

Centro Diurno Integrato "Asilo Gambarana"
Via Asilo Gambarana 19 - Castelnovetto - PV
Tel. 0384/670487



CARTA DEI SERVIZI

OBIETTIVI E FINALITA' DEL SERVIZIO

Si ritiene che un'organizzazione del lavoro, funzionale alle finalità e agli obiettivi di un Centro Diurno Integrato, debba introdurre elementi innovativi, sia per quanto concerne l'attribuzione delle mansioni, sia per quanto riguarda le modalità e lo stile di intervento.

Per quanto riguarda il primo punto, per una ottimizzazione delle risorse e soprattutto per non lasciare spazi vuoti tra le varie competenze dell'una e dell'altra figura professionale, viene data un'impostazione organizzativa che tende a superare una concezione "mansionaristica" dell'intervento, utilizzando piuttosto un modello di collaborazione interdisciplinare per obiettivi. Si ritiene dunque che il personale che opera a diverso titolo al Centro Diurno Integrato debba essere flessibilmente impiegato in ogni aspetto della cura/riabilitazione dell'utente e nella gestione dell'ambiente, pur nella specificità delle proprie competenze professionali.

Questo consente, da un lato, di migliorare il rapporto operatore/utente, di creare un clima di stretta collaborazione tra gli operatori e, dall'altra, di evitare tempi di sottoutilizzazione del personale che viene responsabilizzato sulla gestione globale dell'utente in un'ottica integrativa delle risorse umane orientate ad un unico progetto/obiettivo.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è un servizio dedicato a persone anziane con minima disabilità o affette da deterioramento cognitivo di grado lieve. Gli anziani che frequentano il CDI rimangono presso i locali del servizio durante il giorno, usufruendo di tutti i servizi che la struttura mette loro a disposizione e rientrando nel tardo pomeriggio presso la propria abitazione.

Grazie al Centro Diurno Integrato si riesce a garantire alle famiglie un sostegno concreto e momenti di tutela e di sollievo, consentendo alla persona anziana di rimanere nel proprio ambiente di riferimento il più possibile, posticipando un eventuale ricovero definitivo in RSA.

A CHI E' RIVOLTO

Il CDI si rivolge ad anziani che necessitano di un bisogno sociosanitario e di cure difficilmente gestibili al domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero definitivo in RSA. Il servizio si rivolge, inoltre, ad anziani che vivono da soli, il cui permanere tutta la giornata presso la propria abitazione sia considerato rischioso sia per la loro condizioni di salute che per il rischio di emarginazione sociale.

Il servizio può accogliere:

- persone di età superiore a sessantacinque anni, con compromissione lieve dell'autosufficienza, inseriti in famiglie non in grado di assolvere in forma continuativa al carico assistenziale, conviventi o meno,
- anziani con compromissione lieve dell'autosufficienza che vivono da soli e privi in tutto o in parte di un contesto familiare di riferimento e quindi a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare sia insufficiente.

Non possono accedere al servizio soggetti con problematiche psichiatriche attive, soggetti affetti da demenza in presenza di disturbi comportamentali, soggetti diversamente abili in età giovane o adulta.

CAPACITA' RICETTIVA

Il Centro Diurno Integrato è autorizzato da Regione Lombardia per n°15 posti "a contratto" con l'ATS Pavia, per cui la retta di frequenza è parte a carico dell'utente parte a carico del SSR (quota sanitaria).

ORARI DI ACCESSO

Il CDI è aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 7,30 (orario di arrivo degli utenti in sede) alle ore 19,30 (orario di partenza degli utenti).

E' disponibile, a richiesta, il servizio di trasporto da e per il domicilio con mezzo attrezzato della Struttura.

E' possibile frequentare il Centro Diurno nella sola fascia oraria del mattino (dalle 7,30 alle 13,30 circa) o del pomeriggio (dalle 13,30 circa alle 19,30).

In questo caso i servizi erogati sono quelli previsti nella fascia oraria di riferimento.

CARTA DEI SERVIZI DELLA PERSONA ANZIANA

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 è suffragato anche dalla ricerca clinica e sociale, che evidenzia l'aumento numerico di persone in età avanzata, ma in buone condizioni psico-fisiche.

