

***CARTA DEI SERVIZI***  
**CDI “MIRASOLE”**

Giugno 2016

**CDI “MIRASOLE” – Via Costantino Baroni, 57/A – 20124 MILANO**

**TEL. 02.89.30.49.70 – FAX 02-89.30.94.33**

**mail : [coord-cdi-baroni@coopselios.com](mailto:coord-cdi-baroni@coopselios.com)**

## INDICE

pag. 4

- *Ente gestore del CDI “Mirasole”*
- *Il “settore anziani” Coopselios*
- *Principi guida del settore anziani*
- *La struttura tecnico gestionale del settore anziani*

pag. 5

- *Il servizio CDI “Mirasole”*
- *Definizione del centro diurno integrato*
- *Tipologia del servizio e finalità*
- *Ricettività e convenzioni/accreditamenti*
- *Collocazione geografica*

pag. 6

- *Descrizione del CDI*
- *Come si accede*

pag. 7

- *Organigramma del centro diurno integrato*
- *Il gruppo di lavoro*

pag. 8

- *Servizi erogati*
- *Servizi socio-assistenziali*
- *Servizi di animazione, ricreativo-culturale e occupazionale*

Pag. 9

- *Servizio di sostegno al contesto familiare*
- *Servizio di portineria*
- *Servizio di ristorazione*
- *Servizio di pulizia locali*

Pag. 10

- *Servizio di manutenzione*
- *Servizio di assistenza e conforto spirituale*
- *Servizi accessori (parrucchiere/barbiere, podologia, trasporti)*

Pag. 11

- *Accesso alla documentazione sanitaria*
- *Standard assistenziali*

Pag. 12

- *Il lavoro con l’anziano*

Pag. 13

- *Dimissioni*
- *Orario apertura servizio*
- *Scansione della giornata*

Pag. 14

- *Rapporti con le famiglie*

# settore anziani

*Pag. 15*

- *Informazioni chiare e trasparenti*
- *Retta e deposito cauzionale*

*Pag. 16*

- *Servizi esclusi ed inclusi dalla retta*

*pag. 17*

- *Norme di salvaguardia*
- *Standard di qualità impegni e programmi*

*pag. 18*

- *Controllo del servizio erogato*

*Pag. 19*

- *Impegni e programmi di miglioramento nell'anno 2016*

*Pag. 20*

- *Meccanismi di tutela e verifica*

*Pag. 22*

- *Carta dei diritti della persona anziana*

**allegati:**

- A) *Mod. Reclamo Scritto*
- B) *Elenco Documenti, indumenti, esami, presidi all'accoglienza in CDI*
- C) *Questionario valutazione soddisfazione famigliari*
- D) *Menu*
- E) *Mod. Consegnna Carta dei Servizi*
- F) *tariffari servizi esclusi dalla retta : podologia e servizio parrucchiere/barbiere*

## L'ENTE GESTORE DEL CDI "MIRASOLE"

L'Ente gestore del servizio: Centro Diurno Integrato "Mirasole" di Via Baroni è la Cooperativa Sociale Coopselios s.c. di Reggio Emilia.

Coopselios opera nei servizi alla persona da oltre 30 anni, ed ha sviluppato conoscenze e competenze in vari settori d'intervento: anziani, minori, infanzia, disabili, psichiatria; per maggiori informazioni si può accedere al sito internet: [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

## **IL "SETTORE ANZIANI" COOPSELIOS**

Il Settore Anziani rappresenta oltre il 70% dell'attività complessiva di Coopselios.

La ricerca costante di metodologie di assistenza e cura innovative, la individuazione di proposte di servizi diversificati e flessibili, il miglioramento continuo della qualità dei servizi, sono gli elementi caratteristici del Settore Anziani. Questi elementi, unitamente alla capacità di analisi dei bisogni della popolazione anziana e di collaborazione con le Istituzioni Pubbliche, rendono il Settore Anziani di Coopselios un partner affidabile e in grado di co-progettare servizi e strutture complesse.

Addetti all'Assistenza, Responsabili delle Attività Assistenziali, Infermieri Professionali, Terapisti della Riabilitazione, Medici, Coordinatori Responsabili di Struttura/Servizio, Educatori, Animatori, Psicologi, Logopedisti, Assistenti Sociali: queste le professionalità degli operatori impegnati quotidianamente nei servizi e che mettono a disposizione la loro competenza per assistere, curare e riabilitare migliaia di persone anziane.

