

**Fondazione Opera Immacolata Concezione
Onlus**



CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO INTEGRATO “LA SPERANZA”

CARTA DEI SERVIZI C.D.I.

La carta dei servizi è un documento informativo per l'ospite ed i suoi familiari, ed il pubblico in generale, con il fine di rendere trasparente le modalità e le caratteristiche del servizio.

**R.S.A. Domus Pasotelli Romani
02/01/2018**

CARTA DEI SERVIZI

*Fondazione Opera Immacolata Concezione
Onlus*

C.D.I. “La Speranza”

1

INDICE

| | |
|---|----|
| 1. CENTRO DIURNO INTEGRATO “LA SPERANZA” | 2 |
| 1.1 MODALITÀ DI ACCESSO..... | 2 |
| 1.2 RETTE C.D.I. | 2 |
| 1.3 L’ORGANIZZAZIONE DEL CDI..... | 3 |
| 1.4 L’INGRESSO NEL CENTRO DIURNO..... | 4 |
| 2. SERVIZI DI ASSISTENZA | 5 |
| 2.1 L’ASSISTENZA SANITARIA..... | 5 |
| 2.2 ASSISTENZA MEDICA..... | 5 |
| 2.3 ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA..... | 5 |
| 2.4 L’ASSISTENZA INFERMIERISTICA..... | 5 |
| 2.5 LA RIABILITAZIONE..... | 6 |
| 2.6 LE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE..... | 6 |
| 2.7 L’ALIMENTAZIONE..... | 6 |
| 3. LA GIORNATA TIPO | 7 |
| 4. L’ACCESSO DEI PARENTI | 7 |
| 5. COME OTTENERE LE INFORMAZIONI | 7 |
| 6. LA FORMAZIONE | 8 |
| 7. EFFETTI PERSONALI | 8 |
| 8. ASSISTENZA RELIGIOSA | 8 |
| 9. LE DIMISSIONI | 8 |
| 10.I PRINCIPI DEL CENTRO DIURNO | 10 |
| 11.MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA | 10 |
| 11.1 L’ASSISTENZA TUTELARE..... | 10 |
| 11.2 UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA..... | 11 |
| 11.3 RECLAMI..... | 11 |
| 11.3.1 RECLAMO INFORMALE..... | 12 |
| 12. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E VERIFICA DEGLI IMPEGNI | 12 |
| 13.REGOLAMENTO | 13 |

1. CENTRO DIURNO INTEGRATO “LA SPERANZA”

Il servizio consiste nell’ospitare ed assistere 15 persone dei Comuni di Bozzolo e limitrofi, dalle 8.00 alle 19.00, per 7 giorni a settimana.

Gli ospiti del centro diurno partecipano alle attività ed usufruiscono di tutti i servizi presenti presso la R.S.A.: infermieristico, sanitario, fisioterapico, animativo, igiene, mensa, ecc.

L’Ospite potrà recarsi presso la R.S.A. e ritornare a casa all’orario stabilito, usufruendo del servizio speciale messo a disposizione dal Comune per i residenti a Bozzolo, dal volontariato, autonomamente o accompagnato dai familiari.

2

1.1 Modalità di accesso

Il Soggetto che vuole usufruire del servizio diurno può far richiesta alla struttura compilando l’apposita domanda. Il Soggetto avrà accesso al centro diurno quando sarà disponibile un posto.

Tale servizio è autorizzato ed accreditato dall’ATS Valpadana.

1.2 RETTE C.D.I.

| CATEGORIA OSPITE | | RETTA | |
|-------------------------------------|---------------------|---------------|----------|
| POSTO ACCREDITATO A CONTRATTO | Totale posti Nr. 15 | Fisso mensile | € 178,00 |
| | | Pranzo | € 10,00 |
| | | Cena | € 7,00 |
| | | Pranzo e cena | € 17,00 |

1.3 L'Organizzazione del CDI

Il CDI funziona di norma dalle ore 8.00 alle ore 19.00, per 7 giorni alla settimana, dal lunedì alla domenica.

L'attività quotidiana è caratterizzata da interventi mirati e personalizzati tesi a rispondere a esigenze assistenziali e cognitivo relazionali.

