

# CARTA DEI SERVIZI

## Centro Diurno Integrato “Mirasole”

- Centro Polifunzionale “Baroni” -



VIA Costantino Baroni, 57/A 20142  
MILANO  
TELEFONO:  
02/300.83.090  
(Call Center Coopselios Lombardia)  
FAX: 02-893.09.433  
E MAIL: [rsa-baroni@coopselios.com](mailto:rsa-baroni@coopselios.com)  
ITALIA

*REV.9 del 03/07/2025*

## Sommario

1. CHI SIAMO.....	3
2. MISSION E VALORI .....	3
3. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO “MIRASOLE”” .....	4
3.1 COS’È UN CENTRO DIURNO INTEGRATO .....	4
3.2 IL CENTRO DIURNO “MIRASOLE”: Caratteristiche e Finalità.....	4
3.3 CERTIFICAZIONI DI QUALITA’ .....	5
3.4 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA .....	6
3.5 DESCRIZIONE del CENTRO.....	6
3.6 ARREDI E ATTREZZATURE del CENTRO DIURNO INTEGRATO .....	7
3.7 IL GRUPPO DI LAVORO .....	7
3.8 MODALITA’ DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE.....	10
4. COME ACCEDERE .....	10
4.1 MODALITÀ DI ACCESSO .....	10
4.2 LISTA D’ATTESA .....	11
4.3 CONTRATTO DI ACCOGLIENZA E RETTE.....	12
4.4 DEPOSITO CAUZIONALE .....	12
4.5 DETRAZIONI FISCALI .....	12
5. INGRESSO E SOGGIORNO NELLA RESIDENZA .....	13
5.1 PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI).....	13
5.2 DIMISSIONI.....	13
6. I SERVIZI .....	14
7. SERVIZI ALBERGHIERI E ACCESSORI.....	16
8. ALTRI SERVIZI .....	18
9. LA GIORNATA TIPO E LE RELAZIONI CON I FAMILIARI .....	19
9.1 LA GIORNATA .....	19
9.2 LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA .....	20
9.3 NORME DI COMPORTAMENTO .....	21
9.4 NORME DI SALVAGUARDIA.....	21
10. VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE .....	21
10.1 TUTELA GIURIDICA .....	22
10.2 MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTI E DI ACCESSO AGLI ATTI .....	22
10.3 ASSICURAZIONI .....	22
10.4 PRIVACY.....	22
11. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	23

## Perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è strumento con il quale si desidera fornire ai Cittadini, alle persone che accedono al Centro ed ai loro familiari, tutte le informazioni necessarie per orientarsi all'interno del nostro Servizio.

Essa ci impegna a:

- informare sulle procedure per accedere al Centro;
- indicare le tipologie dei servizi offerti;
- assicurare la tutela delle persone dichiarando gli obiettivi del Servizio e le modalità di monitoraggio e verifica;
- rilevare il grado di soddisfazione al fine di garantire che i servizi offerti siano sottoposti ad una revisione costante in ottica di miglioramento continuo;
- descrivere le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

La Carta dei Servizi è consegnata ai richiedenti l'accesso, alle persone frequentanti ed ai loro familiari al momento dell'inserimento e sarà esposta mediante affissione nella bacheca dedicata alle comunicazioni con i familiari, oltre ad essere sempre disponibile nel sito aziendale Coopselios e su quello della Regione Lombardia al seguente link:

</portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/salute-e-prevenzione>  
<https://www.regione.lombardia.it/wps/strutture-sanitarie-e-sociosanitarie/ser-strutture-sanitarie-accreditate-sal/strutture-sanitarie-accreditate>

Redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia, essa è aggiornata a seguito di cambiamenti significativi e, comunque, almeno una volta l'anno.

*In questa edizione la Carta dei Servizi presenta alcune sue parti aggiornate in relazione alle modalità di prevenzione e contenimento dell'infezione Covid 19 ed alla normativa correlata, in costante evoluzione. Laddove necessario, dunque, in sintetiche postille in corsivo, sono indicate le modalità di comportamento che il Centro mette in campo per proteggere per quanto più possibile i suoi Anziani, i loro Familiari, le sue Professionalità e la Comunità tutta, nel rispetto della normativa vigente, delle linee guida e dei protocolli di gestione della pandemia indicati dalle Autorità competenti, Nazionali e Regionali.*

## 1. CHI SIAMO

Il **Centro Diurno Integrato “Mirasole”** è un servizio del gruppo Coopselios.

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A nata nel 1985. In 34 anni di attività la cooperativa si è evoluta, diventando uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona. Oggi Coopselios conta oltre 3.400 occupati, è presente in 7 regioni italiane e ha avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Quotidianamente offre i propri servizi a oltre 6.400 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione. Da oltre 30 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

## 2. MISSION E VALORI

“La persona al centro” è da sempre il caposaldo dell'agire Coopselios. Oggi il significato di questo paradigma è però diverso rispetto al passato: in un mondo in cui i bisogni sociali cambiano, mettere la persona al centro diventa un principio ispiratore sempre più ambizioso e stimolante.

Coopselios si pone al fianco dei propri destinatari ed alla loro rete familiare, fornendo una completa presa in carico per dare una risposta globale ai loro bisogni.

I principi fondamentali che guidano i nostri interventi di cura sono:

- l'assistenza come “prendersi cura” del benessere globale del residente e della sua famiglia;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo;
- la valorizzazione, il mantenimento ed il recupero delle abilità individuali;
- la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile vicini all'idea di casa;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
- la valorizzazione dei programmi di socializzazione, relazione e animazione;
- l'integrazione dei servizi con il territorio nel quale sono collocati;
- la diffusione della cultura e della memoria dei residenti come patrimonio sociale e culturale della società;
- la comprensione dei bisogni in divenire dei frequentanti e delle famiglie;
- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto assistenziale individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

### 3. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO “MIRASOLE”

#### 3.1 COS'È UN CENTRO DIURNO INTEGRATO

Come indicato nella DGR Lombardia 22.03.2002, il **Centro Diurno Integrato** (CDI) è un servizio semiresidenziale rivolto a persone anziane che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza, e con necessità assistenziali che pur superando la capacità del solo intervento domiciliare ancora non richiedono un ricovero in RSA.

Nella Rete dei Servizi rivolto alla popolazione anziana esso si colloca con funzione intermedia tra i servizi di assistenza domiciliare e quelli residenziali, con l'obiettivo primario di consentire il rallentamento dell'ingravescenza delle condizioni del frequentante in modo da allontanare per il più lungo tempo possibile l'ingresso in un servizio più intensivo e residenziale.

Il Centro Diurno può essere integrato (ovvero allocato in un plesso dove vi sia un servizio residenziale con cui, condivide alcuni servizi/interventi) o non integrato.

