AZIENDA SPECIALE
MULTISERVIZI
VIGEVANO

Comune di Vigevano

Centro Diurno Integrato

Istituto De Rodolfi



Carta dei Servizi

Aggiornata al 15.04.2025

A.S.M.V. - via Bramante, 4 - 27029 Vigevano (PV)
C.F. – P.IVA: 01968970184 Telefono: +39 0381 23709 - Fax: +39 0381 691781
Indirizzo e-mail: info@asmv.it

Sommario

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI 3

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO 3

LE FINALTA' DEL C.D.I.: 3

IL C.D.I. "De Rodolfi", I SUOI PRINCIPI: 4

UGUAGLIANZA 4

IMPARZIALITA' 4

CONTINUITA' 4

PARTECIPAZIONE 4

EFFICIENZA ED EFFICACIA 4

ACCOGLIENZA 4

ETICA 4

CODICE ETICO 4

CHE COS'E' IL CENTRO DIURNO INTEGRATO 5

A CHI SI RIVOLGE 5

QUALI FINALITA' PERSEGUE 5

PROGRAMMI E PROGETTI 6

UBICAZIONE DELLA STUTTURA 6

COME VISITARE IL CENTRO DIURNO INTEGRATO 7

I SERVIZI OFFERTI 7

SERVIZI ALBERGHIERI E SOCIO-SANITARI 7

GIORNATA TIPO 7

STRUTTURA DEL MENU' 7

ESEMPIO DI MENÙ TIPO 8

LA STRUTTURA 9

LE RISORSE UMANE – MODALITA'DI RICONOSCIMENTO 9

SISTEMA DI QUALITA' 10

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE 10

CONTROLLO E RILEVAZIONE DELLA QUALITA' 10

LE REGOLE DI GESTIONE 10

1) CRITERI DI AMMISSIONE 11

2) VISITE GUIDATE 11

3) ACCOGLIENZA, ASSENZE, DIMISSIONI 11

4) RECLAMI 12

5) MODALITA' E TEMPISTICHE PER ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTEMPERARNE IL RILASCIO 12

6) RETTE 12

7) ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO 13

8) I DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 13

MODULO DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI 14

Questionario di valutazione della qualità percepita dagli ospiti/familiari 15

CARTA DEI DIRITTI DEL'ANZIANO 18

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Del Centro Diurno Integrato "De Rodolfi"

L'Azienda vuole operare secondo il principio della trasparenza, intesa come informazione precisa e puntuale verso gli utenti ed i loro familiari, per presentare le modalità operative con cui l'Azienda ed i suoi operatori si impegnano ad accogliere le persone che si rivolgono al nostro Centro Diurno Integrato per chiedere di poter usufruire dei Servizi in esso erogati.
Il principio di trasparenza si associa all'idea di collaborazione fra chi opera nel Centro, coloro che vi ricevono servizi ed assistenza e le loro famiglie; una collaborazione che si esplica attraverso il confronto sereno e rispettoso delle reciproche esigenze e competenze dalla cui unione deve derivare il benessere dell'anziano.
In coerenza con il principio di conoscenza l'Azienda desidera esplicitare, altresì, le risorse e le potenzialità presenti nell'Istituto "De Rodolfi"; l'obiettivo è condividere con l'utenza la consapevolezza delle risorse umane, organizzative e strumentali presenti nell'istituto la cui continua valorizzazione rientra negli indirizzi operativi dell'Azienda.
La presa di coscienza consapevole del valore di sé e del proprio lavoro consente agli operatori di sentirsi parte di un processo attivo e propositivo attraverso il quale accrescere il valore aggiunto delle prestazioni assistenziali che vengono fornite agli ospiti della comunità attraverso il lavoro quotidiano nel Centro Diurno dell'istituto.
Il desiderio degli amministratori e degli operatori dell'Azienda è rendere questa Carta dei Servizi strumento stabile di un dialogo costruttivo e propositivo con tutti coloro che, per motivi ed interessi diversi, interagiscono con il Centro Diurno e con l'Istituto "De Rodolfi".

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il C.D.I. "De Rodolfi" è una unità d'offerta di Servizi semi-residenziali, sanitari e assistenziali rispondente agli standard strutturali e gestionali dettati dalla normativa vigente.
I Servizi assistenziali e sanitari sono offerti a favore di persone anziane ultra sessantacinquenni, residenti prevalentemente nel Comune di Vigevano, che si trovano in condizioni di parziale autosufficienza ovvero che si trovano a rischio di perdita di autonomia.

