

FONDAZIONE

“CONTESSA RIZZINI - ONLUS”

Via Volto, 16 - 46040 GUIDIZZOLO

(Mantova)

**CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIURNO INTEGRATO**

REVISIONE ANNO 2015

1.1- Premessa.

La Carta dei Servizi riveste un fondamentale ruolo per garantire ad ogni cittadino che i servizi erogati dall'Ente accreditato siano rispettosi di quei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi necessari per essere definiti di "buona qualità".

Per questo motivo, la Carta dei Servizi deve permettere ad ogni soggetto interessato, sia esso un ospite, un parente, un volontario, un operatore stesso, di conoscere le regole di funzionamento, lo stato attuale dei servizi e gli impegni di miglioramento, le forme della partecipazione e della tutela, così da poter diventare protagonista consapevole del complesso processo di miglioramento.

Tale processo, detto di accreditamento, viene regolamentato dalla Regione, che lo gestisce tramite appositi uffici delle Asl e delle Amministrazioni Provinciali ed operativamente si concretizza nell'ispezione periodica per la verifica della corrispondenza ai requisiti minimi stabiliti dal Dpr. 14/1/97 e dalla Dgr, 22/03/2002 n°7/8494.

La sola Carta dei Servizi non è del resto sufficiente a garantire sia i cittadini che gli Enti di controllo, della reale applicazione dei suoi contenuti: occorre un "Sistema Qualità" operante in ogni servizio, la cui attività sia verificabile ed aperta al contributo di ogni soggetto avente interesse al buon funzionamento dell'Ente.

La stessa presenza dei requisiti minimi (nazionali) ed ulteriori (regionali) lascia intendere non tanto il raggiungimento, una volta per sempre, di alcuni standard di servizio, bensì la presenza, costante, di strumenti ed organismi in grado di garantire in maniera continuativa una tensione, soprattutto culturale, verso la valutazione continua ed il miglioramento della qualità.

1.2- Contenuti ed obiettivi di questa Carta dei Servizi.

Questa edizione della Carta dei Servizi relativa al CENTRO DIURNO INTEGRATO, che integra la Carta dei Servizi della Residenza, intende testimoniare concretamente l'applicazione dei requisiti di legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un "sistema qualità" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio ad una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Già sperimentato nei servizi erogati dalla Residenza, tale percorso sarà un punto di partenza per il Centro Diurno: un documento fin da subito necessario ad avviare un rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti con il preciso intento di far conoscere all'esterno i servizi erogati.

3. Cenni Storici

Il Centro Diurno Integrato è stato realizzato per mezzo di un contributo regionale F.R.I.S.L. per iniziative a sostegno del mondo degli anziani, per una parte e per una parte con finanziamenti con aziende di credito.

I lavori sono iniziati nel Luglio 2001 e terminati nell'aprile 2003.

Dopo le necessarie autorizzazioni, è stato aperto al funzionamento in data 15.07.2003.

2.1- Principi Fondamentali

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e specificatamente:

"EGUAGLIANZA"

A tutti gli utenti del servizio sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso al servizio al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni, commisurata alle diverse esigenze delle persone.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

"IMPARZIALITA'"

Il Centro Diurno Integrato assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

"DIRITTO DI SCELTA"

La rete dei servizi, mediante l'UVG, nel rispetto della legislazione vigente, assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

Le modalità concrete di accesso sono illustrate nello specifico paragrafo di questa Carta dei Servizi alla pag. 15.

"CONTINUITA'"

Il Centro Diurno Integrato assicura servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. Attualmente il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

La Direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalle medesime figure di tutor, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

"QUALITA' DELLA VITA"

Il Centro Diurno Integrato si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, stimolando e potenziando le autonomie funzionali residue, siano esse fisiche che psico-sociali.

Per il raggiungimento di questo obiettivo il servizio si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

"PARTECIPAZIONE"

Alla persona anziana ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

L'Ente, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

"SUSSIDIARIETÀ' E COOPERAZIONE"

L'Ente si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal Piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente..

"EFFICIENZA ED EFFICACIA"

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'utente e promuoverne il benessere.

L'Ente si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.