## **PRINCIPI GUIDA**

Nei servizi rivolti agli anziani Coopselios si ispira ai seguenti principi:

- L'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza sulla base dei bisogni e abitudini di ogni singolo individuo;
- Il mantenimento e il recupero dell'autonomia individuale;
- La valorizzazione e il mantenimento di relazioni con le risorse presenti nei servizi ed in modo particolare con i familiari;
- L'integrazione del servizio con il territorio nel quale è collocato;
- La valorizzazione degli interventi di socializzazione, relazione, e animazione;
- La cura degli spazi nei quali vengono svolti i diversi servizi;
- La valorizzazione, il supporto e la formazione del personale dei diversi servizi;
- L'integrazione fra le varie figure professionali presenti nei servizi e il lavoro d'equipe;

## **LA STRUTTURA TECNICO GESTIONALE**

Il Settore Anziani di Coopselios si avvale di uno Staff Tecnico composto dal Direttore Tecnico di Settore, i Responsabili di Produzione di ogni area territoriale, i Coordinatori delle strutture residenziali e dei servizi territoriali con la finalità di:

- Affinare e migliorare la qualità dei servizi erogati;

- Ricercare, individuare e garantire parametri organizzativo / gestionali innovativi, in linea con le normative del settore e coerenti con i bisogni sempre in evoluzione della popolazione anziana;
- Garantire l'attività di coordinamento tecnico e operativo dei diversi servizi.

## **IL SERVIZIO CDI “MIRASOLE”**

### **DEFINIZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Come recita la DGR 22.3.2002 n. 8494 il CDI “si colloca nella rete dei servizi socio sanitari per anziani con funzione intermedia tra l’assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell’autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA”.

**Gli anziani devono aver compiuto 60 anni di età ed essere residenti in Lombardia**

### **TIPOLOGIA DEL SERVIZIO E FINALITÀ'**

L’utenza è composta da persone affette da pluripatologie cronico degenerative, inclusa la demenza, ma senza gravi disturbi comportamentali; oppure per coloro che hanno mantenuto una discreta autonomia ma con rischio di isolamento dalle cure e che necessitano di una tipologia di assistenza superiore rispetto a quella erogata con il servizio domiciliare.

La finalità è quella di garantire:

- sostegno alle famiglie nell’assistenza all’anziano nelle fasce orarie diurne,  
-prestazioni socio sanitarie, riabilitative e animative rivolte a offrire un’opportunità di mantenimento dei rapporti sociali.

### **RICETTIVITÀ E CONVENZIONI/ACCREDITAMENTI**

Il CDI dispone complessivamente di **30 posti**.

Per **l’autorizzazione al funzionamento è stata presentata DIA** (denuncia di inizio attività) in data **30 luglio 2008**.

Il CDI è stato accreditato il 09/03/2010 dalla Regione Lombardia.

### **COLLOCAZIONE GEOGRAFICA**

Il CDI è collocato al piano terra della RSA Baroni, al numero civico 57/A di via Costantino Baroni a Milano .

In auto: dalla Tangenziale Ovest: uscita Milano Ticinese – Pavia; si segue l’indicazione per Valleambrosia, si percorre Via Chiesa Rossa e si gira a destra per Via Gratosoglio; si segue la via fino alla rotonda che incrocia via Baroni.

Con mezzi pubblici: antistante la struttura passa il bus n° 79, poco distante la linea del metro-tranvia di superficie che collega con “Piazzale Abbiategrasso” (linea verde MM2).

## DESCRIZIONE DEL CDI

Il CDI è dotato dei seguenti locali ad uso esclusivo:

Sala soggiorno  
Cucinetta e zona pranzo  
Bagno assistito  
Sala per riposo pomeridiano  
Saletta attività occupazionali

Può inoltre utilizzare spazi e servizi della RSA quali:

Reception attiva 7 giorni su 7 dalle 8.30 alle 19.00  
Zona bar  
Giardino  
Parcheggio esterno  
Palestra  
Locale di culto  
Ambulatori Medici

**Tutti i locali sono dotati di ricircolo di aria rinfrescata.**

## COME SI ACCEDE

Per l'accogliimento degli anziani è necessario presentare **domanda d'ingresso** tramite il modulo reperibile in Reception.

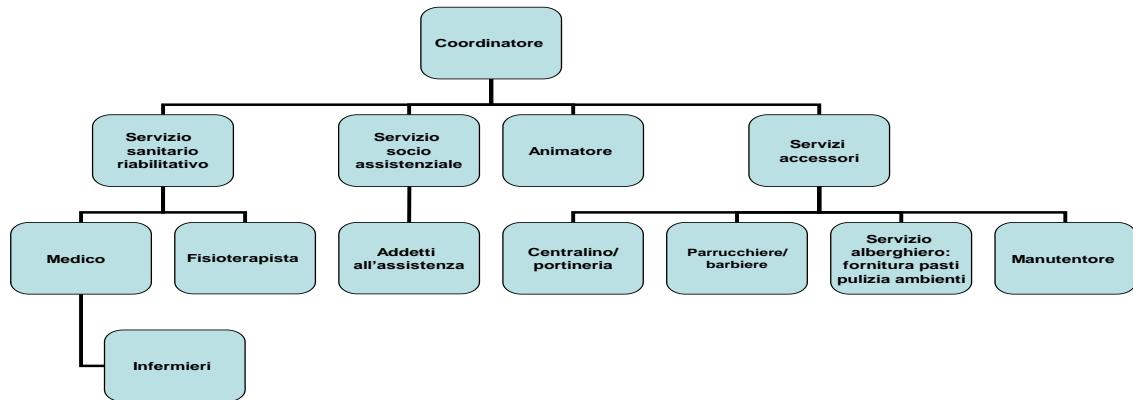
Un'apposita commissione composta dal Medico di Reparto, dal Direttore sanitario e dal Coordinatore Responsabile di struttura, valuta la domanda e la colloca nella relativa graduatoria.

