



CENTRO DIURNO INTEGRATO VILLA DEI GELSI



Carta dei Servizi

Via Mazzocchi, n. 19 – 25030 Torbole Casaglia (Brescia)
Tel. 030/2150961 – Fax 030/8375047
www.fondazione-mazzocchi.it - e-mail: info@fondazione-mazzocchi.it
P.IVA 00724370986 – Cod. Fiscale 82000930170

Edizione 5 del 01/01/2012

Indice

1. <u>Presentazione del Centro Diurno Integrato</u>	pag. 03
2. <u>La Carta dei Servizi</u>	
• La Carta dei Servizi	pag. 05
• Principi garantiti dalla Carta dei Servizi	pag. 06
• Carta dei diritti della persona anziana	pag. 07
• Il difensore civico	pag. 09
3. <u>Informazioni generali: regole e notizie utili</u>	
• Come raggiungere il Centro Diurno Integrato	pag. 10
• Modalità di ricovero	pag. 10
• Documenti da presentare	pag. 11
• La vita nel Centro Diurno Integrato	pag. 12
• Orari di apertura	pag. 12
• Orari della giornata tipo	pag. 13
• I pasti	pag. 14
• Menù-tipo	pag. 15
• Diete	pag. 16
• Servizi Principali	pag. 18
• Servizi Accessori	pag. 19
• Altre informazioni utili	pag. 20
• Rette, rimborsi e servizi a pagamento	pag. 20
• Dimissioni	pag. 21
4. <u>Indicatori, standard di qualità e impegni</u>	
• Area informazione e accessibilità	pag. 21
• Area personalizzazione e umanizzazione	pag. 22
• Area prestazioni alberghiere	pag. 23
• Reclami e questionari	pag. 24
5. <u>Questionari per la rilevazione della soddisfazione</u>	
• Questionari	pag. 25
6. <u>Reclami</u>	
• Scheda rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti	pag. 27
<u>Allegati: Costi dei servizi</u>	
• Rette e altri servizi a pagamento	

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Descrizione organico:

Presidente:	FACCHETTI ALBERTO
Direttore Generale:	MASSETTI ELIO
Direttore Sanitario:	FEDI VIRGINIA
Responsabile del CDI:	LANCINI ELENA
Responsabile Amministrativo:	GHIDINI RAFFAELLA

- Medico per 6 ore settimanali
- Infermieri 8,5/ore sett.
- Ausiliari Socio Assistenziale 42/ore sett.
- Terapisti della riabilitazione 8,5/ore sett.
- Animatore 07/ore sett.

Gli operatori assegnati al centro diurno integrato sono conformi agli standard regionali in rapporto ai posti autorizzati e, proporzionati ai posti effettivamente occupati.

Presentazione del Centro Diurno Integrato

La R.S.A. Mazzocchi da sempre impegnata ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi socio-sanitari rivolti alle persone della terza età, il 03 giugno 2007 ha inaugurato il nuovo Centro Diurno Integrato.

Collocato a ponte tra la realtà familiare ed il ricovero in RSA, il Centro Diurno fornisce accoglienza alle persone anziane in condizioni di non autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura prevalentemente fisica, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno ed aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana.

Il C.D.I. permette agli anziani di avere per tutta la giornata un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale, evitando il ricovero nella struttura residenziale ed offrendo agli ospiti le stesse condizioni di tutela e sicurezza sociale offerta dalla RSA

Il Centro può essere anche utilizzato per inserimenti programmati di persone anziane in dimissione da presidi ospedalieri o riabilitativi al fine di consentirne una graduale rientro al domicilio.

Obiettivi

1. Concorrere all'assistenza dell'anziano quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità sia all'anziano che alla sua famiglia o al suo contesto sociale, fornendo un reale supporto a situazioni precarie in alternativa alla istituzionalizzazione
2. Garantire alle famiglie sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale
3. Offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative
4. Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché creazione e mantenimento dei rapporti sociali

Prestazioni e servizi

Le prestazioni ed i servizi offerti dal Centro Diurno sono diversi:

- o trasporto dell'anziano dall'abitazione al Centro e viceversa
- o servizi alla persona (supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione di cibi e bevande, nella cura alla persona ed igiene personale)
- o servizi sanitari e riabilitativi (interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità)
- o servizi di animazione e socializzazione (interventi di gruppo ed individuali quali giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.)

Utenti

Il Centro ha una capacità ricettiva di 15 posti.

