

Carta dei Servizi 2020

Centro Diurno Integrato
Pindaro
Milano

Anteo Cooperativa Sociale Onlus
Ital Enferm Cooperativa Sociale Onlus

Autorizzazione al funzionamento ASL Milano contratto n° 7239 del 2014

Accreditamento con Decreto della Regione Lombardia n. 1913 del 05/03/2013

Voltura Accreditamento con Decreto della Regione Lombardia n. 772 del 30/06/2016.

www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

www.italenferm.it
amministrazione@italenferm.it
Facebook Ital Enferm

Data di emissione Gennaio 2020
Revisione n° 04

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una cooperativa sociale di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici;

Ital Enferm, costituita a Brugherio nel 2013. La mission della Cooperativa è esplicitata nel suo Statuto Sociale e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico mediante la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (tipo A). Il tutto nel rispetto della normativa vigente in materia.

Ital Enferm è molto attiva sul territorio di Milano e del suo hinterland sia attraverso la stipulazione di contratti con attori sia pubblici che privati del settore, sia attraverso la creazione di sinergie con altre Cooperative e Consorzi del settore, sempre presenti sul territorio. Opera principalmente nella gestione di servizi sanitari, socio-sanitari e dei trasporti sanitari (semplici e d'urgenza) offrendo i propri servizi all'interno di strutture residenziali per anziani e disabili, presidi ospedalieri, enti pubblici e privati.

In pochissimo tempo la cooperativa è riuscita nel suo intento di avviare un considerevole numero di progetti che si sono ulteriormente implementati e consolidati negli anni.

Presentazione e mission.....	9
Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari	9
Mission	9
Normativa di riferimento	11
Come raggiungere la struttura.....	12
Domanda di accesso e accoglienza.....	14
Primo contatto.....	14
Domanda di ammissione e documentazione relativa.....	14
Lista di attesa	15
Assenze.....	16
Iter di accoglienza e inserimento	18
Trasporto	18
La presa in carico dell'utente: il giorno dell'ingresso	19
Progetto Individuale (PI) e Piani assistenziali individualizzati (PAI)	20
Orari di visita.....	21
Dimissioni	21
Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria	21
Chi può esercitare il Diritto di accesso	22
Staff dirigenziali ed operativi.....	23
Staff operativo del CDI.....	23
Modalità di coinvolgimento dei volontari	30
Comitato Parenti	31
Informazioni generali e specifiche sui servizi	32
Servizi Offerti.....	32

Giornata tipo dell'ospite nel CDI	38
Allegato rette in vigore nella CDI Pindaro dal 01/07/2016.....	39
Ospiti solventi: l'importo	39
Mancato pagamento della retta	41
Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali	41
Sistema di qualità.....	42
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica	42
Formazione	43
Strumenti di verifica e di informazione	43
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....	44
Diritti degli ospiti	44
Doveri degli ospiti.....	46
I comportamenti dell'ospite	46
Estratto di Regolamento del Centro Diurno	47
La gestione dei dati e tutela della Privacy	48
Finalità del trattamento dei dati	48
Assistenza familiare	49
Strumenti e modalità di tutela dei diritti delle persone assistite.....	51
Segnalazioni e Reclami.....	55

Gentile Signora, Egregio Signore
La salutiamo cordialmente e nel porgerle il benvenuto ci auguriamo che
il soggiorno presso il
Centro Diurno Integrato Pindaro
di Milano (MI)
avvenga nel migliore dei modi.

Affidandoci a una tradizione di professionalità ed ospitalità ci impeg-
riamo a rendere il Suo soggiorno il più piacevole possibile.

Il fascicolo che Le presentiamo rappresenta
la “Carta dei Servizi” del servizio

La Carta dei Servizi è uno strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati sull'organizzazione generale della struttura. Illustra nel dettaglio la natura delle prestazioni che si è in grado di erogare e gli obiettivi che si intendono raggiungere.

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- ☐ Informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- ☐ Impegna la Cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- ☐ Indica i diritti e i doveri dell'ospite.

È una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli ospiti inseriti presso la sua struttura.

I destinatari della Carta sono gli ospiti, i familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere il servizio.

È un documento nel quale si trovano:

- ☐ i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- ☐ le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- ☐ la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- ☐ le modalità di verifica degli impegni assunti;
- ☐ le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

Presentazione e mission

Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari

Il Centro Diurno Integrato è annesso all'omonima Residenza Sanitaria Assistenziale, di recente costruzione, situata nella zona Nord di Milano (MI) e di proprietà del Comune di Milano.

Il CDI ha una capienza di 30 posti, di cui 21 gestiti in convenzione con il Comune di Milano; è una struttura semiresidenziale che accoglie anziani che necessitano di un supporto assistenziale nello svolgimento delle attività quotidiane e che necessitano, durante la giornata, di una situazione protetta. L'obiettivo che la struttura si pone è quello di essere un supporto per le famiglie nell'assistenza dei propri cari, alleggerendone il carico durante la giornata, consentendo, nel frattempo, la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente di vita.

Il CDI Pindaro è accreditato con Decreto n.772 del 30/06/2016 della Regione Lombardia ed è in gestione alla Cooperativa Anteo in ATI con la Cooperativa Ital Enferm fino al 30/06/2021.

Mission

La Mission del CDI Pindaro è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza: rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica);

- **Imparzialità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli ospiti;
- **Continuità:** tutte le prestazioni sono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione;
- **Umanità:** gli operatori si rivolgono agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- **Partecipazione:** la partecipazione è garantita all'ospite e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso;
- **Efficacia ed efficienza:** la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.
- **Informazione:** assicura all'ospite o ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- **Tutela:** viene realizzata sia attraverso le iniziative dirette del Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami;
- **Partecipazione** viene realizzata attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo ospite, della famiglia e dei committenti.

L'obiettivo fondamentale è provvedere ad un'assistenza di qualità, nel rispetto della dignità della persona.