Vi è una programmazione giornaliera e settimanale delle attività, che vede il coinvolgimento degli ospiti, mirata allo stimolo e alla riattivazione cognitiva.

Le prestazioni offerte dal CDI sono costituite da:

a) interventi di assistenza diretta alla persona, con particolare riferimento a:

- aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana
- aiuto nella deambulazione
- somministrazione pasti
- igiene personale
- bagno assistito
- parrucchiera (a pagamento)

b) interventi sanitari, di prevenzione, cura e riabilitazione:

- valutazione e controllo geriatrico
- controllo dei parametri biologici
- trattamenti farmacologici e medicazioni
- trattamenti riabilitativi individuali e di gruppo

c) servizi di animazione:

- socializzazione
- promozione degli interessi individuali dell'utente
- attività preventive per rallentare il decadimento fisico e mentale

Tutti gli interventi vengono garantiti nell'ambito di un progetto individualizzato di intervento orientato alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

Operano nel Centro Diurno:

un Direttore responsabile dell'erogazione generale del centro e punto di riferimento per i familiari ed i servizi territoriali, il direttore si avvale di un coordinatore di sede;

- medici, con presenza diretta o reperibili
- infermieri professionali
- fisioterapisti
- un'educatrice professionale
- un'animatrice
- operatori socio sanitari (OSS)

Il personale presente nel CDI rispetta la DGR 8494. L'allegato 1 al punto 2.5, in riferimento alle figure professionali necessarie, così recita:

- 1 responsabile
- 1 medico 6 ore settimana
- Terapista della riabilitazione 34 m sett/ospite
- Infermiere professionale 34 m sett/ospite
- Animatore/educatore 28 m sett/ospite
- ASA-OTA-OSS 168 m sett/ospite

1.4 L'ingresso nel Centro Diurno

Prima dell'inserimento al CDI l'utente ed i suoi familiari possono visitare il Centro e conoscerne gli operatori. L'accoglienza è preceduta da una presentazione preliminare della situazione dell'utente all'ufficio accoglienza del Centro ed al gruppo di lavoro. A questo incontro partecipa, se disponibile, il familiare di riferimento.

In tale contesto viene sottoscritta la domanda di accoglimento in struttura per il Centro Diurno.

Gli obiettivi vengono poi assunti dagli operatori del Centro, che definiscono in un piano assistenziale individualizzato il programma degli interventi ed i tempi di realizzazione. La responsabilità dell'U.O. è affidata alla coordinatrice infermieristica, con la collaborazione di tutte le altre figure professionali, che si avvale delle informazioni fornite dall'interessato e dai suoi familiari.

La disponibilità di tutte queste informazioni, e la collaborazione dei familiari, risulta fondamentale per favorire la personalizzazione dell'assistenza.

Periodicamente – almeno 2 volte l'anno – il progetto assistenziale viene sottoposto a verifica, con il coinvolgimento dello stesso utente e dei suoi familiari.

La persona ammessa al CDI può frequentare – a seconda delle sue esigenze e delle disponibilità del Centro stesso – fino a 7 giorni alla settimana.

L'ammissione può essere definitiva o avere un carattere di temporaneità (in particolari periodi dell'anno), previa disponibilità dei posti (max 15 ospiti).

1. SERVIZI DI ASSISTENZA

2.1 L'assistenza sanitaria

La gestione sanitaria degli ospiti del CDI resta affidata al loro medico curante.

I medici del Centro sono disponibili alcune ore alla settimana e tutte le volte che ve ne sia la necessità e l'urgenza. I medici provvedono alla valutazione clinica e multidimensionale del nuovo ospite ed alla definizione del piano terapeutico, assicurando il collegamento con il medico di medicina generale.

Per ogni ospite viene compilato un fascicolo sanitario che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati anche al di fuori del Centro e degli eventuali ricoveri ospedalieri, ed il “diario” delle visite e degli altri interventi sanitari eseguiti.

Il CDI fornisce di norma solo farmaci di emergenza; ogni ospite deve portare da casa i farmaci, prescritti dal medico curante, che deve assumere nelle ore di permanenza al Centro.