LE FINALTA' DEL C.D.I.:

- rispondere ai bisogni socio-sanitario-assistenziali dell'utente ritardando l'istituzionalizzazione dello stesso;
- garantire un intervento, in risposta ai singoli bisogni, unitario e globale grazie alla programmazione di obiettivi comuni da parte dell'equipe di lavoro
- promuovere e favorire la tutela della salute e una vita di qualità della persona anziana, soprattutto con riferimento alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue;
- mantenere attiva la sfera socio-relazionale sia promuovendo l'integrazione nel gruppo di frequenza, sia attraverso momenti di studio, dibattiti, incontri sulle problematiche della terza età, nonché mediante la promozione di ricerche in ambito clinico, psicologico e sociale nell'area anziani;
- garantire un attento servizio di educazione sanitaria circa le problematiche specifiche presenti rivolto sia all'anziano che al caregiver/familiare;
- informare circa la rete dei servizi presenti nel territorio per l'ospite e la sua famiglia e le modalità di fruizione.

IL C.D.I. "De Rodolfi", I SUOI PRINCIPI:

UGUAGLIANZA

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche senza distinzione di sesso, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche nel rispetto degli standard e dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

IMPARZIALITA'

Il Servizio offerto da tutti gli operatori del C.D.I. si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITA'

L'Azienda assicura, attraverso le attività e le prestazioni erogate dal C.D.I., la continuità dei servizi offerti al fine di promuovere la vita sociale e di relazione degli assistiti.

PARTECIPAZIONE

L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legislazione vigente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate e risultati ottenuti. Tutti gli interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e di assistenza dei cittadini che accedono alla struttura.

ACCOGLIENZA

Il C.D.I. "De Rodolfi" si pone, nei confronti degli utenti, in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un lavoro di informazione e di educazione socio-sanitaria.
È più facile affrontare e risolvere le esigenze espresse in un clima di vicendevole fiducia attraverso l'ascolto e la comprensione delle richieste degli utenti.

ETICA

Il lavoro nel nostro C.D.I. si fonda sulla convinzione che occorre valorizzare il ruolo, la presenza e la cultura degli anziani; per far questo l'Azienda ritiene necessario educare la popolazione al riconoscimento e al rispetto dei diritti degli anziani, oltre che all'adempimento dei doveri di assistenza e sostegno agli stessi da parte dii tutti i soggetti pubblici e privati che partecipano alla realizzazione della società in cui viviamo.

CODICE ETICO

Si rimanda al CODICE ETICO AZIENDALE pubblicato e periodicamente aggiornato sul sito internet dell'Azienda che si riferisce ai principi di:

1. **Onestà e legalità**
2. **Etica personale**
3. **Responsabilità**
4. **Probità, trasparenza e correttezza**
5. **Centralità della persona**
6. **Solidarietà**
7. **Sussidiarietà**
8. **Privacy e riservatezza**
9. **Rispetto della persona e pari opportunità**
10. **Tutela della sicurezza e dell'ambiente**

****

Che cos'è il Centro Diurno Integrato

A chi si rivolge

Quali finalità persegue

Programmi e progetti

Come visitare il Centro Diurno Integrato

CHE COS'E' IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato fu istituito, in via sperimentale, con deliberazione della Giunta Comunale di Vigevano n. 480 del 11.03.1987. La nuova sede, collegata con la R.S.A. Istituto De Rodolfi - via Bramante 4, è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblici.
Il Centro Diurno Integrato è autorizzato ad accogliere 40 ospiti; è un servizio integrato nella rete dei servizi offerti agli anziani ed opera in regime di ospitalità diurna per fornire supporto a situazioni di fragilità sociale ed assistenziale, in alternativa al ricovero in Residenza Sanitario-Assistenziale. Il Centro Diurno, pertanto, si rivela estremamente utile quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire, con adeguata intensità e continuità, assistenza all'anziano parzialmente autosufficiente ma, al tempo stesso, il ricovero in R.S.A. si rivela oltremodo oneroso e restrittivo nella gestione dell'anziano.
Il Centro Diurno diventa, pertanto, il momento d'incontro tra il sistema dei servizi socio-sanitari ed il sistema del care-giver familiare.
Il Centro Diurno Integrato è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00. È chiuso nei giorni di domenica e delle festività infrasettimanali.

A CHI SI RIVOLGE

Il Centro Diurno Integrato è finalizzato all'accoglienza di:

- persone anziane con compromissione parziale del livello di autonomia, anche caratterizzata da iniziale deterioramento cognitivo in assenza di disturbi comportamentali;
- persone anziane a rischio di emarginazione;
- disabili con lieve livello di dipendenza fisica, psichica, sociale.

QUALI FINALITA' PERSEGUE

L'Azienda Speciale Multiservizi di Vigevano si propone, attraverso i servizi erogati presso il Centro Diurno, di:

- migliorare la qualità della vita dell'anziano mantenendo il più a lungo possibile nel proprio contesto abitativo/famigliare;
- promuovere il mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue dell'anziano rispondendo in modo specifico ai singoli bisogni e criticità
- sostenere la famiglia nelle attività di assistenza e cura, riservando il ricorso alla residenzialità per le situazioni che ne hanno effettiva e prioritaria necessità;
- promuovere l'integrazione sociale dell'anziano mantenendo attiva la sfera socio-relazionale;
- garantire una corretta informazione circa la rete dei servizi attivi sul territorio come integrazione ai nostri servizi

PROGRAMMI E PROGETTI

Il Centro Diurno opera ponendo in essere programmi assistenziali finalizzati alla conservazione e, dove possibile, al recupero delle funzionalità e dell'autonomia soggettiva della persona attraverso:

- redazione e sviluppo dei piani assistenziali individuali;
- progetti educativi ed interventi riabilitativi personalizzati;
- vita di comunità ed attività di relazione;
- interventi di valorizzazione della persona e di sostegno psicologico dell'anziano;
- interventi di educazione sanitaria ed informazione circa le necessità contingenti;
- recupero e mantenimento delle capacità manuali ed intellettuali.