Normativa di riferimento

- ☐ DGR della Regione Lombardia n° 8494 del 22/03/2002;
- ☐ DGR della Regione Lombardia n° 12903 del 09/05/2003.
- ☐ DGR della Regione Lombardia n° 3540 del 30/05/2012;
- ☐ DGR della Regione Lombardia n° 1765 del 08/05/2014;
- ☐ DGR della Regione Lombardia n° 2569 del 30/10/2014;

Come raggiungere la struttura

Il CDI Pindaro ha sede in via Pindaro 44, angolo via Anassagora. Può essere comodamente raggiunta con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

- Metropolitana linea 1 (rossa) - Fermata Villa San Giovanni;
- Tram linea 7 - Fermata Via Anassagora – Via Tremelloni;
- Autobus linea 81 – Fermata Villa San Giovanni;
- Autobus linea 87 – Fermata Via Anassagora - Via Pindaro
- Bus NM1- Fermata Villa San Giovanni

In Automobile

Via Pindaro è una traversa di Viale Monza, all'altezza della fermata della metropolitana *Villa San Giovanni*.

- **Dal centro di Milano:** arrivati in Piazzale Loreto, svoltare per Viale Monza, proseguire per circa 3,5 Km e svoltare a destra in Via Pindaro, proseguendo poi fino all'incrocio con Via Anassagora.
- **Dalla tangenziale est o dall'Autostrada A4:** seguire le indicazioni per Milano centro. Percorrere Viale Tommaso Edison, svoltare a sinistra su Viale Monza e proseguire per circa 700 metri. Svoltare a sinistra su Via Pindaro.

Organizzazione degli spazi

Il Centro Diurno Integrato è situato al piano terra della struttura ed è dotato di ogni comfort, aria condizionata, servizi igienici e spogliatoi dedicati esclusivamente agli ospiti.

Al Centro Diurno sono dedicate 3 sale.

Vi sono un ampio ed accogliente soggiorno, che funge da refettorio e da locale per le attività degli ospiti, arredato con tavoli, comode sedie, poltroncine e televisione e un salottino dedicato al relax, più raccolto, dove gli ospiti hanno la possibilità di riposare nell'arco della giornata.

Al CDI sono inoltre dedicati: un bagno assistito per l'igiene degli ospiti e dotato di attrezzature anche per le persone con deficit motori. Lo studio infermieristico attrezzato per gli interventi di carattere clinico e infermieristico, dove vengono svolte le visite periodiche e l'infermiere provvede alla gestione delle terapie farmacologiche e cliniche (monitoraggio parametri, medicazioni, etc.).



Al piano terra sono presenti altri servizi, in comunione con la RSA, quali la palestra, l'area delle attività di animazione e ludiche, il bar, la cappella, il parrucchiere ed i servizi amministrativi.

Il Centro Diurno condivide con la RSA anche il giardino, la mensa e i magazzini.

Domanda di accesso e accoglienza

Primo contatto

Può avvenire su iniziativa dell'ospite o di un suo familiare, mediante telefonata, oppure attraverso il Servizio sociale, l'ASL o altri Enti. Il familiare può fare domanda rivolgendosi all'Assistente sociale del territorio di appartenenza o direttamente in struttura, parlando con il Direttore.

Il futuro ospite e/o un suo familiare possono comunque chiedere di incontrare il Direttore e di visitare la struttura per raccogliere tutte le informazioni necessarie.

Domanda di ammissione e documentazione relativa

Per accedere in struttura è **necessario essere residenti in Regione Lombardia.**

Ammissione sui posti letto riservati all'Amministrazione Comunale di Milano: la domanda di ammissione, accompagnata dalla documentazione medica, reddituale e patrimoniale dell'anziano deve essere presentata al Centro Multiservizi Anziani (C.M.A.) della zona di residenza dell'anziano, che la inoltra al Servizio Centrale Anziani del Settore Servizi per Anziani del Comune di Milano, la cui sede è in Largo Treves 1, tel. 02 884.63143. Le domande vengono valutate da un'apposita commissione e quelle accolte vengono poste in una lista

d'attesa unica per tutti gli istituti in convenzione con il Comune di Milano.

Ammissione degli utenti “solventi”: La documentazione per l'inserimento è disponibile in struttura o in alternativa sul sito internet della ATS Milano-Città Metropolitana (www.ats-milano.it). La domanda di ammissione deve essere compilata in ogni sua parte e quindi recapitata direttamente alla Residenza o inviata a mezzo fax al numero 02/270092204.

Il Direttore di struttura e il Responsabile sanitario valutano le domande pervenute e ne comunicano gli esiti ai familiari, fornendo le opportune motivazioni in caso di mancata accettazione. In caso di responso positivo prende avvio il percorso di accoglienza.

Prima dell'inserimento possono essere richiesti anche dal Servizio Medico del CDI esami di laboratorio e/o strumentali specifici.

Nessun corrispettivo sarà dovuto per lo svolgimento delle pratiche e delle procedure preliminari all'ingresso.

Qualora non vi fosse disponibilità immediata la richiesta viene inserita in una lista d'attesa.

Lista di attesa

Le liste d'attesa per l'ingresso nel CDI sono due:

per ospiti individuati dal Comune di Milano, gli utenti con valutazione positiva sono gestite dall'Ufficio Anziani del Comune di Milano, che comunica alla struttura i nominativi dei candidati. Gli ospiti inseriti nella lista gestita dal Comune di Milano tratteranno gli aspetti patrimoniali inerenti la retta direttamente con i competenti uffici del Comune stesso.

per ospiti solventi l'inserimento in lista di attesa avviene in seguito a una valutazione del Direttore della Struttura, che, tenendo conto di quanto rilevato e comunicatogli dal Responsabile Sanitario, stabilisce

l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- ☐ complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- ☐ idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- ☐ eventuali accordi e convenzioni concordate per conto del servizio con enti pubblici (Comuni, ecc.);
- ☐ data di iscrizione nella lista di attesa.