L'infermiere di servizio, oltre a somministrare la terapia farmacologica, può effettuare in caso di necessità medicazioni, prelievi, controlli dei parametri vitali ecc.

2.2 Assistenza medica

Presso la R.S.A. sono presenti medici che, sulla base degli standard regionali, ricoprono le esigenze della R.S.A. e del Centro Diurno Integrato.

2.3 Assistenza medica specialistica

La offre agli Ospiti la consulenza gratuita periodica di un medico specialista **Fisiatra**: tale specialista è presente ogni due settimane presso la struttura e visita gli Ospiti che necessitano della consulenza ed è responsabile delle terapie fisioterapiche della palestra.

2.4 L'assistenza Infermieristica

Il servizio garantisce un'adeguata assistenza infermieristica con personale preparato e competente nello svolgimento delle sue specifiche mansioni.

2.5 La riabilitazione

Il servizio di riabilitazione, su indicazione del medico e con la consulenza dello specialista fisiatra, eroga agli ospiti che ne abbiano necessità interventi riabilitativi individuali (chinesi-terapia, massaggio, terapia fisica) e di gruppo (ginnastica di gruppo, interventi di stimolazione cognitiva, attività occupazionale), collaborando per queste ultime attività con il servizio animazione.

2.6 Le attività di animazione

L'educatrice e l'animatrice organizzano a favore degli ospiti attività di natura ricreativa e culturale, individuali e di gruppo finalizzate alla prevenzione dei processi degenerativi lavorando con gli ospiti per favorire:

- la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali;
- la valorizzazione concreta delle competenze e delle capacità;
- la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica;
- la valorizzazione del passato e delle esperienze;
- la stimolazione dell'espressività.

Queste attività vengono arricchite dalla presenza di un operatore che con l'ausilio della musica le rende ancor più interessanti.

Anche in questo campo potrà essere molto utile la collaborazione dei familiari, sia nell'aiutare il personale del Centro ad individuare le attitudini e gli interessi del loro caro, sia nel partecipare ad alcune delle attività proposte.

2.7 L'alimentazione

La scelta del pranzo è strutturata su un menù elaborato in funzione del periodo stagionale, che consente all'ospite una scelta giornaliera fra più opzioni di primi piatti, secondi e contorni.

Gli ospiti ed i loro parenti sono comunque pregati di segnalare eventuali ulteriori necessità o gradimenti.

2. LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo si realizza in base alle necessità assistenziali, nel rispetto di momenti cardine quotidiani: accoglienza, orientamento spazio temporale, igiene personale, attività di gruppo prestabilita, pranzo ore 12.00, riposo, fisioterapia / animazione, merenda, eventuale cena.

3. L'ACCESSO DEI PARENTI

Per i familiari e gli amici l'accesso al CDI è consentito per tutto l'arco di funzionamento del servizio, nel rispetto dell'attività terapeutico - riabilitativa e della privacy.

4. COME OTTENERE LE INFORMAZIONI

Per avere informazioni, colloqui, appuntamenti ci si può rivolgere all'ufficio accoglienza della Residenza.

Gli uffici sono a disposizione di tutti coloro che necessitano di ulteriori delucidazioni e si occupano di:

- offrire informazioni e raccogliere nuove proposte, disagi, reclami;
- chiarire i servizi erogati;
- facilitare gli utenti ad esercitare i propri diritti;
- analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati.

Per rilevare il parere dei familiari e degli ospiti è stato predisposto un questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti che viene proposto con periodicità annuale.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere presentate, in ogni momento all'ufficio accoglienza e/o coordinatrice infermieristica.

5. LA FORMAZIONE

Vengono organizzati corsi di formazione per gli operatori relativi alle patologie senili, ai trattamenti terapeutici – riabilitativi ed alla comunicazione.

6. EFFETTI PERSONALI

Non è consigliato portare con sé oggetti di valore. In caso di furto e/o smarrimento il Centro non risponde.

7. ASSISTENZA RELIGIOSA

Per tutti gli utenti di religione cattolica è sempre a disposizione l'assistenza religiosa se desiderata.