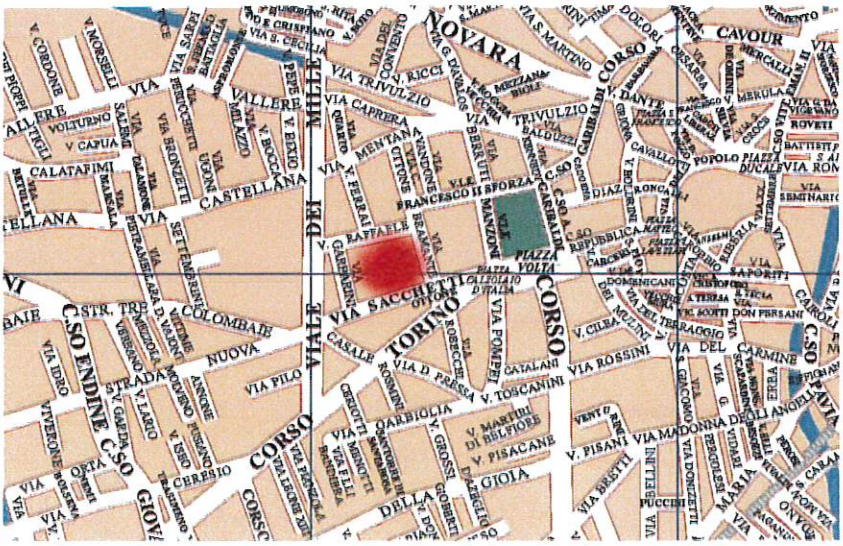
Per conseguire i risultati che gli operatori di riferimento si propongono, l'Azienda ed il Centro Diurno si avvalgono di:

- servizio di trasporto con mezzi dotati di elevatore;
- personale in possesso dei requisiti professionali previsti dalla legge;
- corsi di formazione

La funzionalità operativa del Centro Diurno è assicurata dai servizi amministrativi dell'Azienda e da specifiche attività di accoglienza/informazioni.

UBICAZIONE DELLA STUTTURA
C.D.I. annesso alla R.S.A. Istituto "De Rodolfi"
Via Bramante n. 4
27029 Vigevano – Pavia
Tel. 0381 – 23709 (centralino)
Fax: 0381 – 691781

Il C.D.I. è adiacente e collegato alla R.S.A. dell'Istituto De Rodolfi. È ubicato in una zona centrale della città, in prossimità della Fiera e del Mercato, è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.
È vicino alla fermata degli autobus di Corso Torino – Circolare A - Circolare B.
La struttura architettonica è disposta su due piani; al piano terra è ubicata la palestra con l'annesso ambulatorio, al 1° piano si trovano:
una sala polifunzionale;
la sala per il riposo;
lo spazio dedicato alle attività di animazione;
i Servizi logistici e funzionali annessi e previsti dalla normativa di riferimento.
L'edificio è circondato da un ampio giardino con piante secolari dotato di panchine, con vialetti e zone di sosta in record, facilmente percorribili ed abitualmente utilizzato da ospiti e parenti. Durante la stagione estiva è possibile svolgere attività ludico/ricreative all'aperto.



COME VISITARE IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Gli Utenti e i loro Caregiver/ADS/Tutori possono visitare il Centro Diurno Integrato prima/dopo l'inoltro della domanda di accesso; vengono organizzati colloqui telefonici esplicativi da parte della Referente dell'accoglienza e contestualmente vengono presi accordi per un'eventuale visita. La Direzione Sanitaria è disponibile a colloqui con anziani e loro familiari al fine di valutare la corrispondenza dei Servizi offerti con i loro bisogni. Si può fissare un appuntamento telefonando al numero 0381/23709 interno 435 con la Referente dell'accoglienza.

