



# INDICE della CARTA dei SERVIZI

## **01 Presentazione**

- 01.01 La carta dei servizi
- 01.02 Presentazione della Cooperativa CRM
- 01.03 Presentazione del C.D.I. S. Martino

## **02 Filosofia gestionale della Residenza**

- 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 medica
- 03.01.d Servizio socio-assistenziale
- 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 di igiene ambientale
- 03.02.b Servizio di ristorazione
- 03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba
- 03.02.d Manicure e Pedicure
- 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 Domanda di Ammissione e Documentazione
- 04.02 Ammissibilità nel C.D.I.
- 04.03 Modalità di Inserimento
- 04.04 Stesura del F.A.S.A.S., del P.I. e del P.A.I.
- 04.05 Tutela
- 04.06 Visite di parenti ed amici
- 04.07 Dimissioni e decessi
- 04.08 Adempimenti amministrativi
- 04.09 Rette
- 04.10 Servizi inclusi nella retta giornaliera
- 04.11 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 della qualità
- 05.04 Riconoscimento degli operatori

## **06 Deroghe in occasione di emergenze sanitarie**

## **07 Elenco documenti allegati e esposti**

 <b>C.R.M.</b> Coop. Sociale - ONLUS	<b>C.D.I. "S. Martino"</b> <b>Trezzo sull'Adda</b> <b>Carta dei servizi</b>	DocCDI0401 - REV17
		Emessa il 01/02/2023 Pag. 2 di 15

## ➤ 01 PRESENTAZIONE

### 01. 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.

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti ed i loro familiari alla vita del Centro Diurno Integrato, 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 in questa "Carta";
- 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, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dal nostro Centro Diurno 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 Presentazione della cooperativa CRM

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale O.N.L.U.S." (che ha sede legale a Milano 20151 in 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 9001:2015 a testimonianza dell'orientamento verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S. è composta da più di 500 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. "S. Martino"**

Nato da una sinergia tra il Comune di Trezzo sull'Adda e la C.R.M Cooperativa Sociale O.N.L.U.S., il Centro Diurno Integrato «S. Martino» 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 "Anna Sironi", 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.

La struttura è accreditata con la Regione Lombardia con delibera DGR 7916 del 06/08/2008, 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 a 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 medico - 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 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 02/9093994, 02 90980007. Il nostro numero di fax è 02/90961094 e e-mail [cdisanmartino@crmsociale.it](mailto:cdisanmartino@crmsociale.it).

Gli uffici dell'accoglienza/reception sono aperti al pubblico o telefonicamente al pubblico è attiva dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30, il sabato e la domenica dalle 9.00 alle 17.30.

Si consiglia di prendere contatto telefonicamente e preventivamente con gli uffici interessati per evitare tempi di attesa. la Direzione è disponibile al ricevimento del pubblico esclusivamente previo appuntamento per avere informazioni dettagliate sulla gestione che potrà svolgersi in presenza o attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali anche per poter visitare la struttura si eseguiranno tale prassi. La modalità elettiva sarà determinata dal eventuali situazioni di emergenza organizzativa o sanitaria che potrebbe investire il CDI, la RSA e/o il territorio

#### **Come raggiungerci**

Il Centro Diurno Integrato «S. Martino» è situato in Via Pietro Nenni 20, a Trezzo sull'Adda, in provincia di Milano, nello stesso edificio della R.S.A "Anna Sironi".

E' facilmente raggiungibile dall'uscita dell'autostrada A4 (uscita Trezzo sull'Adda) seguendo le indicazioni prima per Trezzo sull'Adda e poi per la sede dell'associazione [Croce Azzurra](#).

La linea 2 della metropolitana è il servizio di mezzi pubblici più comodo per raggiungere la struttura: fino a Gessate e poi l'autobus Z310. La fermata più vicina alla struttura è quella di Brasca-S. Martino.