8. LE DIMISSIONI

Le dimissioni, oltre che per espressa volontà dell'utente o dei famigliari, avvengono:

- quando il piano di recupero dell'autonomia psico-fisica è stato completato ed il nucleo familiare è nuovamente in grado di far fronte al carico assistenziale;
- quando la verifica dei risultati del progetto determina l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si rende necessario il ricovero in regime residenziale.

Al momento della dimissione, in caso di rientro in famiglia o trasferimento in altro ambiente, il Medico predispone una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

In caso di decesso dell'Ospite, secondo la Legge Regionale 18 novembre 2003 n. 22, i Familiari o le persone giuridiche obbligate hanno diritto di scegliere liberamente l'impresa funebre nell'ambito dei soggetti autorizzati.

Tutta la documentazione relativa all'Ospite viene rilasciata previa richiesta entro 30 giorni.

In caso di particolari problematiche sanitarie per le quali il CDI non può far fronte o di cessazione del rapporto di fiducia tra il Centro e l'Ospite, o i suoi Familiari/Amministratore di Sostegno/Tutore, il Centro si attiverà con l'Assistente Sociale del Comune di provenienza dell'Ospite o con il CEAD di riferimento per valutare il caso specifico e concordare le azioni da adottare, di comune accordo e comunque al fine di garantire all'Ospite la continuità assistenziale.

Per garantire la presa in carico dell’Ospite e la continuità assistenziale all’interno del Centro sono in vigore specifici protocolli riguardanti l’assunzione e la gestione del personale, inoltre la residenza è dotata di turnistica che prevede un continuo apporto delle diverse figure professionali in relazione alle esigenze e alle fasce orarie della giornata che caratterizzano la vita dei residenti.

9. I PRINCIPI DEL CENTRO DIURNO

Il CDI “La Speranza” di Bozzolo intende uniformare la propria operatività ai seguenti principi di fondo:

- la tutela e la promozione dell’autonomia, per favorire la permanenza della persona anziana al suo domicilio il più a lungo possibile;
- il rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali; la disponibilità all’ascolto, al sostegno psicologico, alla vicinanza affettiva; la promozione della sua partecipazione ai processi decisionali;
- la personalizzazione dell’assistenza, con l’adozione per ogni ospite di un Piano Assistenziale Individuale che individui per ogni ospite bisogni assistenziali e sanitari, aspettative e capacità funzionali residue e definisca gli obiettivi dell’assistenza e gli interventi da mettere in atto;
- la globalità dell’approccio sia nella fase della valutazione dei bisogni e delle risorse che nella presa in carico, con il concorso di tutte le figure professionali;
- lo sviluppo della professionalità del personale;
- l’attenzione al nucleo familiare, per garantirgli un aiuto concreto e i necessari momenti di sollievo dall’impegno assistenziale;
- il coinvolgimento dei familiari, tanto nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto quanto nel monitoraggio quotidiano dei problemi che possono insorgere al domicilio o durante la frequenza del Centro;
- il costante raccordo con gli operatori dei servizi domiciliari, così da garantire omogeneità e continuità all’intervento assistenziale.

10. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro Diurno Integrato “La Speranza” intende assicurare la tutela del proprio Ospite rispetto agli atti o comportamenti dei propri dipendenti che violino i principi sui quali si basa la presente Carta o comunque neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni.

11.1 L’assistenza tutelare

Gli operatori del CDI garantiscono a tutti gli ospiti, in rapporto alle loro condizioni di autonomia, la supervisione, l’aiuto o l’intervento sostitutivo nelle attività di base della vita quotidiana (utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell’ambiente).

L’entità, i tempi e le modalità dell’intervento assistenziale offerto ad ogni ospite sono definiti dal gruppo di lavoro, nell’ambito del Piano Assistenziale Individuale, in

rapporto alle capacità funzionali della persona, alle sue condizioni sanitarie ed alle sue esigenze personali.

In particolare il centro provvede:

- all'igiene della persona ed al cambio degli eventuali presidi per l'incontinenza ogni volta ce ne sia la necessità;
- all'esecuzione del bagno con cadenza settimanale ed alla cura dei capelli secondo le necessità.