Per operare, tutti i Centri Diurni devono essere in possesso di **Autorizzazione al Funzionamento** rilasciata dalla ATS di competenza a cui può aggiungersi anche il **Titolo dell'Accreditamento** riconosciuto dalla Regione Lombardia.

Se Accreditato, il Centro Diurno può avere **posti contrattualizzati** con l'Agenzia della Salute di riferimento (ATS). La frequenza al Centro in virtù dell'occupazione di un posto contrattualizzato comporta una **retta di frequenza** ridotta: una parte a carico del Fondo Sanitario Regionale, l'altra delle persone frequentanti o, qualora concorrano le condizioni, a carico dei Comuni dove risiedono. In assenza di posti contrattualizzati la retta di frequenza è a totale carico del frequentante.

Le **rette a carico della persona** frequentante sono pubblicate sui siti Internet delle ATS e del Centro, così come la Carta dei Servizi.

Con specifiche figure professionali, i Centri Diurni di norma garantiscono almeno i seguenti servizi:

- Assistenziale (assistenza di base);
- Sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- Educativo- Riabilitativo (di animazione, ricreativo-culturale, occupazionale);
- Alberghiero (ristorazione, igiene ambientale).

Gli standard assistenziali (figure professionali, minutaggio/monte ore settimanale e correlata dotazione organico) sono fissati nella DGR Lombardia n.8494 del 22.03.2002.

#### 3.2 IL CENTRO DIURNO “MIRASOLE”: Caratteristiche e Finalità

##### Tipologia del Servizio e Finalità

Il Centro Diurno Integrato “Mirasole” è un presidio socio-assistenziale e sanitario a carattere semiresidenziale rivolto a persone anziane in condizione di autosufficienza parziale o totale, con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare ma che ancora non richiedono di essere inseriti in un servizio residenziale (RSA). La finalità primaria è quella di:

- dare sostegno alle famiglie nell'assistenza dell'anziano nelle fasce orarie diurne;
- garantire percorsi di cura e assistenza congrui ai bisogni di ogni frequentante.

Il Centro “Mirasole” è integrato all'attigua RSA “Baroni”. Insieme compongono il **Centro Polifunzionale “Baroni” (CPF “Baroni”)**.

### Tipologia Utenza

È possibile accogliere persone di **età superiore ai 65 anni** affette da pluripatologie cronico-degenerative, inclusa la demenza, purché senza gravi disturbi comportamentali, oppure da chi, ancora in possesso di discrete abilità e autonomie, sia a rischio di isolamento sociale e dalle cure, necessitando un intervento più intenso di quello garantito dal servizio domiciliare.

È possibile accogliere anche persone di **età inferiore ai 65 anni**, purché le condizioni complessive e i bisogni siano tali da non poter trovare accoglienza in altra tipologia di servizio e, dopo attenta valutazione, il Medico del Centro dichiara tale assimilabilità, richiedendo e ricevendo autorizzazione positiva all'ingresso in DEROGA all'ATS Città Metropolitana di Milano.

**I frequentanti devono essere residenti in Lombardia.**

### Ricettività e Convenzioni/Accreditamento

Il **Centro Diurno Integrato "Mirasole"** dispone complessivamente di **n. 30 posti**, autorizzato al funzionamento dal 2008 e accreditato da Regione Lombardia dal 2010. **Tutti i posti accreditati sono contrattualizzati.**

### Giornate e Orari di Apertura

Il Centro Diurno Integrato "Mirasole":

- **è aperto tutto l'anno;**
- **dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei giorni in cui cadono festività infrasettimanali;**
- **dalle ore 9.00 alle ore 18.00.**

In caso di necessità, è possibile fare richiesta al Responsabile del Centro Diurno di fruire di un **orario flessibile** di ingresso e/o uscita. In considerazione della richiesta e delle esigenze complessive del Centro, il Responsabile procederà alla definizione di un adeguato progetto organizzativo finalizzato ad accogliere, o meno, la richiesta.

### Prestazioni e Servizi

Il Centro garantisce i seguenti servizi:

- Sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapia);
- Educativo - Riabilitativo (animazione, ricreativo-culturale e occupazionale);
- Sostegno al contesto familiare;
- Amministrativo;
- Alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, parrucchiere/barbiere, reception/portierato).

## 3.3 CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ'

Il modello di servizio del Centro Diurno Integrato "Mirasole" opera in conformità ai seguenti standard di qualità:

### UNI EN ISO 9001:2015

Certificazione ottenuta dal 2001, identifica una serie di normative e procedure che definiscono i requisiti per la realizzazione, all'interno di un'organizzazione, di un sistema di gestione della qualità. Il principio base della qualità è di assicurare la soddisfazione del Cliente attraverso un continuo monitoraggio per il miglioramento del Servizio.

### SA 8000:2014 (SOCIAL ACCOUNTABILITY)

Certificazione internazionale che attesta l'impegno di Coopselios a perseguire concretamente gli obiettivi della tutela della salute, del benessere e delle libertà fondamentali dei lavoratori, il rispetto dei diritti e delle condizioni di lavoro, il miglioramento del dialogo sociale e della motivazione del personale.

### 3.4 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

Il Centro Diurno Integrato “Mirasole” è ubicato nella zona sud di Milano, zona Gratosoglio/Rozzano, al numero civico 57/A della Via Costantino Baroni.

Il Centro è facilmente raggiungibile:

- in auto: dalla **Tangenziale Ovest** (uscita 7 Bis “Gratosoglio/Via dei Missaglia”);
- con i mezzi pubblici: antistante alla RSA vi è la fermata dell’**autobus 79** che collega il quartiere al capolinea della **M2** (linea verde) “**Abbiategrasso**”.

### 3.5 DESCRIZIONE del CENTRO

Allocato nell’ala sinistra del Centro Polifunzionale “Baroni” e con ingresso riservato, il Centro è dotato dei **seguenti locali ad uso esclusivo**:

- Sala Soggiorno;
- Cucinetta e Zona Pranzo;
- Bagno Assistito;
- Sala per riposo pomeridiano;
- Saletta Attività Occupazionali;

A disposizione del Centro sono anche spazi e servizi dell’attigua RSA “Baroni

- Portineria/Reception;
- Palestra;
- Zona bar con distributori automatici di bevande calde, fredde e snack;
- Locale di Culto;
- Ambulatori Medici;
- Locali per il personale;
- Infermerie;
- Giardino esterno.

#### **Interno**

Il Centro ha dedicato molta attenzione allo studio, alla progettazione e realizzazione di ambienti interni “protesici” con la finalità di renderli facilmente riconoscibili e fruibili da parte dei residenti e di garantire la loro sicurezza.

Gli ambienti sono arredati per rispondere ai bisogni assistenziali e di autonomia delle persone (corrimani, ascensore interno, poltrone relax) e ai loro bisogni riabilitativi.

