione clinico-assistenziale pre-ingresso compilata a cura del medico di famiglia o della struttura residenziale di provenienza, trascorsi almeno quattro mesi dalla prima presentazione della Domanda Unica di Inserimento o ricoveri ospedalieri.
- Copia della nomina di Amministratore di sostegno/tutore/curatore o, nel caso di attesa della nomina da parte del Giudice Tutelare, copia attestante l'avvenuto deposito della domanda in cancelleria del tribunale competente, nel caso in cui sussistano le condizioni previste dalla legge.

Qualora sopravvenga un oggettivo impedimento al rispetto della data concordata (ricovero ospedaliero, grave motivo familiare, ecc.), la nuova data per l'ammissione e le relative modalità saranno ridefinite con il Coordinatore della Struttura. La frequenza definitiva dell'utente è subordinata ad un periodo di prova di reciproca conoscenza della durata di 30 giorni, durante i quali l'utente e/o i suoi familiari e il CDI verificheranno il gradimento e la compatibilità della permanenza rispetto sia alle aspettative ed al bisogno dell'utente sia alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo delle persone già presenti nel CDI. Decorso tale periodo e con preavviso di ulteriori 15 giorni, il Centro Diurno comunicherà, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra. Se, è l'utente e/o i suoi familiari a ritenere inadeguata la permanenza in struttura, si potrà risolvere il rapporto con il Centro secondo le modalità stabilite dallo specifico articolo 04.07.

#### **04.05 Stesura del fascicolo sanitario (FASAS) e del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**

Al momento dell'ingresso il CDI provvede alla costituzione di un fascicolo sanitario assistenziale a seguito di un esame obiettivo delle condizioni sanitarie dell'ospite e definisce gli interventi da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) formulato dall'equipe socio-sanitaria del Centro in collaborazione coi familiari e col medico di base (a seconda delle disponibilità date al Servizio). Il piano o "progetto" è formulato sulla base dei bisogni di ciascun ospite e viene revisionato in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano. Il P.A.I. favorisce una visione completa e personale di ogni singolo ospite e preserva dal rischio di adeguare in maniera rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura. Le attività vengono proposte con i seguenti obiettivi:

- permettere all'ospite di esprimere al meglio capacità e potenzialità latenti
- mantenere vive capacità intellettuali e funzionali residue
- offrire un aiuto in ciò che non riesce a compiere autonomamente, supportando l'ospite in modo graduale e adeguato al reale grado di necessità
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali
- ridurre lo stress dell'ospite (e di conseguenza dei suoi familiari o care-givers)

#### **04.06 Retta, deposito cauzionale, adempimenti fiscali**

La retta base giornaliera è fissata in € 32,24 (trentadue/24), IVA compresa, per gli utenti che decidono di frequentare il Centro Diurno a "tempo pieno" (ovvero durante tutta la giornata - ore 08.30-17.30) e di € 25,00 (venticinque/00), IVA compresa, per gli utenti che decidono di frequentare il Centro Diurno "part-time" (ovvero solo al mattino e durante il pranzo - ore 08.30-14.00). All'ammissione in struttura, verrà richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a € 500,00 (cinquecento/00). Detta cauzione verrà restituita, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Le rette sono soggette a rivalutazione indice ISTAT (FOI). Nei casi in cui la retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, per la quota di competenza, sarà emessa fattura direttamente all'Ente stesso. L'ammontare della retta è determinato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore ed aggiornato una volta l'anno a decorrere dal 01/01. Nel caso di variazioni eccedenti l'adeguamento ISTAT L'Ente Gestore ne comunicherà il valore almeno due mesi prima dalla loro entrata in vigore. L'utente e tutti i partecipanti al pagamento della retta sono tenuti a comunicare alla Direzione eventuali cambiamenti, anche temporanei, di indirizzo o numeri telefonici. Diversamente Il Centro Diurno Integrato non risponde di eventuali comunicazioni urgenti non recapitate. Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di competenza mediante versamento in contanti (nei limiti della normativa vigente), emissione di assegno bancario o bonifico bancario. Ai fini del computo delle giornate di presenza sarà rendicontata, la giornata di ingresso effettivo in struttura e non sarà rendicontata quella di dimissioni. Il mancato pagamento della retta nei tempi contrattuali è motivo di dimissione.

Il Centro Diurno Integrato, all'interno della retta richiesta, assicura al cliente i seguenti trattamenti:

- **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 psicofisici;
- **Servizi Sanitari ed Assistenziali di base:** assistenza medica-infermieristica (nota bene: rimane di competenza del medico di medicina generale di ciascun utente l'assistenza medica di base); assistenza alla corretta assunzione di terapia farmacologica su precisa prescrizione del Medico di Medicina Generale; assistenza riabilitativa psico-neuro-motoria di gruppo e/o individuale; assistenza e aiuto nelle attività di vita quotidiana, come bagni assistiti e cura dell'igiene della persona; servizio di manicure/pedicure

- **Servizi di socializzazione:** attività di aggregazione, di animazione e promozione umana e culturale, individuali e di gruppo; attività di socializzazione e ricreativo-culturale; attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo-sensoriale, individuali e di gruppo
- assistenza religiosa ;

Il Centro Diurno, in aggiunta ai servizi istituzionali, mette a disposizione prestazioni aggiuntive e complementari, con oneri a carico dell'utente. A titolo esemplificativo:

- servizio trasporto e accompagnamento per esami clinici e/o trattamenti sanitari prenotati presso centri sanitari esterni;
- prelievi ed esami ematochimici e loro prenotazione;
- servizi di ristorazione per esterni durante particolare eventi specificatamente individuati dall'Ente Gestore;
- servizio bar (distributori automatici),
- servizi di cura della persona eccedenti i servizi di base inclusi nella retta giornaliera (a titolo esemplificativo prestazioni di barbiere/parrucchiere come: messa in piega, tinture, ecc.) i cui prezzi, ancorché moderati dalla direzione del CDI, saranno concordati direttamente con il professionista a chi ne farà richiesta;
- servizi ricreativi e culturali esterni, quali gite, visite a musei, accessi al cinema,..., con oneri definiti in rapporto al costo dell'iniziativa.