I SERVIZI OFFERTI

SERVIZI ALBERGHIERI E SOCIO-SANITARI

L'insieme dei servizi erogati presso il Centro Diurno comprende:

1. trasporto con idoneo automezzo:
   a. da casa propria al Centro Diurno e rientro;
   b. agli ospedali o centri convenzionati della città per visite specialistiche;
2. ristorazione (colazione, bevande calde/fredde a metà mattina, pranzo e merenda);
3. servizi di animazione e di socializzazione quali attività di gruppo o individuali (feste, giochi, attività manuali, letture, laboratori creativi, ecc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.
4. Progetti in collaborazione con Università/Enti di ricerca come il Laboratorio "TOM AND PEPPER LAB Robotics for Cognitive Stimulation and Social Skills" uno studio preliminare di stimolazione cognitiva attraverso l'interazione con un robot, in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Miano
5. Servizi alla persona quali supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, (aiuto nell'assunzione dei cibi e bevande, cura della persona, spostamenti protetti, gestione evacuazioni…) garantendo uniformità degli obiettivi e degli interventi attuati dall'equipe con un attento approccio di educazione sanitaria.
6. Servizi sanitari e riabilitativi:
   a) trattamenti farmacologici concordati con il medico di medicina generale;
   b) medicazioni e prestazioni infermieristiche come prelievi ematici;
   c) trattamenti riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità.
7. Servizi di sostegno al contesto familiare o solidale, ufficio accoglienza/informazioni, segretariato sociale e interventi di informazione ed educazione circa la rete dei servizi attivi nella città, per favorire e sostenere la domiciliarità;

GIORNATA TIPO

Il Servizio di trasporto con accompagnatore inizia alle ore 8,30. Alle ore 9,00 circa gli utenti arrivano al Centro Diurno Integrato ed usufruiscono della prima colazione.
Nella mattina si svolgono attività di riabilitazione e attività di intrattenimento e cura della persona.
Il pranzo è servito alle ore 12,00. Nel pomeriggio, dopo un breve relax, sono previste attività di gruppo e animazione. Alle ore 15,00 è servita la merenda. Alle ore 16.00 gli utenti sono riaccompagnati a casa.

STRUTTURA DEL MENU'

Il menù è comune sia per gli ospiti presenti nella R.S.A. dell'Istituto sia per gli ospiti del Centro Diurno e comprende:
1° colazione: latte bianco o macchiato o, in alternativa, caffè o tè; pane o biscotti o fette

biscottate; burro, marmellata.
Pranzo: un primo a scelta fra quattro piatti; un secondo a scelta fra tre piatti; un contorno a scelta fra tre piatti, un frutto di stagione scelto fra due tipi o frutta fresca frullata; dolce tre volte alla settimana; pane o grissini.
La scelta fra le varie portate è prenotata il giorno precedente.
I menù sono articolati su due settimane e suddivisi in menù autunno/inverno (indicativamente 01/10-30/04) e primavera/estate (indicativamente 01/05-30/09); tali date potranno essere modificate dalla Direzione tenendo conto della situazione climatica contingente.
Per le bevande sia a pranzo che a cena l'ospite può scegliere fra acqua minerale o gassata. Inoltre è prevista la fornitura di ¼ di vino bianco oppure rosso. Per gli anziani che hanno difficoltà di masticazione o affetti da disfagia vengono forniti cibi liofilizzati; sono previsti, inoltre, omogeneizzati di carne come aggiunte per Ospiti che ne avessero bisogno nutrizionale specifico.
Presso il Centro Diurno Integrato è presente una macchinetta del caffè.
Su prescrizione medica vengono preparate diete speciali.
I pasti vengono distribuiti tramite carrelli termici che ne garantiscono la temperatura corretta.
Alcuni anziani hanno la necessità di essere imboccati o comunque assistiti durante il pasto, come previsto da piano assistenziale individuale.
Non è consentito l'accesso dei Parenti ai locali del CDI e/o la presenza durante i pasti: una copia del menù è consultabile dai Parenti all'ingresso e ad ogni successiva variazione.
Tutta la fase di preparazione e di distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, da norme HACCP.
Il menù viene elaborato dalla Dietista in collaborazione con il Responsabile Sanitario.

Periodicamente viene verificato il gradimento del menù da parte di ospiti e familiari.

ESEMPIO DI MENÙ TIPO

MENU' ESTIVO PRIMA SETTIMANA

LUNEDI' INSALATA DI RISO PASTA CON CREMA ALLO ZAFFERANO/PASTA ALL'OLIO PASTINA SEMOLINO/PASTA ZAFFERANO FRULLATA/PASTA BIANCA FRULLATA
SCALOPPINE AL VINO BIANCO/CARNE LESSA/CARNE FRULLATA FRITTATA SALAME
SPINACI/BARBABIETOLE IN INSALATA/ PURE' DI PATATE
FRUTTA FRESCA O FRUTTA FRULLATA
MARTEDI' PASTA AL POMODORO/PASTA CON SUGO DI POMODORO PASTA AL PESTO PASTINA SEMOLINO/PASTA AL POMODORO FRULLATA/PASTA BIANCA FRULLATA
ARROSTO DI LONZA/LONZA LESSA/LONZA FRULLATA TORTINO DI PATATE FORMAGGIO FRESCO