I destinatari sono persone di norma di età superiore ai 65 anni, residenti nei comuni appartenenti al Distretto 2 di Brescia ovest, con compromissioni dell'autosufficienza:

In particolare sono ammissibili al Centro Diurno:

- persone con compromissione dell'autosufficienza affette da pluripatologie cronico degenerative, fra le quali le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali
- anziani soli anche con discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione, oppure, inserite in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare è insufficiente o troppo onerosa
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il CDI

Non sono ammissibili persone:

- autosufficienti
- con elevate esigenze clinico assistenziali
- con problematiche psichiatriche attive
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali
- che già fruiscono di servizi residenziali socio sanitari
- in età giovane-adulta con disabilità

Ambienti

Gli spazi dedicati al Centro Diurno Integrato si collocano al piano terra di Villa dei Gelsi. L'area utilizzata per il centro diurno è articolata come segue:

- reception
- sala polifunzionale per soggiorno, TV, animazione e socializzazione
- ambulatorio medico
- sala per il riposo dotata di poltrone reclinabili
- sala da pranzo
- 1 bagno assistito
- 2 servizi igienici per disabili
- palestra
- locali per il personale
- cucina
- uffici amministrativi
- spazio verde

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro della nostra attività l'ospite, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona rendendo:

- *PIU' COMPRENSIBILI ED ACCESSIBILI I SERVIZI*
- *PIU' CONFORTEVOLE LA PERMANENZA NELLA STRUTTURA*
- *PIU' TUTELATI E TUTELABILI I DIRITTI*

La condizione di soggetto debole del disabile, riduce di fatto l'esigibilità dei suoi diritti di persona sia in famiglia che nella comunità e, in particolare, se anziano, in ospedale e nelle Residenze Sanitarie Assistenziali e nei Centri Diurni Integrati.

Per ogni persona indipendentemente dalla struttura in cui risiede devono essere garantiti un insieme di diritti fondamentali, quali l'uguaglianza, la libertà e la solidarietà.

Per rendere operativi i diritti della persona all'interno della struttura, pensiamo che i requisiti necessari e basilari siano la trasparenza e l'informazione.

Con tale finalità informativa e divulgativa abbiamo pensato e pubblicato il presente documento, che vuole essere da una parte uno strumento di conoscenza dei servizi di fatto erogati, dall'altra una guida semplice e pratica sulle regole di funzionamento della struttura.

Principi garantiti dalla carta dei servizi

1. **EFFICACIA** delle prestazioni raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori;
2. **EFFICIENZA** dell'organizzazione perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono l'uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economico finanziarie;
3. **QUALITA'** del processo di miglioramento continuo, rivolta sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati;

4. **EGUAGLIANZA**: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

L'eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura organizzata per attivare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza;

5. **RISERVATEZZA**: la struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

La documentazione riguardante ogni singolo ospite viene conservata presso un apposito ufficio.

6. **EROGAZIONE SERVIZIO**: la struttura offre i propri servizi alle persone anziane, la cui disabilità è tale da rendere inadeguata una corretta assistenza al loro domicilio.

Non è consentito l'ingresso, senza che la persona sia preventivamente informata, consenziente e serena, ove questa sia in grado di intendere e volere.

7. **LEGAMI FAMILIARI**: i familiari devono assumere un preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto ospite.

Con l'adozione della Carta dei Servizi la Direzione si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso, le regole che stanno alla base del rapporto tra il C.D.I. e gli ospiti, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le prestazioni.

Questo documento intende assicurare **TRASPARENZA e ACCESSIBILITA'** ai servizi e alle prestazioni fornendo agli ospiti e ai loro familiari piena informazione sulle possibilità offerte dalla nostra struttura, ritenendo che questo rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

IL PRESIDENTE
Facchetti Alberto

CARTA DEI DIRITTI 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 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, sanciti 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 sanitario-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.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- ❖ il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poichè si estende in tutto l'arco della vita;

- ❖ Il principio “di solidarietà” enunciato nell’art. 2 della Costituzione là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

- ❖ Il principio “di salute”, enunciato nell’art. 32 delle Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

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 del 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 sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La persona ha diritto	Le 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, nonchè 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 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 in 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