I criteri per l'inserimento in graduatoria sono i seguenti:

- rilevanza dei bisogni sanitari e sociali;
- risorse familiari di supporto;
- residenza;
- compatibilità delle caratteristiche dell'anziano con l'organizzazione;
- data di presentazione della domanda;

Per le persone che non abbiano compiuto il 60° anno di età e desiderino accedere al servizio dovrà essere richiesta deroga all'ASL competente.

## ORGANIGRAMMA CENTRO DIURNO INTEGRATO “MIRASOLE”



## IL GRUPPO DI LAVORO

La dotazione organica è conforme a quanto indicato dalla normativa della Regione Lombardia (DGR 22 marzo 2002 n°8494).

Il personale, elencato nella tabella che segue, è organizzato in turni di lavoro e avrà diritto ai riposi settimanali stabiliti dalle normative, oltretutto alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro applicato.

Settore	Qualifica	Ente di appartenenza
Amministrativo	Coordinatore      Responsabile di Struttura	Coopselios
Socio assistenziale	Operatori socio assistenziali	Coopselios
	Animatore	
Sanitario e Riabilitativo	Medico	Coopselios
	Infermieri	
	Fisioterapista (FKT)	
Alberghiero	Cuoco	SO. VITE SPA
	Aiutocuoco	
	Ausiliari	Coopselios
	Manutentore	
	Centraliniste	

**Responsabile gestionale: dott.ssa Chiara Mezzadra**

**Responsabile Sanitario: dott. Rosario Cantella**

## SERVIZI EROGATI

Il CDI fornisce i seguenti servizi:

1) Servizi sanitari e riabilitativi:

**Il medico** ha la responsabilità di effettuare valutazioni globali dei bisogni sanitari dell'anziano e di predisporre un'assistenza personalizzata di tipo farmacologico. Dopo la visita medica generale effettuata in occasione dell'accesso al servizio, viene aperto un FASCICOLO SOCIO SANITARIO ASSISTENZIALE (FASAS) in cui vengono registrati tutti gli interventi effettuati sull'anziano, assessment geriatrico e valutazione periodica con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, interventi riabilitativi, occupazionali; controllo dei parametri biologici.

La responsabilità delle prestazioni sanitarie appartiene al medico, cui fanno capo per gli aspetti tecnici, le attività infermieristiche e riabilitative.

**Le attività infermieristiche** sono svolte in modo integrato con il personale socio assistenziale insieme al quale sono pianificati gli interventi per il raggiungimento degli obiettivi fissati per ciascun ospite nel Piano Assistenziale Individuale.

Viene erogata l'assistenza medica generica, infermieristica e riabilitativa, nonché la fornitura di ausili per incontinenti.

**L'attività di riabilitazione** è finalizzata al recupero e al mantenimento del più elevato grado di autonomia funzionale.

2) Servizi socio- assistenziali

**Gli operatori socio assistenziali** hanno il compito di supportare ed aiutare l'ospite in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.

- effettuazione di un bagno settimanale;
- aiuto per la fruizione dei servizi igienici;
- aiuto per l'assunzione dei cibi e bevande;
- aiuto per la deambulazione e la mobilizzazione;
- sorveglianza

3) Servizio di animazione, ricreativo - culturale e occupazionale

Interventi di gruppo o individuali per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale.

L'attività di animazione viene coordinata e svolta da una specifica figura professionale con il supporto degli operatori.

**L'animatore** prima di costruire qualsiasi progetto valuta l'ospite nella sua individualità per realizzare progetti mirati e proporre attività consoni ai gusti di ognuno.

Le attività di animazione prevedono lo svolgimento quotidiano di diverse attività ricreativo - culturali e occupazionali sulla base di una programmazione che viene esposta nella

bacheca del CDI. Vengono indicate precisamente le date, l'orario e la tipologie delle attività previste per coinvolgere e stimolare alla partecipazione tutti gli anziani.

## 4) Servizio di sostegno al contesto familiare

Interventi di informazione ed educazione ai familiari dell'ospite, atti a favorire anche al ritorno a casa l'adattamento dell'ambiente domestico al grado di non autosufficienza, per supportare l'autonomia residua della persona e le risorse assistenziali del nucleo familiare a cui appartiene l'anziano.

Sarà cura del servizio dare tutte le informazioni all'anziano ed ai familiari, anche quelle riguardanti i procedimenti volti al riconoscimento della tutela o all'amministrazione di sostegno promossi dall'apposito ufficio presso l'asl di riferimento.

## 5) Servizio di portineria

La reception è aperta dalle 8.30 alle 19.00 dal lunedì alla domenica ed è presidiata da personale in grado di fornire informazioni sulla struttura e sui singoli servizi erogati. Le centraliniste hanno a disposizione materiale da divulgare ai richiedenti. Su richiesta vengono organizzate visite per visionare i locali dedicati al CDI.