In occasione di ogni nuovo ingresso si provvede a contattare le persone in lista d'attesa, in ordine cronologico di inserimento e registrando poi il tutto su apposita modulistica.

In caso di rinuncia temporanea dell'anziano, il posto in lista viene sospeso fino a quando lo stesso, verrà segnalata nuovamente la necessità o la rinuncia definitiva del posto. In caso di riconferma il posto in lista d'attesa sarà in coda alla lista.

Se l'impossibilità ad accettare il posto è dovuta a motivazioni oggettive (es. motivi di salute, ricovero ospedaliero, ecc.), la posizione maturata sarà ripristinata previa presentazione di documentazione sanitaria aggiornata.

Assenze

L'Ospite che non può prendere parte alle attività del Centro per motivi di salute o per altri motivi deve provvedere a segnalare la sua assenza telefonando alla struttura entro le ore 20 del giorno precedente.

Sarà cura del Servizio accoglienza, in caso di assenza ingiustificata, telefonare all'Ospite e/o al Familiare di riferimento per informarsi sulle cause dell'assenza ed avvisare nei casi ritenuti più gravi anche il Medico di Medicina Generale.

In caso di assenze dovute a malattia, il Garante è tenuto a fornire al rientro dell'Ospite un certificato medico attestante l'assenza, a causa di condizioni di salute incompatibili con la frequenza del C.D.I.

Inoltre in caso di ricovero ospedaliero o per day-hospital i familiari sono tenuti a consegnare al Coordinatore la lettera di dimissioni in cui si attesta la/le giornate di ricovero.

In caso di mancata consegna della suddetta documentazione le giornate di assenza dell'Ospite verranno considerate come presenze e quindi fatturate alla fine del mese.

In caso di periodi di assenza temporanea dell'ospite per rientro a casa l'importo dovuto è pari all'80% della retta vigente fino ad un massimo di giorni 15 di assenza all'anno. Le assenze ulteriori verranno conteggiate a retta piena. Qualora l'ospite non intenda più frequentare il CDI, dovrà essere data comunicazione scritta alla Direzione della Struttura e fino alla data di ricezione della comunicazione, l'obbligato sarà tenuto al pagamento della retta;

Nel caso di ricovero ospedaliero e presso gli istituti di riabilitazione le assenze verranno calcolate all'80% della retta vigente fino ad un massimo di giorni 15 di assenza all'anno.

Iter di accoglienza e inserimento

Gli inserimenti avvengono preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. La documentazione necessaria per l'ammissione in struttura comprende:

- ☐ la domanda unica di inserimento;
- ☐ carta di identità o documento equipollente;
- ☐ fotocopia del codice fiscale;
- ☐ certificato di residenza e nascita o autocertificazione;
- ☐ scheda sanitaria di ingresso compilata dal Medico di Medicina Generale;
- ☐ eventuale documentazione sanitaria risalente agli ultimi 3 anni;
- ☐ fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso); se la richiesta è in corso fornire la fotocopia della domanda;
- ☐ sottoscrizione del contratto di ospitalità e accettazione del regolamento del CDI;
- ☐ coordinate c/c bancario o postale per eventuali rimborsi (es. deposito cauzionale);
- ☐ consenso al trattamento dei dati personali;

L'ingresso in struttura è subordinato alla stipula del Contratto di ospitalità e del **Regolamento interno**, consegnati all'ospite e ai suoi familiari in copia insieme alla Carta dei Servizi.

Trasporto

Il trasporto da e per il domicilio è compreso nella retta ed è effettuato con idonei automezzi attrezzati il trasporto disabili e da autisti con appositi attestati per la gestione delle emergenze e di primo soccorso facenti capo alla cooperativa Ital Enferm.

Eventuali eccezioni possono essere concordati con il servizio sociale della struttura.

I trasporti hanno inizio alle ore circa 7.30 e terminano indicativamente alle ore 18.00; orari. L'organizzazione viene gestita dal Servizio Sociale in collaborazione con la Centrale Operativa della Cooperativa Ital Enferm.

La presa in carico dell'utente: il giorno dell'ingresso

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direzione, assistente sociale, medico, psicologo, infermiere, fisioterapista, personale ausiliario e animatore. Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano.

Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza nel CDI. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

L'ospite viene quindi accompagnato nel salone del CDI dove comincerà a conoscere gli altri utenti in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali

Gli operatori, durante i primi giorni di permanenza, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione cercando di facilitarne l'inserimento nel CDI, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi.

Progetto Individuale (PI) e Piani assistenziali individualizzati (PAI)

Entro 7 giorni dall'ingresso viene stilato dall'équipe un Progetto provvisorio che dovrà essere reso definitivo entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospite. Tutti i componenti dell'équipe multi-professionale concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato ogni 6 mesi o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni ospite definisce un Progetto Individuale (PI) ed Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo si realizza l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza. Il PI e il PAI viene controllato e verificato periodicamente tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze personali e dei problemi eventualmente insorti. Viene modificato dall'équipe multidisciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario e comunque almeno ogni 6 mesi.

Una volta elaborato, il PI e PAI viene illustrato all'ospite e/o ai suoi familiari, che vengono così coinvolti in prima persona nella definizione degli obiettivi assistenziali.

Anche i familiari possono partecipare alla riunione multidisciplinare.

Nel corso della degenza viene utilizzato il Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS), che comprende tutti i moduli sui quali vengono registrate le attività delle varie figure professionali.

Orari di visita

L'orario di visita di parenti, amici e conoscenti è libero e può avvenire tutti i giorni dalle 9.00 alle 17.00, nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.

Dimissioni

Le dimissioni, previo accordo con la Direzione, devono essere comunicate con almeno 30 giorni di anticipo, esclusivamente mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (con decorrenza dalla data di ricevimento), inviata alla Direzione della Residenza. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute.