## ➤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 della Residenza e del Centro Diurno Integrato "S. Martino" 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 avanzare 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/GDPR Reg. EU 679/2016**

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. Al momento della presentazione della domanda di inserimento e al momento dell'ingresso al Centro Diurno, viene data l'informativa relativa la Trattamento dei dati ed eventualmente richiesto al cliente e/o al familiare del cliente il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Centro Diurno Integrato. 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

Tutte le comunicazioni relative alla frequenza del CDI saranno trasmesse alle persone indicate così come esplicitato nel Contratto di Servizio.

### **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, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- \* Corsi opportunamente organizzati dalla C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S., 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 il 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.

## ➤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. È aperto dal lunedì al sabato tutto l'anno, senza alcuna interruzione prevista per il periodo estivo. L'apertura è sempre garantita, con la sola esclusione dei giorni festivi, anche infrasettimanali. 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. E' prevista la possibilità di frequenza quotidiana a tempo parziale, da concordare di volta in volta con l'Ente Gestore. E' prevista inoltre la possibilità di frequenza di 5 giorni settimanali (dal lunedì al venerdì), da concordare con l'Ente Gestore al momento del contratto. Vi è inoltre la possibilità, previo accordo con l'Ente Gestore, di modificare gli orari di ingresso e di uscita per eventuali problematiche sociali e socio sanitarie.

#### **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. Vi opera un gruppo di operatori, professionalmente qualificati, dimensionato in relazione al numero di utenti presenti, rispettando gli standard regionali. Tutto il personale in servizio nel C.D.I. è dotato di tessera personale identificativa con la specifica del ruolo assolto.

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 predispose quindi una "Progettazione Individuale" (PI) e una "Pianificazione Assistenziale degli Interventi" (PAI), che verranno opportunamente condivisi con l'utente ed i parenti, ed aggiornati periodicamente nel tempo.



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

La persona che frequenta il CDI mantiene il proprio MMG, che rimane l'intestatario della cura e l'unico medico che può prescrivere esami, terapie e visite specialistiche. L'assistenza medico-sanitaria assicurata dal Medico Responsabile del CDI è indirizzata alle visite interne periodiche, alla tenuta e ampliamento documentale del FASAS ed eventualmente alle visite degli utenti dovessero avere uno stato patologico durante la permanenza al Centro. Il Medico Responsabile tiene i rapporti costanti con il MMG di ciascun frequentante. In caso di emergenza viene attivato il servizio 118. Il compito del medico è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con il personale infermieristico ed eventualmente esprimere parere consultivo al familiare e/o al MMG.

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

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**

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, 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 educativo, 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 reminiscenza.

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**

Ogni cliente verrà visitato dal fisiatra della struttura che definirà gli obiettivi riabilitativi da raggiungere, gli interventi da effettuare e successivamente i risultati ottenuti. Nel C.D.I. è presente

la figura del fisioterapista 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 direzione, attuata con taglio specificatamente sociale (in condivisione con la RSA) che si occupa dei rapporti tra i familiari o l'ente inviante ed 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 di igiene ambientale**

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 Servizio di ristorazione**

Il servizio è gestito da CIR Food e coordinato direttamente dall'Ente Gestore 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 e tariffato secondo la tabella esposta in amministrazione (*attivata su richiesta*)

#### **03.02.d Manicure e Pedicure**

L'amministrazione assicura gratuitamente la prestazioni di manicure e pedicure, almeno una volta al mese, e secondo necessità stabilite dai medici, le prestazioni sono garantite da personale con titolo di Estetista riconosciuto da Regione Lombardia.

#### **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 Servizio Bar**

Esiste all'interno della struttura un'area adibita a bar interno alla struttura aperto al pubblico e agli utenti, con distributori automatici di bevande calde e fredde.

#### **03.02.g Radio e tv**

Il Centro Diurno Integrato è dotato di tre apparecchi TV e di un radioregistratore situati in appositi spazi dedicati.



