

L'Arca Società Cooperativa Sociale Chiavenna



Carta dei Servizi Centro Diurno Integrato

anno 2019

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

PREMESSA

La Carta del Servizio garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti dal Centro Diurno Integrato e alle modalità di accesso allo stesso.

La Carta del servizio è disponibile presso il Coordinatore del CDI e disponibile sul sito web della Cooperativa e viene consegnata al momento della richiesta di ammissione.

SEDE DEL SERVIZIO

Sede: Il Centro Diurno Integrato si trova a Chiavenna fraz. Bette in Via D.P. Buzzetti,41 (E' raggiungibile in treno, bus o auto .

Ente gestore : L'Arca Società Cooperativa Sociale

Recapiti: Telefono: 0343/35760 fax 0343/30894

e-mail centropolifunzionale@arcacoopchiavenna.it - amministrazione@arcacoopchiavenna.it

Sito internet: www.arcasociale.org

Referenti

Per informazioni sulla procedura di ammissione, visite guidate e per colloqui con i familiari :
Coordinatrice responsabile del CDI Sig.ra Gadola Germana (*al mattino dal lunedì al venerdì 9-12,*)
preferibilmente su appuntamento Tel. 0343/35760.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è il CDI?

Il CDI è un 'unità d'offerta che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. E' una struttura chiamata a garantire assistenza sanitaria (medica, infermieristica, e riabilitativa) integrata da assistenza sociosanitaria, di animazione/socializzazione ed alberghiera.

Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza che necessitano di un supporto durante le ore della giornata, ma che possono contare su un rientro in famiglia nelle ore serali.

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è collocato all'interno del Centro Polifunzionale di Servizi all'Anziano della Cooperativa, quindi gli Utenti si troveranno a dividere alcuni momenti e attività con gli ospiti provenienti dalla Comunità Alloggio.

Il CDI di Chiavenna è accreditato con l'ATS della Montagna ed in quanto tale è soggetto alla vigilanza della stessa e garantisce il rispetto degli standard gestionali e strutturali previsti dalle norme vigenti.

Il CDI accoglie fino ad un massimo di n. 16 ospiti (16 posti accreditati e 6contrattualizzati).

Il Centro Diurno Integrato è localizzato nel Centro Polifunzionale con cui condivide alcuni spazi e comprende:

- a piano terra: soggiorno, sala pranzo, con annessa cucina, tisaneria, locale di animazione, palestra, zona riposo, zona beauty , spogliatoio, servizi e bagno assistito; dal Centro Diurno vi è l'uscita diretta sul giardino con zone di sosta attrezzate e spazi per l'ortoterapia.

- al 1° piano, servito da ascensore, si trovano l'ambulatorio con annesso servizio e gli uffici.

OBIETTIVI DEL CDI

- concorrere all'assistenza quando interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

APERTURA

Il CDI è aperto cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00, esclusi i festivi infrasettimanali.

Il centro resta chiuso nel periodo natalizio e nella settimana di ferragosto, con date che verranno comunicate di volta in volta.

DESTINATARI

Sono ammissibili, come prevede la normativa regionale, persone con le seguenti caratteristiche :

- di norma di età superiore ai 65 anni
- con compromissioni dell'autosufficienza di vario grado affette da pluripatologie cronico-degenerative, anche con deficit cognitivi
- sole con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psicofisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il CDI.

Non sono ammissibili persone con le seguenti caratteristiche :

- con elevate esigenze clinico-assistenziali
- con problematiche psichiatriche attive
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali
- che abbiano un'età giovane o giovane adulta con disabilità

Sono incompatibili con la frequenza al CDI, la frequenza di altre strutture e servizi socio sanitari, ad eccezione dell'ADI, per trattamenti riabilitativi non di mantenimento.

Le prestazioni ADI sono compatibili con la frequenza a part time nel CDI, solo ove valutato dall'ASST strettamente necessario e appropriato in esito alla valutazione del bisogno dell'assistito e con esclusivo riferimento al profilo prestazionale.

In caso di necessità i prelievi e le altre prestazioni sanitarie saranno soddisfatte dal Centro Diurno Integrato, al suo interno.