Tutela dei diritti riconosciuti

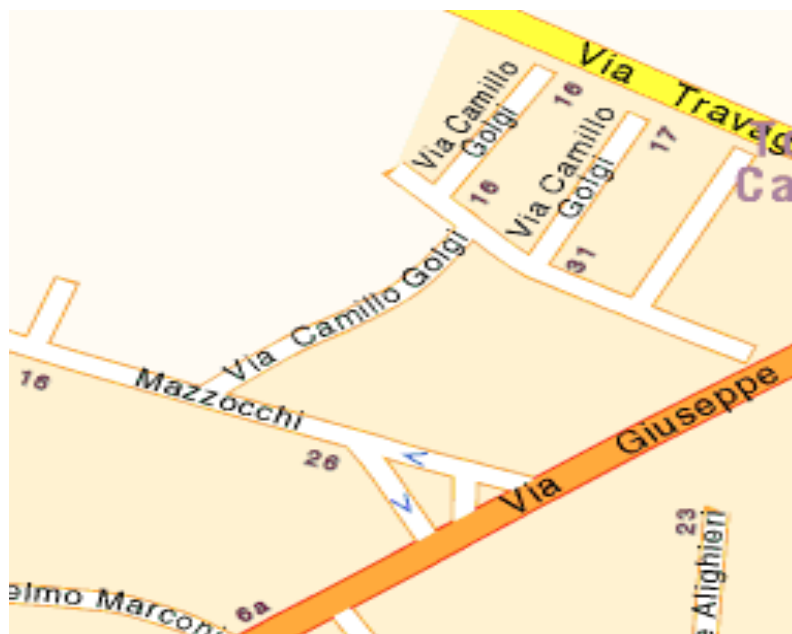
Il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP) costituiscono un punto di riferimento informale, immediato e gratuito e di semplice accesso a tutti coloro che necessitano di tutela.

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è collocato nel complesso di Villa dei Gelsi a Torbole Casaglia Via Mazzocchi, 19 ed è ubicato nel centro storico dell'abitato.

Si raggiunge facilmente con la strada provinciale Brescia - Orzinuovi seguendo le indicazioni per Torbole Casaglia

Da Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Torbole Casaglia ad altri comuni; la fermata è a circa 250 mt.



MODALITA' DI RICOVERO

La valutazione circa l'opportunità di procedere ad un inserimento presso il Centro Diurno è compito del dipartimento Anziani dell'ASL di Brescia – Distretto N° 2 di Gussago attraverso l'UCAM.

L'interessato o i familiari possono rivolgersi all'Assistenze Sociale del Comune di residenza e presentare richiesta.

L'UCAM unitamente all'operatore sociale comunale di riferimento valuta la domanda ai fini dell'accesso al servizio e stabilisce l'ordine di priorità secondo le caratteristiche definite per individuare i destinatari.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AL MOMENTO DELL'INGRESSO

All'ingresso i parenti devono consegnare in Amministrazione i seguenti documenti:

- Certificato di Stato di Famiglia o autocertificazione
- Certificato di Residenza o autocertificazione
- Copia del Codice Fiscale dell'ospite
- Copia della tessera sanitaria ed eventuale certificato di esenzione ticket
- Modello OBIS riportante il tipo di pensione

Inoltre devono consegnare i tre moduli precedentemente ritirati in Direzione e debitamente compilati:

- Domanda di ammissione al Centro Diurno Integrato
- Scheda conoscitiva dell'ospite
- Informativa ai sensi del D.Lgs. 196/2003 per il trattamento dei dati sensibili.

L'accoglienza è un momento fondamentale in quanto il primo impatto con un Centro Diurno Integrato ha una forte influenza sull'intera esperienza dell'ospite.

Espletate le pratiche burocratiche/amministrative l'ospite viene accolto dal Responsabile del Centro Diurno, dall'Infermiere e dagli ASA di turno che gli mostrano la struttura ed illustrano i vari servizi.

Al nuovo utente verranno presentati gli altri ospiti e tutte le persone che dovranno prendersi cura di lui, spiegando ruolo e mansioni per stabilire una efficace relazione, tale da limitare i disagi e metterlo in grado di esprimere i propri bisogni. Le informazioni verranno date in modo chiaro e gentile facendo una esposizione organica. Alcune fasce di ospiti richiedono percorsi di accoglienza mirati, poiché manifestano un rischio elevato di disorientamento che viene percepito come fortemente invalidante.

L'accoglienza di ospiti in gravi condizioni si diversificherà in modo sostanziale soprattutto per coloro che non sono in grado di rispondere; le informazioni in questo caso verranno richieste ai parenti.

