Carta dei Servizi

Redatta il 02 Gennaio 2020

IL CENTRO

CDI

"Centro Diurno Integrato"

Prima Stesura
Gennaio 2020

Via I Maggio, 10
21046 Malnate (VA)
Tel. 0332-426002
Fax. 0332-424889
Cell. 345-557561

Revisione
Gennaio 2026

Gentile Signora, Egregio Signore,

il documento che Le è stato consegnato rappresenta una guida per conoscere meglio il nostro Ente, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere in modo adeguato ai suoi bisogni. Il nostro lavoro è infatti quello di far sì che il nostro rapporto con Lei sia il più gradevole possibile e per questo i suggerimenti, che Lei o i suoi famigliari vorrete comunicarci, sono un importante contributo e uno stimolo a migliorare.

La legge 328 del 8 novembre 2000, legge quadro sui Servizi Sociali, individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti "(art.13, comma 1) Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e rappresenta un requisito per l'accreditamento regionale dell'unità d'offerta, ai sensi delle DGR 3540 e DGR 3541 del 30.5.12 e 3584 del 6.6.12.

La Carta dei Servizi non è quindi un semplice opuscolo informativo dove trovare una serie di notizie utili, ma uno strumento che Le consentirà di contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda, e più in generale di partecipare attivamente alla vita di questo Ente. Tale documento è quindi, un vero e proprio contratto tra l'Ente e l'Utente.

IL PRESIDENTE



Sommario

PREMESSA

1) Descrizione dell'unità d'offerta
2) Modalità d'accesso e assenze
3) Gestione della lista d'attesa
4) Presa in carico e dimissione/ continuità assistenziale
5) Programmazione tipo della giornata
6) Orari
7) Come raggiungerci
8) Rette e servizi accessori
9) Gestione segnalazione/reclami
10) Gestione e modalità di riconoscimento degli operatori
11) Rilascio dichiarazione prevista ai fini fiscali
12) Documentazione socio-sanitaria
13) Sicurezza
14) Tutela della privacy
15) Rilevazione e soddisfazione degli utenti

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

ALLEGATI

- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione (utenza/famigliari)
- Scheda di rilevazione di apprezzamenti/reclami
- Menù tipo

Premessa

Il Centro S.R.L Impresa Sociale (nel seguito, indicata come Il Centro) è un'azienda iscritta presso la Camera di Commercio di Varese con nr VA-374629 nella sezione speciale di Impresa Sociale, che esplica la propria attività nel settore assistenziale e sanitario con l'obiettivo di rispondere ai bisogni concreti del territorio, con particolare riferimento al Comune di Malnate e Comuni limitrofi.

In particolare, Il Centro svolge come da statuto articolo 2:

- Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 08 novembre 2000, n. 328 e successive modificazioni, interventi servizi e prestazioni di cui alla Legge 5 febbraio 1992 n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni.
- Interventi e prestazioni sanitarie, prestazioni socio sanitare.
- Educazione, istruzione e formazione professionale nonché' attività culturali di interesse sociale con finalità educativa.
- Interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e delle risorse naturali, con esclusione di attività, esercitata abitualmente di raccolta e riciclaggio di rifiuti urbani, speciali e pericolosi.
- Interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio.
- Formazione universitaria e post-universitaria
- Ricerca scientifica di particolare interesse sociale

Gestione di strutture quali centri diurni integrati, centri disabili, poliambulatori polispecialistici ed altre dedicate al soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari-assistenziali dei propri soci nonché' servizi di assistenza domiciliare, i costi sono riportati nel tariffario della struttura (vedi allegato 3).

DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

- **CRITERI DI ACCOGLIENZA, POSTI ACCREDITATI E SPAZI**

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è una struttura semiresidenziale che accoglie anziani autosufficienti o con una limitata autonomia per l'intero arco della giornata.