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

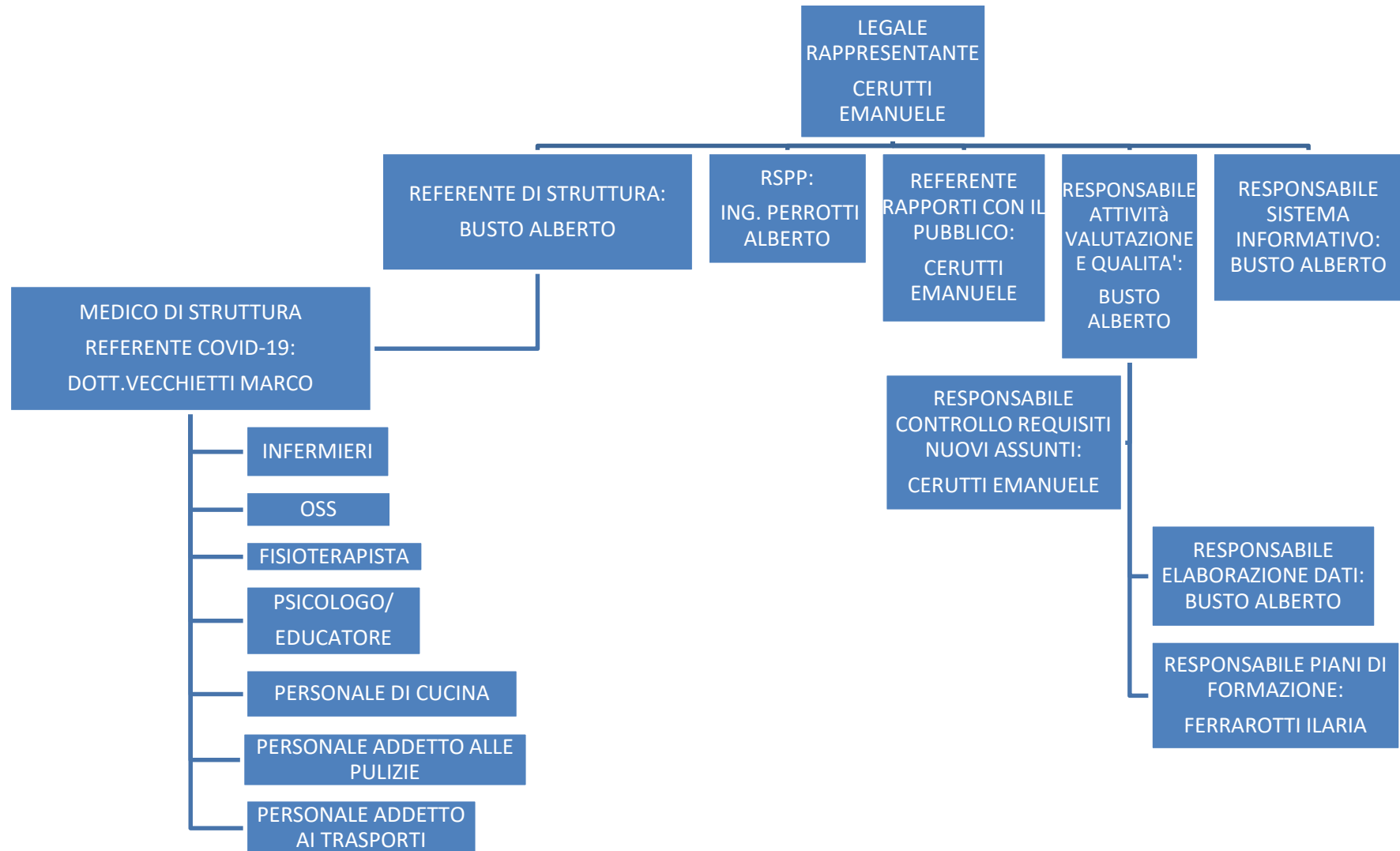
La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si basa sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano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

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 mira a 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 SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI hanno il dovere
Di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere 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" e 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 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 ed autosufficienza.	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.

SCHEMA ORGANIZZATIVO E DISTRIBUTIVO DELLE FIGURE DI RIFERIMENTO E DEGLI OPERATORI DEL CENTRO DIURNO ASILO GAMBARANA



LA DOMANDA DI INGRESSO – LISTE DI ATTESA

La domanda di ingresso può essere ritirata presso la Direzione della Struttura dall'anziano stesso e/o dai suoi familiari/tutore/amministratore di sostegno oppure tramite l'Assistente Sociale del Comune.

Oltre all'indicazione dei dati anagrafici del richiedente, è richiesta la compilazione di un breve questionario dove segnare, tra le altre informazioni richieste, la situazione familiare, la rete familiare, la situazione abitativa del richiedente ecc...

La domanda di ingresso prevede informazioni di tipo sanitario, ragion per cui si raccomanda la compilazione unitamente al Medico di Medicina Generale.

Valutata la presenza dei requisiti richiesti per l'ammissione, la domanda, in assenza di posti immediatamente disponibili, è inserita in una graduatoria che procede in ordine di data di presentazione della domanda.

Allegato alla domanda dovrà essere prodotto:

- copia del certificato di pensione
- certificazione medica aggiornata con indicata la terapia farmacologica in corso
- copia del documento dell'Utente e Garante o Amministratore
- codice fiscale/ tessera sanitaria dell'Utente e Garante o Amministratore
- Nomina Amministratore di sostegno
- Eventuali esenzioni ticket

MODALITA' DI ACCETTAZIONE

L'accettazione della domanda al Centro avviene previa valutazione da parte del Medico Responsabile del Centrostesso.