## 6) Servizio di ristorazione

I pasti vengono confezionati all'interno della struttura, utilizzando i locali della cucina interna. Il servizio è affidato alla società di ristorazione SO.VI.TE., che provvede a fornire l'intera giornata alimentare. Viene fornita inoltre la consulenza dietistica monitorata dal Medico di struttura che predispone, in base alle necessità, menù personalizzati e diete speciali.

Per gli anziani che non hanno consumato la colazione a casa è prevista la possibilità del servizio presso il CDI.

A pranzo è prevista la possibilità di scelta (almeno due per primo, secondo e contorno).

Il menu è articolato su quattro settimane, varia con l'avvicendarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate (vedi allegato "Menù tipo").

Nella bacheca attigua alla sala pranzo del CDI e in quella dell'ingresso viene esposto quotidianamente il menu del giorno.

I pasti vengono trasportati al CDI attraverso appositi carrelli termici che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata, come previsto dalla normativa HACCP che regola la preparazione degli alimenti secondo criteri di sicurezza e qualità.

Nel pomeriggio è prevista la distribuzione di una merenda accompagnata da the o altra bevanda.

## 7 ) Servizio di pulizia locali

La pulizia e la sanificazione dei locali del CDI è svolta da personale interno.

Le operazioni di pulizia quotidiana prevedono la scopatura e il lavaggio della pavimentazione, il lavaggio e la disinfezione dei sanitari, la spolveratura delle superfici orizzontali, la pulizia degli specchi e delle porte.

Periodicamente è effettuato lo smaltimento dei rifiuti speciali e il servizio di derattizzazione e disinfezione da apposite ditte specializzate.

## 8 ) Servizio di manutenzione

Il servizio manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti viene effettuato da ditte specializzate esterne, con le modalità e la periodicità richieste dalle normative vigenti. Viene garantita in caso di emergenza la reperibilità sulle 24 ore.

Impianti presenti nel CDI

- impianto elettrico
- gas medicali
- impianto di condizionamento
- impianto antincendio

Le piccole manutenzioni sono gestite tramite l'apporto di un manutentore interno.

## 9) Servizio di assistenza e conforto spirituale

Per chi lo desidera, vengono organizzate le funzioni religiose secondo il rito cattolico. In particolare viene celebrata la S. Messa c/o la cappella della struttura con cadenza settimanale e durante le festività, per gli anziani frequentanti il CDI è consentita la frequenza alle funzioni.

L'assistenza spirituale è garantita da un sacerdote; sono accolte inoltre le richieste per le confessioni e gli incontri personali. Si accolgono anche richieste di assistenza spirituale da parte di altre confessioni religiose.

## 10) Servizi accessori

**Servizio parrucchiere/barbiere:** La struttura fornisce il servizio di taglio e piega dei capelli qualora sia richiesto, restando a totale carico degli utenti la relativa spesa. Il servizio viene fornito presso gli appositi locali collocati al piano terra della RSA. Il tariffario è esposto nella bacheca limitrofa al locale parrucchiere/barbiere (vedi tariffario allegato) È compito della Responsabile Attività Assistenziali raccogliere le prenotazioni per la programmazione di tali prestazioni.

**Servizio di podologia:** La struttura fornisce il servizio di podologia su richiesta. Il costo è a carico del richiedente. Il servizio viene fornito presso gli appositi locali al piano terra della RSA. Il tariffario è esposto nella bacheca della RSA (vedi tariffario allegato).

È compito della Responsabile Attività Assistenziali raccogliere le prenotazioni per la programmazione di tali prestazioni.

**Servizio di trasporto:** è disponibile un servizio di trasporto specializzato che si occupa di andare a prendere l'ospite al proprio domicilio e riaccompagnarla al termine della giornata (vedi tariffario allegato).

**Servizio di custodia valori:** Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. Il servizio non risponde di eventuali furti di oggetti preziosi, e declina ogni responsabilità del personale del CDI e dell'amministrazione per eventuali smarrimenti o furti di valori, se non consegnati in direzione e custoditi in cassaforte.

## 11) Accesso alla documentazione socio sanitaria

L'accesso alla documentazione socio sanitaria (rilascio copie fotostatiche, visione documenti, comunicazione informativa) è ammesso ai soggetti legittimati (persona a cui sono riferiti: tutore, amministratore di sostegno, terze persone purchè delegate in forma scritta dagli aventi diritto di cui sopra, eredi legittimi o testamentari in seguito ad accertamento anche attraverso atto notorio della qualifica di erede). La richiesta di accesso e rilascio della documentazione deve essere effettuata in forma scritta ed indirizzata al Responsabile Sanitario della Struttura. Il rilascio delle copie della documentazione richiesta avverrà entro 30 giorni dalla data di richiesta. L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal Responsabile del procedimento. I costi per il rilascio delle copie fotostatiche sono a carico del richiedente (vedi allegato)

## STANDARD ASSISTENZIALI

Lo STANDARD assistenziale applicato presso il CDI "Mirasole" che accoglie a regime **30 anziani** è quello previsto dalla normativa regionale: DGR 22.3.2002 n 8494 e qui di seguito specificato:

RESPONSABILE GESTIONALE	1 figura dedicata al coordinamento del Servizio CDI		
MEDICO	1 figura presente 6 ore settimanali	Ore settimanali 6	
TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	1 figura presente per 17 ore settimanali	Ore settimanali 17	Minuti settimanali per anziano 34'
ADDETTE ALL'ASSISTENZA DI BASE (ASA - OSS)	2 figure presenti al mattino e 2 figure presenti al pomeriggio	Ore settimanali 84	Minuti settimanali per anziano 168'

INFERMIERE	1 figura presente per 17 ore settimanali	Ore settimanali 17	Minuti settimanali per anziano 34'
ANIMATORE	1 figura presente per 14 ore settimanali	Ore settimanali 14	Minuti settimanali per anziano 28'

## IL LAVORO CON L'ANZIANO

### •Valutazione dei bisogni

Al momento dell'accesso al servizio, le diverse professionalità dell'equipe di lavoro (es. medico, infermiere, addetti all'assistenza, fisioterapista, animatore) eseguono una valutazione dei bisogni dell'anziano, utilizzando specifici strumenti di lavoro come le Scale di Valutazione Multidimensionale. Tutto il personale viene informato degli esiti della valutazione attraverso la compilazione di un'apposita scheda.

### •Stesura del programma di lavoro

Sulla base della valutazione effettuata nella prima settimana, l'equipe predisponde il Piano di Lavoro Individuale (PLI) per l'anziano, che contiene le indicazioni assistenziali di base per la cura della persona..

### •Organizzazione delle attività assistenziali

In base ai bisogni rilevati e al programma di lavoro, l'anziano viene inserito nei programmi generali delle attività socio- assistenziali, sanitarie e riabilitative del servizio.

### •Monitoraggio dell'anziano

Durante tutto il periodo di permanenza in CDI il personale ha il compito di monitorare e osservare le condizioni generali dell'anziano, e di registrarle negli appositi strumenti in dotazione ad ogni figura professionale (es. consegne, diario clinico, diario infermieristico, scheda fisioterapica, Scale di Valutazione Multidimensionale, schemi vari) al fine di garantire un'assistenza sempre coerente con i bisogni espressi.

### • Predisposizione Piano Assistenziale Individuale (PAI)

La stesura del PAI avverrà dopo **un mese** di frequenza al servizio attraverso il contributo di tutte le figure professionali, sulla base delle informazioni raccolte.

Il fine è quello di definire gli obiettivi che si intendono raggiungere per migliorare la qualità di vita e il benessere dell'anziano tenendo conto delle potenzialità ancora presenti, dei desideri e aspettative e delle risorse attivabili.

Il PAI, una volta redatto, viene **archiviato nel FASAS** a disposizione di tutto il personale dedicato all'assistenza, per garantire la conoscenza degli obiettivi da raggiungere e le attività da svolgere.

Il PAI viene **verificato almeno semestralmente**, salvo mutamenti delle condizioni dell'anziano che ne richiedono un'immediata revisione.

A tutte le fasi di stesura e verifica del PAI si richiede la partecipazione della famiglia e, quando possibile, dell'anziano stesso.

## DIMISSIONI

L'ospite che desidera lasciare il servizio deve darne comunicazione al Coordinatore con preavviso di almeno quindici giorni

Il servizio può essere interrotto in caso di mancato pagamento della retta o di quanto altro dovuto o di impossibilità del Centro a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'anziano.

L'ospite può non essere più accolto al CDI così come indicato nel contratto di accoglienza. Al momento della dimissione il servizio predisporrà apposita relazione socio- assistenziale e sanitaria per garantire la continuità assistenziale dell'anziano.

Verranno riconsegnati gli oggetti personali lasciati presso il CDI.

Tali oggetti saranno tenuti, se non ritirati in sede di dimissione dai familiari, presso il centro per un massimo di giorni 30; scaduto tale termine Coopselios si solleva da qualsiasi responsabilità circa la restituzione degli oggetti in questione.

## ORARIO APERTURA SERVIZIO

Il centro diurno sarà aperto:

- **tutto l' anno,**
- **dal lunedì al venerdì, con eccezione dei giorni in cui cadono festività infrasettimanali.**
- **dalle 9,00 alle 17,30**

In caso di necessità alcuni anziani potranno fare richiesta al Coordinatore di orario flessibile ; in tal caso saranno assistiti dal personale della RSA, del quale verrà adeguatamente rafforzata la presenza o si riorganizzerà il piano di lavoro per fare fronte all' evenienza.

## SCANSIONE DELLA GIORNATA

### **Accoglienza e prima colazione**

#### **(accoglienza dalle ore 9,00 – servizio prima colazione dalle ore 9,15)**

Al fine di favorire la relazione è importante che l'accoglienza avvenga in un clima di serenità e calma.

Agli anziani che non l' abbiano consumata a casa, verrà servita la colazione.

Se necessario, l' Infermiere farà assumere le terapie del mattino.

### **Presentazione della giornata e raccolta delle prenotazioni per il pranzo**

Gli anziani vengono fatti accomodare nel locale soggiorno.

L' operatore si relaziona con il gruppo degli anziani e dialoga con loro, non solo per instaurare una relazione con loro e tra gli anziani stessi, ma anche per stimolare il senso di orientamento temporale degli ospiti.