Il personale quindi avrà cura di comunicare:

- Orari (pasti, terapie ecc.)
- Collocazione dei vari servizi;
- Utilizzo di mezzi di supporto quali il letto, poltrone reclinabili ecc.;

All'ospite, fin dal primo giorno, sono erogati tutti i servizi previsti dal Centro Diurno Integrato.

VIVERE NEL CENTRO DIURNO INTEGRATO: alcune regole e notizie utili

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti, impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.

Per tutte le necessità l'ospite può rivolgersi al personale in servizio, individuato da un apposito cartellino di riconoscimento che ogni operatore deve portare in modo visibile e dal quale risultano nome, qualifica e fotografia.

Nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente per nessun motivo, offerte di mance e simili mettono, anzi, in imbarazzo il personale.

Il Centro Diurno Integrato si impegna a garantire le seguenti condizioni, considerate premesse indispensabili di rispetto della persona:

- Tutti gli operatori saranno identificabili attraverso l'apposito cartellino di riconoscimento, che consentirà all'ospite e ai familiari di sapere in ogni momento chi sono e quale funzione svolgono le persone che si rapportano con loro.
- Gli operatori si rivolgeranno all'ospite in modo cortese e rispettoso senza utilizzare appellativi confidenziali ma solamente il suo nome.
- Sarà posta particolare attenzione a garantire la riservatezza all'ospite

ORARI DI APERTURA

Il Centro Diurno Integrato funziona per 10 ore giornaliere in una fascia oraria dalle 8,00 alle 18,00 dal Lunedì al Venerdì per tutto l'arco dell'anno ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali.

E' possibile frequentare il centro diurno anche per un solo giorno alla settimana.

L'accesso al centro diurno è consentito in qualunque fascia oraria con la sola condizione di una permanenza minima giornaliera di almeno cinque ore.

LA VITA NEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

La vita nel C.D.I. è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative.

Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

ORARIO DELLA GIORNATA TIPO:

Ore 7,30	Inizio del giro di accompagnamento dal domicilio al Centro Diurno a cura dell'AUSER
Ore 08,00	Arrivo ed accoglienza al centro
Ore 8,30 - 10,00	Intrattenimento ospiti (lettura-ascolto musica-attività individuali)
Ore 10	Distribuzione del tè o caffè o acqua
Ore 10 - 11,30	Attività programmate (fisioterapia, ginnastica dolce)
Ore 11,30 - 12,00	Igiene personale pre-pranzo
Ore 12,00	Pranzo e somministrazione terapia E' previsto l'imboccamento per gli ospiti che lo necessitano
Ore 13,00	Riposo pomeridiano per chi lo desidera o attività autogestite (TV, gioco a carte ecc.)
Ore 14,00	Attività di assistenza infermieristica e riabilitazione
Ore 15,00	Attività programmate (laboratori artistici, giochi di gruppo, attività manuali e di intrattenimento ecc.)
Ore 16,00	Merenda
Ore 17,00	Piani Assistenziali Individualizzati
Ore 18,00	Rientro in famiglia

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli utenti.

Se non esistono controindicazioni gli ospiti potranno avvalersi degli spettacoli televisivi nell'apposito salone e partecipare a tutte le attività di animazione ed eventuali gite.

Il Centro Diurno si impegna a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti conciliando esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

Il Centro Diurno si impegna a garantire all'ospite il mantenimento delle relazioni familiari e sociali; in questa ottica gli orari di visita sono stati impostati come segue:

ORARI DI VISITA:

Tutti i giorni di apertura del Centro l'orario di visita è libero dalle 08,00 alle 18,00
Si richiede inoltre ai familiari di osservare alcune regole:

- di tenere un comportamento corretto, rispettoso dell'ambiente e delle esigenze degli ospiti;
- non fumare né offrire sigarette agli ospiti;
- per i bambini inferiori agli 8 anni l'accesso è consentito solo con accompagnatori.

Il Medico è disponibile ad incontrare i parenti che lo desiderano previo appuntamento telefonico.

I PASTI

Il pasto viene servito al seguente orario:

Il pranzo alle ore 12,00

Il Centro Diurno offre un qualificato servizio di ristorazione, fornito da una ditta specializzata. I pasti vengono preparati nella cucina annessa a garanzia della migliore qualità.

Le infermiere e gli Operatori effettuano il porzionamento delle pietanze preparate dal cuoco tenendo conto, laddove è possibile, dei gusti dell'ospite e delle eventuali diete nel rispetto di attività diagnostiche e terapeutiche in atto.

Per gli ospiti che lo necessitano è previsto l'imboccamento da parte del personale ausiliario.