Gli spazi dedicati al Centro Diurno Integrato, si collocano al primo piano della palazzina dell'SOS di Malnate in via 1º Maggio,10. Il CDI collegato da ascensore e mette a disposizione 25 posti accreditati, destinati a persone con compromissioni dell'autosufficienza e precisamente:

- Pluri-patologie cronico degenerative, fra le quali anche la demenza, ma senza gravi disturbi comportamentali.
- Di norma di età superiore ai 65 anni.
- Sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'Assistenza Domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

Gli spazi ei del Centro Diurno Integrato sono costituiti da:

- locale soggiorno/pranzo e spazio tisaneria;
- locale riposo;
- bagno assistito attrezzato con 1 WC;
- servizi igienici attrezzati per disabili;
- servizio igienico per il personale CDI.
- ufficio per attività amministrative e di segreteria;
- palestra di fisiokinesiterapia;
- ambulatori;
- dispensa

Gli utenti potranno chiedere di frequentare il Centro per l'intero orario, per metà giornata o a giorni alterni.

- OBIETTIVI DEL CENTRO

Il Centro offre alla persona anziana un'assistenza globale, pensata sulla base di piani di lavoro personalizzati che mirano a garantire la migliore qualità di vita possibile. Garantisce servizi legati alle esigenze della vita quotidiana: aiuto nell'igiene e cura della persona; pranzo ed aiuto nell'alimentazione; somministrazione di farmaci, terapie ed altre prestazioni sanitarie, ma anche attività motorie e di riabilitazione, ricreative, diversi laboratori ed iniziative culturali. Rappresenta inoltre un luogo di incontro per la vita di relazione, proponendo numerose occasioni di socializzazione.

- SERVIZI EROGATI

Agli ospiti vengono erogati i seguenti servizi, nel rispetto delle diverse necessità individuali.

1. Prestazioni di assistenza tutelare
   - Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
   - Assistenza all'alimentazione
   - Prestazioni di tipo igieniche quando richieste e concordate: igiene intima, igiene parziale e bagni assistiti

2. Prestazioni Sanitarie
   - Gli ospiti rimangono assegnati al proprio medico di base che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.N; è però garantito il pronto intervento da parte del Medico della struttura o del Personale infermieristico e sanitario.
   - Secondo le varie necessità, sono prestati servizi infermieristici e riabilitativi

3. Servizi Alberghieri (cucina)
   - La struttura si avvale per la merenda e il pranzo di fornitori esterni.
   - Il personale sanitario adotta particolare cura nella scelta del menù giornaliero.
   - Particolare attenzione è rivolta ai diversi regimi alimentari degli ospiti diabetici e ipertesi oltre ad ogni altra situazione particolare quali intolleranze e disfagie.

4. Servizio di Attività Educative
   - Le attività educative hanno un ruolo fondamentale nella vita degli utenti del Centro Diurno.
   - Si articolano in attività e laboratori di piccolo e grande gruppo

- Sono previste uscite sul territorio e incontri nella struttura con la partecipazione dei bambini

5. Servizio di Trasporto
   - L'accompagnamento degli anziani al Centro è di competenza dei familiari, ma per coloro che non hanno la possibilità di accompagnare gli ospiti, si predisporrà un servizio di trasporto, il cui costo sarà a carico dell'utente a seconda del chilometraggio. È possibile frequentare il Centro anche solo per mezza giornata o periodi di tempo limitati.

MODALITA' DI ACCESSO E ASSENZE

La richiesta di ammissione al Centro può essere effettuata presso IL CENTRO s.r.l. in via 1º Maggio 10, Malnate presentando la seguente documentazione:

A) documentazione sanitaria (lettera di dimissioni dell'ultimo ricovero in ospedale, certificato di indennità di accompagnamento, certificato del medico curante);
B) stato di famiglia;
C) carta di identità, codice fiscale e tessera sanitaria.