11.2 ufficio di pubblica tutela

L'Ufficio di Pubblica Tutela – UPT, è un organismo autonomo e indipendente che opera, al di fuori di ogni logica gerarchica, nell'interesse degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

L'obiettivo predominante dell'UPT è di fornire il supporto ai cittadini, soprattutto quelli più fragili, per la tutela dei propri diritti verificando che l'accesso alle prestazioni, rese dalle strutture ospedaliere, avvenga nel rispetto delle condizioni stabilite nelle carte dei servizi.

All'Ufficio di Pubblica Tutela possono rivolgersi tutti coloro, siano essi cittadini, associazioni o portatori d'interesse, che intendano segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi.

L'ufficio, per l'esercizio delle sue funzioni, collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP e le strutture sanitarie coinvolte nel processo delle istanze presentate.

Il responsabile dell'UPT riceve su appuntamento telefonico tutti i martedì dalle ore 12 alle ore 14 presso l'URP del Presidio Ospedaliero di Mantova.

Contatti 0376 201443 <http://www.asst-mantova.it/ufficio-di-pubblica-tutela/notizia-no4455>

11.3 Reclami

Il reclamo è una forma di tutela per gli Ospiti, ma costituisce anche un contributo importante che il Centro Diurno Integrato può utilizzare per migliorare il servizio.

Il Centro Diurno Integrato garantisce la funzione di tutela nei confronti dei propri Ospiti anche attraverso la possibilità per questi ultimi di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque abbiano leso la sua dignità.

11.3.1 Reclamo informale

I reclami informali possono essere presentati presso l'ufficio accoglienza della R.S.A.; tale ufficio:

- riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami, in qualunque forma (scritta o verbale), presentati dai singoli Ospiti, dai familiari o da associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano;
- provvede a dare risposta;
- comunica alla direzione le osservazioni per promuovere l'adozione di iniziative per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

11. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Il Centro Diurno Integrato garantisce infine la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti, promuovendo, attraverso i propri servizi, la somministrazione di questionari.

Attraverso tali indagini il Centro Diurno Integrato è in grado di verificare gli obiettivi di qualità e gli impegni indicati nella Carta dei Servizi. Tutti i risultati saranno adeguatamente pubblicizzati.

12. REGOLAMENTO

Art. 1: Il Centro Diurno Integrato "La Speranza" ospita persone anziane, desiderose di soggiornare in un complesso sociale sereno e confortevole che ha come obiettivo la centralità della persona umana e il rispetto della sua dignità.

Art. 2: Il richiedente per essere ospitato deve presentare domanda.

Alla stipula del contratto, nella Scheda personale, indicherà i dati anagrafici e i recapiti di parenti o persone ai quali la Direzione potrà rivolgersi per ogni eventuale necessità.

Art. 3: L'Ospite è tenuto ad osservare le regole d'igiene e di buon ordine dell'ambiente.

Art. 4: All'Ospite sarà somministrato un vitto sano e sufficiente a carattere familiare, servito nella comune sala da pranzo.

Le diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione medica.

Art. 5: L'Ospite godrà dell'assistenza infermieristica, medica, sociale in base agli standard regionali, ma in caso di malattia acuta sarà trasferito in ospedale e da quel momento la Direzione del Centro Diurno Integrato declinerà ogni responsabilità di assistenza.

Art. 6: L'Ospite può ricevere visite, conformemente alle attività svolte, ai pareri medici e senza compromettere la quiete degli altri Ospiti.

Art. 7: La Direzione non assume nessuna responsabilità sugli oggetti conservati dall'Ospite.

Art. 8: L'Ospite può disdire il suo rapporto con preavviso almeno 1 giorno prima di lasciare il Centro Diurno.

Art. 9: La Direzione, qualora l'Ospite tenga un comportamento indecoroso e incompatibile con la vita comunitaria, provvederà ad informare i famigliari.

Art. 10: Il pagamento della retta deve essere effettuato posticipatamente entro i primi 10 giorni del mese.

Gennaio 2018