Il Centro Diurno Integrato mette a disposizione il pranzo e la merenda pomeridiana.

Il menù, approvato dalla Direzione Sanitaria è articolato sulle quattro settimane e varia due volte all'anno.

Il menù è disponibile nella reception del C.D.I..

Di seguito è riportato un menù -tipo e l'elenco delle principali diete.

MENU'-TIPO

<u>PRANZO</u>						
<i>LUNEDÌ</i>	<i>LUNEDÌ</i>	<i>LUNEDÌ</i>	<i>LUNEDÌ</i>	<i>LUNEDÌ</i>	<i>LUNEDÌ</i>	<i>LUNEDÌ</i>
Risotto alla milanese	Risotto alla milanese	Risotto alla milanese	Risotto alla milanese	Risotto alla milanese	Risotto alla milanese	Risotto alla milanese
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Arrosto di vitello	Arrosto di vitello	Arrosto di vitello	Arrosto di vitello	Arrosto di vitello	Arrosto di vitello	Arrosto di vitello
Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso
Finocchi	Finocchi	Finocchi	Finocchi	Finocchi	Finocchi	Finocchi
Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata
<u>CENA</u>						
Pancotto	Pancotto	Pancotto	Pancotto	Pancotto	Pancotto	Pancotto
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Platessa gratinata	Platessa gratinata	Platessa gratinata	Platessa gratinata	Platessa gratinata	Platessa gratinata	Platessa gratinata
Asiago	Asiago	Asiago	Asiago	Asiago	Asiago	Asiago
Patate	Patate	Patate	Patate	Patate	Patate	Patate
Cavolfiori	Cavolfiori	Cavolfiori	Cavolfiori	Cavolfiori	Cavolfiori	Cavolfiori

*Merenda:
tè con biscotti o yogurt o gelato*

INDICAZIONI SULLE PRINCIPALI DIETE DA OSSERVARE IN R.S.A e C.D.I.

DIETA IDRICA: Somministrare all'ospite esclusivamente bevande tiepide a base di tè o camomilla oppure semplicemente acqua naturale non gassata a temperatura ambiente.

DIETA NORMALE: Somministrare all'ospite la dieta prevista dal menù oppure a scelta dell'ospite fra le alternative del menù stesso.

DIETA IPOCALORICA: Come dieta normale ma a dosi dimezzate.

DIETA LEGGERA: Distribuire all'ospite per esempio: minestrina di brodo vegetale, riso in bianco o capelli d'angelo.

Come secondo carni bianche (pollo, tacchino), carni rosse (vitello), cotte a vapore, in padella anti-aderente senza condimento; verdura cotta condita con olio di oliva e frutta cotta.

DIETA SEMISOLIDA: Distribuire all'ospite una dieta composta da: minestrina (con pastina fine) in brodo con omogeneizzato di carne o frullato di prosciutto cotto; come secondo purè con crescenza oppure prosciutto cotto frullato; come frutta: frutta cotta o frullato o yogurt. Nella stagione calda la frutta può essere sostituita dal gelato.

DIETA PER DIABETICI: Somministrare all'ospite una dieta con porzioni ridotte. Primi piatti con porzioni ridotte oppure minestrina di brodo vegetale; come secondo carni bianche cotte in modo poco elaborato (non grasso) ; come contorno evitare amidi (come purè e patate); come frutta: cotta o frutta a basso contenuto di zuccheri (evitare anguria e melone).

Sostituire gli zuccheri semplici con saccarina ed evitare dolciumi.

DIETA PRIVA DI SCORIE: Vedi schema di dieta a basso contenuto in fibra.

Sono inoltre previste diete speciali per ospiti celiaci.