2.2 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(introdotta dalla Regione Lombardia con D.G.R. 14.12.2001 N. 7/7435)

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sancita per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- *istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);*
- *agenzie di informazione e, più in generale, mass media;*
- *famiglie e formazioni sociali;*

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali (come si è auspicato nell'introduzione).

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" o di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma personale di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

3- Informazioni di carattere generale

INDIRIZZO	Piazza F. Mutti, 1/A – 46040 GUIDIZZOLO (MN)
TEL	0376/819120
Fax	0376/819120
Posta elettronica	info@fondazionerizzini.com
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Direttore (riceve preferibilmente su appuntamento al n. 0376/819120)
RESPONSABILE SANITARIO	Direttore Sanitario (riceve per appuntamento al n. 0376/819120 nei giorni di merc. pom. e ven. pom.)
UFFICIO INFORMAZIONI	aperto dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30 – il pomeriggio previo appuntamento - Tel. 0376/819120
VISITE GUIDATE	Previo appuntamento al n. 0376/819120, è possibile visitare il C.D.I. anche in orari che non interferiscano con le normali attività quotidiane.
ORARIO VISITE	Sono ammesse visite di parenti e conoscenti durante la permanenza. E' consigliato, comunque, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli anziani residenti.
N. POSTI	20 posti autorizzati ed accreditati per anziani non autosufficienti totali e/o parziali
TRASPORTO	Avviene con mezzi propri oppure con trasporto organizzato da Associazioni di volontariato e/o Comune di Guidizzolo con costo a carico della famiglia
DISTRIBUTORI AUTOMATICI	Per bevande calde – fredde - alimenti
PARCHEGGI	Liberi in spazi limitrofi esterni alla struttura

SPAZI ESTERNI

Terrazza e giardini protetti
All'esterno della struttura giardino protetto

4 - STRUTTURA ARCHITETTONICA E CARATTERISTICHE FUNZIONALI

Il progetto ha seguito le indicazioni regionali del Progetto Obiettivo Anziani ed è stato realizzato in fregio alla Residenza Sanitaria Assistenziale in modo da creare un unico complesso adibito sia all'attività residenziale (Residenza Sanitaria Assistenziale R.S.A.) che semiresidenziale (C.D.I.) .

L'area su cui sorge il C.D.I. è inserita all'interno del centro abitato di Guidizzolo con accesso da Piazza Mutti, 1/a e permette agli utenti di partecipare attivamente alla vita della comunità locale.

La connessione tra i due immobili migliora la fruibilità dell'intero complesso all'interno del centro abitato e rende comuni spazi fisici e risorse umane con evidenti vantaggi funzionali ed economico-gestionali.

Nel rispetto della D.G.R. 22.03.2002 N. 7/8494 e alla luce dell'esperienza maturata nella ristrutturazione della R.S.A., nella realizzazione del C.D.I. sono state apportate quelle modifiche necessarie a garantire una funzionalità ottimale. Inoltre, alcuni servizi sono a disposizione sia del C.D.I. che della R.S.A., quali la Direzione e gli uffici amministrativi, la palestra, gli ambulatori medici, i servizi di cucina, lavanderia, pulizia e manutenzione.

La struttura garantisce tutte le condizioni di sicurezza in materia di stabilità, abitabilità, sicurezza degli impianti meccanici ed elettrici, difesa dagli incendi secondo quanto previsto dalle norme vigenti.

L'edificio, di cui all' allegato grafico di progetto, è costruito in conformità al DPR del 27/4/1978 n. 384 in materia di eliminazione delle barriere architettoniche ed inoltre rispetta tutte le norme contenute nei regolamenti locali di igiene.

Tutti gli arredi posseggono caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di pulizia da parte del personale e garantire adeguate condizioni di sicurezza per gli utenti. Per attrezzature si intendono tutti quegli ausili fissi o mobili che servono a migliorare l'autonomia degli anziani e facilitare il lavoro del personale.

E' stato realizzato per n. 20 posti per anziani totalmente o/e parzialmente non autosufficienti.