Al momento della dimissione viene consegnata ai familiari la Scheda di Dimissione, un documento che contiene una valutazione complessiva sullo stato di salute della persona, distinta in aspetti sanitari, assistenziali, riabilitativi e psicologici.

La struttura si impegna a porre in essere tutte le condizioni favorevoli affinché sia sempre assicurata la continuità delle cure socio-sanitarie e assistenziali, qualora necessarie.

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria avviene nel rispetto delle norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti (L. 241/1990).

Il medico del CDI e l'infermiere predispongono una relazione clinica-sanitaria di dimissione a cui vengono allegati:

- ✓ cartella multidimensionale dell'ospite,
- ✓ modulo "Scheda Dimissione";
- ✓ copia dell'ultimo PAI;

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria, durante la permanenza presso il CDI, la Direzione organizza un colloquio con il Responsabile Sanitario, per la consultazione della documentazione.

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria della struttura.

Il documento viene rilasciato dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

- Cartella clinica e documentazione sociosanitaria fino a 100 fogli € 30;
- Cartella clinica e documentazione sociosanitaria oltre 100 fogli € 40.

Chi può esercitare il Diritto di accesso

La L.241/1990 stabilisce che sono titolari del diritto di accesso *"tutti i soggetti (cittadini, associazioni, imprese, ecc.) che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso"*.

La copia della documentazione sanitaria, pertanto, viene rilasciata al diretto interessato o ad un delegato, all'eventuale Amministratore di sostegno, in caso di decesso al familiare che ne fa richiesta, ai medici di strutture sanitarie che ne fanno richiesta per motivi assistenziali, all'Autorità Giudiziaria.

Staff operativo

Staff dirigenziali ed operativi

Lo staff direzionale e amministrativo che opera in supporto al CDI, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio.

Staff operativo del CDI

Il CDI dispone di personale specializzato e qualificato. Gli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono affissi in un'apposita bacheca. Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della struttura sono:

- ☐ Direttore di struttura
- ☐ Responsabile sanitario
- ☐ Servizio Sociale/Servizio Accoglienza
- ☐ Amministrazione
- ☐ Reception
- ☐ Medico
- ☐ Psicologo
- ☐ Coordinatore infermieristico
- ☐ Infermiere
- ☐ Operatori Socio Sanitari
- ☐ Fisioterapista
- ☐ Animatore
- ☐ Personale ausiliario

DIRETTORE DI STRUTTURA

Al Direttore di Struttura compete l'organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

È responsabile della programmazione e dell'organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona (ATS, Comune, Servizi Sociali, Strutture ospedaliere, ecc.) al fine d'istituire una rete efficiente ed efficace per garantire una miglior assistenza agli ospiti. Si occupa di coordinare il personale dell'équipe (pianifica i turni di lavoro e partecipa alle riunioni PAI), di gestire e controllare le attività, di applicare le corrette procedure d'intervento all'interno della residenza (supervisiona le attività di manutenzione della casa e le attività di segreteria), di curare i rapporti con gli ospiti e i loro parenti. Il Direttore di struttura è a disposizione di parenti e familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche.

RESPONSABILE SANITARIO

È il medico cui è affidato il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria. Svolge le seguenti funzioni:

- ☐ Coordinamento degli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con l'infermiere e con il personale di assistenza;
- ☐ Coordinamento dell'attività dei medici che hanno in carico gli ospiti attraverso frequenti e tempestive comunicazioni e scambi di informazione con i colleghi.

Il Responsabile Sanitario è responsabile degli aspetti igienico-sanitari della struttura; vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie erogate. La sua presenza si ar-

ticola flessibilmente in base alle esigenze della struttura e nel rispetto della normativa vigente ed è presente in struttura 12 ore a settimana.

SERVIZIO SOCIALE/SERVIZIO ACCOGLIENZA

E' presente dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00. in sua assenza interviene la direzione di struttura.

Le principali responsabilità sono:

- fornire informazioni ai clienti sulla struttura e sulle modalità di presentazione della domanda di ingresso
- amministrare delle presenze degli ospiti in struttura
- gestire la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico)
- E' consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti all'ospite (invalidità, ausili tramite SSN, amministrazione di sostegno, etc.)
- Svolge funzioni di segretariato sociale nei confronti degli ospiti in carico al Comune
- E' responsabile dell'accoglienza dell'ospite, recupera la documentazione ed informa il personale dell'ingresso del nuovo ospite

AMMINISTRAZIONE

E' presente dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00. in sua assenza interviene la direzione di struttura.

Le principali responsabilità sono:

- amministrazione delle presenze degli ospiti in struttura
- gestione pagamenti ed incassi, compresa emissione e controllo degli strumenti di regolamento
- supervisione in collaborazione con la Direzione Struttura dei servizi alberghieri: ristorazione, pulizie, lavaggio e noleggio biancheria piana, lavaggio biancheria ospiti

- quadratura materiale delle bolle e DDT
- controllo e Supervisione dei magazzini
- verifica presenza requisiti del personale (attestati di formazione, visite periodiche medico del lavoro, etc.)

RECEPTION

Il primo incontro con il C.D.I. avviene attraverso la Reception, che è attiva dal lunedì alla domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Tra i vari compiti, segnaliamo quelli più utili all'utente, quali:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi del C.D.I.;
- prenotazione parrucchiere, podologo.

MEDICO

Il medico referente per il CDI è presente per 6 ore a settimana nel rispetto della normativa vigente.

I compiti del medico sono:

- Rapporto con il Medico di Medicina Generale che ha in carico l'Ospite;
- Assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, piccoli interventi medici strumentali concordati con il Medico di Medicina Generale, etc.);
- Compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale;

- Partecipazione all'équipe operativa per concertare le modalità di intervento più idonee;
- Collaborazione e confronto con i colleghi Medici di Medicina Generale sul territorio;
- Relazione con i familiari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

PSICOLOGO

Lo psicologo, coordinato dal Responsabile sanitario, presta attività di consulenza psicologica, volta al sostegno e alla rimotivazione degli anziani mediante colloqui individuali e incontri di gruppo. Partecipa all'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) in accordo con l'équipe socio-sanitaria. È presente in struttura per 24 ore alla settimana. Sono previsti anche colloqui di consulenza/sostegno con i famigliari degli ospiti e di consulenza agli operatori.