Dopo un primo contatto con i familiari dell'ospite o con l'ospite stesso, viene fissata una visita medica di ammissione, nella quale il medico e il Coordinatore valutano se la persona possiede i requisiti necessari per essere ammessa al Centro Diurno Integrato.
Perché ciò avvenga si effettua un esame obiettivo e strumentale del paziente, avvalendosi anche di alcuni test psico-attitudinali come ad esempio la Scala di Barthel e il Mini Mental State Examination.La visita di ingresso è inoltre il momento per la raccolta delle informazioni sulla storia pregressa della persona. La visita guidata viene effettuata dal coordinatore con la famiglia e l'ospite interessato all'inserimento.
La domanda è inserita in una graduatoria stilata sulla base della data di presentazione e viene continuamente aggiornata ed approvata dalla Direzione.

È possibile, su richiesta, attivare un servizio di trasporto da e per il Centro Diurno. In questo caso verrà fornito un preventivo personalizzato in base alla distanza chilometrica.

Per questioni organizzative le eventuali assenze devono essere comunicate tempestivamente alla segreteria.

GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

La Struttura inserisce le domande di ingresso al CDI in lista d'attesa computerizzata prevista dal programma di gestione Sysdat, secondo il criterio cronologico della data di presentazione.

A parità di data delle domande, le richieste di ammissione presentate da cittadini residenti nel comune di Malnate, in osservanza della delibera 2/2010, godono di precedenza. La lista d'attesa è aggiornata mensilmente.

La valutazione delle richieste di ingresso presso il CDI è effettuata dal Coordinatore, che redige ed aggiorna a tal fine la lista d'attesa.

Sono possibili due rinunce per il richiedente. In caso di prima rinuncia all'ingresso, tacita o espressa, la relativa domanda verrà collocata in coda alla lista d'attesa qualora non vi sia una definitiva rinuncia ad avvalersi del servizio. Alla seconda rinuncia l'interessato sarà cancellato dalla lista d'attesa.

PRESA IN CARICO E DIMISSIONE/CONTINUITA' ASSISTENZIALE

PRESA IN CARICO

Presentazione della domanda

L'anziano o il suo familiare che intende presentare richiesta di ammissione al CDI può chiedere informazioni al Coordinatore della Struttura e ritirare i moduli presso la *Segreteria* o l'*Accoglienza* del CDI. La domanda di ammissione, corredata dalla valutazione sanitaria, deve essere presentata qualche giorno prima o al momento dell'ingresso e deve indicare le modalità di utilizzo del servizio (full-time, part-time con giorni di frequenza, etc.).

Valutazione della domanda

Il Coordinatore, valutata la situazione sociosanitaria del richiedente l'ammissione al CDI, verifica la presenza dei requisiti di ammissibilità. In alcuni casi si riserva di approfondire la valutazione, anche mediante visita medica e colloquio con ospite e familiari.

Ammissione

Nel caso in cui la valutazione effettuata indichi l'appropriatezza dell'inserimento al CDI, il Coordinatore provvederà, in caso di disponibilità del posto, a dar corso all'ammissione secondo le modalità descritte. Se tutti i posti del centro sono occupati, la domanda è inserita in lista d'attesa.

L'ospite ed i familiari vengono accolti in Struttura dal Coordinatore per un colloquio di presentazione del servizio e conoscenza della persona. La struttura si impegna a spiegare il percorso individuale, fornirà tutto il materiale disponibile e presenterà gradatamente il personale agli interessati.

Osservazione

Dopo un breve periodo di osservazione, gli operatori concordano con la persona ed i familiari un progetto individualizzato, che può prevedere:

- interventi sanitari di ordine medico, infermieristico, assistenziale e riabilitativo;
- interventi di livello sociale, relazionale e psicologico;
- interventi orientati alla tutela, conservazione ed eventuale miglioramento dei livelli di autonomia, delle capacità relazionali e degli interessi personali;
- attività risocializzanti e occupazionali.

Monitoraggio

Il monitoraggio avviene con valutazione periodica del Piano Individualizzato (PI) e del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) attraverso incontri di équipe programmati.

DIMISSIONE/CONTINUITA' ASSISTENZIALE

L'inserimento dell'ospite al centro diurno è subordinato al previsto esperimento di circa una settimana di prova, al termine del quale si potrà procedere alle dimissioni dell'utente qualora le condizioni dello stesso si rivelassero pregiudizievoli al buon andamento della vita comunitaria.

