

**Carta dei servizi
del Centro Diurno Integrato
Azienda Servizi alla Persona Casa di Riposo
Santa Chiara di Lodi**

Revisione n.7 1.01.09

INDICE

<u>1. LA STRUTTURA</u>	4
Presentazione del Centro Diurno Integrato	4
Ubicazione	4
Come si raggiunge	4
Recapiti	4
Principi guida nell'erogazione dei servizi.....	5
<u>2. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO</u>	6
Presentazione degli obiettivi del C.D.I.	6
Utenti del C.D.I.	7
Provenienza territoriale	7
Capacità ricettiva	7
<u>3. ORGANIZZAZIONE DEL C. D. I.</u>	8
Funzionamento e orari del C.D.I.	8
Modalità di accesso o raccordo con la rete dei servizi	8
Documentazione da allegare alla domanda	8
La retta	8
Il trasporto	8
Accoglienza	9
Modalità di frequenza	9
Attività	9
I pasti	9
Il parrucchiere e il barbiere	10
Il servizio religioso	10
Metodologia	10
Il personale	11
Le dimissioni	12
<u>4. INFORMAZIONI UTILI</u>	13
Distribuzione automatica di bevande	13
Tutela della privacy.....	13

Oggetti personali	13
Salone feste e proiezioni	13
Fumo	14
Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche	14
<u>5. TUTELA E PARTECIPAZIONE</u>	15
Il sistema di valutazione della qualità.....	15
Informazione.....	15
Tutela	15
Partecipazione e verifica.....	15
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico	15
U.O. economico finanziario	16
<u>7. ALLEGATI</u>	17
Carta dei diritti dell'anziano.....	18
Modulo di encomio per il servizio	22
Modulo di segnalazione reclami	23
Menù tipo	24
Questionario di soddisfazione	26

1 LA STRUTTURA

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il centro diurno integrato per anziani si colloca nella rete dei servizi con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Ha l'obiettivo generale di contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'anziano, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione e supportando il nucleo familiare. Si rivolge selettivamente a soggetti anziani con compromissione dell'autosufficienza. Accoglie durante la giornata gli ospiti; eroga prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative e di socializzazione.

UBICAZIONE

Il C.D.I. è attivato nella R.S.A. S. Chiara, al fine di utilizzare spazi e servizi esistenti in modo integrato (v. palestra, servizi cucina, ecc.)

COME SI RAGGIUNGE

La casa di riposo è raggiungibile dalla stazione FFSS percorrendo via Dante, via Vignati, proseguendo per via Agnelli, quindi all'arco di Porta Cremona per via P. Gorini, dove al termine si trova l'ingresso della Casa di Riposo. Dal casello autostradale di Lodi (A1) si segue l'indicazione per il centro della città e la tangenziale esterna in direzione Ospedale Maggiore. La Casa di Riposo si trova nel centro storico (nei pressi della piazza della chiesa S.Francesco)

RECAPITI

**Via Paolo Gorini, 48
26900 Lodi**

Telefono 0371- 4031 fax 0371 403451

**E-mail sociale@asplodi.it
accettazione@asplodi.it**

PRINCIPI GUIDA NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La mission del Centro Diurno Integrato è quella di farsi carico di situazioni divenute troppo impegnative per essere sostenute a domicilio, ed offrire in regime diurno tutte le prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative previste per le strutture residenziali.

Le attività assistenziali sono improntate al rispetto dell'unicità e della dignità della persona e dei Principi sanciti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

ASSICURAZIONE di qualità nelle cure e nell'assistenza, cortesia nei rapporti, attenzione alle esigenze degli ospiti, utenti e famigliari.

CONTINUITÀ: la struttura garantisce la continuità e la regolarità delle cure prestate. In caso di disfunzioni, vengono messe in atto le misure necessarie a contenere il disagio arrecato.

DIALETTICA interna e comunione di intenti verso l'esterno.