COORDINATORE INFERMIERISTICO

Pianifica, gestisce e verifica i diversi processi a valenza sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, cura l'approvvigionamento e la gestione dei farmaci, assicura l'integrazione delle attività sanitarie con gli interventi socio-assistenziali.

E' responsabile del coordinamento delle attività socio-assistenziali e del programma di lavoro degli operatori, che indirizza, coordina e supervisiona. Assicura l'integrazione delle attività assistenziali con gli interventi sociali e sanitari.

E' referente è il punto di riferimento fondamentale per i familiari per qualsiasi segnalazione inerente la cura e l'assistenza della persona. Con il proprio stile di gestione, contribuisce a creare quel clima familiare che favorisce nelle persone del nucleo (ospite, familiari e altri operatori) la percezione dell'ambiente abitativo come proprio.

INFERMIERE

L'infermiere opera in stretta collaborazione con il medico: partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni e si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto; prenota le visite specialistiche prescritte agli ospiti; collabora con tutta l'équipe socio-sanitaria alla stesura del progetto individuale di assistenza (PAI).

Al di fuori degli orari di presenza del personale dedicato, l'assistenza infermieristica in caso di emergenza/urgenza sarà gestita dal personale infermieristico presente in RSA.

Nel rispetto dei minutaggi previsti l'infermiere dedicato al CDI sarà presente per 18 ore settimanali (con presenza media di 30 utenti giornalieri).

OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

Gli OSS attendono ai bisogni primari degli Ospiti: igiene (barba, spugnatura che possono essere effettuate ogni giorno), bagno assistito (programmato per ogni Ospite che lo richiede una volta alla settimana), prevenzione delle piaghe da decubito, gestione dell'incontinenza (i presidi sono a carico dei familiari). Le prestazioni svolte coinvolgono anche la distribuzione dei pasti (colazione, pranzo e merenda) e l'aiuto all'alimentazione per quegli Ospiti non più in grado di provvedere autonomamente. Provvedono anche all'idratazione degli Ospiti durante l'arco della giornata, in modo regolare e continuo.

Gli OSS collaborano attivamente anche durante le attività di animazione creando una continuità che non esaurisce la sua funzione con la sola presenza dell'Animatore.

Nel rispetto dei minutaggi previsti il personale assistenziale sarà presente per un monte ore pari a 95 ore settimanali (con presenza media di 30 utenti giornalieri).

FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale palestra, sia nelle camere da letto degli ospiti. Esegue attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione ortopedica e funzionale; terapie di socializzazione degli anziani che si accostano al servizio; ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue e terapie rivolte a pazienti con demenza e finalizzate al mantenimento di abilità come vestirsi e alimentarsi. Nel rispetto dei minutaggi previsti il fisioterapista dedicato al CDI sarà presente per 18 ore settimanali (con presenza media di 30 utenti giornalieri).

ANIMATORE

L'animatore promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli ospiti contrastandone così il decadimento psico-fisico. Durante l'anno organizza con gli ospiti uscite e gite di gruppo della durata di un giorno nelle zone paesaggistiche che si trovano nelle vicinanze della struttura.

Nel rispetto dei minutaggi previsti l'animatore sarà presente per 15 ore settimanali (con presenza media di 30 utenti giornalieri).

Il numero di operatori mediamente presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale

Operatori	Titolo	Turni
1	Direttore	Giornata
1	Direttore Sanitario	12 ore alla settimana (presso Rsa)
1	Medico	6 ore a settimana
1	Fisioterapista	M o P
1	Psicologo	M o P
1	Animatore	M o P
1	Infermiere	Mattino
2	OSS	Mattino
2		Pomeriggio
2	Addette ai servizi generali e lavanderia	Mattino pomeriggio

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente. La turnazione mensile ed eventuali variazioni di orario sono appesi nella bacheca della struttura.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari costituiscono un'importante risorsa, mettendo il loro tempo e la loro disponibilità al servizio degli ospiti.

Sono presenti in gruppi organizzati e regolarmente autorizzati e sono identificabili da un apposito cartellino di riconoscimento. Collaborano con il personale svolgendo attività al servizio degli ospiti

quali accompagnamento a visite mediche, aiuto nei pasti, gestione di momenti ricreativi o sociali.

Comitato Parenti

È costituito un Comitato Parenti dotato di proprio statuto e regolamento che si incontrerà a cadenza concordata con la Direzione della Struttura, e periodicamente con alcuni rappresentanti dell'ATI Anteo-Ital Enferm, per valutare l'andamento del servizio e consolidare la compartecipazione dei familiari degli ospiti al buon funzionamento della struttura.