Sono sempre garantite le migliori condizioni di benessere microclimatico degli ambienti mediante il controllo della temperatura, dell’umidità e del ricambio dell’aria.

È altresì presente una segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione, ivi compreso l'utilizzo di bacheche informative destinate ai residenti e al personale, con particolare attenzione alla gestione corretta degli spazi e dei percorsi (sporco/pulito), delle aree soggette a isolamento dei pazienti, dei checkpoint per la vestizione e svestizione e all'accoglienza degli esterni (fornitori, familiari, mezzi di soccorso...)

### **Esterno**

Il Centro Diurno può usufruire di parcheggi (esterno e seminterrato) e di un Giardino allestito.

*A salvaguardia della salute dei frequentanti e dei residenti, al momento è sospesa la condivisione degli spazi comuni interni del CPF*

### **3.6 ARREDI E ATTREZZATURE del CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Il Centro è dotato di arredi, attrezzature e segnaletica idonea ad accogliere utenti non deambulanti e non autosufficienti, per numero e qualità congrui a quanto previsto dalla DGR 7435/2001, circ.n.33 del 10.07.2002 e circ. n.12 del 12.02.2002 Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale.

### **3.7 IL GRUPPO DI LAVORO**

Il Centro Diurno si avvale delle seguenti figure professionali:

- Responsabile del CPF "Baroni";
- Responsabile Sanitario del CPF "Baroni"
- Medico di Reparto;
- Referente di Cura ed Assistenza (RCA);
- Operatore Socio Sanitario (OSS);
- Infermiere (INF);
- Animatore (ANIM);
- Fisioterapista (FIS);
- Podologo;
- Ausiliario addetto al servizio di pulizia (AUS);
- Receptionist Front Office (FO)

Le professionalità sanitarie, sociosanitarie, riabilitative e sociali impiegate rispondono ai requisiti e agli standard quali – quantitativi prescritti dalla normativa nazionale e regionale vigente.

La loro presenza è funzionale agli obiettivi di cura dei Residenti, nel rispetto della normativa del lavoro e dei CCNL.

Nell'**Allegato "Figure professionali"** sono dettagliate qualità e quantità delle professionalità dedicate al Centro Diurno Integrato

Il **Responsabile del CPF "Baroni"** ha la responsabilità della gestione complessiva e del funzionamento del Centro Diurno Integrato "Mirasole", e funge da principale garante della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto.

I principali compiti del Responsabile sono:

- coordinare e organizzare il Servizio assicurando il rispetto degli standard di qualità e di sicurezza;
- gestire l'organizzazione e lo sviluppo delle Risorse Umane;

- organizzare e progettare le attività del Centro;
- mantenere e solidificare i rapporti con il volontariato e l'associazionismo;
- effettuare le richieste di manutenzione e degli acquisti di beni e servizi;
- accogliere la segnalazione di eventuali disservizi e suggerimenti da parte dei familiari e del residente, al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento.
- fungere da referente dei rapporti con gli Enti territoriali e istituzionali.

**Il Responsabile Sanitario del CPF "Baroni", Medico, è il responsabile istituzionale delle attività sanitarie del Centro Diurno Integrato "Mirasole"**

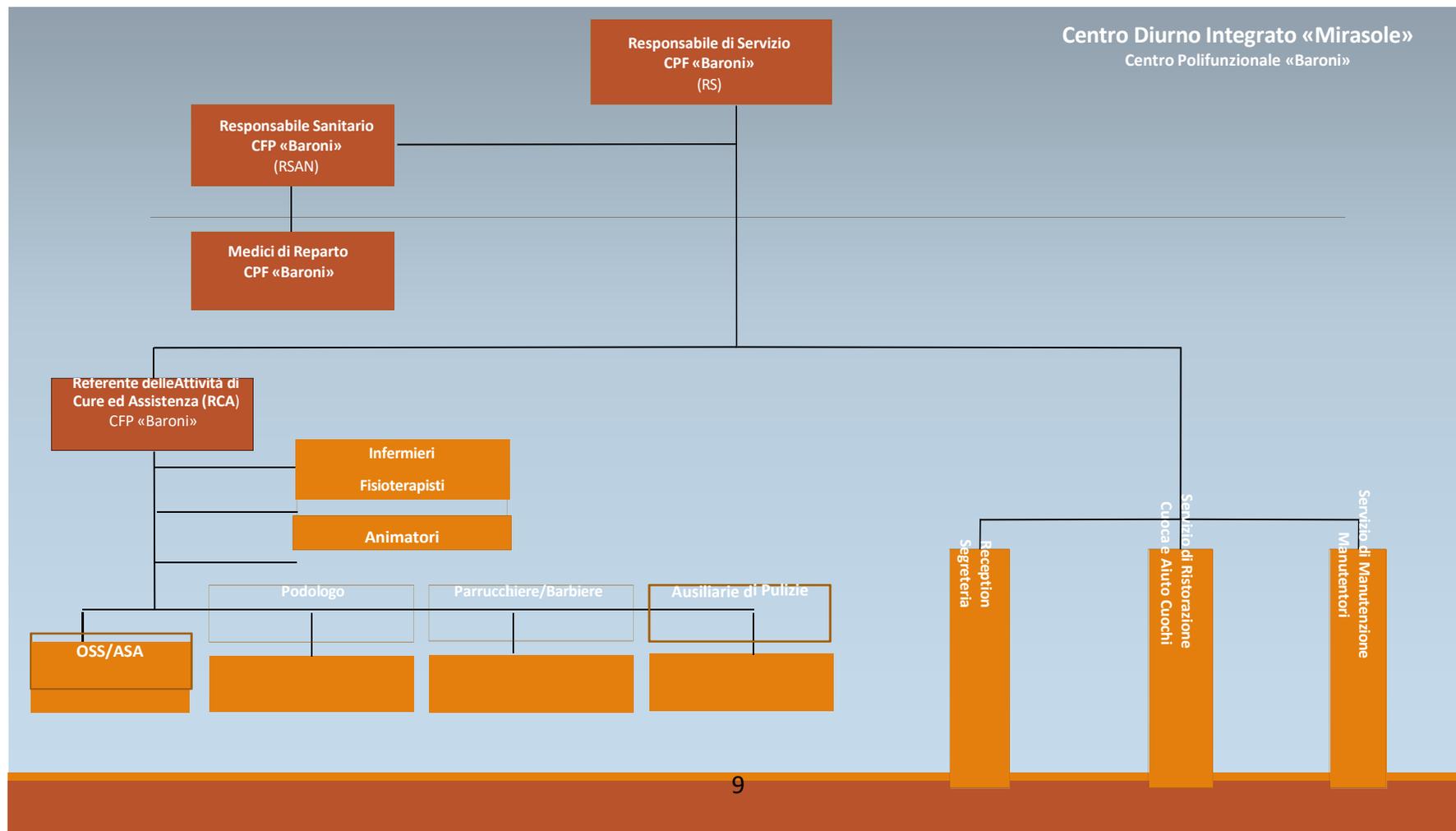
- valuta in collaborazione con il Responsabile del CPF le domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni dei residenti;
- si occupa con i colleghi medici della presa in carico, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio/ sanitaria;
- si occupa del debito informativo per gli ambiti di propria competenza;
- è il responsabile della tenuta, conservazione, archiviazione del Fascicolo Sanitario-del residente;
- è responsabile della validazione e della corretta applicazione di protocolli, linee guida, procedure interne in materia sanitaria;
- è il referente per l'applicazione di iniziative di promozione della salute e di tutela sociosanitaria;
- vigila sugli aspetti igienico-sanitari, sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione socio-sanitaria, sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari.