4 - PLANIMETRIE

5 - OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia e 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 una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

6 - PRESTAZIONI OFFERTE

- SERVIZI ALLA PERSONA: supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona);
- SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI: assessment geriatrico e valutazione periodica, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali e di gruppo), controllo dei parametri biologici;
- SERVIZI DI ANIMAZIONE E DI SOCIALIZZAZIONE: interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, ect.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita;
- SERVIZI DI SOSTEGNO AL CONTESTO FAMILIARE O SOLIDALE: interventi di informazione ed educazione per favorire al domicilio l'utilizzo di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.
- CERTIFICAZIONE FISCALE: verrà rilasciata certificazione delle spese sanitarie in tempo utile alla predisposizione della denuncia dei redditi annuale.
- RILASCIO DOCUMENTAZIONE: la Direzione è disponibile al rilascio di documentazione amministrativa o sanitaria, a pagamento, nei tempi e modi utili per le necessità del familiare. In base alla richiesta scritta e motivata dal familiare di riferimento, sarà rilasciata la documentazione entro un tempo massimo di 30 gg.

7 - GIORNATA TIPO

Il C.D.I. apre alle ore 8.30 con l'accoglimento degli utenti da parte del personale ausiliario e di animazione.

Principalmente al mattino, vengono svolte attività relative:

- all'igiene e cura della persona,
- ginnastica di gruppo,
- socializzazione e lettura del giornale,
- attività grafica,
- cucito ed attività manuali,
- controllo medico - infermieristico.

Alle ore 11.30 si aiutano gli utenti nella loro preparazione per il momento del pasto che sarà somministrato alle ore 12.00.

Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, momento riservato al riposo per coloro che lo richiedono oppure attività alternative quali:

- fisioterapia,
- ginnastica individuale
- progetti individuali o a piccoli gruppi

Dalle ore 14.30 alle 15.00 circa si provvede all'alzata degli utenti che si sono coricati e aiuto nell'igiene personale.

Alle ore 15.30 viene distribuita la merenda e successivamente si prosegue con l'attività di animazione già programmata.

Dalle 16.30 alle 17.00 è prevista l'uscita degli ospiti.

Si precisa che il Centro è aperto tutti i giorni dell'anno esclusi i sabati, domeniche e giorni festivi.

8 – MENU'

MENU' PRIMAVERILE

Maggio Giugno

1^ settimana

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Risotto agli asparagi	Pennette al pesto	Risi e bisi in brodo	Pasta al Ragù	Pasta al pomodoro
Riso in bianco	Pasta in bianco		Pasta in bianco	Pasta in bianco
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Scaloppine ai capperi	Arrostato con olive	Cotoletta di pesce	Pollo arrosto	Polpette di tonno
Pollo lesso	Pollo e carne lessati	Pollo e carne lessati	Pollo lesso	Pollo e carne lessati
Carote alla parmigiana	Zucchine trifolate	Patate arrosto	Piselli in umido	Melanzane trifolate
Verdura fresca Purè di patate				
Frutta fresca	Frutta fresca	Macedonia	Frutta fresca	Frutta fresca

MENU' AUTUNNALE

Settembre/Novembre

1^ settimana

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Risotto alla mantovana	Minestrone di legumi	Pasta al pomodoro	Pasta ai formaggi	Gnocchi al pomodoro

Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Scaloppine di pollo al vino bianco	Arrosto di vitello con salsa di carciofi	Polpette di pesce	Paiardine	Cotolette di pesce
Pollo lesso	Carne e pollo lessati	Carne e pollo lessati	Pollo lesso	Carne e pollo lessati
Finocchio e purè	Erbette e purè	Patate al forno e purè	Cavoletti di Bruxelles e purè	Verze e purè
Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta sciroppata	Frutta di stagione

9 – FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA RESIDENZA

Le figure professionali operanti all'interno del Centro Diurno Integrato sono suddivise in diversi settori di competenza e precisamente:

Direttore e Responsabile del Servizio:

Il Centro Diurno Integrato essendo un servizio annesso alla R.S.A. è diretto da un funzionario che è responsabile sia dei servizi assistenziali che dell'organizzazione e gestione amministrativa dell'Ente.

Appuntamento: previa telefonata al N° 0376/819120

Nell'attuale organizzazione del servizio operano figure professionali appartenenti all'area sanitaria, sociale, all'area amministrativa ed ai servizi generali.