MODALITA' DI ACCESSO E DI FREQUENZA

Domanda di ammissione

La richiesta di ammissione al CDI deve essere presentata tramite apposita domanda di inserimento ritirabile presso la sede del servizio o scaricabile dal sito internet della cooperativa.

E' possibile ed opportuno per l'anziano o suo referente visitare il Centro prima di presentare la domanda, concordandola con la Coordinatrice del CDI.

Prima dell'ingresso viene richiesto un breve incontro con l'Ospite e/o i suoi familiari da parte del Coordinatore, finalizzata a:

- informare sui servizi offerti dal C.D.I.
- acquisire tutte le informazioni utili all'immediata presa in carico dell'ospite;
- creare una collaborazione e comunicazioni fra i parenti e gli operatori che consentano l'instaurarsi di relazioni corrette ed efficaci;
- prevenire o limitare l'ansia dei parenti connessa all'inserimento del familiare nel servizio.

La domanda compilata in ogni sua parte deve essere corredata dei seguenti documenti :

- fotocopia del tesserino sanitario ed eventuale esenzione ticket
- fotocopia della carta di identità
- valutazione a cura del MMG o altro medico specialista.
- valutazione sociale richiesta all'AS del Servizio Fragilità dell'ASST (0343/67349)

La domanda di ammissione viene quindi consegnata al Coordinatore del CDI.

L'ammissione al Centro Diurno Integrato è subordinata ad una valutazione da parte dell'équipe sociosanitaria del Centro.

Lista d'attesa

In caso di domande eccedenti i posti disponibili viene stilata una graduatoria in base :

- alla data di presentazione della domanda
- alle urgenze dovute a improvvise difficoltà familiari
- alla situazione socio familiare
- alla residenza nel Comune di Chiavenna (in base agli accordi con il Comune che ha ceduto l'immobile riservandosi la priorità per i propri residenti).

Occorrente

L'Ospite o suo referente, al momento dell'ammissione, dovrà fornire alla Cooperativa:

- la documentazione sanitaria richiesta
- cambio completo della biancheria personale
- borsa con l'occorrente per il bagno
- eventuali presidi per incontinenza
- ausili personali , occhiali ed altre eventuali protesi
- eventuali alimenti dietetici
- farmaci da assumere durante la frequenza del centro
- un paio di ciabatte o pantofole o scarpe comode.

Modalità di frequenza

La frequenza può essere:

- **a tempo pieno** tutti i giorni di apertura dalle ore 9.00 alle 17.00
- **a part time**, fissando le giornate di frequenza al momento della stipula del contratto (**minimo 2 giorni**).

In caso di part time le giornate sono fisse e vengono stabilite in base ai posti disponibili e contrattualizzati e in base al servizio di trasporto.

Durata del contratto

La permanenza al centro viene concordata con l'Utente e/o i familiari e può variare da brevi inserimenti (minimo 1 mese) a periodi indeterminati.

E' previsto un periodo di prova che varia da 15 a 30 giorni (a seconda della frequenza), per verificare la compatibilità del servizio con le esigenze dell'anziano e il positivo inserimento nel gruppo di anziani presenti al Centro.

In caso di peggioramento delle condizioni dell'anziano che rendono inadeguato il CDI per il soggetto o qualora il quadro clinico ed assistenziale non sia più compatibile con la frequenza diurna, il CDI si riserva di dimettere l'ospite, previa comunicazione scritta inviata almeno 15 giorni prima, su parere del Medico del Centro, aiutando la famiglia a trovare soluzioni alternative.

VARIAZIONI DELLA FREQUENZA

Assenze

Le eventuali assenze devono essere comunicate tempestivamente al Coordinatore, per consentire l'organizzazione delle attività e del servizio di trasporto.

Sospensione della frequenza

La modifica della frequenza deve sempre essere concordata con il Coordinatore del centro, che verifica la possibilità di variazione e di distribuzione dei giorni o del passaggio da part time a tempo pieno e viceversa.