**Il RCA/Referente ICA** collabora con il Responsabile Sanitario e con il Responsabile della CPF per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo del Centro Diurno Integrato. I loro principali compiti sono:

- coordinamento del progetto di inserimento e presa in carico del nuovo frequentante;
- organizzazione e controllo dei servizi sanitari, sociosanitari e riabilitativi;
- stesura dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro del personale;
- raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti da parte di familiari e dei frequentanti;
- organizzazione delle attività e supervisione della loro corretta implementazione in ogni nucleo;
- promozione della qualità di vita del frequentante;
- approvvigionamento prodotti di consumo, presidi, farmaci, parafarmaci, etc.

Le **altre figure professionali** garantiscono le attività correlate al loro profilo sanitario, sociosanitario, riabilitativo, erogando prestazioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di cura definiti per ciascun frequentante.

**ORGANIGRAMMA**



### 3.8 MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutti i lavoratori sono muniti di cartellino di riconoscimento individuale con foto, nome, cognome, qualifica, per garantirne l'identificazione.

I professionisti sanitari, sociosanitari e ausiliari sono inoltre identificabili dal diverso colore e dalle caratteristiche dell'abbigliamento che indossano, ovvero:

- camice bianco: Medico e Responsabile Sanitario
- divisa bianca con colletto blu: Referente di Cura e Assistenza (RCA/ICA)
- divisa blu: Infermieri;
- divisa verde: Operatori Addetti all'Assistenza (ASA) e Operatori Socio-Sanitari (OSS)
- polo blu: educatori e animatori
- divisa gialla: ausiliari addetti alle pulizie e guardaroba
- polo azzurra: Fisioterapisti

## 4. COME ACCEDERE

### 4.1 MODALITÀ DI ACCESSO

Per l'accoglienza degli anziani è necessario presentare **domanda d'ingresso** sul modulo reperibile alla Reception del Centro Polifunzionale o sul sito dell'ATS Città Metropolitana di Milano. Alla domanda andranno allegati le fotocopie dei documenti indicati nell'allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato "Elenco documenti, materiali, indumenti, esami per accesso al Servizio")

Sarà il Responsabile Sanitario a valutare la domanda d'ingresso. A seguito di una valutazione positiva, la domanda sarà inserita nella Lista di Attesa del Centro Diurno Integrato, la cui gestione è in capo all'Assistente Sociale del Centro Polifunzionale o, in sua assenza, al Responsabile del Centro medesimo.

Previa appuntamento, potranno essere organizzate visite di pre-ingresso finalizzate a visionare gli ambienti del Centro, a rispondere ad ogni richiesta di informazione, ad accrescere la reciproca conoscenza

A seguito alla disponibilità di un posto, l'Assistente Sociale o il Responsabile del CPF provvederà a contattare il familiare/caregiver che ha presentato la domanda di accoglienza per fissare un colloquio finalizzato all'inserimento dell'utente e ad adempiere agli obblighi burocratici correlati:

- sottoscrizione del contratto di accoglienza e degli allegati
- autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR Privacy
- accettazione e sottoscrizione della presente Carta dei Servizi
- indicazioni per versamento di copia del deposito cauzionale infruttifero

L'ingresso potrà così avvenire entro pochi giorni dalla firma del contratto.

Il firmatario del contratto di accoglienza si impegnerà a consegnare al Centro Polifunzionale i seguenti documenti in copia:

- documentazione del frequentante:
  - documento di identità e Carta Nazionale dei Servizi
  - documentazione sanitaria recente e terapia in atto
  - decreto di nomina dell'amministratore di sostegno o di altra figura di tutela giuridica (se presente)
  - assegnazione di presidi di proprietà dell'ATS (carrozine, bascule...)

- documentazione del garante:

- documenti personali (documento di identità e Carta Nazionale dei Servizi o codice fiscale);
- IBAN;
- atto di delibera di impegno di spesa per l'integrazione della retta da parte del Comune (quando prevista).

Se l'Anziano è assistito dal Comune di residenza, dovranno essere poi consegnate ulteriormente: lettera del Comune di autorizzazione all'inserimento nella Residenza; impegno di spesa per l'integrazione della retta.

È possibile avere accesso alle informazioni e alla documentazione necessaria attraverso:

- consultazione del sito internet di Coopselios: [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com) alla pagina: Area Anziani
- richiesta tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi mail: [rsa-baroni@coopselios.com](mailto:rsa-baroni@coopselios.com) e [direzione-lombardia@coopselios.com](mailto:direzione-lombardia@coopselios.com)
- altri canali informativi messi a disposizione dalla Regione e dall'ente territorialmente competente attraverso il sito internet dedicato ai Centri Diurni.

In questa fase sarà individuata dal garante del contratto una figura di riferimento (caregiver), indentificata e certificata, che si porrà come unico intermediario fra il Centro e i congiunti del frequentante, in particolare con delega per i seguenti aspetti:

- comunicazioni di tipo amministrativo relative all'Utente (cambio di residenza, variazione recapiti telefonici, etc.);
- comunicazioni, consegna, sottoscrizione e aggiornamento di alcuni documenti relativi all'assistito (PI/PAI, consensi).

In caso di assenza di delega per gli aspetti menzionati e per gli adempimenti di natura economica e finanziaria la responsabilità resterà in capo al firmatario del contratto (garante).

#### 4.2 LISTA D'ATTESA

L'inserimento della domanda di ammissione nella lista d'attesa del Centro Diurno Integrato è subordinata al parere positivo di idoneità dell'utente, espresso dal Responsabile Sanitario sulla base delle informazioni socio/sanitarie ivi contenute e delle caratteristiche del Servizio.

Nel caso in cui la domanda di ospitalità fosse ritenuta non idonea, il richiedente ne riceverà tempestiva comunicazione.