### **03.02.h Presidi sanitari e ausili**

L'infermiere professionale del Centro Diurno Integrato provvede alla somministrazione di farmaci (ed alla loro corretta custodia) 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 gestione dell'incontinenza (pannoloni), per la deambulazione (a titolo esemplificativo: carrozzine, stampelle, ecc.) e i presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini antidecubito) che resteranno in proprietà ed uso al legittimo proprietario.

### **03.02.i Servizio trasporto**

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

Per il trasporto da e per il proprio domicilio il cliente può usufruire del servizio trasporto del CDI se afferente dal Comune di Trezzo e/o da comuni limitrofi (si veda indicazioni per le rette). Invece può anche provvedere autonomamente rispettando gli orari di apertura e chiusura sopra citati.

### **03.02.l L'assistenza spirituale**

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica ai presenti, nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e di tutte le 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 Domanda di Ammissione e Documentazione**

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. I moduli sono a disposizione presso la reception del CDI/RSA o presso il Servizio Sociale del Comune di Trezzo sull'Adda e sul sito dell'ATS Milano.

La "Domanda" è comprensiva delle generalità della persona che richiede di essere accolta in struttura, scheda conoscitiva, informazioni sanitarie a cura del medico curante e/o del medico della struttura di provenienza, con le prescrizioni delle terapie necessarie. Nel caso di cliente la cui retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, alla domanda dovrà essere allegato l'atto amministrativo di assunzione di impegno di spesa dell'Ente Pubblico medesimo. I documenti, una volta compilati, andranno consegnati alla direzione del CDI. In tale occasione viene presentato alla famiglia il servizio. Questo primo incontro permette di fissare un punto di riferimento per i familiari nella figura del Coordinatore di Struttura o suo delegato, di conoscere direttamente l'ambiente, i relativi spazi personali e comuni e di conoscere i servizi offerti.

### **04.02 Ammissibilità nel 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 domanda, tenendo anche conto delle caratteristiche strutturali e organizzative del Centro Diurno, nonché delle specifiche condizioni degli ospiti già presenti, onde garantire il

necessario equilibrio. Una volta stabilita l' idoneità all' ammissione sarà cura della Direzione comunicare agli interessati la data dell' ingresso per il nuovo ospite o, nel caso il Centro Diurno Integrato non abbia al momento posti disponibili, l' inserimento della domanda in lista di attesa.

#### **04.03 Modalità di inserimento**

Nel momento in cui avviene l' inserimento si convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione Amministrativa del Centro Diurno Integrato, 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 Residenza 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 del Codice fiscale
- Fotocopia della tessera sanitaria
- Copia del cartellino esenzione ticket
- Copia del verbale di accertamento invalidità civile
- 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 di Struttura. La permanenza definitiva dell' Ospite è subordinata ad un periodo di reciproca conoscenza della durata di 7 giorni, durante i quali l' Ospite, i familiari o il Tutore o l' Amministratore di Sostegno e il Centro Diurno verificheranno il gradimento e la compatibilità della permanenza rispetto sia alle aspettative ed al bisogno dell' Ospite sia alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo delle persone già presenti nel CDI.

Qualora Nel corso della frequenza al C.D.I. dovesse esserci una assenza per uno o più giorni dovuta a problemi clinico - sanitari vi è l' obbligatorietà di presentare il certificato medico di MMG che attesti la causa dell' assenza e dia il benessere per il ritorno alla frequenza del C.D.I.. La mancanza di tale certificazione non consente il ritorno alla frequenza. Tale necessità nasce dal rispetto delle informazioni sanitarie necessarie alla cura degli anziani frequentanti. Il Centro Diurno, tuttavia si rende disponibile ad alleggerire tali incombenze alla famiglia comunicando o avendo comunicazione diretta con il MMG, ovvero anche ricevendo via mail o fax le attestazioni di certificazioni da parte dei medici curanti.