DIETA A BASSO CONTENUTO IN FIBRA

ALIMENTI	CONSENTITI	NON CONSENTITI
<u>Latte</u>	In modeste quantità preferibilmente bollito	Nelle fasi acute della malattia
<u>Carni e pesce</u>	Manzo, vitello, agnello, pollame, fegato e cervello. Pesce fresco surgelato. Usare pochi grassi di condimento per la cottura	Carni grasse e semigrasse in genere
<u>Salumi, formaggi e latticini</u>	Prosciutto crudo e cotto sgrassato, bresaola, formaggi molli non fermentati: crescenza, ricotta, bel paese, mozzarella, pastorella, certosino, fontina, robiola, formaggi fusi (formaggino)	Tutti gli altri formaggi e salumi
<u>Pane, pasta, riso e altri cereali</u>	Pane bianco senza mollica o fette di pane tostato, grissini, fette biscottate, crackers. Pasta (da preferirsi in piccola pezzatura), riso, semolino, crema di riso.	Pane scuro, integrale o di segale. Tutti gli alimenti preparati con farina integrale
<u>Uova</u>	Alla coque, in camicia	Fritte e sode
<u>Grassi di condimento</u>	Olio, burro e margarina	Lardo, strutto e pancetta
<u>Verdure e ortaggi</u>	Inizialmente solo cotte o passate in purea: carote, patate, spinaci, lattuga, crescione e invidia. In seguito sempre cotte e in modeste quantità: asparagi (punte), barbabietole, erbette, fagiolini, finocchi, funghi freschi, pomodori, scarola, sedano, zucchine. Consumare verdura cruda solo dopo avere ottenuto un decisivo miglioramento	Carciofi, catalogna, cime di rapa; legumi secchi e freschi: fagioli, ceci, piselli, lenticchie e fave
<u>Frutta</u>	Inizialmente solo frutta cotta e passata, eventualmente banane mature in modesta quantità. Successivamente, sempre scegliendo frutta matura, privata della buccia e dei semi: albicocche, mele, pere, ananas, agrumi, melone, pesche, susine.	Cachi, fragole, lamponi, mele cotogne, mirtilli, more, ribes, fichi freschi; noci, nocciole, mandorle, castagne, datteri, pinoli e tutta la frutta essiccata
<u>Bevande</u>	Tè diluito, malto, bibite non gassate.	Bibite ghiacciate, alcolici, tè forte, cacao e caffè
<u>Dolciumi e dessert</u>	Biscotti freschi non farciti, pasta frolla, crema al latte	Cioccolato, gelati, dolciumi farciti
<u>Varie</u>	Brodo sgrassato, zucchero e sale	Salse piccanti, mostarda, senape, droghe spezie e olive

Servizi Principali

SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

Gli ospiti mantengono il proprio medico di base che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.R. ; in caso di urgenza è garantito il pronto intervento da parte di un medico o di personale infermieristico qualificato.

La struttura è dotata di personale infermieristico per effettuare giornalmente cure agli utenti con limitato grado, o privi di autosufficienza e di un proprio servizio medico.

Le prestazioni erogate sono: controlli medici ed infermieristici, controllo ed eventuale somministrazione della terapia, controllo parametri vitali, medicazioni, iniezioni, ecc.

Il medico è a disposizione dei familiari durante gli orari di servizio esposti in bacheca o previo appuntamento telefonico.

Secondo le individuali necessità sono prestati servizi riabilitativi, terapia fisica e kinesiterapia.

La struttura è dotata di una palestra attrezzata (aperta anche agli utenti esterni) per il mantenimento e recupero della psicomotricità degli ospiti .

Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'ospite, vengono garantite secondo le normative ASL e del SSR vigenti.

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE E ALBERGHIERO

La struttura prevede una serie di interventi quotidianamente programmati per gli ospiti in relazione al grado di autosufficienza. Essi sono:

- a. Assistenza per la deambulazione: accompagnamento in carrozzina e mobilitazione
- b. Assistenza alimentare: non tutti gli ospiti sono in grado di alimentarsi autonomamente, è perciò compito degli operatori provvedere a coloro che necessitano di essere imboccati
- c. Assistenza nel soddisfacimento dei bisogni fisiologici
- d. Igiene e bagni assistiti: la struttura è dotata di un locale attrezzato per i bagni assistiti e di un sollevatore per gli spostamenti dalla vasca alla carrozzina

E' garantita la presenza di ausiliari socio assistenziali durante tutto l'orario di funzionamento del Centro

SERVIZIO DI BENESSERE INTEGRATO

Nella struttura è presente un gruppo di lavoro formato dal medico, dal responsabile Servizi all'ospite e dalla Capo Sala che valuta gli aspetti cognitivi, fisiologici, emotivi e posturali di ciascun ospite stabilendo degli obiettivi specifici da raggiungere al fine di mantenere e/o migliorare lo stato di benessere psicofisico degli ospiti attraverso la predisposizione di Piani di Assistenza Individualizzati.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.

Attraverso il PAI si individuano gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali, socio relazionali ed occupazionali dell'ospite.

Lo psicologo, su richiesta, effettua una supervisione dei Piani Assistenziali Individualizzati eseguendo anche interventi per particolari necessità su ospiti e/o parenti.