DIFFUSIONE dell'Etica e della Responsabilità, trasmettendo il sentimento dell'affidabilità e della sicurezza in coloro che ci affidano la loro salute e il loro benessere.

EGUAGLIANZA dei Cittadini/Utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa non solo come uniformità ed imparzialità delle prestazioni, ma anche come assoluto divieto di discriminazione nei confronti di esigenze particolari.

EQUITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore. Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

INTEGRAZIONE: gli interventi professionali presenti sono integrati tra loro al fine di garantire un approccio globale al paziente, attraverso strumenti e occasioni d'incontro formali, che consentono un confronto continuo.

INTEGRITÀ ED ONESTÀ come fonti di ispirazione quotidiana.

PARTECIPAZIONE sociale e apertura alle istanze della comunità locale; ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore.

TUTELA del corretto utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, come forma di rispetto verso la comunità sociale.

2. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

PRESENTAZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL C.D.I.

Sono obiettivi del C.D.I.:

- Farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e continuità negli interventi;
- Offrire in regime diurno tutte le prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative previste per le strutture residenziali; Garantire alle famiglie un sostegno reale e momenti di tutela e "sollevio".



(Veduta ingresso)



(Centro Diurno foto Accoglienza)

UTENTI DEL C.D.I.

Sono utenti del Centro diurno persone di norma di età superiore ai sessanta anni, trasportabili:

- Con compromissione dell'autosufficienza, inseriti in famiglie non in grado di assolvere in forma continuativa al carico assistenziale;
- Soli, anche autosufficienti, ma a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa, con necessità di interventi continuativi;
- Con necessità di interventi riabilitativi di mantenimento;

Non sono ammissibili persone con:

- Problematiche psichiatriche attive;
- Handicap in età giovanile o adulta;
- Demenza con gravi disturbi comportamentali o elevate esigenze assistenziali.
- Patologie in fase acuta

Sono invece ammissibili soggetti con demenza, senza gravi disturbi comportamentali.

PROVENIENZA TERRITORIALE

Distretto di Lodi (comuni dell'ex USSL 56).

CAPACITÀ RICETTIVA

Il CDI è accreditato per venti posti.

3. L'ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

FUNZIONAMENTO E ORARI DEL C.D.I.

Il Centro diurno funziona in una fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le ore 19.00, per almeno sei giorni la settimana, per tutto l'arco dell'anno.

E' attraverso la definizione del progetto individuale che la fruizione del servizio può essere adeguata alle effettive esigenze dell'utente e del nucleo familiare.

MODALITÀ DI ACCESSO E RACCORDO CON LA RETE DEI SERVIZI

La richiesta d'ingresso al Centro diurno Integrato deve essere indirizzata all'Ufficio relazioni con il Pubblico e Accettazione della Casa di Riposo S.Chiera. In quella sede possono essere richieste tutte le informazioni che riguardano il funzionamento del servizio e la tipologia di prestazioni erogate e verrà fornita la Carta dei servizi del CDI. Il richiedente l'ingresso o l'assistente sociale di riferimento devono provvedere a fornire tutte le informazioni necessarie anche attraverso la compilazione di un questionario sanitario che verrà fornito dall'URP e che dovrà essere compilato dal medico di base. L'equipe socio sanitaria, che si riunisce settimanalmente, valuta l'idoneità della persona al CDI attraverso la verifica della presenza dei requisiti di accesso al servizio e se non fosse sufficiente la documentazione fornita, può chiedere di valutare personalmente l'anziano richiedente.

L'accesso al servizio avviene a seguito di una valutazione effettuata dal medico del Centro, che con le altre figure dell'equipe valuta le modalità di frequenza adeguate alle necessità dell'utente e del familiare.

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

Questionario sanitario, compilato dal medico di base, valutazione sociale, scheda di accesso al C.D.I. contenente le indicazioni relative alle prestazioni richieste dall'utente.