I criteri generali di prelazione per la costituzione della graduatoria della lista di attesa e di inserimento in RSA sono i seguenti:

- rilevanza dei bisogni sanitari e sociali;
- quantità/qualità delle risorse familiari di supporto;
- residenza lombarda e compimento del 65esimo anno di età;
- compatibilità delle caratteristiche dell'anziano con l'organizzazione del CDI;
- data di presentazione della domanda.

Più precisamente:

- è considerata prioritaria la mancanza di una adeguata rete familiare/amicale di supporto a fronte di rilevanti bisogni socio-assistenziali e sanitari;
- è attentamente valutata la compatibilità tra le caratteristiche e le esigenze dell'anziano con la tipologia e l'organizzazione Centro Diurno Integrato. In particolare per i richiedenti affetti da patologie di decadimento cognitivo, potenziali affetti da Morbo di Alzheimer o da patologie psichiatriche, è attentamente verificata e valutata la loro condizione, al fine di permettere, se possibile, un corretto inserimento e rispondere in modo adeguato ai loro bisogni. Il Centro, nel caso, si riserva anche la possibilità di effettuare una visita domiciliare, al fine di valutare con attenzione la situazione clinica.
- Per casi giudicati di gravità equivalente farà fede il numero di protocollo attribuito alla domanda presentata.

#### 4.3 CONTRATTO DI ACCOGLIENZA E RETTE

È prevista la sottoscrizione di un contratto di frequenza al momento dell'ingresso, redatto in conformità alla normativa di settore, per la regolazione degli aspetti patrimoniali, amministrativi e legali relativi alla erogazione del servizio. (Allegato – “Contratto di Accoglienza”)

L'ingresso è subordinato al corretto adempimento degli obblighi contrattuali, con l'impegno al pagamento degli oneri relativi alla retta, al versamento del deposito cauzionale e al rispetto del “**Regolamento Interno del Centro**” (Allegato - “Regolamento interno del Centro”)

È onere dell'Utente fornire ai Comuni di residenza tutta la documentazione necessaria al fine di ottenere eventuali contributi spettanti.

La retta viene calcolata mensilmente sulla base delle giornate di presenza del frequentante.

L'importo della retta giornaliera viene annualmente aggiornato sulla base delle variazioni degli indici ISTAT e in circostanze ed eventi normativi particolari. Coopselios si impegna a darne l'opportuna comunicazione, nei tempi e modi stabiliti dal contratto.

Ogni mese Coopselios si impegna ad emettere regolare fattura per le prestazioni erogate. Le modalità di pagamento sono descritte nell'art.6 del “Contratto di Accoglienza”

Nell'Allegato – “Retta di Frequenza e Servizi/Prestazioni” è indicata la **retta giornaliera** attualmente in vigore (**dovuta dal frequentante, già al netto del Contributo Sanitario Regionale**), i servizi/prestazioni incluse nella retta base e quelle accessorie a pagamento.

#### 4.4 DEPOSITO CAUZIONALE

Prima dell'ingresso al Centro Diurno Integrato, il frequentante è tenuto al pagamento del deposito cauzionale infruttifero indicato nell'Allegato “Rette di Frequenza/Tariffe servizi”. Tale importo sarà restituito dopo le dimissioni, salvo situazioni di morosità.

#### 4.5 DETRAZIONI FISCALI

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria sostenuta dal frequentante.

Coopselios si impegna ogni anno a rilasciare la certificazione della retta a fini fiscali nelle modalità e secondo i termini stabiliti dalla normativa di riferimento.

## 5. INGRESSO E SOGGIORNO NEL CENTRO DIURNO

Il giorno dell'ingresso l'anziano e la sua famiglia sono accolti dai professionisti della Residenza che provvederanno ad agevolarne l'inserimento in modo graduale e con tutte le attenzioni necessarie.

Dopo la visita medica generale è aperto un Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale (FASAS) nominativo che documenterà tutto il percorso di cura e gli interventi che saranno assicurati al residente durante il suo soggiorno.

*L'ingresso di un nuovo frequentante avverrà nel rispetto delle procedure di sicurezza previste dal Centro Polifunzionale "Baroni", in coerenza con la normativa nazionale e regionale vigente.*

*Al primo ingresso al Centro la Struttura si fa carico di effettuare un tampone rapido al nuovo ospite.*

### 5.1 PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

Al momento dell'ingresso i professionisti del Centro eseguono una valutazione multidimensionale dell'anziano. Sulla base degli esiti della valutazione, delle autonomie ancora presenti, dei desideri e delle abitudini, l'équipe (Responsabile Sanitario, Responsabile di Cura e Assistenza, Operatore Socio Sanitario, Animatore, Fisioterapista) predispone il **piano di lavoro personalizzato** e inserisce il nuovo frequentante nei programmi generali delle attività socio- assistenziali, sanitarie e riabilitative del Centro.

Un mese dopo l'ingresso, l'équipe definisce e redige il PI/PAI sistematizzando le informazioni raccolte:

- mediante l'osservazione dell'Anziano ed il monitoraggio delle sue condizioni generali;
- attraverso l'utilizzo di strumenti specialistici di valutazione.

Il PAI formalizza gli obiettivi che si intendono raggiungere per garantire la migliore qualità di vita e il benessere dell'Anziano. Il PAI, una volta redatto, viene divulgato a tutto il personale, per garantire la condivisione degli obiettivi e informare circa le attività da svolgere.

Viene verificato almeno semestralmente, salvo cambiamenti delle condizioni del frequentante che ne richiedono una immediata revisione.

A tutte le fasi di stesura e verifica del PAI si invita alla partecipazione attiva della famiglia e, quando possibile, dello stesso Utente.

### 5.2 DIMISSIONI

L'utente che non vuole più frequentare il Centro Diurno Integrato deve darne comunicazione al Responsabile di Servizio secondo le modalità previste nel Contratto di Accoglienza (almeno 8 giorni di preavviso).

Come indicato nel Contratto di Accoglienza, la frequenza può essere interrotta anche in caso di:

- mancato pagamento della retta mensile e/o di quant'altro dovuto;
- impossibilità del Centro di rispondere in modo adeguato alle mutate condizioni psicofisiche dell'Utente.

La Struttura fornisce i seguenti documenti:

- Documenti in originale degli ospiti
- Relazione medica
- Scheda di dimissione infermieristica e fisioterapica

## 6. I SERVIZI

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al **Responsabile del Centro Polifunzionale "Baroni"** che, unitamente allo staff multidisciplinare dedicato al Centro Diurno, pianifica e costruisce le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

Il Responsabile è il garante della gestione complessiva del Centro Diurno Integrato, in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto.