Nella struttura è inoltre presente un'animatrice che, intrattiene gli ospiti mediante momenti di socializzazione quali giochi di gruppo, concerti musicali, proiezione di film, passeggiate all'esterno della struttura ecc. Interventi di gruppo ed individuali proposti quotidianamente sono indispensabili per contenere il rallentamento psico fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale nonché per sviluppare un concezione positiva della vita.

Servizi Accessori

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il Centro Diurno è dotato di un proprio servizio interno di manutenzione che garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione di arredi ed attrezzature.

SERVIZI VARI

I servizi amministrativi sono condivisi con la RSA di Coccaglio.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Per gli ospiti residenti nel comune di Torbole Casaglia che sono privi di una rete familiare in grado di garantire l'accompagnamento al servizio, il Centro ha stipulato una convenzione con l'Associazione AUSER di Torbole Casaglia, che saranno delegati a fornire il trasporto compatibilmente con le necessità dell'ospite e la disponibilità dell'Associazione.

La richiesta di ammissione al servizio è formulata con la domanda di accesso al CDI.

Il trasporto per i residenti fuori dal comune di Torbole Casaglia è a pagamento.

TELEFONO

I parenti possono contattare telefonicamente gli ospiti chiamando il numero del Centro.

OGGETTI PERSONALI

Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli o oggetti di valore: **l'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi.**

Altre informazioni utili

DIVIETO DI FUMARE

Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare altri ospiti. Pertanto in tutti i locali è vietato fumare.

APPARECCHI RADIO E TELEVISIONE

Apparecchi radio e televisione possono essere utilizzati a basso volume per non disturbare altri degenti.

NORME ANTINCENDIO

Il personale del Centro Diurno Integrato è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli ospiti.

RETTE ED EVENTUALI RIMBORSI

L'importo della retta ed i costi delle singole prestazioni o dei servizi a richiesta vengono decisi annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

La retta giornaliera è classificata in:

- soggiorno giornata intera
- soggiorno part time 8.00-13.00
- soggiorno part time 13.00-18.00

a tale importo vanno aggiunti:

- il costo per ogni pasto effettivamente consumato
- il trasporto per i non residenti nel Comune di Torbole Casaglia

La Regione Lombardia concorre nelle spese di gestione con un contributo pro-capite, soggetto a determinazione annuale.

Gli utenti possono essere ammessi al Centro anche per un numero inferiore o superiore di ore e di giorni, in relazione alle necessità terapeutiche, riabilitative e socio-assistenziali stabilite nel piano di intervento e alle disponibilità della famiglia.

La retta deve essere pagata entro il giorno 10 del mese successivo cui si riferisce.

Il versamento può avvenire tramite:

- bonifico bancario
- RID (addebito automatico in conto) – previa richiesta all'Ufficio Amministrativo
- MAV (mediante bollettino postale/bancario) – previa richiesta all'Ufficio Amministrativo

Le modalità regolanti i rapporti con la struttura sono specificati nell'allegato "Costi dei servizi".

SERVIZI A PAGAMENTO

I servizi e relativi costi non compresi nella retta e pertanto a carico dell'ospite sono:

- Visite specialistiche a pagamento
- Fornitura di farmaci, ausili
- Presidi per l'incontinenza
- Distributori di bevande e caffè

DIMISSIONI

Le dimissioni, oltre che per espressa volontà dell'utente, avvengono quando il piano di recupero dell'autonomia psicofisica è stato completato ed il nucleo familiare, adeguatamente supportato dai servizi territoriali, è in grado di far fronte nuovamente al carico assistenziale del soggetto, o quando la verifica dei risultati del progetto fatta anche con la famiglia determina l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si rende necessario il ricovero in regime assistenziale

Area INFORMAZIONE - ACCESSIBILITA'

Presenza di Punti di Informazione agli utenti	Presso il Responsabile del Centro Diurno.
Disponibilità di materiale Informativo	Distribuzione della Carta dei servizi.
Visite guidate alla struttura	Su richiesta al Responsabile del Centro Diurno possibilità di visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari.
Informazioni sanitarie	Informazioni che riguardano la salute degli Ospiti possono essere richieste solamente al personale medico .
Relazioni con il Pubblico	<p>I reclami, le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti devono essere presentati al Responsabile del Servizio Medico Infermieristico (per i problemi medici) e al Responsabile del Centro Diurno (per altre contestazioni) direttamente, telefonando, inviando un fax, una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato.</p> <p>Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.</p> <p>Il CDI ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni.</p>