LA RETTA

La retta giornaliera, definita annualmente dal Consiglio d'Amministrazione dell'ASP Casa di Riposo Santa Chiara, è di 28.50€ giornaliera procapite per i residenti nel comune di Lodi e di 29.50€ per i residenti al di fuori del comune. Le assenze dell'utente comportano la sospensione della contribuzione solo a partire dal sesto giorno di assenza. I primi cinque giorni di assenza sono quindi a carico dell'utente. Dopo 15 giorni di assenza consecutivi il caso dovrà essere oggetto di nuova valutazione al fine di verificare la permanenza dei requisiti necessari per l'accesso al C.D.I. Il periodo è esteso a 30 giorni in caso di assenza per ricovero ospedaliero. Resta inteso che anche in questo caso, è necessario procedere ad una rivalutazione della situazione.

All'atto dell'inserimento nella Casa di Riposo Santa Chiara il soggetto che si è impegnato al pagamento della retta, dovrà provvedere ad effettuare un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità della retta dovuta, determinata sulla base della retta vigente all'atto dell'inserimento. Il deposito cauzionale infruttifero dovrà essere versato preferibilmente, mediante versamento diretto in contanti alla Tesoreria dell'ASP. Per ulteriori informazioni in merito l'U.O. economica finanziaria è aperta nei giorni di lunedì mercoledì e venerdì dalle 11.00 alle 12.00. e dalle 14.00 alle 15.00

IL TRASPORTO

La struttura ha a disposizione un pulmino attrezzato per il trasporto dei disabili, con il quale può provvedere al trasporto degli utenti frequentanti. Dal lunedì al venerdì il costo del trasporto viene per ora sostenuto dall'Ente che non chiede a tale scopo alcuna partecipazione all'utente, al fine di non gravare in modo eccessivo sui bilanci familiari. Sono allo studio modalità diverse di erogazione di tale servizio, e/o di compartecipazione alla spesa attraverso forme di collaborazione diretta con i Comuni di

provenienza o attraverso erogazioni economiche ai familiari che dovranno rimborsare quanto ottenuto all'ASP. Nella giornata di sabato invece è previsto il pagamento di una quota, di 9,50 Euro giornaliera per i residenti nel Comune di Lodi e di 12,50 Euro giornaliera per i residenti al di fuori del Comune di Lodi.

ACCOGLIENZA

Al momento dell'ingresso il parente dell'Ospite dovrà presentarsi prima all'U.R.P. per la compilazione del contratto e verrà quindi accompagnato al C.D.I. All'ingresso saranno presenti ad accogliere l'anziano il medico, l'animatore e il personale ASA.

E' possibile programmare visite di conoscenza della struttura prima dell'ingresso contattando l'ufficio URP.

MODALITÀ DI FREQUENZA

Al fine di valutare il gradimento del servizio e l'adeguatezza dello stesso ai bisogni dell'anziano, nonché per verificare la compatibilità dell'anziano con il servizio stesso, è previsto un periodo d'inserimento e di "prova" non superiore ad una settimana. Al termine di questa prova si convalida l'inserimento con l'apertura del Fascicolo socio sanitario.

In caso si presentino eventi acuti il medico del CDI decide la sospensione della frequenza al servizio attraverso comunicazione scritta ai parenti, suggerendo l'invio al medico di medicina generale. E' prevista la riammissione al servizio solo in presenza di un certificato medico che attesti il ristabilirsi di normali condizioni di salute.

La frequenza al servizio può essere a tempo pieno o a part-time verticale, che prevede la frequenza di alcuni giorni alla settimana.