Nel Centro Diurno Integrato sono offerti i servizi di seguito descritti

### *Assistenza Medica*

Il Servizio garantisce la valutazione dei bisogni globali sanitari dell'Anziano nonché il raccordo con il suo Medico Curante in caso di necessità (scambio informativo, aggiornamenti condizioni, verifica farmaci). La loro presenza è indicata nell'Allegato "Figure Professionali"

Il personale medico è a disposizione dei familiari durante gli orari di presenza esposti in bacheca per appuntamento telefonico.

### *Servizio Infermieristico*

Gli infermieri assicurano la somministrazione delle terapie prescritte dal Medico Curante del frequentante e delle medicazioni, garantendone la sorveglianza sanitaria per quanto di competenza (periodica rilevazione dei parametri vitali).

Il gruppo infermieristico è coordinato dal **Responsabile di Cura e Assistenza (RCA)** e opera in stretta sinergia con quello socio-assistenziale con cui definisce la pianificazione degli interventi in relazione agli obiettivi fissati da ciascun PI/PAI. La loro presenza è indicata nell'Allegato "Figure Professionali"

### *Servizio di Riabilitazione e Riattivazione*

I terapisti della riabilitazione (fisioterapisti) operano allo scopo di preservare e mantenere, nonché recuperare, le autonomie funzionali dei frequentanti, attraverso attività individuali e/o di gruppo, in collaborazione con le altre figure professionali. La loro presenza è garantita nelle giornate indicate nell'Allegato "Figure Professionali".

A disposizione del Centro vi è anche la Palestra del CPF "Baroni", adeguatamente attrezzata, in cui il Fisioterapista può organizzare l'attività riabilitativa e di mantenimento per i frequentanti.

Oltre all'intervento riabilitativo diretto agli Anziani, il servizio garantisce anche attività di supporto e formazione agli operatori per garantire continuità nelle azioni di riattivazione e movimentazione.

### *Servizio Socio Sanitario*

Il servizio viene garantito dagli operatori socio sanitari (OSS). L'attività è volta a soddisfare i bisogni primari del frequentante, favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni sono erogate secondo quanto previsto dal Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) predisposto dall'équipe del Centro Diurno. Essi contribuiscono alla rilevazione quotidiana del bisogno anche psicofisico (stato di salute, malessere, dolore) ed attuano i loro interventi con la finalità di preservare la qualità della vita dell'Anziano.

In particolare, sono garantite le seguenti prestazioni:

- bagno settimanale;
- aiuto alla fruizione dei servizi igienici;

- aiuto per l'assunzione di cibi e bevande;
- aiuto per la deambulazione e la mobilitazione;
- sorveglianza

La presenza degli Operatori Socio Sanitari è indicata nell'Allegato "Figure Professionali".

#### ***Servizio di Animazione ricreativo- culturale e occupazionale***

Il Servizio incentiva la partecipazione e l'inserimento dell'Anziano nel contesto sociale attraverso attività di animazione, stimolazione cognitiva e sensoriale, attraverso l'utilizzo di terapie non farmacologiche.

Il Progetto di Animazione del Centro Diurno è il risultato di un percorso che coinvolge tutte le figure professionali vicine all'Anziano attraverso le quali è possibile individuare bisogni, stabilire obiettivi, promuovere strategie. Lo scopo è quello di favorire un miglioramento complessivo della qualità della vita dell'anziano tramite il recupero ed il rafforzamento dell'identità personale e delle abilità ancora presenti.

Il programma di animazione proposto prevede lo svolgimento quotidiano di diverse attività ricreativo-culturali e occupazionali, individuate in accordo alle aspettative/preferenze e ai bisogni degli Anziani. Il programma è periodicamente aggiornato e affisso in bacheca (giorno, ora, tipologia) a garanzia della più ampia diffusione e partecipazione.

L'attività di animazione è progettata, pianificata e svolta dall'Animatore che vi provvede con il supporto degli operatori del Centro Diurno.

#### ***Servizio di Supporto al contesto familiare***

Garantiti dall'équipe del Centro Polifunzionale e dalle professionalità del Centro Diurno Integrato, il servizio consiste nell'offerta di interventi di informazione/formazione ai familiari/caregiver degli anziani frequentanti, finalizzati a favorire la permanenza dell'anziano al domicilio per il più lungo tempo possibile attraverso:

- indicazioni sull'adattamento degli ambienti della casa;
- indicazioni sulle strategie da adottare per sostenere le autonomie ancora presenti o compensare quelle perse;
- apprendimento di strategie per supportare le risorse assistenziali della famiglia

## **7. SERVIZI ALBERGHIERI E ACCESSORI**

I servizi di natura alberghiera e accessori si articolano in:

- servizio di ristorazione
- servizio di pulizia
- servizio di manutenzione
- servizi di reception/front office
- servizio di assistenza e conforto spirituale

#### ***Servizio di Ristorazione***

Il servizio, affidato a una ditta di ristorazione esterna, provvede giornalmente alla preparazione dei pasti, direttamente nella cucina centrale del Centro Polifunzionale e alla distribuzione al Centro Diurno tramite l'ausilio di carrelli termici che mantengono inalterate le sue caratteristiche.

Il menù, articolato su quattro settimane e sulle stagioni, tiene conto, oltre che delle esigenze nutrizionali, delle preferenze dei frequentanti e delle prescrizioni mediche, assicurando un corretto apporto calorico e l'utilizzo di prodotti selezionati e certificati. (Allegato "Menù tipo").

Il menù settimanale è esposto nelle bacheche dedicate in modo ben visibile.

Il servizio di ristorazione è monitorato dal Responsabile Medico del CPF, il quale predispone, in base alle necessità, menu personalizzati e diete speciali (per disfagici, diabetici...)

Sono inoltre previsti dei menu speciali in occasione di feste importanti o per attività animative organizzate (per es. menu regionali)

L'assistenza diretta sui pasti, per i residenti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del Centro Diurno. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando i frequentanti ad assumere liquidi con regolarità.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30 (per gli anziani che non l'hanno consumata a casa);
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- merenda dalle 15.00 alle ore 16.00.

### ***Servizio di Pulizia e Sanificazione locali***

La pulizia e la sanificazione dei locali del Centro Diurno Integrato è affidata al personale ausiliario del Centro Polifunzionale e consiste nella pulizia e sanificazione quotidiana degli spazi ad uso esclusivo del Centro e di quelli in comune con la RSA. Sono programmati interventi di pulizia straordinaria (semestrali e al bisogno)

### ***Servizio di Manutenzione***

Il servizio manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti e delle attrezzature, conformemente a quanto richiesto dalle normative vigenti, è affidato a ditte specializzate esterne.

È inoltre garantita la reperibilità in tutte le fasce orarie in caso di urgenza per guasti agli impianti o emergenze particolari.

### ***Servizio Trasporto***

Il Centro **non garantisce direttamente** il trasporto nei percorsi casa/Residenza/casa.

Il servizio può essere garantito da una ditta esterna specializzata, attivabile direttamente dai familiari e con oneri a proprio carico.