#### **04.04 Stesura del fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FA.S.A.S), della Progettazione Individuale (P.I.) e della Pianificazione Assistenziale degli Interventi (P.A.I.)**

Al momento dell' inizio della frequentazione del CDI si provvede alla costituzione di una fascicolo socio-assistenziale-sanitario (FA.S.A.S.) a seguito di un esame obiettivo delle condizioni sanitarie dell' ospite e definisce gli interventi da erogare ad ogni anziano tramite l' elaborazione della "Progettazione Individuale" (P.I.) e della "Pianificazione Assistenziale degli Interventi" (P.A.I.), formulati dall' equipe di cura multidisciplinare. Il P.I. e il PAI sono formulati sulla base dei bisogni

di ciascun ospite e vengono revisionati in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano. P.I. e P.A.I. favoriscono una visione completa e personale di ogni singolo ospite e preservano 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).

#### **04.05 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 alla direzione, anche nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei Servizi. La Direzione provvederà, in un tempo congruo, non eccedente a 20 giorni lavorativi a dare risposta.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale** - il cliente, il parente suo familiare o AdS 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, il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato - allegato E - che è disponibile presso gli uffici amministrativi. A tutti i reclami registrati sul file "Registrazione dei difetti" in uso alla Residenza viene data risposta 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 trasformandolo in una vera e propria "non conformità".

#### **04.06 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.

#### **04.07 Dimissione e decessi**

Al momento della dimissione, il medico compila una relazione completa relativa al Cliente in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, nonché il programma terapeutico riabilitativo complessivo consigliato. Le modalità della dimissione sono concordate con il Cliente, i servizi territoriali, ed eventualmente con la famiglia. Alla dimissione verrà consegnata all'interessato la relazione clinica in busta chiusa.

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.

#### **04.08 Adempimenti amministrativi**

- La delibera regionale n. VII/6587 chiede che sia dichiarato l'ammontare della retta. L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della C.R.M. Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. La retta è da intendersi onnicomprensiva, fatto salve le spese per eventuale trasporto in ambulanza.
- L'intestatario della fattura può richiedere il rilascio della dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21/3/1997 num 26316, attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie.

#### **04.09 Rette**

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della C.R.M. Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. ed è fissato in: € 30,06 (IVA 5% compresa) al giorno per i Residenti a Trezzo sull'Adda che NON usufruiscono del trasporto; € 33,70 (IVA 5% compresa) al giorno per i Residenti a Trezzo sull'Adda che USUFRUISCONO del trasporto; € 32,14 (IVA 5% compresa) al giorno per i NON Residenti a Trezzo sull'Adda che NON usufruiscono del trasporto; € 34,22 (IVA 5% compresa) al giorno per i NON Residenti a Trezzo sull'Adda che USUFRUISCONO del trasporto. Per eventuali modifiche di orario di ingresso o di uscita per problematiche sociali o sociosanitarie l'Ente gestore può apportare una variazione della retta. Le rette possono subire incremento o decremento sulla base annua ISTAT o in caso di adeguamento del costo del lavoro superiore a tale indice. L'ammissione in struttura prevede un deposito cauzionale infruttifero pari a € 500,00.= Tale deposito sarà restituito salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Per le modalità di pagamento si rimanda al regolamento del CDI

#### **04.10 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, pulizia e lavanderia di eventuali effetti lettereci;
- \* fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno;
- \* ristorazione, colazione, pranzo e merenda, secondo prescrizione dietetica, in relazione agli specifici bisogni psico-fisici;
- \* lavaggio, stiratura e manutenzione spicciola degli indumenti di vestiario intimo (in caso di necessità e previa richiesta);
- \* servizio custodia valori.

##### **SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI DI BASE**

- \* assistenza medico infermieristica, integrata dalle specialità mediche indicate dalla direzione sanitaria;
- \* assistenza farmaceutica di base, in rapporto alle prescrizioni del Medico di Medicina Generale;
- \* assistenza riabilitativa psico, neuro, motoria individuale e/o di gruppo, dietro prescrizione dello specialista della struttura;
- \* attività di supporto sociale;
- \* assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;
- \* taglio e piega capelli, barbiere, pedicure, una volta al mese o secondo indicazione del medico.