LE ATTIVITÀ

Le prestazioni offerte dal C.D.I. sono costituite da:

servizi alla persona;

- bagno assistito
- aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana
- somministrazione dei pasti
- servizio di barbiere e parrucchiere, pedicure e manicure estetiche
- cure estetiche

servizi sanitari – riabilitativi;

- valutazione e controllo geriatrico
- assistenza infermieristica
- somministrazione di trattamenti farmacologici e semplici medicazioni. Tutte le prescrizioni di carattere specialistico gli ausili, i presidi e i farmaci sono a carico dell'utente.
- Trattamenti di riabilitazione individuali di mantenimento e di gruppo
- Servizio dietistico

Servizio educativo volto all'animazione ed alla socializzazione

- attività espressivo occupazionale volte alla socializzazione e alla valorizzazione degli interessi personali
- attività di supporto individuale
- attività di piccolo gruppo volte all'emersione e alla condivisione di vissuti e/o storie di vita
- iniziative ricreative dentro e fuori la struttura per mantenere vivi i rapporti con il territorio.

PASTI

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

Pranzo alle ore 12.00

Cena alle ore 18.00

Nel CDI è affisso un menù settimanale, con diverse possibilità di scelta.

Esso può essere personalizzato per rispondere a problemi o ad esigenze alimentari particolari, valutate dall'equipe Sanitaria e dalla dietista.

Il menù è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa e il gradimento da parte degli ospiti.

IL PARRUCCHIERE E IL BARBIERE

Le prestazioni della parrucchiera vengono erogate gratuitamente una volta ogni quaranta giorni in un locale attrezzato dove sono disponibili le indicazioni relative a orari e modalità di funzionamento.



IL SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico è curato da un sacerdote e da un religiosa non residenti che garantiscono l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa e delle altre funzioni liturgiche (incluse le esequie). La messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 9.30. In occasione delle festività pasquali e natalizie le funzioni religiose si svolgono anche nei singoli reparti.

METODOLOGIA

Per ogni persona viene redatto un fascicolo socio sanitario che raccoglie:

- il piano di assistenza individualizzato
- eventuali sezioni per le diverse figure professionali coinvolte nel piano
- diario di attività
- modalità di raccordo con i medici di base

Il piano di assistenza individualizzato comprende:

- definizione degli obiettivi
- metodologia e percorsi d'intervento
- operatori coinvolti
- tempi e modalità di verifica

IL PERSONALE

Il personale addetto al C.D.I. è chiaramente individuato e individuabile. Essendo il Centro aggregato ad una R.S.A., è possibile che alcune prestazioni siano svolte dal personale della residenza, tuttavia restano chiaramente individuate le ore destinate all'uno o all'altro servizio. Ciò è finalizzato a far sì che i livelli assistenziali dei diversi servizi siano adeguatamente garantiti. Le figure necessarie al funzionamento del C.D.I. sono:

- **Responsabile:** si occupa della gestione del personale, della supervisione della programmazione e dell'organizzazione dell'attività, della verifica e controllo dei programmi attuati.
- **Coordinatore:** si occupa della programmazione e della organizzazione e della gestione delle attività, del coordinamento con i servizi esterni, predispone la turnistica del personale, mantiene i contatti con i familiari.
- **Ausiliario socio-assistenziale:** presta assistenza diretta alla persona, compresa l'effettuazione della pulizia ordinaria dell'ambiente di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite e fornisce prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, in qualche modo a confine tra l'area sanitaria e quella socio-assistenziale, collaborazione ad aiuto nell'alimentazione e nella deambulazione
- **Animatrice o educatore professionale:** promuove attività espressive individuali e di gruppo al fine di garantire il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue degli ospiti
- **Infermiere:** fornisce prestazioni di assistenza diretta e le prestazioni igienico-sanitarie che comportano una precisa responsabilità in ordine a rischi specifici, somministra i farmaci ed esegue le medicazioni
- **Terapista della riabilitazione:** fornisce le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia dell'ospite al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorare la residua capacità del soggetto
- **Medico:** è responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie all'interno del C.D.I. cura il collegamento con il medico di medicina generale che rimane l'unico responsabile dell'ospite. Il medico garantisce una valutazione ed un controllo geriatrico segnalando al medico di medicina generale eventuali eventi acuti e effettuando un monitoraggio del decadimento delle condizioni generali (cliniche, cognitive e comportamentali).