Nel momento in cui si verifica la disponibilità per un'ammissione, l'ufficio Accettazione contatterà telefonicamente i nominativi rispettando l'ordine di graduatoria. Dopo l'informativa il richiedente dovrà dare risposta sull'accettazione del posto e concordare l'inizio della frequenza (di norma entro le 48 ore dalla chiamata).

In caso di rifiuto, la domanda perde l'anzianità acquisita. Al secondo rifiuto la domanda viene archiviata.

Prima dell'inizio della frequenza il richiedente o la sua famiglia viene convocato presso gli uffici amministrativi per la firma del contratto di ingresso e per un breve colloquio con la Direzione ed il Medico Responsabile del CDI.

La domanda di accoglienza al Centro Diurno può anche essere di "sollevio", ossia per un periodo limitato di tempo, che viene deciso unitamente ai familiari e/o all'Assistente Sociale al momento del colloquio pre-ingresso.

IL CONTRATTO D'INGRESSO

Uno dei principali punti del contratto d'ingresso prevede l'individuazione del soggetto abilitato a firmarlo ovvero:

- l'assistito personalmente,
- un terzo, non necessariamente legato da rapporto di parentela o affinità,

- il Comune, sia quando assume l'intero onere di pagare la retta direttamente, sia quando disponga il ricovero per mezzo di propri provvedimenti,
- il tutore o l'amministratore di sostegno.



La Direzione del CDI adotta un contratto di ingresso che realizza la duplice funzione di tutela dell'Ospite (o chi per esso) in ordine alla esplicitazione delle prestazioni cui ha diritto dal momento in cui inizia a frequentare il CDI e di tutela dell'Ente in ordine all'esatta individuazione della persona responsabile che possa esprimere un valido consenso sia per gli aspetti amministrativi sia per quelli sanitari.

Nel contratto di ingresso del CDI sono inseriti come allegato l'informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e il relativo modello di acquisizione del consenso al trattamento dei dati. Sempre in allegato al contratto di ingresso viene consegnata la Carta dei Servizi, che forma parte integrante del contratto stesso.

PRESA IN CARICO

L'ospite verrà preso in carico seguendo le procedure adottate dalla Struttura.

Dopo un primo periodo di osservazione, durante il quale gli operatori addetto alla cura provvedono a raccogliere informazioni riguardanti il nuovo utente, l'equipe multidisciplinare (composta da: medico responsabile del CDI, infermiere professionale, animatore, fisioterapista e operatore sanitario) elaborano il Piano di Assistenza Individualizzata (PAI). Il documento, aggiornato periodicamente dall'equipe multidisciplinare, rappresenta per tutti gli addetti all'assistenza il documento di riferimento per la declinazione delle prestazioni e della loro modalità di erogazione

MODALITA' DI DIMISSIONE E TRASFERIMENTO

La dimissione può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono la soluzione del CDI, non più pertinente o necessaria.

L'utente (o un suo familiare) può decidere di richiedere le dimissioni dal Centro Diurno Integrato in qualsiasi momento e concordare le modalità di dimissione tramite un colloquio con il Personale preposto.

L'utente (o un suo familiare) dovrà manifestare, per iscritto la propria volontà, con un preavviso di 15 gg. lavorativi. In caso di non rispetto dei termini, l'Ente procederà all'addebito della retta per i giorni mancanti, salvo tempestiva occupazione del posto. Il recesso si perfezionerà solo con l'avvenuto rilascio della struttura. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dall'Ente. (art.3 del Contratto d'ingresso).

Nel caso di trasferimento in altra struttura all'Ospite verrà consegnata una relazione stilata dall'equipe sanitaria che, con tutta la documentazione necessaria, lo accompagnerà nel passaggio al nuovo servizio socio sanitario.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Presso la Direzione della struttura è possibile ottenere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione o rivolgersi per qualsiasi altra richiesta.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Presso la Direzione della struttura è possibile:

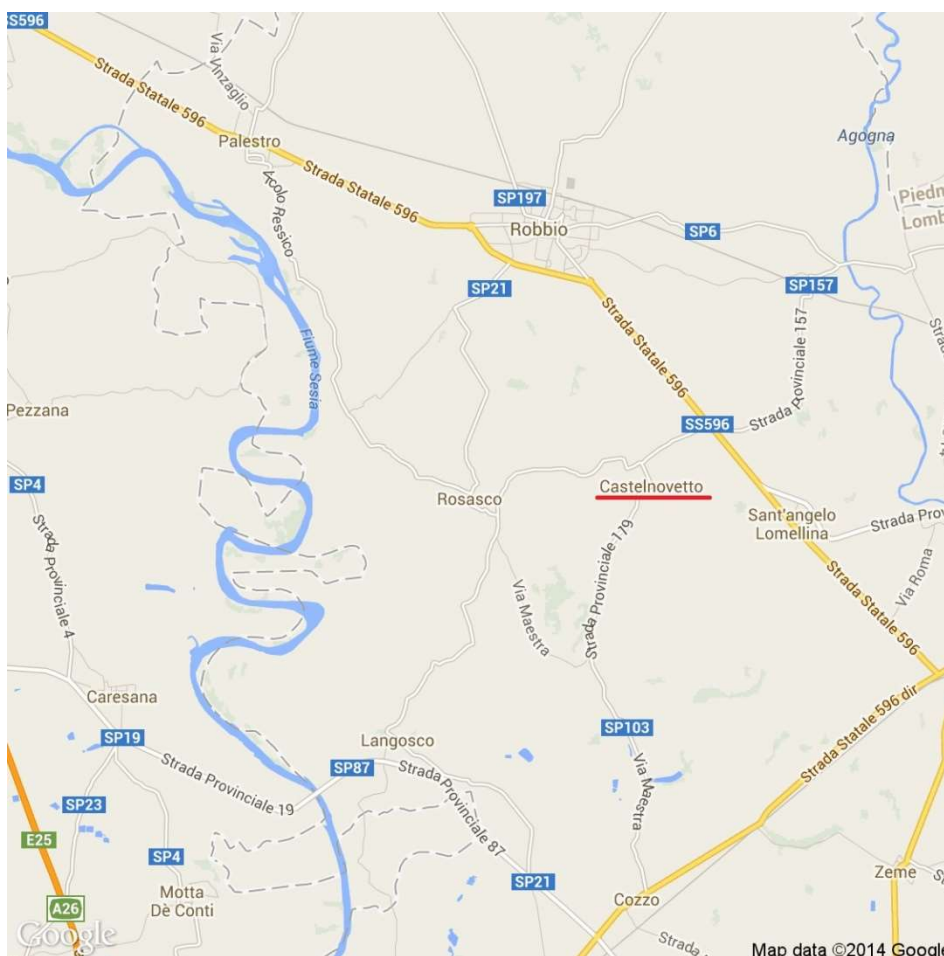
- prenotare una visita guidata alle unità d'offerta. La visita sarà gestita dal personale della Direzione o in sua assenza da un referente della struttura.
- ricevere informazioni sulla modalità di gestione delle liste di attesa;
- fissare una appuntamento con il Direttore o con la Direzione Sanitaria.

COME CONTATTARCI

Per qualunque tipo di informazione i potenziali utenti ed i loro parenti possono rivolgersi direttamente alla struttura nei seguenti orari:

Dal lunedì alla domenica : dalle ore 07.30 alle ore 19:30

telefono/fax: 0384/670487 e-mail: cdigambarana@alemaronlus.it



I COSTI DELLA RETTA

L'onere della retta è determinato dalla Direzione ed è soggetta a modifiche. Il soggiorno giornaliero di ciascun utente ha i seguenti costi relativamente all'anno 2022:

- | | |
|---|------------|
| ➤ Fascia A : dalle 7:30 alle 17:30 compreso pranzo | Euro 36.75 |
| ➤ Fascia B : dalle 7:30 alle 19:30 compreso pranzo e cena | Euro 42.00 |
| ➤ Fascia C : dalle 7:30 alle 13:30 compreso pranzo | Euro 26.25 |
| ➤ Fascia D : dalle 13:30 alle 19:30 compresa cena | Euro 26,25 |

Gli importi si intendo compresi di Iva.

PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA

Le prestazioni incluse nelle retta sono:

- valutazione clinica, funzionale e cognitiva del Medico Responsabile (all'ingresso e durante la permanenza),
- assistenza infermieristica (monitoraggio parametri, somministrazione terapia, medicazioni),
- prestazioni assistenziali: assistenza durante le piccole manovre igieniche, assistenza durante i pasti, minzioni programmate, eventuale cambio del presidio di incontinenza,
- trattamenti riabilitativi di recupero e/o mantenimento dello stato funzionale,
- attività di animazione tendente a favorire la socializzazione ed a rallentare il decadimento cognitivo. Sono comprese le uscite che potranno essere effettuate con i mezzi della Struttura,
- i pasti durante la permanenza: pranzo e cena, spuntino pomeridiano, bevande calde al momento dell'arrivo in CDI.

PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA

Sono a carico dell'Utente:

- i medicinali,
- i presidi per l'incontinenza,
- servizio di parrucchiera ed estetista.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Il FaSAS/Cartella Clinica è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Regolamento UE 2016/679).