Se nella giornata sono previste particolari attività di animazione, queste vengono presentate o ricordate agli anziani, che vengono stimolati a parteciparvi.

Si informano così gli ospiti anche di altri avvenimenti particolari previsti per la giornata.

Si porta poi a conoscenza degli anziani il menù del giorno, all'interno del quale sono invitati a fare la loro scelta.

### **Sezione centrale della mattinata**

Oltre alle attività di sorveglianza, l' addetto all'assistenza:

- accompagna in bagno gli anziani che ne abbiano necessità, anche secondo piani programmati al fine del mantenimento o del recupero della continenza
- fa deambulare gli anziani che abbiano necessità di essere aiutati a mantenere capacità autonome di spostamento
- favorisce la formazione di coppie o piccoli gruppi di anziani che si dedichino ad attività ricreative (gioco delle carte o simili)
- supporta l'animatore o volontari se vi sono attività specifiche programmate di animazione od atelierismo.
- supporta il fisioterapista nelle attività svolte in palestra

### **Pranzo**

#### **(pranzo servito dalle ore 12,00 alle ore 12,45)**

Gli anziani vengono accompagnati in sala da pranzo e aiutati nonché controllati relativamente all' assunzione del cibo e delle bevande

L' Infermiere distribuisce le terapie relative all'ora del pranzo e aiuta nella dispensa.

### **Riposo**

#### **(riposo dalle ore 13,00)**

Gli anziani, dopo essere stati accompagnati, se necessario, in bagno riposano nelle apposite poltrone reclinabili della zona riposo.

### **Sezione centrale del pomeriggio**

#### **(alzata pomeridiana dalle ore 14,00)**

Gli anziani che sono andati a riposare vengono aiutati ad alzarsi e si procede nelle attività programmate per il pomeriggio.

Si effettuano i bagni assistiti in programma.

Gruppi di ginnastica dolce da seduti ed in piedi, attività di animazione quali proiezione di film, letture, attività di manipolazione e altro.

Alle ore 16 circa si distribuisce la merenda pomeridiana.

### **Ritorno al domicilio**

#### **(chiusura del CDI alle ore 17,30)**

Avviene solitamente in modo scaglionato, e l'operatrice ha il compito di preparare e sorvegliare le partenze.

Gli anziani vengono informati del fatto che si approssima il momento della chiusura del centro e del loro ritorno a casa.

Si collabora con i familiari per la sistemazione nei mezzi di trasporto.

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

La famiglia è considerata una risorsa nel processo di cura e assistenza dell'anziano. Per tale ragione il familiare riceve tutte le informazioni sanitarie e assistenziali sul proprio coniunto.

Il Coordinatore di struttura convoca 2 volte l'anno una riunione con i familiari per illustrare il programma annuale delle attività e i risultati dei sondaggi di soddisfazione sul servizio erogato.

Il Coordinatore è a disposizione dei familiari, previo appuntamento.

Inoltre con cadenze programmate nell'arco dell'anno vengono fissati incontri individuali con gli anziani e i loro familiari con la finalità di raccogliere informazioni sulle prestazioni erogate, per informarli sull'andamento in generale dei servizi della struttura e sulle eventuali modifiche.

Annualmente, viene consegnato ai familiari un questionario (vedi in allegato il **“Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari”**) per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio erogato. I risultati del questionario vengono resi noti anche tramite affissione nella bacheca del CDI.

I rapporti tra i familiari ed il personale del CDI devono essere improntati al reciproco rispetto e comprensione.

I familiari sono tenuti a collaborare per quanto afferisce:

- alla fornitura di un cambio di indumenti che saranno portati presso il CDI;
- a non far portare all'anziano medicinali, bevande alcoliche, o alimenti se non autorizzati.

## INFORMAZIONI CHIARE E TRASPARENTI

- All'interno della bacheca delle informazioni del CDI vengono affissi i turni di lavoro adottati per le singole professionalità, le eventuali convenzioni stipulate con l'ASL, la programmazione delle attività settimanali del servizio, gli orari di ricevimento del Coordinatore e del Medico.
- Ogni addetto è dotato di cartellino di riconoscimento recante nome, cognome e qualifica.
- Vengono organizzate, previo appuntamento, visite guidate di pre-ingresso con la finalità di fornire informazioni dettagliate sul servizio offerto e di visitare i locali del CDI; le addette alla reception sono disponibili dalle 9.00 alle 19.00 dal lunedì alla domenica a fornire informazioni sulla struttura ed a prendere appuntamento per visite o colloqui.

## RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

La tabella sotto riportata indica le rette in vigore presso il CDI, **al netto del contributo sanitario regionale**.

All'ingresso verrà versato a titolo di **deposito cauzionale infruttifero** un importo massimo pari all'ammontare di **euro 500,00**, che sarà restituito dopo le dimissioni.

Ai fini della DGR 21/03/1997 n° 26316 annualmente il Gestore si impegna a rilasciare agli aventi diritto la certificazione attestante gli oneri sostenuti dall'utente per le prestazioni a rilievo sanitario e di assistenza specifica, da utilizzarsi in sede di dichiarazione dei redditi.