Area PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Attenzione alla persona rispetto della dignità personale	<p>Tutto il personale si rivolge all'ospite con tono cortese e rispettoso, senza utilizzare appellativi confidenziali ma solo il nome.</p> <p>Tutti gli operatori sono impegnati a garantire la riservatezza all'ospite durante l'igiene, le visite, le terapie ecc..</p> <p>Vengono messe in atto le opportune iniziative per garantire il rispetto dei ritmi di vita, del sonno, degli orari delle visite.</p> <p>La discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sensibilità e della riservatezza dell'ospite.</p>
Riconoscibilità del personale	<p>Il personale è identificato mediante il cartellino di riconoscimento indicante nome, qualifica e fotografia.</p> <p>Presenza di un cartello con indicazione dell' ufficio medico e dell'infermeria e altre aree di ritrovo.</p>
Orario di ricevimento dei medici	<p>Il colloquio con il medico è previsto durante gli orari di servizio esposti in bacheca o su appuntamento previo accordo telefonico.</p>
Assistenza religiosa	<p>La Chiesa della RSA è aperta al pubblico.</p>
Indagini di gradimento ospiti	<p>Vengono eseguite periodicamente attraverso questionari, indagini di gradimento degli ospiti e dei loro familiari che rappresentano una delle modalità del controllo del rispetto degli standard di qualità qui dichiarati.</p>

Area PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Pasti	<p>L'alimentazione degli ospiti è garantita da programmi alimentari controllati dal Servizio Medico Infermieristico.</p> <p>Il CDI garantisce diete secondo le necessità terapeutiche.</p> <p>E' possibile per gli ospiti a dieta libera scegliere il menù fra tre opzioni.</p> <p>E' assicurato l'imboccamento agli ospiti che lo necessitano.</p>
Disponibilità telefoni	I parenti possono telefonare agli ospiti utilizzando il numero del Centro.
Generi di ristoro	Presenza di un distributore automatico di bevande calde per gli ospiti ed i loro familiari (A PAGAMENTO).
Servizio parrucchiere	Disponibile una volta alla settimana su prenotazione (A PAGAMENTO).
Servizio barbiere	Disponibile su richiesta (A PAGAMENTO).
Spazi per incontro con i familiari	Disponibilità locali di soggiorno per incontro con i familiari.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e Segnalazioni

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Reclami e segnalazioni sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

I reclami e le segnalazioni devono essere presentati al **Responsabile del Servizio Medico Infermieristico (per i problemi medici) o al Responsabile del Centro Diurno (per altre contestazioni)** direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax oppure una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato.

Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

Il CDI ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Ogni anno vengono elaborati tali dati e il Responsabile della Qualità redige una relazione sull'attività della Struttura che verrà sottoposta al Consiglio di Amministrazione.

Questionari

Una volta all'anno viene rilevata la soddisfazione dei familiari e/o ospiti attraverso la somministrazione di questionari.

Viene inoltre rilevata annualmente la soddisfazione del personale e collaboratori attraverso somministrazione di un questionario.

Le risultanze vengono sottoposte alla Direzione Generale per l'adozione se necessario di opportuni interventi di miglioramento.



QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PARENTI DEGLI
OSPITI DEL CDI TORBOLE

Come è avvenuto il Suo primo contatto con la struttura:

- Su segnalazione di altri ospiti
- Su suggerimento di conoscenti o amici
- Comune di residenza
- per contatto diretto con i nostri operatori
- altro (specificare)

Come giudica	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE
L'accoglienza ricevuta			
La competenza percepita del personale			
La struttura e gli ambienti			
La gamma dei servizi proposti			
Il livello di pulizia degli ambienti			
La possibilità di ottenere informazioni			

Se dovesse esprimere un giudizio complessivo è soddisfatto del servizio del Centro Diurno Integrato?

- Si
- Abbastanza
- No

Note, osservazioni e suggerimenti:



*CENTRO DIURNO INTEGRATO
"VILLA DEI GELSI"
Via Mazzocchi, 13
25030 – Torbole Casaglia*

SCHEDA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI

Al Responsabile Centro Diurno Integrato

Al Direttore Sanitario

Segnalazione Reclamo Suggerimento Altro

CognomeNome

Ospite.....

Via/Piazza N..... Località

Tel. E-mail

Oggetto della segnalazione

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

Ricevuta in data..... Dall'operatore

Spazio da compilare a cura della Direzione del CDI

Azione eventualmente attivata.....
.....
.....
.....

Data risposta..... Firma dell'incaricato alla risposta