Tutto il personale impiegato nel servizio presta anche orario all'interno della Residenza ed è riconoscibile dal cartellino personale di riconoscimento .

Gli operatori dell'**Area sanitaria** sono:

- Il **Direttore sanitario**, responsabile della gestione sanitaria della struttura,
- Il **Medico** del CDI presta servizio per 6 ore settimanali con regime di libera professione.
- L'**Infermiere professionale** presente con vari operatori presta servizio sia nella residenza che nel CDI. Specificatamente l'infermiere professionale presso il CDI effettua n. 12 ore settimanali.
- Il **Fisioterapista** è operativo con 1 figura a regime libero professionale per n° 12 h. settimanali.

Gli operatori dell'**Area socio-assistenziale** sono

- L'**Asa/oSS** è l'operatore che eroga assistenza integrata per la soddisfazioni dei bisogni primari dell'ospite (igiene, alimentazione, socializzazione, deambulazione, riposo). Il

servizio è presente dalle 8.30 alle 17.00. Il n° degli operatori è di 3 dipendenti con contratto Uneba a 38 h. settimanali di cui 1 per sostituzione ferie, malattie, permessi.

- L'Educatore presta servizio per minimo 9 ore settimanali .

Gli operatori dell'**Area amministrativa** sono:

- Il personale degli uffici, che si occupa di pratiche economico-amministrative e rapporti con altri enti (es: Aziende sanitarie, Assistenti sociali, famigliari, ecc...)

I **Servizi Generali** sono:

- Manutenzione
- Ristorazione

Entrambi sono gestiti in comune con la Residenza.

Tutti gli operatori sono riconoscibili dai cartellini di riconoscimento appeso o stampato sulla divisa.

10 – STANDARD MINIMO DI PERSONALE

Dal punto di vista gestionale, è da tempo in essere (Deliberazione della Giunta Regionale IV/871 del 23/12/87) uno standard che determina la quantità di minuti di assistenza che ciascun operatore dedica agli utenti e soprattutto sono in fase di realizzazione quelli previsti dai requisiti minimi nazionali e da quelli ulteriori regionali.

Dalla tabella sottoesposta, si evincono gli standard minimi previsti dalla Regione Lombardia suddivisi per il n° degli utenti ospitati.

Figura professionale	Standard settim. per 10 utenti		Standard settim. per 20 utenti	
Responsabile	1		1	
Medico	1	6 h.	1	6 h.
Terapista della Riabilitazione	1	5,6 h.	1	11,3 h.

Infermiere Professionale	1	5,6 h.	1	11,3 h.
Educatore	1	4,6 h.	1	9,3 h.
A.s.a./O.s.s.	2	28 h.	2	56 h.

11 – MODALITA' DI ACCESSO AL C.D.I.

Gli anziani non autosufficienti totali e/o parziali che hanno intenzione di usufruire del servizio possono presentare la domanda direttamente presso gli uffici della Fondazione, tramite l'ufficio dell'ASL – Assistente Sociale oppure direttamente tramite i moduli di ammissione scaricati dal sito www.aslmn.it o www.fondazionerizzini.com

La struttura richiede al momento della domanda la compilazione dei seguenti documenti:

- Domanda di ingresso
- Scheda sanitaria compilata dal Medico di Base
- Fotocopia Carta Identità
- Fotocopia Codice Fiscale
- Fotocopia Tessera Sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- Fotocopia Verbale Accertamento invalidità/Accompagnamento
- Rx Torace non anteriore a mesi 6 o refertazione equivalente
- Markers Epatiti B e C o impegnativa del medico curante

Retta

Non vi sono limiti di reddito per richiedere l'ammissione al servizio.

E' prevista cauzione di € 200,00 da restituire alla fine del rapporto, dopo la verifica che i pagamenti delle rette mensili siano stati regolarizzati.

Si contribuisce al costo giornaliero con il pagamento della retta mensile, da versare presso la Banca dell'Istituto entro il giorno 15 del mese di competenza.

In caso di difficoltà economiche, il richiedente l'ammissione può presentare richiesta di integrazione della retta al Comune di residenza.

Il ricoverato sarà tenuto a fornire al Comune notizie precise, aggiornate e veritiere circa il proprio reddito tramite l'Isee .