##### **SERVIZI DI SOCIALIZZAZIONE**

- \* attività di animazione e promozione umana e culturale, individuali e di gruppo;

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p><b>C.D.I. "S. Martino"</b> <b>Trezzo sull'Adda</b> <b>Carta dei servizi</b></p>	<p>DocCDI0401 - REV17 Emessa il 01/02/2023 Pag. 13 di 15</p>
--	--	--

- \* attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo, individuali e di gruppo;
  - \* attività ricreative interne quali club di interesse, cineforum, ecc.;
- I suddetti servizi sono erogati da personale specializzato e qualificato.

#### **04.11 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 dell'estetica e di cura della persona, eccedenti i servizi base già menzionati, i cui prezzi saranno resi noti a chi ne farà richiesta;
- \* Lavaggio, stiratura e manutenzione dei capi di vestiario non intimi.
- \* 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 QUALITÀ**

#### **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. Nelle camere e nei corridoi della struttura 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 O.N.L.U.S. 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 9001:2015 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. Rilevazione del grado di soddisfazione del lavoro da parte degli operatori addetti all'assistenza, attraverso un apposito questionario.
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. Il questionario viene somministrato una volta all'anno a tutti gli anziani presenti nel CDI e a tutti i parenti. 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 con pantalone bianco e casacca azzurra

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

Fisioterapista: divisa con pantaloni bianchi e casacca bianca con profili verdi



Animatori/educatori: divisa con pantaloni bianchi e casacca bianca con profili gialli

Addetti ai servizi di igiene ambientale: divisa con pantaloni lilla e casacca bianca con profili lilla.

### ➤06 DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZE SANITARIE

Per emergenza di carattere sanitario si intendono gli avvenimenti legati ad epidemie, pandemie ed a tutto ciò che minaccia la salute dei cittadini con particolare riguardo alle situazioni relative alle strutture socio sanitarie. In particolare, sono previste deroghe a ciò che è dichiarato nella presente Carta dei Servizi. Tali deroghe saranno comunicate di volta in volta agli interessati utilizzando comunicazioni telefoniche e non, invio di mail, posizionamento di cartellonistica ad hoc, revisione di linee guida, protocolli, procedure e istruzioni operative in uso al CDI. Nel caso in cui le deroghe riguardino il progetto Individuale dell'Ospite lo stesso sarà rivisto con argomentazione delle modifiche e come di prassi condiviso con L'utente, i famigliari, il tutore o curatore o l'AdS.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le deroghe di cui sopra possono riguardare:

- limitazione o sospensione dell'accesso in struttura (anche per i nuovi ricoveri);
- modifica delle modalità di comunicazione tra ospiti e AdS, familiari o parenti;
- specifiche richieste informative e/o valutative di pre - ingresso;
- limitazioni o sospensione di particolari attività rivolte agli ospiti (ratificate nel P.A.I.);
- differenti modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizie e sanificazione, pasti, lavanderia);
- modifica o sospensione della rilevazione della soddisfazione di lavoratori e clienti;
- adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le Unità di Offerta Socio sanitarie

### ➤07 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI E DOCUMENTI ESPOSTI

Documenti da consegnare:

- I. Giornata Tipo
- II. Modulo Segnalazioni e Reclami
- III. Menù Tipo
- IV. Questionario di rilevazione della qualità del servizio

Documenti esposti:

- I. Organigramma
- II. Codice etico (versione estesa e versione sintetica)
- III. Modello Organizzativo
- IV. Modello Organizzativo Sintetico Aggiuntivo (specifico per il servizio)
- V. Protocollo gestione dei flussi finanziari di cassa
- VI. Protocollo in tema di sanzioni dei soggetti apicali
- VII. Protocollo in tema di illeciti contro la personalità individuale
- VIII. Protocollo relativo ai delitti ex art. 25-terdecies (razzismo, xenofobia, discriminazione)
- IX. Protocollo Whistleblowing (segnalazione di illeciti)