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.

**Dichiarazione ai fini fiscali:** la residenza, secondo la normativa vigente, provvede annualmente a rilasciare in tempo utile per la dichiarazione dei redditi la specifica "Deduzioni/detractions fiscali per spese di ricovero" ex DGR 21 marzo 1997, n. 26316 per tutti gli ospiti del CDI, attestando le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie.

#### **04.07 Dimissione**

L'ospitalità presso il Centro Diurno Integrato può risolversi:

- nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo;
- mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Ammissione;
- qualora emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze ed alle condizioni del cliente stesso (in base alla valutazione del Responsabile Sanitario del CDI);
- per dimissioni volontarie - il cliente e/o i suoi familiari sono liberi di porre fine alla frequenza del cliente in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario dare un preavviso di 15 giorni all'Amministrazione. Se il giorno finale del preavviso di fine soggiorno cade in data diversa dal 15 o dall'ultimo giorno del mese, è dovuto il pagamento della retta rispettivamente fino al 15 o alla fine del mese stesso. Il mancato preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per i giorni di preavviso non dati tramite emissione di fattura o utilizzo del deposito cauzionale.
- con atto disposto da parte della Direzione - per comportamenti gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio; per condotta incompatibile gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria; per comportamenti del cliente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri Clienti e/o degli operatori; per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari; per qualunque altra causa che renda incompatibile la permanenza all'interno del Centro Diurno. Nei casi più gravi può essere disposta con decorrenza immediata.
- per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti del Centro Diurno Integrato - il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per

oltre 30 giorni comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure di riscossione coattiva. Il cliente dimesso per morosità non sarà più accolto presso il CDI.

- assenza ingiustificata del cliente dal CDI.

In tutti i casi sopra declinati, ad eccezione di quelli più gravi per cui può essere disposta con decorrenza immediata, il CDI darà un preavviso di 2 settimane, periodo nel quale il Centro Diurno Integrato si attiverà, al fine della tutela del cliente, affinché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune e l'ATS competete per territorio, fatte salve le procedure di riscossione coattiva sull'obbligato al pagamento. Al momento della dimissione, il medico compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratori e strumentali, la terapia attuata. Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica e sanitaria portata dal cliente;

Il FASAS prodotto durante la degenza 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 previa richiesta scritta. La documentazione sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta.

#### 04.08 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** - consiste in una segnalazione verbale alla Direzione; se la segnalazione risulta motivata, 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** - consiste in un reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine deve essere utilizzato l'apposito modello disponibile presso all'ingresso del C.D.I.. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 20 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.

#### 04.09 Divieti

- Al CDI è proibito fumare. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia.
- I visitatori non possono accedere, nei luoghi dedicati all'attività degli utenti.
- L'assistenza diretta agli utenti è compito esclusivo degli operatori. Ai parenti e ai visitatori è espressamente vietato, a titolo esemplificativo, la mobilitazione, l'imboccamento, cambi biancheria, lavaggi, profumazioni, ecc... in quanto detti interventi sono soggetti all'osservanza di particolari direttive e procedure sanitarie.
- Chiunque desiderasse portare agli ospiti del CDI cibi e bevande, deve consegnare questi prodotti esclusivamente all'infermiere di turno, e solo se provvisti della regolare indicazione di legge (HACCP-confezionamento - ingredienti - data di scadenza). I prodotti verranno somministrati agli ospiti solo dietro autorizzazione del Responsabile Sanitario e comunque solo dagli operatori del CDI. In caso di decisione negativa del Responsabile Sanitario, gli stessi verranno restituiti.

#### 04.10 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

I rapporti tra gli utenti, i parenti e il personale di servizio devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione. Non è possibile pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve essere fatta pressione alcuna sul personale per ottenere trattamenti di favore. Non è consentito dare mance a qualsiasi titolo o richiedere prestazioni a pagamento al personale in servizio. I parenti devono attenersi alle disposizioni operative dettate dai responsabili del Centro Diurno, evitando di interferire con le attività del personale.

#### 04.11 Responsabilità per danni

L'utente e chiunque acceda alla struttura è tenuto ad assicurare la buona conservazione dei mobili e degli arredi. I danni eventualmente arrecati dovranno essere risarciti all'Amministrazione previa constatazione degli stessi. Le riparazioni sono disposte dalla Direzione. Per eventuali contestazioni sulla responsabilità o sull'entità del danno si farà riferimento alle norme del Codice Civile in materia di locazione.

#### 04.12 Riconoscimento degli Operatori

Ogni operatore presente nella R.S.A. 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

## 05 SISTEMA DI QUALITA'

### 05.01 Sicurezza

Il Centro Diurno 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. 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 della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

### 05.02 Controllo e rilevazione qualità

CRM. 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. Ad

esempio la Direzione favorisce, la partecipazione preparatoria dei candidati alle attività e ai momenti di socializzazione programmati. In particolari situazioni può essere concordata l'attivazione di ulteriori interventi di progressiva familiarizzazione ed ambientamento dell'anziano. 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.

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della Customer Satisfaction CDI, 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, 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.

## **06 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI**

- I. Unità operative e loro attività
- II. Giornata tipo
- III. Modulo segnalazioni
- IV. Menù Tipo
- V. Carta dei diritti della persona anziana
- VI. Organigramma funzionale (Esposto)
- VII. Codice Etico (Esposto)