Le **modalità di pagamento** della retta sono descritte nel contratto di accoglienza (art.6). Ogni mese il gestore si impegna ad emettere regolare fattura per le prestazioni erogate. Il pagamento deve essere effettuato attraverso le modalità previste nell'art. 2 e nei tempi

# settore anziani

indicati dalla fattura, a favore della Coop. Soc. Coopselios, indicando la causale e il numero della fattura a cui si riferisce il pagamento medesimo

L'ammontare della retta giornaliera nel CDI "Mirasole" di via Baroni da Gennaio 2016 è la seguente:

<b>SERVIZI</b>	<b>INCLUSI</b>	<b>ESCLUSI</b>	<b>TARFFE</b>
<i>Retta giornaliera</i>			40,38euro
<i>Trasporto giornaliero</i>			10euro
<i>Deposito cauzionale</i>			500euro
<i>Servizio socio sanitario</i>	Incluso		
<i>Servizio medico</i>	Incluso		
<i>Servizio fisioterapico e riabilitativo</i>	Incluso		
<i>Servizio di piccola manutenzione</i>	Incluso		
<i>Servizio di animazione</i>	Incluso		
<i>Parrucchiere / Barbiere</i>		Escluso Il tariffario è esposto in struttura	
<i>Servizio di podologia</i>		Escluso Il tariffario è esposto in struttura	
<i>Servizi alberghieri: ristorazione e di pulizia ambienti</i>	Incluso		
<i>Fornitura giornali e riviste</i>	Incluso		
<i>Spese rilascio documentazione sanitaria</i>		Escluso Fino da 1 a 30 fogli 30 € (IVA esclusa) Oltre 30 fogli 0.30 € (IVA esclusa) per ciascun foglio aggiuntivo	

## NORME DI SALVAGUARDIA

Durante la frequenza dell'anziano al CDI, l'ente non risponde:

- ✓ dello smarrimento o furto di suoi eventuali oggetti preziosi e di somme ingenti di denaro. La RSA può tenere in deposito piccole somme di denaro presso la cassaforte della Reception;
- Fermo quanto sopra e per solo rispetto del principio di precauzione, COOPSELIOS dichiara di essere assicurata per la RCT presso primaria compagnia di assicurazione per massimali adeguati al rischio che essa corre nell'esercizio della sua attività
- ✓ dello smarrimento delle protesi dentarie indossate da ospiti con problemi cognitivi.

## STANDARD DI QUALITA' , IMPEGNI E PROGRAMMI

Coopselios garantisce all'interno dei servizi i seguenti standard di qualità.

**Attività di animazione e di socializzazione:** Il servizio si impegna a garantire quotidianamente, secondo apposito programma lo svolgimento di attività di animazione e la predisposizione di un progetto innovativo annuale.

**Indicatore:**

- Presenza di documento di programmazione delle attività di animazione quotidiane e registrazione delle attività svolte;
- Effettiva realizzazione del progetto di animazione innovativo.

**Integrazione con il territorio:** Il servizio si impegna a garantire annualmente iniziative di integrazione con il territorio (es. uscite, iniziative con le scuole, iniziative con associazioni, volontariato)

**Indicatore:**

- n° iniziative di integrazione con il territorio/anno realizzate superiore o uguale a 2.

**Continuità assistenziale:** In caso di dimissione presso altro servizio o a domicilio Coopselios assicura la predisposizione di apposita scheda socio assistenziale di continuità.

**Indicatore:**

- Raffronto in % tra il numero di dimissioni/numero di schede di dimissione rilasciate.

**Procedure/protocolli/istruzioni sanitarie e assistenziali:** il servizio s'impegna ad utilizzare procedure/protocolli/istruzioni, formalizzati in forma scritta e osservati da tutti gli operatori, in grado di assicurare lo svolgimento di tutte le attività previste secondo le migliori prassi e la massima efficacia.

**Indicatore:**

- n° di protocolli formalizzati e applicati in ogni struttura.

**Piani Assistenziali Individuali (PAI):** Il CDI si impegna a garantire all'anziano la redazione di un PAI che viene verificato almeno due volte all'anno e ogniqualvolta siano mutate le condizioni psico/fisiche dell'anziano

**Indicatori:**

- n° verifiche PAI per anziano all'anno
- n° redazione PAI per ogni nuovo inserimento
- Raffronto in % tra PAI programmati e PAI redatti
- Raffronto in % tra verifiche PAI programmate e verifiche PAI effettuate

**Formazione del personale neo assunto:** Coopselios si impegna a garantire la realizzazione di un piano personalizzato di addestramento per ogni neo assunto e l'aggiornamento al personale attraverso la pianificazione e realizzazione di attività formative c/o ogni servizio.

**Indicatori:**

1. N° piani di addestramento realizzati per n° operatori neo assunti;
2. N° ore annue e tipologia di formazione/aggiornamento realizzate.

**Coinvolgimento dei familiari.** : Si assicura lo svolgimento di almeno **due** riunioni annuali con tutti i familiari per illustrare il programma annuale delle attività e avere un momento di socializzazione dei risultati del questionario di soddisfazione somministrato agli utenti ed ai familiari stessi.