La richiesta della copia del FaSAS/Cartella Clinica deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante compilazione dell'apposito modulo reperibile presso l'ufficio accettazione.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari e degli operatori attraverso la somministrazione di appositi questionari. **(Allegati 1 e 2)**

I questionari vengono quindi analizzati e viene elaborato una schema sintetico con espressione, in percentuale dei vari gradi soddisfazione/insoddisfazione. Dopo l'approvazione da parte della Direzione i risultati delle singole rilevazioni vengono presentati ai parenti durante un incontro pubblico che si tiene di regola una volta all'anno.

I risultati vengono, inoltre, trasmessi all'ATS Pavia ed esposti nella bacheca dell'Ente. Eventuali criticità che emergono dalla singole rilevazioni vengono esaminate dalla Direzione per l'individuazione delle modalità per il loro superamento e per l'adozione degli opportuni piani di miglioramento.

DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta viene esposta al pubblico e consegnata, su richiesta, a ciascun potenziale utente al momento della presentazione della domanda d'ingresso. Viene, altresì, allegata al contratto d'ingresso in CDI sottoscritto da ospiti/familiari.

La Direzione si impegna a mantenere continuamente aggiornata la Carta stessa.

STRUMENTI DI TUTELA

I familiari possono, in qualsiasi momento, rivolgersi alla Direzione o all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) per sottoporre delle rimostranze in relazione ai disservizi subiti oppure per esprimere i loro apprezzamenti sul servizio. Possono, inoltre, rivolgersi agli Uffici Amministrativi e chiedere un appuntamento con il Direttore Sanitario o con il Direttore per sottoporre specifiche problematiche individuali.

Sarà compito di quest'ultimo provvedere alla risposta nel tempo più breve possibile (7 giorni), dopo essersi confrontato con l'intera equipe del Centro Diurno. **(Allegato 3)**

E' altresì possibile accedere alla documentazione sociosanitaria per ottenerne il rilascio. Copia di tale documentazione sarà disponibile nel tempo più breve possibile (max 15 giorni lavorativi). Per ottenere la documentazione non è previsto alcun costo.

In caso di segnalazione verbale l'operatore che la riceve provvederà a riportare sul modulo tutte le indicazioni richieste.

E' garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi segnalati, mediante conservazione in apposito faldone.

Qualora le soluzioni/azioni di miglioramento adottate siano di interesse collettivo, ne viene data diffusione a tutti gli interessati, mediante comunicazione interna.

Durante l'ultimo bimestre di ogni anno viene distribuito ai familiari un questionario per la raccolta del grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati, nel quale sono previsti appositi spazi per esprimere eventuali apprezzamenti o lamentele. La Direzione si impegna a divulgare l'elaborazione dei dati raccolti entro il mese di Febbraio dell'anno successivo tramite gli strumenti informativi interni alla struttura. Parallelamente viene somministrato annualmente con apposito strumento il livello di soddisfazione degli Operatori del Centro.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il Centro Diurno Integrato "Asilo Gambarana" si trova ubicato presso il piano terra della Struttura ubicata in Via Asilo Gambarana, 19, ed è conforme ai requisiti previsti dal D.G.R. del 22/03/2002 n° 7/8494 "Requisiti per l'autorizzazione e l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati".

Il Centro Diurno dispone dei seguenti locali e spazi:

- sale per il riposo;
- sala da pranzo;
- sala polivalente;
- locale con armadietti per oggetti personali;
- cucina;
- bagno clinico;
- ambulatorio;
- giardino esterno.

Oltre ai servizi propri, il C.D.I. può utilizzare altri servizi della Struttura, tra cui:

- servizi di parrucchiera (servizio a pagamento);
- servizio di estetica (servizio a pagamento)
- servizio bar;
- palestra;
- uffici;
- giardino esterno;

PRESTAZIONI E SERVIZI

◆ servizio di assistenza alla persona:

- Bagno assistito: il servizio prevede, per chi ne faccia richiesta, l'esecuzione del bagno 1 volta alla settimana utilizzando la vasca dotata di sollevatore a sedia, regolabile verticalmente, che permette di trasferire l'utente senza sforzo. L'esecuzione del bagno viene concordata con l'utente e/o i familiari dopo circa 1 settimana di frequenza, dopo che la persona ha preso confidenza con gli operatori del Centro Diurno, secondo la procedura prevista dal protocollo per l'igiene alla persona.