(Soggiorno)

DIMISSIONI

I piani di intervento, in linea di massima, sono a termine. Alla loro conclusione va valutato se permangono condizioni che giustificano la prosecuzione dell'inserimento. Le dimissioni, oltre che per espressa volontà dell'utente, avvengono quando il piano di recupero dell'autonomia psico-fisica è stato completato ed il nucleo familiare, adeguatamente supportato dai servizi territoriali è in grado di far fronte nuovamente al carico assistenziale del soggetto, o quando la verifica dei risultati del progetto, fatta anche con la famiglia, determina l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si rende necessario il ricovero in regime residenziale. Le dimissioni possono essere inoltre decise a seguito di un'assenza non motivata superiore ad una settimana, o da qualsiasi altra ragione ritenuta dal responsabile del servizio incompatibile con le finalità del servizio o per mancato pagamento della retta.

Al momento delle dimissioni viene fornita una lettera di dimissione alla quale si allega la copia della scheda infermieristica.

4. INFORMAZIONI UTILI

DISTRIBUZIONE DI BEVANDE

In diverse zone della struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, di snack e gelati.



(Sala ristoro attualmente in ristrutturazione)

TUTELA DELLA PRIVACY (D.Lgs 30 Giugno 2003 N. 196)

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Al momento dell'ingresso in CDI viene chiesto all'ospite il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari alle esigenze funzionali dell'Istituto.

Il medico del CDI è deputato a fornire le informazioni cliniche.

GLI OGGETTI PERSONALI

Si consiglia di non tenere con sé oggetti di particolare valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione non risponde di eventuali furti.

L'amministrazione non risponde inoltre di smarrimento di protesi dentarie ed acustiche.

SALONE DELLE FESTE E DELLE PROIEZIONI

La struttura è dotata di un ampio locale nel quale si svolgono iniziative ricreative anche a carattere pubblico.

FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza vige in ogni locale della struttura il divieto assoluto di fumo.

EMRGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente e in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti

5. TUTELA E PARTECIPAZIONE

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il sistema di valutazione della qualità si propone di verificare se le risorse disponibili sono state impiegate in modo adeguato, e se gli obiettivi prefissati si stanno davvero conseguendo. Per realizzare tale intento l'Istituto cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- informazione
- tutela
- partecipazione e verifica

INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi tra cui la Carta dei Servizi costituisce uno dei principali canali di informazione.

TUTELA

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbali all'U.R.P.

L'Ufficio provvede a dare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione

PARTECIPAZIONE E VERIFICA

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano. In particolare le associazioni di volontariato e il centro per la tutela dei diritti dell'anziano partecipano a momenti di elaborazione e gestione dei problemi.

L'Istituto garantisce la verifica degli obiettivi, almeno annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite:

- la raccolta di reclami e segnalazioni da imbucare in apposita cassetta affissa all'esterno dell'U.R.P.
- i questionari di soddisfazione
- incontri periodici con i rappresentanti dei familiari

I primi permettono di evidenziare le disfunzioni episodiche e croniche di un determinato servizio. Il trattamento e l'analisi dei reclami consente di stimare i miglioramenti e i peggioramenti di un determinato servizio o prestazione.

I reclami devono essere indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ente.

I questionari rappresentano una metodologia formalizzata per l'analisi della qualità percepita che permette di individuare le sacche di soddisfazione e di insoddisfazione. Essi vengono somministrati periodicamente e i loro risultati opportunamente pubblicizzati.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

L'U.R.P. è un ufficio a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- raccoglie suggerimenti e osservazioni
- gestisce reclami e segnalazioni

E' aperto dalla 9,45 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,30 dal lunedì al venerdì, non festivi

U.O. ECONOMICO FINANZIARIO

L'U.O. cura le pratiche amministrative relative agli ingressi fornendo tutte le informazioni di natura economica-finanziaria.

E' aperto dalle 11,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 15,00 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì.