Solo dopo che il Comune ha deliberato il sostenimento dell'onere a suo carico, il ricoverato potrà essere ammesso al C.D.I.

In caso di dimissioni volontarie è previsto un preavviso di almeno tre gg. di apertura del CDI.

Accoglienza e ricovero

Quando vi è disponibilità del posto, il richiedente viene avvisato e messo in contatto con l'Ufficio Direzione per la conoscenza, le informazioni e le procedure di accoglienza.

Una volta confermata l'accettazione in via telefonica, viene richiesto un colloquio presso l'Ente per:

- espletare la parte amministrativa legata all'ingresso, alla firma del contratto, al calcolo e al pagamento della retta, stabilendo di comune accordo la data di inizio;
- compilare la scheda pre-ammissiva legata ai bisogni primari dell'ospite con la caposala.

SI ALLEGA REGOLAMENTO LISTE DI ATTESA e DEL C.D.I..

Sono in uso regolamenti e protocolli di accoglienza e presa in carico dell'utente dal momento della disponibilità del posto fino alla fine del rapporto, conosciuti da tutte le figure professionali addette al servizio.

12- PRESTAZIONI EXTRA-RETTA

- farmaci, medicazioni, addensanti, pannoloni, parrucchiera/barbiere,
- gite ed uscite organizzate e relative consumazioni (caffè, gelato, ecc.)
- rinnovo abbigliamento ed effetti personali
- trasporto

13- REQUISITI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

In base alla normativa sull'accreditamento, ogni struttura deve possedere una serie di requisiti strutturali, strumentali ed organizzativi, sia di tipo nazionale (detti requisiti minimi, ex DPR 14/1/97) che regionale.

Dal punto di vista strutturale (ambienti fisici), ci si riferisce, oltre alle normative sulla sicurezza, controllo produzione alimentare e sulla prevenzione incendi valide per ogni Ente, ai regolamenti di igiene comunali, ai requisiti minimi nazionali, ed alle norme regionali contenute nel Piano Socio Assistenziale 1988/90, allegato 2, ai requisiti ulteriori definiti dalla Deliberazione della Giunta Regionale del 14/12/2001, ed al DPCM 21/5/2001 n°308.

Dal punto di vista Gestionale, la D.G.R. 22.03.2002 N. 7/8494 determina la quantità di minuti di assistenza che ciascun operatore dedica agli utenti, inoltre sono in fase di realizzazione quelli previsti dai requisiti minimi nazionali e da quelli ulteriori regionali.

Rispetto a questo insieme di requisiti, il cittadino e l'ospite sono garantiti della loro esistenza dalle operazioni di **accreditamento**, appositamente definite per rendere certo il rispetto delle condizioni definite dalla legge.

Questa residenza, al di là del rispetto dei requisiti di legge, ha in programma i seguenti interventi, che rappresentano condizioni di miglior favore per i propri ospiti:

1. Interventi organizzativi:

- pubblicizzazione del servizio al fine di coinvolgere il territorio per una corretta conoscenza e comprensione delle attività svolte dal c.d.i.
- condivisione dei percorsi di accompagnamento all'utilizzo del servizio C.D.I. con i servizi territoriali, assistenti sociali di Comuni e Asl
- formazione continua del personale presente.
- formazione ed accompagnamento dei care-givers

13 - FORME DI TUTELA

Presso la residenza è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.
- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Per una tutela dei soggetti più fragili in ossequio ai recenti dettati normativi di Regione Lombardia è obbligo per i gestori delle RSA segnalare per iscritto all'ASL (Ufficio Protezione Giuridica) e ai parenti i casi ritenuti bisognosi di tutela legale.

ORGANISMO DI VIGILANZA ex 231/2001

Le attività della Fondazione devono uniformarsi ai principi fissati nel Codice Etico e nell'esecuzione rispettare modelli organizzativi approvati. Tale documentazione è disponibile per la consultazione in bacheca e sul sito internet. Comportamenti che si ritenessero in violazione dovranno essere segnalati all'Organismo di Vigilanza, composto da tre membri: Presidente Dott. Alessandro Calanca, Componente Dottt. Paolo Portioli, Componente Dott. P.Salvatore Turano.