- Igiene quotidiana: il servizio prevede la possibilità di usufruire dell'igiene quotidiana dei genitali, della zona perineale e della zona anale, seguendo la procedura prevista dal protocollo per l'igiene alla persona.
- Somministrazione pasto: il servizio prevede un menù settimanale e giornaliero fisso concordato in collaborazione con il personale di cucina della struttura. E' inoltre prevista una dieta personalizzata per gli utenti che presentano disfagia (dieta semiliquida), oppure la possibilità di concordare una dieta specifica per patologia (ipoglicidica, iposodica, per epatopatici, per ulcerosi ecc.) seguendo la procedura prevista dal protocollo per la somministrazione degli alimenti e bevande. Il menù articolato su quattro settimane, varia quattro volte l'anno con caratterizzazione stagionale. Sia a pranzo che a cena sono previsti due primi piatti, un secondo piatto, due contorni di verdura(cotta o cruda), frutta fresca e cotta. Sono sempre disponibili pastina in brodo in alternativa ai primi piatti e affettati o formaggi in alternativa al secondo piatto. Ogni domenica e nei giorni festivi viene servito un dessert. In ottemperanza a quanto richiesto dalle normative vigenti in materia di ALLERGENI, nei locali preposti alla somministrazione del cibo è esposta una comunicazione per avvisare gli utenti che negli alimenti e nelle bevande preparate e somministrate possono essere contenuti alcuni ingredienti o coadiuvanti considerati allergeni: cereali contenenti glutine e derivati, crostacei e prodotti a base di crostacei, uova e derivati, pesce e derivati, arachidi e derivati, soia e derivati, latte e derivati, frutta a guscio e loro prodotti, sedano e derivati, senape e derivati, semi di sesamo e derivati, solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg, lupini e derivati, molluschi e derivati.
- Gestione continenza sfinterica: il servizio prevede che l'Utente venga accompagnato in bagno ad orari fissi. Qualora l'Utente risulti incontinente, il personale provvede al cambio del presidioassorbente.
- ◆ **attività sanitario-infermieristiche:**
 - Somministrazione di terapie prescritte dal Medico Curante: la prescrizione di farmaci da somministrare all'utente durante l'orario di permanenza al Centro Diurno, deve essere fatta dal medico di base dell'assistito in cartella clinica e le eventuali modifiche ad essa apportate al domicilio devono essere comunicate dai familiari alla Caposala del Centro Diurno tramite prescrizione su ricettario intestato, riportante la firma e il timbro del medico prescrittore. La fornitura dei farmaci è a carico dell'utente.
 - Medicazioni di lesioni da pressione ed altre lesioni cutanee: la prescrizione di medicazioni deve essere fatta dal medico di base dell'assistito in cartella clinica, oppure su ricettario intestato, riportante la firma e il timbro del medico prescrittore. La fornitura dei farmaci per uso topico e il materiale di medicazione (disinfettante, garze, cerotto, presidi ecc.) sono a carico dell'utente.
 - Rilevazione parametri vari (peso corporeo, pressione arteriosa, frequenza cardiaca, glicemia): la rilevazione viene effettuata secondo le indicazioni del Medico di Medicina Generale dell'assistito o del medico responsabile del Centro Diurno, se lo ritiene necessario.
 - Esecuzione elettrocardiogramma: viene eseguita annualmente o secondo indicazione del medico di base dell'assistito o del medico responsabile del Centro Diurno, se lo ritiene necessario.
 - Esecuzione prelievi ematici: possono essere effettuati per l'ospedale tramite prescrizione su ricettario intestato del Medico di Medicina Generale dell'assistito.

◆ **attività motorie e riabilitative:**

Il servizio di fisioterapia garantisce quotidianamente la sua presenza al CDI, sia al mattino che al pomeriggio (e comunque in alternanza con il servizio di animazione).

Nelle ore dedicate all'attività motoria vengono eseguite:

- ginnastiche di gruppo (esercizi attivi a corpo libero, da seduto e con l'utilizzo di attrezzature quali palle e bastoni)
- attività motoria aerobica attraverso l'utilizzo di pedaliera
- rieducazione ai passaggi posturali (alzarsi da seduta, sedersi sulla carrozzina, ecc.) e training del cammino
- attività di deambulazione assistita
- educazione al corretto utilizzo degli ausili
- applicazione ed addestramento all'utilizzo di ortesi
- trattamenti individuali specifici mirati al recupero di condizioni motorie acute o sub acute in presenza di prescrizione del medico
- trattamenti di terapie fisiche in presenza di prescrizione del medico.

◆ **attività di animazione:**

Il servizio di animazione è presente nel CDI in alternanza con il servizio di fisioterapia

La proposta animativa si articola in cinque categorie di interventi:

- Attività informative-culturali: lettura del giornale e discussione su temi di attualità, visione filmati;
- Attività ludiche e ricreative che perseguono uno scopo sia ricreativo che psicoattivante: tombola, memory, carte, gioco delle parole, cruciverba;
- Laboratori manuali che permettono di mantenere degli interessi e di esprimersi: attività di cucina, laboratorio lavanderia, e laboratori creativi;
- Attività espressivo relazionali: canto, ascolto della musica, colloqui individualizzati, progetti personalizzati;
- Eventi speciali: uscite e gite, incontri con scuole e gruppi esterni, pranzi e festa del CDI.