Variazioni occasionali del giorno di frequenza dovranno comunque essere comunicati tempestivamente alla coordinatrice del centro per consentire l'organizzazione delle attività e del trasporto.

In caso di sospensione programmata della frequenza i familiari ne devono dare tempestivamente comunicazione almeno 15 gg prima al Coordinatore del Centro, diversamente verrà addebitato tutto il periodo considerato.

Dovrà essere segnalata con un certo anticipo anche la ripresa della frequenza.

Nel caso di rientro al Centro dopo una malattia o un ricovero ospedaliero, il referente informa il coordinatore e l'infermiere per l'eventuale aggiornamento della terapia.

Se l'assenza si protrae oltre un mese, la pratica viene chiusa e occorre ripresentare la domanda di ammissione, corredata da eventuale rivalutazione sanitaria, ove sia modificata la situazione clinico-assistenziale.

Dimissioni

In caso di rinuncia alla frequenza, i familiari ne devono dare comunicazione scritta al Centro con un anticipo di 15 gg di calendario, e devono provvedere a ritirare gli eventuali effetti personali dell'anziano. Al momento delle dimissioni verrà rilasciata al referente una **relazione di dimissioni**, che verrà consegnata, su richiesta, all'eventuale struttura in cui viene trasferito l'ospite.

Il CDI garantisce la **continuità dell'assistenza**, in caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici), offrendo l'aiuto necessario, attraverso il Coordinatore e attivando, ove necessari, servizi interni e della rete territoriale.

In caso di trasferimento in altre unità d'offerta socio sanitarie, la Cooperativa mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella propria struttura, attraverso una relazione di dimissioni in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

ACCOGLIENZA

Al momento dell'**ammissione**, curata dal **Coordinatore** del CDI, viene sottoscritto il contratto che dovrà essere controfirmato dall'Utente e/o dai familiari in segno di accettazione.

L'**Infermiere** provvede a trascrivere sull'apposita scheda la terapia abituale dell'utente, con particolare riguardo ai farmaci assunti durante l'orario di frequenza e a depositare i farmaci ricevuti nell'apposito armadio. Potrà richiedere un supplemento di documentazione sanitaria, ove necessario.

L'orario migliore per l'ingresso al CDI del nuovo utente e le modalità di inserimento, vengono concordate con il Coordinatore.

La disponibilità di tutte le informazioni raccolte nella fase di valutazione e dagli altri operatori prima dell'ingresso unite alla collaborazione dell'Utente e dei familiari, risulta fondamentale per favorire la personalizzazione dell'intervento.

GIORNATA TIPO

L'orario di ingresso è previsto di norma, dalle ore 9.00 alle 9.30. Se viene utilizzato il servizio di trasporto, l'orario può subire variazioni, in relazione all'organizzazione dello stesso.

Dalle 9.00 alle 9.30 si procede all'accoglienza e viene servito il caffè nella sala da pranzo,

Dalle ore 9.30 alle ore 11.45 vengono praticati i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, i bagni e gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli ospiti vengono coinvolti in attività di animazione e stimolazione cognitiva.

Ore 11.45.00 pranzo;

Dalle ore 13.00 alle ore 14.00 gli ospiti che lo desiderano possono riposare negli appositi spazi.

Dalle ore 14.00 alle 16.00 gli ospiti possono partecipare alle attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie o riabilitative proposte

Ore 16.00 viene distribuita la merenda

L'orario di ritorno a casa è previsto dalle 16.30 alle 17.00, orario di chiusura del CDI.

MENU – TIPO

GIORNO	PRANZO (estate)	PRANZO (inverno)
LUNEDI'	Ravioli al burro e salvia Prosciutto e melone Verdure miste Frutta - Caffè	Tagliatelle ai funghi Arrosto con carote Frutta-caffè
MARTEDI'	Risotto alla milanese Vitello tonnato con patate Frutta - Caffè	Pasta al sugo Filetto di nasello con finocchi al burro Frutta – Caffè
MERCOLEDI'	Tagliatelle con sugo di pomodori o verdure Polpettine in umido con piselli al burro Frutta - Caffè	Ravioli burro e salvia Pollo arrosto con patate al forno Frutta – caffè
GIOVEDI'	Gnocchi alla romana Arrosto di tacchino Insalata mista Frutta - Caffè	Lasagne Arrosto di tacchino Insalata verde Frutta - caffè
VENERDI'	Pasta al pomodoro/pesto Pesce con puré Budino - Caffè	Risotto al radicchio Trota con patate al vapore Frutta - caffè