**Indicatore:**

- N° 2 riunioni con tutti i familiari effettuate

**Controllo dei fornitori**

Coopselios, ad ogni consegna, si impegna ad effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate, verranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle strutture. Quando necessario verranno aperte azioni correttive compresa l'esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

**Indicatori:**

- Presenza di valutazione annuale dei fornitori
- Presenza di sistema di controllo sui fornitori in ogni struttura e relativo sistema di registrazione e trattamento delle non conformità

**Controllo del servizio erogato**

Coopselios s'impegna a garantire in tutti i servizi per gli anziani, ai fini del miglioramento continuo del servizio erogato, il monitoraggio mensile degli indicatori di efficacia/efficienza descritti nella tabella che segue.

Standard di qualità	Indicatore monitorato	Standard
Adeguatezza attività di prevenzione lesioni da decubito	Media per anziano dell'insorgenza di lesioni da decubito	Max 0.1
Adeguatezza attività di sorveglianza	Media per anziano dell'applicazione di strumenti di contenzione meccanica	Max 0.5
Adeguatezza attività di sorveglianza	N° casi di allontanamento anziano dal	0

	servizio	
Adeguatezza attività di prevenzione cadute	Media delle cadute per anziano	Max 0.3
Adeguatezza attività di gestione degli effetti personali	Media di smarimenti/danneggiamenti effetti personali per anziano	0.2
Adeguatezza attività di mobilizzazione	Media lesioni per anziano da errata movimentazione	Max 0,06

**Indicatore:**

- % report mensili predisposti/ totale servizi
- N° azioni di miglioramento/correttive aperte a seguito del monitoraggio degli indicatori

## IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO NEL 2016

Il CDI “Mirasole” si impegna per l’anno 2016 al raggiungimento dei seguenti obiettivi di miglioramento :

OBIETTIVO	MODALITA' DI REALIZZAZIONE
Miglioramento del rapporto con le famiglie attraverso la costruzione di relazioni stabili durante tutta la permanenza dell’anziano nel servizio	Organizzazione e realizzazione: - di una riunione con i familiari di tutti gli ospiti a carattere informativo e di illustrazione della attività programmate dal servizio per il 2015 e di quelle realizzate nell’anno precedente; - di una riunione nella seconda metà dell’anno di condivisione dei risultati dei questionari e dell’andamento dei principali indicatori di qualità del servizio erogato
Monitoraggio della qualità percepita da parte degli anziani e familiari che usufruiscono del servizio ed in particolare per quanto riguarda l’aspetto dell’accoglienza e dell’ambientamento	Conduzione di interviste con i familiari e ospiti dimessi per la raccolta e l’analisi dei risultati sul profilo del modello del questionario di qualità
Implementazione della personalizzazione dell’intervento di cura prestata al singolo anziano con il coinvolgimento del caregiver per favorire la continuità degli interventi.	Incontri con i familiari per la condivisione di buone prassi,strategie,strumenti,ecc.,gia sperimentati con successo in struttura. Somministrazione di questionari periodici.

Miglioramento della qualita' della vita dell'anziano attraverso la stimolazione del ricordo.	Realizzazione del progetto "le Petit tissut:il teatro dei ricordi",laboratorio di stimolazione sensoriale con l'utilizzo dei tessuti. scheda di osservazione.
--	---

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

**Incontri con i familiari:** Il Coordinatore del servizio presiede a periodici incontri con i familiari per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami.

**Procedure di reclamo:** L'ospite o i suoi familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta si verifichi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto in vari modi:

- a) Reclamo scritto. Copia del modulo di segnalazione del reclamo è allegato alla Carta dei Servizi ed è facilmente reperibile nel servizio.
- b) Colloquio diretto con il Coordinatore o con i diversi responsabili;
- c) Colloquio con il personale della struttura
- d) Reclamo telefonico

In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita al massimo entro 8 giorni dalla data della presentazione. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

**Questionari di soddisfazione sul servizio erogato:** Il livello di soddisfazione degli ospiti e dei familiari viene misurato mediante la somministrazione annuale di questionari che indagano il gradimento delle prestazioni sanitarie, assistenziali, riabilitative, di animazione, alberghiere, dell'ambiente della struttura, della comunicazione e informazione.

Anche gli operatori della residenza e l'eventuale committenza (es. ASL, Comuni) sono soggetti a monitoraggi annuali di soddisfazione.

**Divulgazione pubblica dei risultati:** Coopselios si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità, dei questionari di gradimento agli ospiti e ai familiari attraverso affissione nella bacheca delle informazioni del servizio, e ai committenti attraverso apposita relazione.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una

risorsa umana attiva, un contributo d'energie e d'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 d'età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

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 in favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence 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 dell'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'art. 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'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- la letteratura scientifica riporta che il pieno sviluppo della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché 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 della persona;
- il principio di “salute”, enunciato nell’art. 32 della 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 dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e 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	Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile

che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	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 malto 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 condizioni 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

## La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato,

# settore anziani

gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.