CAROTE LESSE/CAROTE FRULLATE INSALATA MISTA PUREA DI PATATE
FRUTTA FRESCA O FRUTTA FRULLATA DOLCE/BUDINO/GELATO
MERCOLEDI' RAVIOLI BURRO E SALVIA PASTA BURRO E SALVIA/PASTA ALL'OLIO PASTINA SEMOLINO/PASTA AL POMODORO FRULLATA/PASTA BIANCA FRULLATA
MANZO BOLLITO/PESCE FRULLATO CON VERDURE PROSCIUTTO COTTO E MELONE/PROSCIUTTO COTTO FRULLATO CRESCENZA/FORMAGGIO FRESCO
FAGIOLINI/VERDURA COTTA FRULLATA INSALATA DI POMODORI PUREA DI PATATE
FRUTTA FRESCA O FRUTTA FRULLATA
GIOVEDI' RISOTTO AGLI ASPARAGI PASTA ALLA CREMA DI ASPARAGI/PASTA ALL'OLIO PASTINA SEMOLINO/PASTA AGLI ASPARAGI FRULLATA/PASTA BIANCA FRULLATA
POLLO ARROSTO/POLLO LESSO/POLLO FRULLATO CON VERDURE MORTADELLA/MORTADELLA FRULLATA RICOTTA/FORMAGGIO FRESCO
PISELLI/VERDURA COTTA FRULLATA INSALATA PUREA DI PATATE
FRUTTA FRESCA O FRUTTA FRULLATA DOLCE/BUDINO/GELATO
VENERDI' PASTA TONNO E POMODORO PASTA BIANCA CON POMODORO A PARTE PIZZA MARGHERITA/FOCACCIA PASTINA SEMOLINO/PASTA AL POMODORO FRULLATA/PASTA BIANCA FRULLATA
PESCE SPADA IN UMIDO/PESCE SPADA SENZA CONDIMENTO/PESCE FRULLATO CON VERDURE PROSCIUTTO COTTO/PROSCIUTTO COTTO FRULLATO FONTINA/FORMAGGIO FRESCO

LA STRUTTURA

LE RISORSE UMANE – MODALITA'DI RICONOSCIMENTO

Presso il Centro Diurno Integrato prestano servizio: un medico, un infermiere professionale, un terapista della riabilitazione, uno psicologo/assistente sociale, due ausiliari socio assistenziali, un educatore e un operatore amministrativo.

Tutto il personale è qualificato ed è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta: fotografia, nome, cognome, qualifica, facilmente visibili.
L'equipe, coordinata dal responsabile sanitario e dalla caposala, opera in stretta collaborazione con il medico di medicina generale e con la famiglia.
La composizione dell'equipe potrà variare in relazione alle esigenze assistenziali degli ospiti nel rispetto degli standard gestionali previsti dalla normativa di riferimento.

SISTEMA DI QUALITA'

Sicurezza

Il Centro Diurno Integrato è conforme alla normativa in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- Prevenzione incendi;
- Impianti elettrici;
- Impianti di areazione;
- Impianti di sollevamento;
- Sicurezza statica;
- Impianti idraulici;
- Impianti di riscaldamento;
- Impianti antincendio.

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro è stato predisposto il documento di "valutazione dei rischi" in cui sono analizzati i rischi ambientali della struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento. I lavoratori in essere hanno partecipato a corsi di formazione per un corretto e tempestivo intervento in caso di incendio.
Per ridurre al minimo i fattori di rischio è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

L'Azienda si avvale di ditte specializzate per la manutenzione e la conservazione dell'immobile e degli arredi in esso contenuti; sono attivate le procedure di controllo e verifica previste dalla normativa di riferimento in materia di sicurezza; un Responsabile per la Sicurezza verifica periodicamente lo stato di funzionamento del Centro Diurno.

Nel Centro Diurno Integrato è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative; il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli in cui possono incorrere le persone presenti nel Centro Diurno;
- portare soccorso alle persone in difficoltà;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale del Centro Diurno Integrato è idoneo ad effettuare gli interventi finalizzati a tutelare la sicurezza degli utenti.

CONTROLLO E RILEVAZIONE DELLA QUALITA'

Il Centro Diurno Integrato garantisce la verifica degli obiettivi previsti dall'Azienda, almeno annualmente, dando idonea diffusione dei risultati conseguiti.
La verifica sulla qualità del Servizio viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campione, interviste sul grado di soddisfazione degli utenti e dei parenti attraverso gruppi di monitoraggio.

LE REGOLE DI GESTIONE

1) CRITERI DI AMMISSIONE

2) VISITE GUIDATE

3) ACCOGLIENZA, ASSENZE, DIMISSIONI

4) RECLAMI

5) MODALITA' E TEMPISTICHE PER ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTEMPERARNE IL RILASCIO

6) RETTE

7) ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

8) LA CARTA DEI DIRITTI

Allegati: - MODULO DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI
- SCHEDA DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