### ***Servizio di Reception/Front Office***

Il servizio di reception si cura dell'accoglienza e di far conoscere ai visitatori la realtà operativa del Centro Polifunzionale.

La Reception è operativa dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00, sabato e domenica dalle ore 9.00 alle ore 19.00 (pausa dalle 13 alle 13.30) presidiata da personale disponibile a fornire informazioni, compresa la divulgazione di materiale informativo riguardo servizi e prestazioni offerte dal Centro.

Precisiamo che è attivo anche un servizio di **CALL CENTER** al n. **02/300.830.90** capace di guidare l'utente verso la giusta risposta ad ogni sua esigenza (domande di ospitalità, tempistiche, esigenze amministrative, reclami, contatti con le professionalità del Centro e con i familiari).

*L'ingresso nella Residenza è possibile previo appuntamento e con il possesso di mascherina chirurgica indossata.*

### ***Assistenza e conforto spirituale***

Il Centro assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Viene garantita la Messa e/o momento di preghiera secondo il rito cattolico, il venerdì alle ore 16.

Su richiesta e accordi presi direttamente dall'anziano o dalla sua famiglia il Centro può accogliere ministri delle varie religioni per fornire assistenza e conforto spirituale.

*Il Servizio può essere sospeso dal Responsabile Sanitario nella modalità di gruppo, in relazione all'evoluzione dell'emergenza. È comunque sempre possibile fruirla in modalità alternative, di norma al bisogno e individuali, purché il ministro del culto sia in possesso mascherina chirurgica.*

## **8. ALTRI SERVIZI**

### ***Biblioteca:***

È possibile la consultazione di riviste, giornali e libri collocati nel Centro Diurno e nei saloni comuni.

### ***Televisione:***

Nel Centro Diurno integrato sono presenti apparecchi televisivi

### ***Fornitura di presidi, ausili, farmaci e parafarmaci***

La fornitura è a carico dei frequentanti che periodicamente devono consegnare al Centro i presidi per l'incontinenza e gli ausili loro assegnati dall'ASST (se aventi diritto) o personali.

Per quanto attiene i Farmaci, essi sono prescritti dal Medico Curante del frequentante e devono essere consegnati agli Infermieri del Centro per la loro somministrazione secondo Piano Terapeutico indicato nella documentazione sanitaria d'ingresso. Ogni variazione del Piano Terapeutico prescritto dal Medico curante deve essere tempestivamente comunicato al Centro, unitamente alla consegna degli eventuali nuovi farmaci.

Il materiale di medicazione estemporaneo è garantito gratuitamente dal Centro Diurno. Rimane a carico del frequentante o, se avente diritto, dell'ATS, quello prescritto dal Piano Terapeutico del Medico Curante o dello Specialista di riferimento.

## 9. LA GIORNATA TIPO E LE RELAZIONI CON I FAMILIARI

### 9.1 LA GIORNATA

L'organizzazione della giornata e delle attività è strutturata tenendo conto delle esigenze dell'Anziano, nel rispetto dei suoi tempi e bisogni.

#### *Mattina*

- **Accoglienza e prima colazione** (accoglienza dalle ore 9:00 servizio prima colazione 9.15). La prima colazione sarà servita a quegli anziani che non l'abbiano consumata a casa. 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 e dialoga con loro, non solo per instaurare una relazione con e fra 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 anziani anche di altri avvenimenti particolari previsti per la giornata. Viene inoltre presentato il menù del giorno con le diverse opzioni, all'interno delle quale i presenti sono invitati a fare la loro scelta.
- **Sezione centrale della mattinata.** Sono svolti i diversi programmi di attività indicati nella pianificazione quotidiana e di quelli a cadenza periodica nei diversi giorni della settimana, a cura delle diverse professionalità del Centro anche in modo integrato:
  - sorveglianza;
  - assistenza per accogliere i bisogni primari (accompagnamento in bagno – programmato per il recupero della continenza - e al bisogno);
  - deambulazione assistita (per sollecitare o mantenere le autonomie di spostamento);
  - riattivazione funzionale e/o cognitiva individuale e/o di gruppo (in palestra o nella sala del Centro, in relazione alla tipologia degli interventi e degli obiettivi: fisioterapia, atelier/laboratori artistico-culturali e/o di riattivazione cognitiva, etc.);
  - ludico-ricreative in piccolo o grande gruppo (giochi, canto, etc)
- **Pranzo (servito dalle ore 12:00 alle ore 12:45).** Gli anziani vengono accompagnati in sala da pranzo dove consumano il pasto, vigilati e, al bisogno, supportati nell'assunzione dei cibi e delle bevande. È prevista la somministrazione delle eventuali terapie (a cura dell'Infermiere).

#### *Pomeriggio*

- **Riposo (dalle ore 13.00/13.15).** Dopo l'igiene post pranzo e l'invito o accompagnamento al bagno, gli anziani possono riposare sulle poltrone reclinabili della zona riposo, di norma sino alle 14.00/14.15.
- **Sezione centrale del pomeriggio.** Dopo il riposo, si procede con il programma di attività pianificate per la giornata:
  - assistenza per accogliere i bisogni primari (accompagnamento in bagno, cambio presidi per l'incontinenza, bagno assistito settimanale)
  - riattivazione funzionale e cognitiva di gruppo (ginnastica dolce) e/o atelier-laboratori artistico-culturali e/o, visione film e gruppo lettura;
  - consumazione merenda (ore 16)

- **Preparazione per il ritorno a casa (chiusura Centro alle ore 18:00).** A seconda degli orari di rientro (scaglionati), in prossimità dell'orario gli anziani sono informati dell'imminente rientro a casa e aiutati nella preparazione (riordino effetti personali, riordino della persona e degli effetti personali). Al momento del saluto, gli operatori e i familiari/caregiver si scambiano eventuali informazioni salienti. In particolare, gli operatori comunicano eventuali informazioni significative riguardo all'anziano e/o a fatti accaduti nella giornata al Centro. Se necessario, gli operatori collaborano con i familiari/caregiver per la sistemazione dell'anziano sul mezzo di trasporto.

## 9.2 LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA

La Residenza si impegna a garantire una relazione costante e proficua con la famiglia con l'organizzazione periodica di eventi.