ORARI DI VISITA

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti rispettando i seguenti orari:

9.30 -11.30 e 15.00 -17.00

I familiari e i visitatori possono, a richiesta, fermarsi per il pranzo, prenotando presso la segreteria. Il cancello di entrata resta sempre chiuso, salvo che negli orari di apertura degli uffici, per sicurezza, vista la pericolosità della strada e la presenza di soggetti non completamente autonomi.

Tutti i visitatori sono pregati di rispettare la privacy degli ospiti, di non entrare in Palestra durante le attività di riabilitazione e di non entrare nei locali del personale.

- ➔ **In particolare si chiede ai visitatori di non disturbare le attività organizzate, se si desidera conversare col proprio familiare o amico, è possibile appartarsi nei locali di soggiorno.**

Qualche limitazione alla libertà di movimento potrà venire dall'organizzazione delle attività di igiene degli ambienti : la reciproca comprensione ridurrà al minimo i relativi inconvenienti.

RESPONSABILITA' DELL'OSPITE

L'ospite deve rispettare le regole da vivere comune e collaborare per il mantenimento di un clima di tolleranza e armonia.

L'ospite è tenuto al rispetto dell'ambiente e degli arredi; in caso di danni rilevanti, dovrà provvedere al risarcimento.

E' assolutamente vietato fumare in tutti i locali del Centro.

Non è consentito tenere animali.

Si consiglia di non portare in CDI valori o preziosi e di non tenere incustodite somme di denaro.

La Cooperativa dispone di una cassaforte, per l'eventuale custodia di valori o denaro, pertanto non risponde di eventuali ammanchi o perdita di oggetti di valore.

La Cooperativa è invece assicurata per la Responsabilità Civile contro terzi, che risponde in merito a danni a persone o cose, quando accertata la responsabilità della Cooperativa stessa. In caso di danni occorre segnalare il fatto entro 2 gg dall'accaduto e successivamente presentare eventuale richiesta danni.

SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA

SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento e/o il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli Ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà, nonché delle scelte effettuate dal medico di base.

Il medico del CDI coordina le attività sanitarie, mantenendo i contatti con i medici di medicina generale, che rimangono titolari della cura dei singoli ospiti. Compiti del medico del CDI sono:

- programmare periodiche valutazioni psicofisiche di ciascun ospite;
- tenere i contatti con i familiari sulle questioni sanitarie;
- provvedere alla stesura e all'aggiornamento delle cartelle del fascicolo socio sanitario e previsto dal debito informativo ATS
- partecipare agli incontri di équipe al fine di programmare e verificare i PAI
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, ecc. Inoltre:

- collabora con i medici e le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e ne cura l'effettiva applicazione;
- cura l'osservanza delle tabelle dietetiche;
- cura l'osservanza dell'igiene personale degli ospiti, verifica la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita e delle attrezzature del centro;
- coordina il lavoro degli operatori socio-sanitari e socio-assistenziali, per quanto di competenza;
- mantiene relazioni con l'ospite e i suoi familiari.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti.

Il **fisioterapista** collabora con il servizio medico, infermieristico, di animazione e assistenziale per il conseguimento di risultati di salute globali. Segnala l'eventuale necessità di protesi e ausili. Presta particolare attenzione ai trattamenti di mantenimento che si propongono, per quanto possibile, di conservare il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire o limitare l'aggravamento motorio o la disabilità permanente. Gli interventi eseguiti possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati (rieducazione/riattivazione motoria, rieducazione/riattivazione cognitiva, mantenimento e rinforzo delle capacità residue etc.);
- attività motoria di gruppo nelle sale collettive, in palestra e nel giardino esterno durante il periodo estivo;
- assistenza durante i pasti ad Ospiti con problemi di deglutizione o con limitazioni funzionali a carico degli arti superiori;
- partecipazione all'equipe e alla stesura del P.A.I. e cura della documentazione sanitaria;
- valutazione motoria Ospiti;

Il fisioterapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico operante nel CDI allo scopo di migliorare la postura e il movimento dei singoli anziani e a prevenire patologie muscolo-scheletriche agli operatori.