1) CRITERI DI AMMISSIONE

Le persone interessate ad usufruire del servizio devono presentare domanda al servizio di accoglienza su apposito modulo, corredato dalla documentazione specificata sullo stesso e dalla proposta del medico di medicina generale comprensiva di relazione sanitaria. Le istanze vengono raccolte presso la sede legale dell'Azienda in Via Bramante n. 4 durante le ore di ricevimento (martedì e giovedì dalle 10 alle 12 uff. n.1).
Le domande vengono gestite mediante colloqui telefonici tra l'Assistente Sociale e l'utente o la relativa famiglia, e se richiesto anche mediante colloqui in presenza.
La segreteria amministrativa:
- accoglie i familiari e raccoglie i documenti amministrativi ed i dati anagrafici
- consegna all'ospite (o in sua vece ai suoi garanti):

- copia del "Regolamento di ammissione e vita comunitaria" in C.D.I.;
- copia del Contratto d'ingresso che viene sottoscritto dalle parti;
- copia della "Carta dei diritti dell'anziano"

L'equipe medico/psico-sociale del Centro effettua la valutazione presso l'Istituto De Rodolfi (in alcuni casi in base alle necessità è prevista anche una valutazione al domicilio) e assegna un punteggio in base alla gravità clinico sociale rilevata che concorrerà a determinare due graduatorie, una per persone non autosufficienti parziali o con dipendenza media (accogliendo contemporaneamente non più di due ospiti affetti da deterioramento cognitivo e in assenza di disturbi comportamentali tali da determinare disturbo o rischio per gli altri utenti) e una per persone autosufficienti o con dipendenza lieve.
La graduatoria è aggiornata mensilmente e, per ogni mese di attesa, è assegnato un punto di anzianità.
L'equipe medico sociale definisce il Piano Assistenziale Individualizzato e concorda con l'utente, il familiare e il medico curante la frequenza settimanale degli accessi e la durata della permanenza al Centro Diurno Integrato; la proposta iniziale potrà essere modificata e riformulata nel tempo sulla base di eventuali nuove esigenze.

2) VISITE GUIDATE

Su richiesta degli Utenti sono previste visite guidate degli stessi e dei Parenti prima dell'ingresso in CDI, previo colloquio telefonico. Al momento dell'ingresso in CDI viene eseguito un colloquio conoscitivo con indagine anamnestica da parte dell'Infermiera del Centro Diurno con l'Ospite e i Parenti nel locale palestra sotto il CDI

3) ACCOGLIENZA, ASSENZE, DIMISSIONI

Vengono concordati con l''utente ammesso il giorno di inizio del servizio e le giornate di frequenza; viene data comunicazione per iscritto della retta applicata. Al momento dell'ammissione l'utente/garante dovrà sottoscrivere il contratto d'ingresso; I familiari, inoltre, dovranno fornire un recapito telefonico che permetta il contatto da parte degli operatori in caso di necessità durante il periodo di permanenza presso il Centro Diurno.
In relazione alle disponibilità delle risorse umane e strumentali potrà essere attivato, su richiesta degli interessati, il Servizio di Trasporto a favore di chi ne fa richiesta.

Il momento dell'inserimento è stabilito in relazione alle condizioni dell'anziano ed è seguito dall'infermiera e da una ausiliaria socio assistenziale per facilitare l'accoglienza. Se necessario è prevista la presenza del parente di riferimento durante l'inserimento (viene concordata con l'infermiera del CDI in base alle necessità dell'Utente.

L'equipe CDI (medico, infermieri, ASA ed equipe psico-sociale):

- accoglie l'ospite e i suoi familiari nel locale palestra sotto il CDI;
- raccoglie dall'ospite e/o dal parente:
  - ✓ l'anamnesi dell'ospite ed eventuali referti sanitari
  - ✓ la dichiarazione del/dei nominativo/i di riferimento tra i familiari in caso di comunicazioni
  - ✓ le prime informazione sulle abitudini quotidiane e gusti dall'ospite
- effettua la prima valutazione multidimensionale dell'ospite e stila un primo Piano Assistenziale Individuale (PAI) entro i primi 7 giorni di frequenza.

L'ASA (Ausiliario Socio-Assistenziale) o altro operatore incaricato:

- mostra all'ospite i locali, le zone comuni e lo presenta a tutti gli altri residenti del nucleo;

In caso di assenza per indisposizione o altro i parenti o l'anziano stesso dovranno darne comunicazione all'Azienda secondo le indicazioni fornite dalla Direzione.

Il personale sanitario assistenziale dell'U.O. volge particolare attenzione al mantenimento della continuità assistenziale durante ed al termine del rapporto di aiuto. Per tale motivo si attiva in un programma di informazione costante circa le eventuali modifiche delle condizioni generali dell'ospite/criticità rivolto alla famiglia o direttamente al MMG. Ciò consente un approccio globale e concordato con tutte le figure attive nella soluzione dei problemi rilevati. In caso di dimissioni volontarie e/o coatte per gravi problemi di incompatibilità con il servizio o mancati pagamenti (vedi regolamento interno), il medico e l'infermiere compileranno la relativa scheda di dimissione completa delle attività in essere, i problemi attivi ed i piani di intervento in corso al fine del mantenimento della continuità assistenziale sia nei confronti del caregiver sia del MMG sia di altra struttura e relativi operatori cui afferisca l'utente.