La valutazione del periodo di prova è riservata alla Direzione che comunicherà all'ospite stesso ai suoi familiari l'eventuale decisione di non ammissione.

La direzione ha comunque il diritto di dimettere un ospite in qualsiasi momento, qualora le sue condizioni giungano ad arrecare grave pregiudizio per la convivenza ed il sereno andamento della vita comunitaria. Gli utenti che desiderano interrompere la frequenza al centro diurno sono tenuti a comunicarlo con preavviso.

Qualora un ospite decida di propria volontà di interrompere la frequenza al centro diurno il medico

responsabile in collaborazione con gli infermieri, provvederà alla predisposizione di una copia della cartella clinica, che consegnerà in busta chiusa.

Inoltre gli interessati, in particolare in caso di trasferimento in altra struttura, possono richiedere delle relazioni predisposte dall'équipe del centro.

Le relazioni rilasciate a titolo gratuito contengono le indicazioni di settore utili per garantire un corretto reinserimento domiciliare.

In questo modo è possibile garantire la continuità assistenziale.

PROGRAMMAZIONE TIPO DELLA GIORNATA

Il centro offre servizi ed attività legati alle esigenze della vita quotidiana: aiuto nell'igiene e cura della persona; pranzo e aiuto nell'alimentazione; somministrazione difarmaci, terapie ed altre prestazioni sanitarie, inoltre vengono svolte attività motorie edi riabilitazione, ricreative, diversi laboratori e iniziative culturali.

Rappresenta inoltre un luogo di incontro e socializzazione che favorisce la vita di relazione.

La lista dettagliata delle attività viene esposta periodicamente nella bacheca della sala principale e nell'ascensore.

08,30 — 09,30 ACCOGLIENZA E COLAZIONE

09,30 — 11,30 ATTIVITA' (FISIOTERAPICA 0 EDUCATIVA)

11,30 - 12,00 IDRATAZIONE / IGIENE

12,30 — 13,30 PRANZO

13,30 — 14,30 RELAX

14,30 — 16,00 ATTIVITA' (FISIOTERAPICA O EDUCATIVA)

16,00 — 17.00 MERENDA

17,00 — 18,30 ORARIO DI **USCITA**

La struttura si avvale per la merenda e il pranzo di fornitori esterni.

Il personale sanitario adotta particolare cura nella scelta del menù giornaliero.

Particolare attenzione è rivolta ai diversi regimi alimentari degli Ospiti diabetici e di quelli ipertesi, piuttosto che ad ogni altra situazione particolare quali intolleranze e disfagie.

Il menu è esposto nel salone del CDI ed è stagionale.

ORARI

Il centro diurno, è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 17.30, esclusi i giorni festivi anche infrasettimanali.
Il numero telefonico del Centro diurno è 0332 42 60 02

COME RAGGIUNGERCI

Tramite mezzi privati: provenendo da Busto Arsizio/Gallarate attraverso l'autostrada A8 (uscita Gazzada) e in seguito in direzione Est con la Tangenziale di Varese.
Provenendo da Varese seguendo Viale Belforte in direzione Malnate.

Raggiungendo la struttura da Via Monte Nero è possibile trovare un ampio parcheggio.

Tramite mezzi pubblici: è possibile raggiungere Malnate attraverso la stazione dei treni della linea Saronno-Laveno neIl'omonima stazione di Malnate. Il centro della Società di Mutuo Soccorso è a 400 m da questa.



a.

RETTE E SERVIZI ACCESSORI

RETTA GIORNALIERA	40 EURO
RETTA MEZZA GIORNATA (MATTINO O POMERIGGIO)	26 EURO
PASTO	10 EURO(INTERA),9 EURO(MEZZA)

PARRUCCHIERE (SU RICHIESTA)

TAGLIO	12 EURO
PIEGA	13 EURO
TINTA	25 EURO

PODOLOGO (SU RICHIESTA)

PEDICURE	30 EURO
MANICURE	30 EURO

L'importo della retta viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

L'importo della retta non comprende il costo dei farmaci e ausili che devono essere forniti dalla famiglia.