Tra i servizi riabilitativi vi è anche quello svolto dalla **Neuropsicologa** che svolge attività di stimolazione cognitiva di gruppo e gruppo di sostegno, che effettua una supervisione periodica all'equipe e può effettuare valutazioni, su segnalazione dell'equipe.

SERVIZIO ASSISTENZIALE DI BASE

Il servizio assistenziale è svolto da operatori socio-assistenziali o socio-sanitari i quali si prendono cura dell'Ospite in tutte le attività di base della vita quotidiana.

I servizi di assistenza e di cura alla persona erogati dal CDI, di competenza dell'ASA/OSS consistono fondamentalmente nelle seguenti attività, che hanno come comune denominatore il mantenimento delle abilità residue:

- **Igiene personale:** viene garantito, qualora necessario, l'aiuto a provvedere ogni giorno all'igiene del corpo e alla doccia/bagno settimanale, qualora richiesto dalla famiglia. Si provvede al cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti secondo le singole esigenze.
- **Assistenza motoria:** il personale di assistenza aiuta l'ospite nei trasferimenti e nella deambulazione, valorizzando l'autonomia residua.
- **Supporto agli interventi sanitari :** il personale di assistenza aiuta l'ospite ad assumere i farmaci preparati dall'IP, secondo gli orari previsti.
- **Nutrizione:** il personale di assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'ospite stesso.

- **Attività beauty:** vengono garantite attività di cura dell'aspetto dell'ospite, direttamente dal personale di assistenza (cura dei capelli, delle mani, viso..)
- **Supporto al servizio di animazione:** il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate e alle attività di stimolazione cognitiva, favorendo la partecipazione dell'ospite alle attività stesse.

Il personale di assistenza provvede inoltre alla sorveglianza degli ospiti, con particolare attenzione agli ospiti disorientati. Provvede alla segnalazione di qualsiasi problema dell'ospite al personale sanitario o al Coordinatore.

Il personale di assistenza partecipa alle riunioni d'equipe, alla stesura del P.A.I e a momenti di verifica delle attività e dei risultati, collaborando con le figure socio sanitarie.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

E' una componente importante modo di vivere nel CDI. L'animazione è intesa come un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative ed offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte dall' Educatore Professionale, tenendo conto dei bisogni sociali del singolo Ospite.

L'animazione si pone i seguenti obiettivi:

- rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- consentire all'anziano di riscoprire alcune potenzialità latenti;
- stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- aumentare la stimolazione percettivo motoria;
- creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani e favorire la partecipazione alle attività collettive;
- mantenere i contatti con le realtà esterne
- coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari e i familiari nelle attività di animazione;
- realizzare un calendario di attività settimanali di facile lettura ed applicazione.

Il lavoro di animazione intende perseguire, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti, un approccio progettuale che parte da un'analisi della rete familiare ed informale e dai dati sociali anamnestici per formulare un piano personalizzato di proposte da attuare a favore dell'Ospite. Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.

Il programma settimanale viene sia esposto in bacheca e, permette anche ai parenti, di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: feste, proiezioni di film e documentari, giochi di società, audiovisivi, lettura e dialoghi, laboratorio occupazionale, giardinaggio, conferenze, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, cori, mostre, gite ecc. Tra le attività occupazionali organizzate c/o il centro l'Educatore privilegia quelle che rientrano nell'esperienza e nelle capacità degli ospiti, a titolo di esempio si citano: cucito, falegnameria, stampa su stoffa o legno, pittura, attività decorative, cucina, ecc.)

Con cadenza mensile, viene organizzata una funzione religiosa (S.Messa), per gli ospiti interessati.