4) RECLAMI

È garantita la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami devono essere presentati in forma scritta alla Direzione dell'Azienda.

5) MODALITA' E TEMPISTICHE PER ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTEMPERARNE IL RILASCIO

L'utente/familiare/tutore/ADS ha facoltà di richiedere copia del FASAS completo di documentazione sanitaria specifica tramite modulo prestampato presente presso la stessa U.O. Tale richiesta, indirizzata al Direttore Sanitario, deve essere completa dei dati anagrafici e firma del richiedente e può essere presentata personalmente o inviata via mail.

Previa autorizzazione del Direttore Sanitario la copia del FASAS è rilasciata entro 30 giorni dalla presentazione della domanda con un costo pari a 0,05 a foglio.

6) RETTE

La retta di frequenza giornaliera è pari a € 26,40

Nella retta di frequenza sono inclusi i seguenti servizi:

attività assistenziali, sanitarie, fisioterapiche e di animazione.

trasporto da casa al Centro e ritorno, se richiesto per esigenze indifferibili,

ristorazione.

La retta giornaliera, per i non residenti nel Comune di Vigevano, è stabilita in € 28,60.

Le persone che non potessero pagare la retta intera dovranno rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza per attivare la pratica di eventuale integrazione

economica della retta.

La retta dovrà essere versata con cadenza mensile, con l'utilizzo di MAV, entro e non oltre il decimo giorno del mese successivo di riferimento.

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria; a tale scopo i familiari interessati dovranno fare richiesta di certificazione della spesa a partire dal mese di marzo di ciascun anno.

7) ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Ufficio Accoglienza (Psicologa o Assistente Sociale)
Mattino: martedì / giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 Tel. 0381. 23709 interno 415
Ufficio Amministrativo e Direzione Amministrativa
Mattino: da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00
Pomeriggio: lunedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Tel. 0381. 23709 interno 447
Per concordare un appuntamento con la Direzione Ammnistrativa: Tel 0381 23709 interno 438
Centralino dalle ore 8.00 alle ore 20.00 da lunedì a domenica: Tel 0381 23709
Infermiere professionale da lunedì a venerdì dalle ore 9,30 alle ore 14,30 Tel. 0381 23709 interno 444
L'infermiere Professionale può fissare un appuntamento, se richiesto dalla famiglia, con il medico e con la direzione sanitaria.

8) I DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Come già accennato, viene consegnato all'ingresso del nuovo ospite la "Carta dei diritti dell'anziano"
In sintesi tale documento esprime i seguenti concetti a cui il nostro C.D.I. si ispira:

L'Azienda riconosce che l'ospite del Centro Diurno deve vedersi riconosciuti il diritto di:

a) sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
b) conservare e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
c) 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;
d) conservare la libertà di scegliere dove e con chi trascorrere il proprio tempo;
e) essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa mantenendo intatte il più a lungo possibile le affettività;
f) avere una vita di relazione;
g) essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
h) essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
i) essere messo 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.
j) L'anziano ha diritto all'informazione circa la rete dei servizi attivi sul territorio, modalità di accesso e sostegno nelle procedure.
k) L'anziano ha diritto ad essere educato sulle patologie di cui è affetto al fine di ottimizzare la gestione delle stesse anche al domicilio garantendo la continuità dei programmi di cura;

SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'ospite o suo famigliare che ritenga sporgere reclamo, segnalare disfunzioni o proporre suggerimenti ha a disposizione il seguente modulo che viene consegnato presso l'Ufficio

Amministrativo.
Presentato il modulo la persona riceve una ricevuta scritta di consegna della segnalazione.
In ogni caso l'ospite riceve una risposta scritta entro il termine di una settimana e, al contempo, la struttura si mette a disposizione per un eventuale incontro che, se richiesto, viene garantito sempre nello spazio di una settimana.

MODULO DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Non saranno presi in considerazione i moduli che non recano la firma chiara e leggibile della persona che presenta la segnalazione sotto esplicitata.

Presentato da .....

Abitante a ..... via .....n. .....

Tel. .....

☐ Diretto interessato

☐ Parente/Garante del sig./sig.ra .....

Ospite del Centro Diurno Integrato dal giorno.....

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data, ... Firma.....

Tutte le segnalazioni pervenute verranno prese in esame entro una settimana, garantendo, previa discussione dei casi con le figure, sanitarie e non, interessate i relativi provvedimenti o, comunque, specifiche risposte ai quesiti entro la fine del mese in corso.

Questionario di valutazione della qualità percepita dagli ospiti/familiari

C.D.I." DE RODOLFI"

Anno .....