Informazioni generali e specifiche sui servizi

Il CDI Pindaro offre servizi socio-sanitari in regime semi-residenziale dal lunedì al venerdì e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la struttura sono:

- ☐ organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli ospiti;
- ☐ presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria compilata e costantemente aggiornata dalle infermiere e dal medico di base;
- ☐ presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite, compilato dall'équipe multiprofessionale che lavora in struttura;
- ☐ modalità di lavoro in équipe;
- ☐ presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori, presenza di protocolli operativi;
- ☐ presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

Servizi Offerti

- ☐ Servizio medico con la presenza di un medico incaricato di effettuare visite di controllo ;
- ☐ Servizio infermieristico (somministrazione terapie, medicazioni, rilevazione parametri, etc.);
- ☐ Servizio socio-assistenziale (cura ed igiene della persona, mobilitazione, il supporto nell'alimentazione);

- ☐ Servizio riabilitativo individuale e di gruppo per intraprendere interventi riabilitativi appropriati
- ☐ Servizio ricreativo e socio-educativa (animazione musicale, giochi, laboratori, e interventi di carattere sociale anche per le famiglie);
- ☐ Servizio di ristorazione (attraverso una diversificazione del menù compatibilmente con lo stato di salute dell'Ospite)
- ☐ Servizio di parrucchiere (utilizzo gratuito di un taglio al mese)
- ☐ Servizio di podologia (su indicazione del medico del CDI)
- ☐ Servizi generali;
- ☐ Servizio di manutenzione;
- ☐ Assistenza religiosa;
- ☐ Servizio custodia piccole somme.
- ☐ TV nelle aree comuni;
- ☐ Consultazione gratuita dei quotidiani e di alcune riviste.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati da personale specializzato che utilizza la cucina della residenza, secondo un menù approvato dalla nostra Dietista, che prevede cibi freschi, frutta e verdura di stagione e che contempla diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica.

I menù proposti hanno una rotazione quadri-settimanale estate-inverno. Gli ospiti possono prenderne visione in sala da pranzo.

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Orario	Pasto/Spuntino
8.30	Colazione
10.00	Idratazione con bevanda calda/fresca
11.30	Pranzo
16.00	Idratazione/Merenda

Gli ospiti prenotano quotidianamente i pasti con l'ausilio del personale addetto all'assistenza, in base alle loro preferenze e coerentemente con l'eventuale piano alimentare prescritto, scegliendo tra i menu previsti per il giorno e tra le alternative di volta in volta disponibili. Ogni piatto viene preparato in base a quanto specificato nel ricettario e nelle tabelle dietetiche approvate dalla ATS.

I pasti principali, compatibilmente con le condizioni di salute dell'ospite, vengono serviti in sala da pranzo.

Non possono in alcun caso essere introdotte in struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.

Qui di seguito è proposto un esempio di menù autunno-inverno.

	Pranzo	Cena
<i>Lunedì</i>	Orecchiette al pomodoro e olive/Riso al pomodoro Fesa di tacchino ai ferri/Bocconcini di tacchino al pomodoro Spinaci all'agro/Insalata Frutta di stagione	Passato di verdure con pasta/Minestrone di riso Crescenza Zucchine trifolate Frutta di stagione
<i>Martedì</i>	Farfalle olio e grana/Maccheroncini primavera Scaloppine al vino bianco/Lonza di maiale Finocchi gratinati/Insalata Frutta di stagione	Minestrone di verdure/Riso e patate Trotta al vapore Fagiolini in padella Frutta di stagione
<i>Mercoledì</i>	Risotto alla parmigiana/Pasta al pomodoro Medaglioni di pollo alla crema/Petto di pollo ai ferri Carote cotte/Insalata Frutta di stagione	Minestrone di legumi/Quadrucchi in brodo Prosciutto cotto Bietole all'agro Frutta di stagione
<i>Giovedì</i>	Risotto e spinaci/Pasta al pomodoro Tortino di verdure/Omelette Zucchine gratinate/Insalata Frutta di stagione	Zuppa di verdure/Riso in brodo Svizzera di vitello Fagiolini in insalata Frutta di stagione
<i>Venerdì</i>	Penne all'abruzzese/Riso al pomodoro Filetto di sogliola/Tonno Insalata/Cavolfiori all'olio Frutta di stagione	Minestrone con riso/Quadrucchi in brodo Ricotta Carote cotte Frutta di stagione

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

L'amministrazione dispone di un servizio interno che garantisce interventi tempestivi di piccola manutenzione.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PEDICURE

Sono garantiti dal personale specializzato ed è possibile richiedere interventi al bisogno e a pagamento.

TIROCINI FORMATIVI

Scuole e istituti di formazione per corsi regionali OSS inviano periodicamente i loro allievi per tirocini formativi presso la Residenza.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Ai residenti viene garantito il massimo livello di autodeterminazione, nel rispetto delle convinzioni e degli ideali e religiosi e morali di ognuno.

Viene garantita la massima libertà di culto: gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri dei relativi culti.

SERVIZIO RISTORO - BAR

Al piano terra della struttura è presente il servizio Bar, oltre a distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.

GESTIONE DENARO OSPITI

Gli ospiti che lo desiderano possono depositare piccole somme di denaro presso il Servizio Amministrativo, da utilizzare per le spese personali.

Le spese saranno rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate al familiare di riferimento.

E' sconsigliato tenere oggetti di valore e denaro in camera; la struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o smarrimento.

Giornata tipo dell'ospite nel CDI

8.00-9.30	Arrivo degli ospiti con il servizio di trasporto o in autonomia Colazione
9.15 –11.30	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico; bagni programmati; controllo e visite del Medico; idratazione accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
12.00	pranzo;
13.30-14.30	riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano;
14.30-15.30	controlli sanitari programmati; bagni programmati;
15.30-16.00	Merenda;
16.00-16.30	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico;
17.00-18.00	Accompagnamento ospiti presso il domicilio

La programmazione settimanale delle attività di animazione e di riabilitazione è consultabile e sempre aggiornata nella bacheca del servizio.

Sarà cura dell'Utente o del parente di riferimento predisporre il cambio degli indumenti per il giorno di programmazione del bagno (comunicato dagli Operatori) e consegnarlo all'addetto all'assistenza o al momento dell'ingresso o al momento del prelievo a domicilio.

Allegato rette in vigore nella CDI Pindaro dal 01/07/2016

Ospiti in convenzione con il Comune di Milano: per qualsiasi informazione sulla retta e su eventuali possibilità di compartecipazione alle spese della stessa, occorre fare riferimento al Servizio Anziani del Comune. L'importo della retta è al netto della quota sanitaria, che è a carico della Regione Lombardia. La dichiarazione annua relativa alla composizione della retta viene rilasciata su richiesta dell'interessato dal Servizio Centrale Anziani del Comune di Milano, sito in Largo Treves N°1.