STIMOLAZIONE COGNITIVA

Ha l'obiettivo di stimolare il funzionamento cognitivo, in particolare della memoria. Le attività individuali e alcune attività di piccolo gruppo saranno mirate alla riabilitazione cognitiva e al ri-

orientamento spazio temporale, attraverso specifici esercizi. L'attività è svolta dall'Educatrice e/o dalla Neuropsicologa.

GRUPPO DI SOSTEGNO

La Psicologa gestisce un gruppo di sostegno rivolto agli ospiti del centro, che tratta problematiche psicologiche e relazionali al fine di mantenere inalterate le normali funzioni psicologiche quali il sistema cognitivo, il tono dell'umore e prevenire l'insorgenza di sindromi depressive, in un'ottica di prevenzione del disagio, di accompagnamento e di promozione della qualità della vita. L'intervento psicologico aiuta ad affrontare i cambiamenti e le emozioni ad essi correlate, a mantenere una serenità affettiva e a superare i disagi psicologici che si possono manifestare durante la permanenza in struttura.

SERVIZIO DI ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO E COUNSELING PER FAMIGLIE

Questo servizio si rivolge alle famiglie e ai caregiver degli anziani inseriti nel CDI con l'obiettivo di sostenerli nel complesso lavoro di cura, di informarli sulle caratteristiche e le conseguenze delle patologie che affliggono i loro cari, di prevenire situazioni di particolare stress o burn-out.

In particolare le famiglie possono usufruire di:

- informazioni e/o orientamento nell'utilizzo dei servizi per anziani;
- valutazione del bisogno, individuazione del percorso di cura più adeguato, accompagnamento;
- percorsi di ascolto e *counseling* finalizzati a sviluppare una maggiore consapevolezza e capacità di gestire i problemi quotidiani;
- interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di autosufficienza e autonomia raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana.

L'attività è gestita dal Coordinatore, che potrà essere affiancata dalle altre figure professionali del Centro o della Cooperativa (AS-Psicologa).

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La gestione della cucina è affidata a personale interno della Cooperativa, opportunamente preparato. La Cooperativa è in possesso dell'autorizzazione sanitaria per la preparazione dei pasti e osserva scrupolosamente le regole di igiene e le procedure di autocontrollo HACCP.

Il Menu viene elaborato con la supervisione del Medico del Centro, tenendo conto dei bisogni alimentari, delle abitudini degli anziani, dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli Utenti anziani. Il menù prevede un'unica scelta, tuttavia è sempre possibile un'alternativa, su richiesta dell'Utente o del familiare. Viene comunque assicurata la preparazione di diete speciali personalizzate e di un piatto unico, semiliquido, per persone con particolari problemi di masticazione o disfagia, calibrato secondo il fabbisogno. Particolari esigenze dietetiche e preferenze alimentari vanno segnalate al momento dell'ingresso al Coordinatore del Centro o al personale sanitario, che provvederà a far inserire o eliminare determinati alimenti dalla dieta.

Nella Sala da pranzo è affisso il menù giornaliero e settimanale.

All'arrivo dell'ospite, viene servito il caffè. Occasionalmente, in caso di necessità viene servita la colazione.

Ogni giorno, al mattino e al pomeriggio, l'operatore addetto all'assistenza distribuisce alcune bevande (acqua, the, succo di frutta, ecc.). Diventa, nella vita quotidiana al C.D.I., un rituale a cui

l'Ospite "partecipa" volentieri ed è contemporaneamente un'attenzione rivolta alla salute dell'Ospite.

Verso le 16.00 viene servita la merenda, che varia in base alla stagione, alle abitudini dell'ospite e prevede : thè o latte con biscotti o fette biscottate oppure Yogurt, budino o gelato o frutta.

SERVIZIO DI PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione sono gestiti con personale della cooperativa e comprendono:

-la pulizia continuativa ordinaria

-la pulizia di risanamento (periodica), consistente in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti , arredi e suppellettili/attrezzature

RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Gli operatori sono identificabili dal cartellino che riporta: nome e cognome e qualifica.