La retta è dovuta per ogni giorno di presenza al CDI. In caso di assenza, si rimanda al regolamento che viene consegnato durante la stipulazione del contratto.

Per gite programmate o differenti eventi, viene fissato un contributo di partecipazione che viene comunicato ai famigliari con congruo anticipo per il rilascio dell'autorizzazione scritta o verbale.

GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI

È possibile, da parte dei familiari degli utenti frequentanti il centro diurno presentare reclami per segnalare possibili disfunzioni relative al servizio offerto.
Il reclamo viene inteso come risorsa e non come motivo di relazione conflittuale tra gli attori del servizio ed i familiari. La gestione dei reclami è molto importante perché consente la raccolta di nuove informazioni, in quanto esso viene interpretato come dimostrazione di interesse del familiare per ciò che sta accadendo, come desiderio di tenere aperto il canale di comunicazione con il servizio, contribuendo così con il proprio punto di vista.
Infatti i reclami, se opportunamente raccolti ed analizzati, costituiscono una risorsa di grande valore per la cooperativa, rappresentando un'occasione preziosa per identificare e correggere gli errori e migliorare la qualità del servizio.
Qualora un familiare voglia fare una segnalazione/reclamo/suggerimento può rivolgersi al coordinatore del servizio e chiedere un colloquio per effettuare la segnalazione ed eventualmente compilare il modulo allegato.
Il Centro si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.
Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

GESTIONE E MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

La gestione del servizio è affidata alle figure professionali sotto indicate, così distinte e riconoscibili attraverso il cartellino:

- DIRETTORE: FRACASSI STELLA
- COORDINATORE SERVIZI: RUO CHIARA
- MEDICO: DI VINCENZO ROBERTA
- FISIOTERAPISTA: MARCO CANAVESI
- INFERMIERE: PRADELLA STEFANIA
- EDUCATORE PROFESSIONALE: RUO CHIARA, FRACASSI ELSA
- OSS: MANUEL BERNASCONI
- ASA: VESTINA GIULIANA

- IMPIEGATA AMMILJISTRATIVA: POLLINI MORENA/ BELLINI MELISSA
- PSICOLOGO: ANDREA STECCANELLA

ORGANIGRAMMA: ALLEGATO 4

Il personale addetto al CDI sarà dotato di un cartellino di riconoscimento, visibile all'ospìte e ai suoi famigliari che riporti fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

RILASCIO DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

Al termine di ogni anno solare, viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997 numero 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

L'accesso alla documentazione socio sanitaria e il rilascio di copie saranno così normati:

- per gli ospiti in carico, 7 giorni ad un costo di 10 euro
- per gli ospiti dimessi 30 giorni ad un costo di 30 euro

SICUREZZA

In materia di sicurezza si precisa che il personale è stato addestrato per:

- intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti in carico.
- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento causa d'emergenza al fine di ridurre i danni.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All'inserimento dell'utente gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente.
Inoltre, all'atto dell'ingresso al centro diurno, unitamente al presente Regolamento viene distribuito il consenso per essere ripresi fotograficamente e/o video per pubblicazioni inerenti all'attività del Centro Diurno, il consenso per la partecipazione alle attività educative e il consenso per l'igiene.

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gli ospiti e/o i Familiari possono rivolgersi alla Coordinatrice, per richiedere appuntamenti per ogni eventuale necessità ed in particolare per esprimere lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato, la stessa si impegnerà a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile.
Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, viene distribuito ai Familiari un questionario per la raccolta del grado di soddisfazione, nei quale sono previsti appositi spazi per esprimere eventuali apprezzamenti (allegato 1)
L'utente, o chi ne ha titolo (familiari), che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle procedure può presentare formale ricorso al Coordinatore ed entro 15 giorni verrà inviata risposta per iscritto (allegato 2).
I risultati dei questionari vengono rielaborati dal Coordinatore che li diffonde tramite comunicazioni\affissione schemi e statistiche al CDI.