Ospiti solventi: l'importo giornaliero della retta è pari a 26,00 euro. La retta è comprensiva di:

- ☐ servizi di assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria e tutelare;
- ☐ servizi di riabilitazione psico-fisica, animazione e assistenza psicologica;
- ☐ servizi generali (mensa, pulizie), amministrativi e complementari (così come sopradescritti);

Al momento dell'ingresso viene richiesta una quota di deposito cauzionale di tipo infruttifero pari a € 500,00, che verrà restituita, entro 30 giorni lavorativi, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, all'atto delle dimissioni.

Gli utenti si impegnano a garantire una presenza minima di 2 giorni alla settimana.

L'Amministrazione si riserva il diritto di variare la retta giornaliera a carico dell'Ospite, previo accordo con l'amministrazione del Comune di Milano, dandone comunicazione almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe all'Ospite e/o al Familiare, sulla base dell'aumento ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali.

Sono compresi nella retta:

- ☐ Servizio medico con la presenza di un medico incaricato di effettuare visite di controllo ;
- ☐ Servizio infermieristico (somministrazione terapie, medicazioni, rilevazione parametri, etc.);
- ☐ Servizio socio-assistenziale (cura ed igiene della persona, mobilitazione, il supporto nell'alimentazione);
- ☐ Servizio riabilitativo individuale e di gruppo per intraprendere interventi riabilitativi appropriati
- ☐ Servizio ricreativo e socio-educativa (animazione musicale, giochi, laboratori, e interventi di carattere sociale anche per le famiglie);
- ☐ Servizio di ristorazione (attraverso una diversificazione del menù compatibilmente con lo stato di salute dell'Ospite)
- ☐ Servizio di parrucchiere (utilizzo gratuito di un taglio al mese)
- ☐ Servizio di podologia (su indicazione del medico del CDI)
- ☐ Servizi generali;
- ☐ Servizio di manutenzione;
- ☐ Assistenza religiosa;
- ☐ Servizio custodia piccole somme.
- ☐ TV nelle aree comuni;

- ☐ Consultazione gratuita dei quotidiani e di alcune riviste.

Non sono compresi nella retta:

- ☐ Servizi di pedicure per prestazioni extra;
- ☐ Servizi di parrucchiere/barbiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, taglio e piega;
- ☐ Consumazioni al bar
- ☐ Consumazioni ai distributori automatici di bevande ed alimenti;
- ☐ Diritti di segreteria per copie di cartelle sanitarie.
- ☐ spese voluttuarie e telefoniche;
- ☐ trasporti PRIVATI da e verso l'esterno, in ambulanza o con altri mezzi.

Gli importi relativi dovranno essere saldati direttamente dall'ospite o da un suo delegato responsabile, secondo consumo.

Mancato pagamento della retta

In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettiva estinzione del debito. In caso di insolvenza dell'importo della retta la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione.

Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali

Viene garantito annualmente il rilascio delle certificazioni delle spese sanitarie fiscalmente deducibili, in tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi (DGR – Lombardia N° 26316 del 21.03.1997). Il familiare che ha sostenuto effettivamente tutto o parte del costo, per poter dedurre le spese mediche e di assistenza specifica, dovrà integrare la fattura annotando sulla stessa l'importo

da lui versato, come specificato nella circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 39 del 01/07/2010 (cap. 3, par. 1). Naturalmente, resta fermo l'obbligo di produrre, in sede di controllo, tutta la documentazione comprovante il sostenimento della spesa.

Sistema di qualità

Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica

Il CDI Pindaro si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- ☐ standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Piemonte;
- ☐ rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- ☐ rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;

- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo e Ital Enferm effettuano il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra cui segnaliamo:

Formazione

La struttura elabora annualmente un Piano di Formazione e Addestramento basato sulla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale e sulle specifiche esigenze che emergono all'interno della struttura. Esso include sia corsi di formazione organizzati da Enti esterni, sia corsi di formazione interni.

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati da Enti esterni, la Cooperativa promuove la partecipazione degli operatori che hanno l'esigenza formativa congruente e pubblicizza gli eventi formativi, allo scopo di individuare i potenziali partecipanti.

Rispetto ai corsi di formazione interni, essi sono interamente progettati, programmati e gestiti dall'azienda, con l'eventuale collaborazione di docenti specializzati.

Vengono organizzati periodicamente corsi e aggiornamenti su tematiche quali: le caratteristiche specifiche dell'utenza da assistere, l'umanizzazione delle cure, le tecniche di comunicazione e relazione efficaci con utenti e care givers, le modalità di gestione dei conflitti. Tutti gli operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

La formazione è documentata da apposita modulistica, che ne attesta l'effettuazione e l'efficacia.

Strumenti di verifica e di informazione

È prevista la periodica somministrazione di questionari di gradimento e soddisfazione rivolti a ospiti, familiari, operatori e volontari .

La residenza ha scelto di adottare il presente documento come fondamentale strumento di informazione e trasparenza dei servizi resi.

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Parte integrante e sostanziale della presente Carta dei servizi è la “Carta dei servizi della persona anziana”, che di seguito riportiamo :

Diritti degli ospiti

La persona ha il diritto di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

La società e le istituzioni hanno il dovere 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.

La persona ha il diritto di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

La società e le istituzioni hanno il dovere 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.

La persona ha il diritto 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.

La società e le istituzioni hanno il dovere 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

La persona ha il diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La società e le istituzioni hanno il dovere 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.

La persona ha il diritto di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La società e le istituzioni hanno il dovere di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

La persona ha il diritto di vivere con chi desidera.

La società e le istituzioni hanno il dovere di favorire, per quanto, possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività.

La società e le istituzioni hanno il dovere 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.