SERVIZI COMPLEMENTARI NON COMPRESI NELLA RETTA

TRASPORTO

È prevista la possibilità di chiedere ed attivare un il servizio di trasporto dal proprio domicilio al Centro Diurno e viceversa. Il Servizio viene effettuato tramite utilizzo di mezzi idonei al trasporto di persone disabili o non autosufficienti all'interno di fasce orarie prestabilite. Il servizio prevede un costo a carico dell'utente (extra retta) tariffe differenziate in base alla zona di provenienza.

Non si effettua il trasporto per gli eventuali ospiti residenti/domiciliati in Valle Spluga (eccetto San Giacomo Centro) e al di fuori della Valchiavenna. Casi particolari verranno trattati individualmente. E' possibile un servizio di trasporto individuale con Minibus (solo in Chiavenna)per visite, esami, a pagamento. In caso di accompagnamento da parte di un operatore (in caso di assenza del familiare) verrà versata la quota relativa al costo del personale. Le tariffe sono dettagliate nell'allegato "Costi del trasporto"

PARRUCCHIERE

Le prestazioni della parrucchiera vengono pagate direttamente al professionista. Il tariffario è a disposizione.

CURA E IGIENE DEL PIEDE

E' previsto un servizio di cura e igiene del piede, gestito da personale della cooperativa appositamente preparato (infermiera/OSS), con tariffe esposte nell'allegato "Retta e servizi complementari"

LAVANDERIA

E' possibile, su richiesta e a pagamento, usufruire del servizio di lavanderia, per gli indumenti personali.

RETTA

Retta

La retta comprende:

- i servizi quotidiani alla persona
- le prestazioni mediche e infermieristiche
- le prestazioni riabilitative
- i servizi di animazione
- le prestazioni alberghiere (pranzo, eventuale colazione, merenda e bevande, al di fuori di quelle erogate dal distributore automatico)

La retta non comprende i seguenti servizi facoltativi, disponibili a richiesta :

- il servizio di trasporto con minibus
- bagno completo
- eventuale servizio di lavanderia – stireria
- servizi di cura e igiene del piede
- servizi di parrucchiere
- farmaci e presidi sanitari

La retta giornaliera viene calcolata in base alla frequenza concordata contrattualmente (ex part time 2-3-4 giorni oppure tempo pieno 5 giorni) ed è composta da una **quota fissa** e da una **quota variabile**. La retta è comprensiva di IVA (confronta allegato “Retta e servizi complementari”). In caso di variazione dell’IVA in corso d’anno, la tariffa verrà riadeguata aggiungendo all’imponibile esposto in fattura, la nuova aliquota.

In caso di assenza per qualsiasi motivazione, verrà decurtata dalla retta solo la quota, a meno che l’assenza venga recuperata nel mese in altra giornata (per ospiti con frequenza a part time) e verrà ulteriormente decurtata in caso di ricovero ospedaliero.

In caso di frequenza per giornate aggiuntive occasionali rispetto alla frequenza a part time concordata, verrà versata la retta giornaliera per ciascuna giornata.

Verrà conteggiato a parte il costo del trasporto.

Oltre alla retta **verranno computate a parte le prestazioni complementari e accessorie**, in base all’effettiva fruizione (confronta allegato “Retta e servizi complementari”).

La retta e le tariffe restano invariate fino al 31 dicembre di ogni anno, dal 1° di gennaio successivo possono essere applicate variazioni della retta e/o delle tariffe dei servizi accessori complementari.

In caso di sospensione/dimissioni non comunicata per iscritto, su apposito modulo, con 15 gg di preavviso (salvo per chiamata in RSA) verrà addebitato il periodo relativo (parte fissa).

Modalità di pagamento

Dal 1° gennaio 2019 entrerà in vigore il sistema della fatturazione elettronica anche per l'utenza privata.

Il pagamento della retta può avvenire mediante rimessa diretta presso gli uffici della Cooperativa (contanti fino a 2999,99 €. o assegno) o tramite banca (bonifico o pagamento automatico), entro il 10 del mese in cui viene emessa la fattura.

Il mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi, determina le dimissioni dell'ospite.