Le segnalazioni tramite qualsiasi mezzo potranno essere inoltrate direttamente, nella cassetta per le segnalazioni o tramite gli Uffici Amministrativi.

RISK MANAGEMENT

Dal 2013 la Fondazione Contessa Rizzini, in ottemperanza alla normativa regionale vigente ha iniziato un percorso di approccio al RM, inteso come disciplina che consenta, attraverso strumenti e metodi, di trattare in modo strutturato il problema della prevenzione e della gestione dei rischi aziendali partendo dall'individuazione degli eventi che possono causare conseguenze negative e/o pericolose e facendo nascere e/o aumentare la cultura del rischio.

Nel 2013 è stato istituito il gruppo di lavoro e definiti i rispettivi ruoli: Direttore (Andreina Piccardi), Direttore Sanitario (dott. Gian Paolo Moretti) , Capo-sala coordinatore (Alessandra Zerletti) , Operatori : 1 OSS (Bignotti Monica) , 1 infermiere professionale (Giuseppe Nicoletti). Tutto il personale è stato formato in merito e il gruppo di lavoro è a disposizione per accogliere tutte le segnalazioni in merito a problematiche di qualsiasi natura riscontrate che possono causare conseguenze negative e/o pericolose.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax o consegnati agli uffici.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

Di seguito l'Allegato A – Modulo per suggerimenti e reclami

Allegato A

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Signore, Egregio Signore,

se ritiene che questo servizio non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale di questo ufficio. Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, di significativa gravità, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Avendo il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il Direttore

Gentili Signori,

Motivo del reclamo / segnalazione.....

Vi chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante le prestazioni ed i servizi che ricevete presso il nostro Centro ed il Vostro grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Vostro giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Vostre valutazioni il QUESTIONARIO è anonimo. Vi invitiamo, pertanto, a rispondere alle domande ed a depositare il questionario, in busta chiusa, nell'apposito contenitore posizionato all'ingresso, entro il _____.

Il questionario non vuole riferirsi all'aspetto tecnico delle cure sanitarie ricevute, bensì alle generali condizioni di degenza. I problemi sanitari personali debbono quindi essere affrontati e discussi esclusivamente con il personale sanitario dei reparti (Medici, Infermieri, Fisioterapisti).

Vi ringraziamo per la collaborazione e porgiamo i più cordiali saluti.

IL DIRETTORE
Piccardi Andreina

IL PRESIDENTE
Delmenico Claudio

.....
.....
.....
.....
.....

Centro Diurno Integrato

Residenza

Data dei fatti segnalati.....h.

1 - Ritiene utili i colloqui precedenti all'ingresso in Istituto?

- Indispensabili
- Utili
- Irrilevanti

2 - Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

3 - Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività del Centro (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale,)?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Servizi alberghieri

4 - Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

5 - Come considera il rispetto del silenzio durante le ore di riposo?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

6 - Come giudica il vitto? (qualità e varietà del cibo)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente

- Scarso

7 - Come giudica la distribuzione del vitto (modalità della somministrazione, orario dei pasti)?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

8 - Come considera il servizio di manutenzione generale?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Assistenza sanitaria

9 - In quale misura la frequenza presso il CDI ha migliorato la sua salute?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

10 - In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene)?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

11 - In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza in relazione al tono dell'umore e alla "voglia di guarire"?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

12 - Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Fisioterapia

13 - Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione, palestra)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Animazione

14 - Come giudica il servizio di animazione?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

15 - Ritieni utili soggiorni climatici, a pagamento?

- Sì
- No

Servizi Amministrativi

16 - Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Professionalità di alcune figure

17 - Come ritiene sia il comportamento dei medici per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

18 - Come ritiene sia il comportamento del personale infermieristico per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

19 - Come giudica il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di assistenza (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

20 - Come ritiene sia il comportamento del personale di fisioterapia per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

21 - Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

22 - Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli uffici amministrativi?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

Cura della persona

- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

23 - Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

24 - Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita ?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Privacy

25 - Come giudica il rispetto della sua privacy?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

26 - Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il suo stato di salute?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Clima di reparto

27 - Com'è, secondo Lei, il "clima" all'interno del CDI ? (rilassato / teso)

- Ottimo