La persona ha il diritto di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

La società e le istituzioni hanno il dovere di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

La persona ha il diritto 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 ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportato le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Doveri degli ospiti

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli ospiti previsti dal DGR 12/01 n. 7435, enunciamo alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun ospite deve dunque rispettare. Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione.

I comportamenti dell'ospite

Dovrà tenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri ospiti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;

Dovrà avere cura delle proprie cose, conservandole in buono stato; avere rispetto degli arredi e delle attrezzature messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;

È tenuto al rispetto degli orari di servizio adottati presso la struttura per le prestazioni relative al servizio alberghiero;

È tenuto al rispetto delle prescrizioni sanitarie imposte dal medico di famiglia o dal medico interno, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;

Non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

Estratto di Regolamento del Centro Diurno

- ☐ Non è permesso l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- ☐ È permesso fumare solamente all'esterno;
- ☐ È vietato tenere armi proprie o improprie;
- ☐ È vietato tenere in struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia;
- ☐ Non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento o di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- ☐ In caso di decesso dell'ospite presso la struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia

il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

Eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

La gestione dei dati e tutela della Privacy

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- ☐ un'informazione completa e l'accordo dell'ospite e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- ☐ l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;

la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);

- ☐ l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'ospite.

Finalità del trattamento dei dati

I dati da Lei forniti, o acquisiti nell'ambito della Sua permanenza presso la struttura, sono trattati secondo le seguenti finalità:

- ☐ svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del progetto assistenziale individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;

- ☐ elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- ☐ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

Assistenza familiare

Il parente che desidera un'assistenza privata aggiuntiva deve richiedere il permesso alla Direzione. Tutti coloro che svolgono assistenza privata a pagamento o gratuita (volontari) per conto dei familiari dovranno osservare le seguenti indicazioni:

- ☐ Hanno il divieto di effettuare prestazioni medico-infermieristiche e non devono interferire in alcun modo con l'attività del nucleo;
- ☐ Possono svolgere le seguenti funzioni solo su esplicita indicazione del personale infermieristico di reparto: igiene personale, ausilio nell'alimentazione del paziente, sorveglianza, aiuto nella deambulazione, altre attività non sanitarie;
- ☐ Hanno l'obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando vengano effettuati interventi di carattere sanitario;
- ☐ Hanno il divieto di manipolare attrezzature e materiali sanitari del nucleo, di utilizzare letti di degenza che risultino liberi;

- Devono rispettare la riservatezza di quanto vengono a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni. In particolare hanno il divieto di divulgare a chiunque informazioni sanitarie riguardanti il paziente assistito e ulteriori informazioni riguardanti altri pazienti;
- Hanno inoltre il divieto di somministrare alimenti che non rientrino fra quelli previsti dal reparto;

Strumenti e modalità di tutela dei diritti delle persone assistite

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite sono come di seguito identificate:

Diritto alla tutela della salute:

L'Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

Diritto al decoro:

Si considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

- l'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona: esse, con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere fatte nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano ed ogniqualvolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.
- l'igiene degli ambienti: tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

Diritto ad una adeguata alimentazione:

E' importante che ogni anziano fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista quantitativo e qualitativo, dietetico, calorico-proteico, della temperatura e dell'orario.

Diritto all'individualità:

Ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e a una assistenza personalizzata, che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita, durante la permanenza nella struttura, sia garantita e tutelata.

Le diverse figure professionali presenti in struttura. hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, ove possibile, nelle attività quotidiane.

Diritto ad una struttura che operi in sinergia:

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative del CDI Pindaro sono improntate ad una integrazione fra tutte le attività di cui l'anziano è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

Diritto alla sicurezza in caso di emergenza:

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del d.lgs 81/08 e sono valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da percorrere. Il personale è adeguatamente formato per intervenire in caso di incendio.

Diritto al corretto contatto con la famiglia:

In nessun caso è possibile ipotizzare che il personale della struttura possa sostituire i legami affettivi e personali della Famiglia dell'ospite. Il Centro Diurno Pindaro sollecita i familiari a visitare frequentemente i propri congiunti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotrice di appropriate iniziative. Le famiglie degli ospiti, attraverso i responsabili di servizio, sono correttamente informati riguardo alle condizioni socio-sanitarie del proprio caro.

Diritto ad una corretta informazione circa il tema della tutela:

Può accadere che un individuo, a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e patrimoniale. La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministrazione di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).

In base all'art. 404 del Codice Civile "la persona che per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio".

Il ricorso può essere presentato dai soggetti sotto elencati (artt. 406 - 417 C.C.):

- Beneficiario;

- parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario (non sono comprese le badanti);
- tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero, “ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento”);
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Il ricorso per l'Amministratore di Sostegno deve indicare:

- Generalità del ricorrente (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, rapporto di parentela con il beneficiario);
- generalità del beneficiario (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e la sua dimora abituale);
- le ragioni per cui si chiede la nomina dell'Amministratore di sostegno indicandole in modo esaustivo: condizioni di salute, patologie del destinatario e necessità di tutela;
- il nominativo e il domicilio – se conosciuti, del coniuge, discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- eventuale nominativo della persona proposta come Amministratore di Sostegno.

E' opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'amministratore di sostegno.

Segnalazioni e Reclami

Il Centro Diurno Pindaro garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

- ☐ di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- ☐ mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- ☐ mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

E' altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- ☐ a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- ☐ a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- ☐ inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice 137

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

CDI Pindaro di Milano

Via Pindaro 44

20125 Milano (MI)

Tel: 02/270092300

E-Mail: cdr.pindaro@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Grazia Ricatti

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

Ital Enferm Cooperativa Sociale Onlus

Viale Lombardia 59

20861 Brugherio (MB)

Tel. 039.2912745

Fax 039.5964789

E-Mail: amministrazione@italenferm.it

www.italenferm.it

La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti , a cura del Responsabile di struttura.



ANTEO
Cooperativa Sociale