CERTIFICAZIONI

Potranno essere rilasciate certificazioni da allegare alla dichiarazione dei redditi esclusivamente per le spese di pertinenza sanitaria per gli anziani che frequentano il Centro Diurno Integrato e comunque secondo quanto previsto dalle normative in vigore. Dette certificazioni verranno rilasciate di norma a partire da metà aprile di ogni anno o in base a quanto previsto dalle norme vigenti.

ACCESSO AGLI ATTI

La Cooperativa ha definito una procedura per l'accesso agli atti amministrativi ed alla documentazione socio-sanitaria.

Per accedere a tale documentazione è necessario compilare apposito "Modulo per l'accesso agli atti amministrativi" richiedibile presso gli uffici della Cooperativa.

Il rilascio di documenti, fascicolo socio- sanitario, ecc. è soggetto a pagamento, secondo tariffario alleato alla procedura.

PRIVACY

Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679, per poter accettare la domanda di ricovero e dar corso all'assistenza, la Cooperativa necessita di conoscere i dati personali e sulla salute del ricoverato ed i dati personali riguardanti i familiari o le persone a cui fare riferimento per la tutela del ricoverato stesso. La Cooperativa si impegna ad utilizzare e conservare tali dati per gli usi e nei modi previsti dalla legge.

SISTEMA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ

Il grado di soddisfazione espresso dall'Utente e/o dalla sua famiglia è uno degli aspetti importanti della qualità del servizio, poiché si inserisce in un processo di valorizzazione delle persone Utenti dei servizi, che vengono considerati interlocutori privilegiati ai quali chiedere preziosi giudizi sui

servizi di cui usufruiscono. Un buon grado di soddisfazione è indice della qualità del servizio che viene offerto, nonché dei processi e delle risorse coinvolte nell'erogazione di tale servizio.

La metodologia di rilevazione per i servizi del Centro si basa su un questionario compilato da Utenti e/o i familiari. Il questionario può essere anonimo.

L'indagine viene al termine del periodo di permanenza per tutti i nuovi ospiti. Per gli ospiti ricorrenti, si procede annualmente a verificare il grado di soddisfazione.

Annualmente, entro gennaio vengono elaborati risultati della customer satisfaction e socializzati con gli ospiti/familiari, all'interno di apposite riunioni, nel corso dell'anno successivo, nel bilancio sociale e/o sul sito web.

La rilevazione della qualità riguarda oltre agli ospiti e familiari, anche gli operatori.

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli ospiti viene istituita un'urna, all'ingresso del Centro, nella quale gli ospiti e i loro familiari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni di equipe.

RECLAMI E DISSERVIZI

E' garantita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conforme ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

L'ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- Tramite colloquio con il responsabile del CDI.
- Inviando lettera in carta semplice
- Inserendo il modulo di segnalazione nell'apposita cassetta portalettere collocata all'ingresso.
- Inviando l'apposito modulo reclamo (allegato alla Carta del Servizio), al Direttore della Cooperativa, a Chiavenna in Via G.B. Cerletti,19.

Per ottenere una risposta scritta al reclamo/segnalazione deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali e il consenso al trattamento dei dati personali.

La Coordinatrice del CDI provvede a dare all'ospite o a un suo familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami verbali che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, il Responsabile in collaborazione con il Direttore raccoglie informazioni in merito e si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.

In caso di reclamo scritto e sottoscritto l'utente o il familiare/referente riceveranno risposta scritta al reclamo, entro 7 giorni.

DECORRENZA

La presente Carta del servizio ha validità dal mese di gennaio 2019.

La Carta del Servizio è uno strumento flessibile, che viene modificato in itinere, in base ai cambiamenti che potranno intervenire e ai suggerimenti e alle osservazioni da parte di operatori, anziani e familiari.

In caso di variazioni, verrà consegnata ai familiari la nuova carta del servizio, previa sottoscrizione per ricevuta.

Allegati: Carta dei Servizi CDI

All. 1 Determinazione della retta e prestazioni complementari CDI

All. 2 Determinazione dei costi del trasporto CDI

All. 3 Modulo Disservizi e reclami

All. 4 Questionario Soddisfazione