In particolare vengono organizzati:

- **momenti di coinvolgimento nella valutazione della qualità del servizio** attraverso la compilazione di un questionario annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto, su PIATTAFORMA ONLINE, su **latuaopinione.coopselios.com** inquadrando un apposito QR code, presente sul volantino affisso in RSA oppure su apposita SCHEDA QUESTIONARIO, fornita ai familiari dalla Reception della Struttura. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.
- un **colloquio individuale** prima dell'inserimento e per informare delle modalità di relazione fra la famiglia e il servizio;
- almeno **due incontri** all'anno con tutti i familiari dei frequentanti per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per i residenti;
- **incontri individuali programmati nell'arco dell'anno** per la redazione del PAI per rendere i familiari protagonisti ed integrati nel processo di cura, sostenerli attraverso l'offerta di supporto emotivo, condivisione di informazioni, strategie e conoscenze, condividere le scelte assistenziali;
- **incontri individuali** o **colloqui telefonici** per informare tempestivamente i familiari sugli eventi rilevanti del processo di cura;

Il CPF favorisce la costituzione di gruppi di miglioramento, comitati di familiari e anziani allo scopo di ricevere suggerimenti e proposte di migliorie alla qualità del servizio stesso.

## 9.3 NORME DI COMPORTAMENTO

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate su comportamenti di rispetto e cortesia reciproci, per garantire al proprio caro il migliore percorso di cura. Il "**Regolamento interno del Centro Diurno Integrato**" disciplina le regole di comportamento nel servizio a cui tutti i FR e familiari devono attenersi. (Allegato – "Regolamento Interno del Centro Diurno Integrato")

## 9.4 NORME DI SALVAGUARDIA

Durante la permanenza nel Centro Diurno Integrato Coopselios non assume responsabilità alcuna per i valori e gli oggetti conservati personalmente dagli anziani. Si consiglia a riguardo di non portare somme di denaro e/o oggetti di valore.

Coopselios non rimborsa lo smarrimento e la rottura di occhiali, protesi dentarie e acustiche, salvo non sia dimostrata la responsabilità diretta e nominativa del personale di assistenza. In quest'ultima ipotesi l'anziano, il familiare stretto, il garante o l'amministratore di sostegno potranno richiedere il rimborso forfettario della somma sostenuta per l'acquisto di una nuova protesi nei limiti previsti da apposita procedura aziendale

Coopselios non è responsabile in caso di eventi dannosi derivanti dal consumo da parte dei residenti di alimenti

di provenienza esterna.

In caso di ricovero ospedaliero d'emergenza, il personale del Centro ne darà tempestiva comunicazione ai familiari referenti o chi per essi. Competono ai familiari o chi per essi gli adempimenti assistenziali dal momento del ricovero presso il presidio ospedaliero.

## **10. VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE**

### ***Incontri con i familiari***

Il Responsabile di 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. L'equipe si impegna, nel corso delle riunioni, degli incontri individuali o in altre sedi o con altri strumenti che verranno individuati, a restituire a tutti i portatori di interesse l'esito delle azioni di miglioramento intraprese.

### ***Procedure di reclamo***

L'anziano o i suoi familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogni qualvolta si verifichi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei Servizi (Allegato – "Modulo di Reclamo") e reperibile all'ingresso di ogni Residenza o mediante mail da inviare a: [ufficioqualita@coopselios.com](mailto:ufficioqualita@coopselios.com) In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile di Servizio, **entro 7 giorni** dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari. 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.

### ***Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e dei residenti***

Coopselios effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie. La sistematica analisi da parte delle direzioni tecniche, il confronto tra le strutture consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici. I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita dai residenti e familiari.

La rilevazione si svolge attraverso la compilazione di un questionario annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto, su PIATTAFORMA ONLINE, su [latuaopinione.coopselios.com](http://latuaopinione.coopselios.com) inquadrando un apposito QR code, presente sul volantino affisso in RSA oppure su apposita SCHEDA QUESTIONARIO, fornita ai familiari dalla Reception della Struttura. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.

### **Allegati alla carta dei servizi Indagine di gradimento, scheda reclamo e scheda suggerimento proposte ed elogi**

Coopselios svolge periodicamente in tutte le RSA indagini sul benessere organizzativo e l'analisi dello stress da lavoro correlato applicando le linee guida ISPELS. I risultati vengono diffusi all'interno dell'organizzazione e qualora sia necessario, vengono intraprese le necessarie azioni correttive per eliminare/ridurre il fenomeno

### **10.1 TUTELA GIURIDICA**

Il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica che prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca, sostenendolo nelle decisioni che riguardano salute e patrimonio, all'anziano, allo scopo di tutelarne i diritti, con la supervisione

del Giudice tutelare.

Tale istituto è rivolto ai frequentanti che hanno perso le loro autonomie decisionali e non sono più in grado di esercitare autonomamente i propri diritti e i propri interessi personali e patrimoniali.

A partire dalla fase di pre-ingresso il Centro Polifunzionale fornisce informazioni utili e il supporto necessario per agevolare i familiari nell'eventuale decisione di avviamento delle pratiche burocratiche di nomina di amministratore di sostegno.

## 10.2 MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTI E DI ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso alla documentazione sociale e sanitaria, ovvero: il rilascio di copie fotostatiche, la visione di documenti, la comunicazione informativa, è ammesso ai seguenti soggetti legittimati:

- tutore
- amministratore di sostegno
- terze persone purché 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 agli atti e il rilascio della documentazione deve essere effettuata in forma scritta su apposito modulo e consegnata al seguente indirizzo mail: [customercare@coopselios.com](mailto:customercare@coopselios.com). Il rilascio delle copie della documentazione richiesta avverrà **entro 7** giorni dalla data di richiesta, dopo aver sostenuto il pagamento delle spese di cancelleria dovute.

L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal Responsabile del procedimento.

Per i costi, fare riferimento all'allegato della carta dei servizi "Rette di ospitalità e servizi/prestazioni – Tariffe".

## 10.3 ASSICURAZIONI

Coopselios provvede annualmente a stipulare e rinnovare idonea polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il Centro Polifunzionale non risponde:

- dello smarrimento di capi personali dell'anziano non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'inserimento e per ogni successivo reintegro da parte della famiglia;
- dello smarrimento/ deterioramento/ logorio di effetti personali se non direttamente imputabili al personale del Centro Polifunzionale.

## 10.4 PRIVACY

Coopselios garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili del frequentante e dei familiari avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 679/2016).

L'autorizzazione al consenso al trattamento dei dati è richiesta da Coopselios al frequentante e al garante contestualmente con la consegna dell'informativa. (Allegato – "Tutela Privacy")

## 11. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

I residenti 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 d'energie e d'esperienza del quale la società può avvalersi.

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 e 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 e 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 a 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, residenze sanitario-assistenziale, scuole, servizi di trasporto 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, laddove 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 sociale", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, laddove 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, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a 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** 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). 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 e al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>Le Società e le istituzioni hanno il dovere</b>
<i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi a essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
<i>Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
<i>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</i>	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 venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità
<i>Di conservare la libertà di scegliere di vivere</i>	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 abbandonato.
<i>Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	Di fronte 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.
<i>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
<i>Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.</i>	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, 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 riconosciuta 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, 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.