◆ **servizio di trasporto:**

Per gli Ospiti della struttura è possibile usufruire del servizio di trasporti a domicilio con personale e mezzi della struttura. Per gli ospiti residenti oltre i 15 km dal CDI il costo del trasporto viene calcolato sulla base del chilometraggio.

◆ **servizio URP**

L'Ufficio Relazioni col Pubblico ha compiti informativi verso i familiari ed Ospiti, raccoglie osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte degli utenti da indirizzare alla Direzione.

Collabora con la Direzione nell'elaborazione annuale dei dati forniti dai questionari di gradimento del servizio, al fine di apportare i dovuti correttivi.

IL PERSONALE DI STRUTTURA

- un **responsabile sanitario medico** che programma e coordina le attività del Centro Diurno; svolge opera di carattere preventivo individuando le situazioni “a rischio” o di maggior fragilità, segnalandole al Medico di Medicina Generale, diretto titolare dell’assistenza medica dell’utente, al fine di impedire o rallentare il peggioramento delle condizioni generali dell’anziano;
- **personale infermieristico** che rappresenta il braccio operativo dell’assistenza infermieristica, provvede alla preparazione della terapia quotidiana degli ospiti, alla somministrazione diretta di parte della terapia stessa, ai prelievi ematochimici e al loro invio nei laboratori di analisi, riferisce al medico della Fondazione le variazioni cliniche degli ospiti, attua misure di prevenzione contro la progressione delle varie patologie.
- **operatori socio sanitari** hanno compiti di assistenza diretta agli anziani nell’ottica di recuperare il più possibile le risorse potenziali. Promuovono l’autonomia, sono di supporto alle necessità della vita quotidiana (aiuto alla vestizione, igiene personale ed ambientale dell’Ospite, ecc), collaborano a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione a cui possono andare incontro gli anziani, suppliscono alle carenze di autonomia, attraverso compiti propri e/o coordinati e integrati con quelli di altri operatori, sempre in una prospettiva che favorisca il più possibile l’autonomia, la responsabilizzazione e la partecipazione a cui concorre in modo particolare la qualità delle relazioni che tali operatori riescono ad instaurare con le persone anziane;
- **animatore/psicologo** è la figura di gestione della comunicazione e di conduzione di gruppi, è in grado di organizzare la giornata tipo del servizio in modo che le attività progettate e realizzate siano coerenti con le multiformi necessità degli utenti, rispettose dei loro tempi e ritmo di vita, in grado di stimolarne la partecipazione. E’ necessario che promuova attività individuali e/o di gruppo a cui collaborano anche gli altri operatori, volte a mantenere un clima attivo e sereno, di familiarità;
- **fisioterapista** ha il compito di individuare e sollecitare le potenzialità presenti nell’anziano dirigendole verso attività finalizzate a prevenire ulteriori deficit, a fornire indicazioni su come sfruttare le potenzialità residue.

Tutto il personale operante presso la struttura possiede regolare titolo di studio e/o qualifica professionale, oltre ad essere in possesso degli attestati necessari in materia di sicurezza, igiene ecc..

Il personale in turno è sempre riconoscibile attraverso il cartellino identificativo nel quale sono specificati: nome e cognome, qualifica e fotografia.

Inoltre le varie figure professionali sono di facile riconoscimento in quanto a seconda della qualifica varia il colore della divisa:

- bianco: operatori socio sanitari
- arancione: fisioterapista
- azzurro: personale addetto alle pulizie
- viola: personale infermieristico
- giallo: animatrice

UNA GIORNATA TIPO AL CENTRO DIURNO

ORE 7:30:	Apertura del CDI Accoglienza Dispensa della colazione
ORE 9:30/11:30	Bagno Assistito Fisioterapia Controllo sanitario-infermieristico
ORE 11:30	Pranzo
ORE 12:30/14:00	Riposo TV
ORE 14:00/14:30	Mobilizzazioni dopo il riposo Dispensa Tè o caffè
ORE 14:30/16:30	Animazione
ORE 16:30/17:00	Igiene personale
ORE 17:00/18:00	TV
ORE 18:00/19:30	Cena Preparazione Ospiti per il rientro al domicilio Chiusura del Centro Diurno Integrato

Il trasporto degli utenti dal domicilio al Centro e dal Centro al domicilio è effettuato con mezzo attrezzato della Struttura.

Allegato 1 -2 / customer satisfaction per utenti e per le famiglie

CUSTOMER SATISFACTION PER GLI UTENTI DEL CDI GAMBARANA - anno 20..

DATI DI COMPILAZIONE _____

1. Da quanto tempo frequenta il Centro Diurno?

mesi: _____

anni: _____

La preaccoglienza

2. Come giudica il tempo di attesa per l'ammissione

accettabile

eccessivamente lungo

3. Come gli orari di apertura e di chiusura del CDI

adeguati

non adeguati

L' accoglienza

4. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti?