Per compilare il seguente questionario cerchiare:

1 se MOLTO CARENTE

2 se INSUFFICIENTE

3 se SUFFICIENTE

4 se BUONO

5 se OTTIMO

0 se NON SO o NON POSSO VALUTARE

Reparto in cui è ospitato l'Anziano:	A	B	C	D	E
1) L'accoglienza in Istituto è stata	1 2 3 4 5 0				
2) Le informazioni ricevute al momento del ricovero	1 2 3 4 5 0				
3) L'assistenza di base (erogata dal personale ASA)	1 2 3 4 5 0				
4) L'assistenza Infermieristica	1 2 3 4 5 0				
5) L'assistenza Medica	1 2 3 4 5 0				
6) Le prestazioni dei fisioterapisti	1 2 3 4 5 0				
7) La prontezza di risposta alle richieste dell'ospite	1 2 3 4 5 0				
8) La relazione del familiare/ospite con:					
i medici	1 2 3 4 5 0				
la caposala	1 2 3 4 5 0				
gli infermieri professionali	1 2 3 4 5 0				
i fisioterapisti	1 2 3 4 5 0				

le animatrici	1 2 3 4 5 0
il personale ausiliario	1 2 3 4 5 0
9) La qualità complessiva dei reparti	1 2 3 4 5 0
10) La pulizia e l'igiene dei locali	1 2 3 4 5 0
11) Le caratteristiche degli spazi comuni:	
quantità	1 2 3 4 5 0
dimensioni	1 2 3 4 5 0
gradevolezza (arredi, colori)	1 2 3 4 5 0
illuminazione	1 2 3 4 5 0
possibilità utilizzo	1 2 3 4 5 0
12) Le caratteristiche delle camere da letto:	
spazi	1 2 3 4 5 0
adeguatezza arredi	1 2 3 4 5 0
13) La temperatura degli ambienti di vita	1 2 3 4 5 0
14) Il rispetto della riservatezza degli ospiti	1 2 3 4 5 0
15) il cibo:	
la qualità	1 2 3 4 5 0
la quantità	1 2 3 4 5 0
16) L'adeguatezza degli orari dei pasti	1 2 3 4 5 0
17) Gentilezza e disponibilità del personale nei confronti dell'ospite	1 2 3 4 5 0
18) La possibilità di svago per gli ospiti	1 2 3 4 5 0
19) Le attività di animazione:	
quantità e frequenza	1 2 3 4 5 0
qualità	1 2 3 4 5 0
20) Chiarezza e completezza delle informazioni fornite ai familiari/ospiti rispetto:	
a necessità specifiche	1 2 3 4 5 0
a questioni amministrative	1 2 3 4 5 0
a informazioni sanitarie	1 2 3 4 5 0
21) L'accessibilità ai reparti (facilità di raggiungerli)	1 2 3 4 5 0
22) L'adeguatezza del giardino	1 2 3 4 5 0
23) L'accessibilità alla chiesa	1 2 3 4 5 0
24) L'adeguatezza del Servizio lavanderia/ guardaroba	1 2 3 4 5 0

25) L'adeguatezza del Servizio parrucchiera 1 2 3 4 5 0

NOTE_____

La somministrazione del questionario avviene ad opera della responsabile rapporti con l'utenza.
A Novembre di ogni anno propone la somministrazione del questionario a tutti gli ospiti, ai familiari e al personale e ne raccoglie le risposte.
I risultati della somministrazione del questionario sono regolarmente resi pubblici e presentati al Comitato Parenti in incontri aperti a tutti gli ospiti e famigliari/care giver rappresentando elemento di discussione, riflessione e proposte correttive o migliorative (normalmente entro fine anno, una volta raccolti ed elaborati i questionari).
Il questionario non viene somministrato, per scelta aziendale, agli ospiti con M.M.S.E. inferiore a 20 (in tal caso è comunque presente un questionario dei famigliari/care giver).
La responsabile si rende disponibile ad aiutare nella compilazione del questionario se richiesto.
In tutti gli altri casi spiega dettagliatamente come compilare e il significato della proposta del questionario e raccoglie poi il questionario compilato.

Gli incontri con il Comitato Parenti sono, a tal fine, di grande utilità nel raccogliere la percezione emotiva dei famigliari, i loro suggerimenti, percepire le loro attese e le loro ansie legate alla patologia dei propri cari.
Una volta raccolti i motivi di insoddisfazione e analizzate la cause la discussione e l'analisi si sposta al confronto con i referenti per la messa in atto di eventuali azioni correttive.
Il tutto avviene nelle normali modalità di raccordo e collaborazione con gli operatori all'interno degli incontri periodici di reparto.
A fine anno viene discusso in riunione plenaria l'andamento del servizio nell'anno passato e vengono proposte le valutazioni e analisi sia della struttura sia dei referenti di struttura o di cooperativa: vengono, altresì, presentate le decisioni operative finalizzate alla correzione degli elementi di servizio rivelatisi critici o migliorabili.

La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa ringraziano per la gentile collaborazione

C.D.I. "de' Rodolfi"

Via Bramante 4, Vigevano

CARTA DEI DIRITTI DEL'ANZIANO

La "Carta dei Diritti dei più Anziani" è inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435 che riproduciamo integralmente perché costituisce una guida per la nostra attività professionale.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ 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" 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 sti-mola il

	recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il di-ritto 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 a 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 con-servare 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.