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

5. Come considera i suoi rapporti con gli altri ospiti?

molto buoni

scarsi

buoni

molto scarsi

sufficienti

Il trasporto

6. Come valuta il sistema di trasporto al CDI

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

7. Ritieni che il tempo che trascorre sul mezzo sia:

accettabile

troppo lungo

altro(specificare).....

La cura della persona

8. Come valuta la qualità delle cure igieniche che le vengono garantite

molto buone

scarse

buone

molto scarse

sufficienti

9. Come giudica la cura della persona (parrucchiera, manicure, ecc.)?

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

10. Come giudica la qualità del cibo?

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

11. Come giudica il servizio di refezione (preparazione della tavola, presentazione e distribuzione dei pasti)?

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

12. Come considera la sollecitudine nei suoi confronti

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

13. Come giudica l'assistenza infermieristica a Lei fornita

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

L'attività di riabilitazione

14. Come giudica gli interventi di riabilitazione

molto buoni

scarsi

buoni

molto scarsi

sufficienti

L'attività di animazione

15. L'attività di animazione Le sembra:

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

Il contesto

16. Come giudica il comfort degli spazi comuni

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

17. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.)

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

18. Come giudica il livello di pulizia dei locali e dei servizi igienici del Centro Diurno:

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

19. Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale, palestra):

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

Gli "effetti" del C.D.I.

20. Da quando frequenta il Centro Diurno il suo umore è:

migliorato

invariato

peggiorato

21. Da quando frequenta il Centro Diurno ritiene, nel suo complesso, di essere migliorato?

sì

no

Nel complesso...

22. Come giudica globalmente la professionalità del personale:

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

23. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto dell'esperienza in atto?

moltissimo

molto

abbastanza

poco

per nulla

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:

Grazie per la collaborazione

CUSTOMER SATISFACTION PER I FAMILIARI DEGLI UTENTI DEL CDI GAMBARANA- anno 20..

DATA DI COMPILAZIONE _____

1. Da quanto tempo il Suo congiunto frequenta il Centro Diurno?

mesi: _____

anni: _____

La preaccoglienza

2. Come giudica la documentazione necessaria all'ammissione al CDI:

semplice

complessa

3. Come giudica il tempo di attesa per l'ammissione:

accettabile

eccessivamente lungo

4. Ritiene che le informazioni che vengono fornite dal personale sanitario al momento dell'accoglienza siano:

molto buone

scarse

buone

molto scarse

sufficienti

5. Come gli orari di apertura e di chiusura del CDI

adeguati

non adeguati

L' accoglienza

6. Come considera il rapporto umano tra il personale ed il Suo congiunto?

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

Il trasporto

7. Come valuta il sistema di trasporto al CDI:

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

8. Come valuta la professionalità del personale che provvede al trasporto:

molto buona

buona

sufficiente

scarsa

molto scarsa

La cura della persona

9. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite al Suo congiunto?

molto buone

scarse

buone

molto scarse

sufficienti

10. Come giudica la cura della persona (parrucchiera, manicure, ecc.)?

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

11. Ritiene che la sorveglianza garantita al Suo congiunto sia adeguata?

sì

no

12. Come considera la sollecitudine del personale nei confronti del Suo congiunto?

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

13. Come giudica l'assistenza infermieristica fornita al Suo congiunto?

molto buona

scarsa

- buona
- sufficiente
- 14. Come giudica modalità e tempi di mobilitazione?
 - molto buoni
 - buoni
 - sufficienti
- L'attività di riabilitazione
- 15. Come giudica gli interventi di riabilitazione
 - molto buoni
 - buoni
 - sufficienti
- L'attività di animazione
- 16. L'attività di animazione Le sembra:
 - molto buona
 - buona
 - sufficiente
- Il contesto
- 17. Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso:
 - molto buono
 - buono
 - sufficiente
- Gli "effetti" del C.D.I.
- 18. Da quando frequenta il il C.D.I. il livello dell'autonomia del Suo congiunto è:
 - migliorato
 - peggiorato
- 19. Da quando frequenta il il CDI la capacità di instaurare relazioni interpersonali del Suo congiunto è:
 - migliorata
 - peggiorata
- Nel complesso...
- 20. Come giudica globalmente la professionalità del personale:
 - molto buona
 - buona
 - sufficiente
- 21. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto dell'esperienza in atto?
 - moltissimo
 - abbastanza
 - per nulla

- molto scarsa
- scarsi
- molto scarsi
- scarsa
- molto scarsa
- scarso
- molto scarso
- invariato
- invariata
- scarsa
- molto scarsa
- molto
- poco

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:

Grazie per la collaborazione

Allegato 3 / Reclami e suggerimenti

ALE.MAR COOP. SOCIALE ONLUS-CENTRO DIURNO INTEGRATO "ASILO GAMBARANA"

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Generalità della persona che ha presentato il reclamo/suggerimento

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

Eventuali suggerimenti
