

**CENTRO DI SERVIZI PER ANZIANI
CASA DI RIPOSO MAGGI
FONDAZIONE ONLUS
VIA G. MARCONI 20
CASTREZZATO – BS**

CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO DIURNO
INTEGRATO
CASA di RIPOSO
MAGGI**

Aggiornamento 2024
DGR 2569/2014

INDICE

INTRODUZIONE

I PRINCIPI CHE CI GUIDANO

LA STRUTTURA

I SERVIZI OFFERTI

GLI ALTRI SERVIZI DEL C.D.I

LA RETTA

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

DIMISSIONI

NOTE CONCLUSIVE

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

INTRODUZIONE

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo Maggi di Castrezzato - Onlus - ha adottato questa Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato (C.D.I.), allo scopo di informare del servizio specifico e della sua attività, chiunque fosse interessato. Inoltre il Consiglio di Amministrazione, con apposita delibera del 2011, si è dotato di “Codice Etico” strumento che sintetizza quali sono i principi che ispirano il proprio operare.

La Fondazione Casa di Riposo Maggi di Castrezzato, perseguendo gli obiettivi previsti dal suo statuto, si propone di operare nei settori socio-sanitario residenziale e semiresidenziale, per anziani con diverso grado di non autosufficienza.

Il Centro Diurno Integrato si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari con funzione intermedia tra l’assistenza domiciliare integrata e la residenza sanitaria assistenziale.

Si chiama Centro Diurno Integrato perché offre servizi semiresidenziali, solo diurni, con esclusione del pernottamento.

Con questo scopo quindi, è stato attivato il servizio che si trova al piano terra dell’edificio in cui ha sede anche la casa di riposo in Via G. Marconi 20, Castrezzato.



I PRINCIPI CHE CI GUIDANO

La “Carta dei Servizi” contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale che, nell’erogazione di tutti i suoi servizi, persegue i seguenti obiettivi:

- *Il rispetto dei diritti dell’Anziano;*
- *Il corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali;*
- *L’efficacia e l’efficienza nell’erogazione dei servizi;*
- *La razionalizzazione delle spese;*

Scopo della fondazione è offrire, a persone non autosufficienti, comunque fragili, servizi sanitari, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e culturali, oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero al fine di garantire

- Il benessere psico-fisico
- Il mantenimento delle abilità residue
- Il massimo recupero funzionale
- La prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
- La possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali
- La sicurezza personale
- Il necessario supporto/appoggio alla famiglia



LA STRUTTURA

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) ha una capienza di 20 posti di cui accreditati ed a contratto 10 e 10 autorizzati.

I locali dedicati al C.D.I. si trovano al piano terra dell'edificio della casa di riposo, opportunamente segnalati; si tratta di specifici ambienti adibiti a soggiorno, sala da pranzo, saletta per il riposo, sala polifunzionale, ambulatorio medico, guardaroba. Gli ambienti sono dotati di impianto di raffrescamento.

Oltre ai locali sopra illustrati, realizzati proprio per il C.D.I., sono condivisi con la RSA i seguenti altri spazi comuni:

- Salone per le attività di animazione;
- Palestra per la fisioterapia;
- Ambulatorio ed infermeria;
- Locale per il bagno assistito;
- Chiesetta,
- Uffici amministrativi.

Procedura d'accesso

La domanda di accesso ai servizi del Centro Diurno Integrato della Fondazione Casa di Riposo Maggi, va inoltrata all'assistente sociale del Comune di Castrezzato per i residenti oppure all'assistente sociale del proprio comune per i residenti nei comuni del Distretto ASL n.7.

L'assistente sociale provvederà, dopo aver coinvolto il medico di famiglia del richiedente, a far pervenire tutta la documentazione necessaria all'Unità di continuità assistenziale multidimensionale del nostro distretto.

La lista d'attesa sarà gestita dalla fondazione dopo aver valutato le condizioni sociali e di salute dello stesso.

Inserimento

Una volta stabilita la data d'ingresso, l'Ufficio amministrativo riceve la documentazione del nuovo ospite e provvede a compilare una scheda che riporti, oltre ai suoi dati anagrafici e fiscali, chi siano le persone di riferimento e chi debba essere contattato in caso di comunicazioni di carattere amministrativo.

Viene redatto, quindi, il "contratto di ospitalità che regola il rapporto tra la Fondazione e l'utente, stabilisce quali servizi siano utilizzati e quali siano i costi degli stessi.

Dal punto di vista sanitario ed assistenziale, l'utente con i suoi familiari avranno come riferimento il Direttore Sanitario e il Coordinatore del Servizio che provvederanno a raccogliere tutte le informazioni necessarie e a far sottoscrivere il modello riguardante il decreto legislativo 196/2003 per la tutela della privacy.

Visita guidata al Centro Diurno Integrato

Per favorire una prima conoscenza del CDI e della sua organizzazione verrà data la possibilità all'utente e ai suoi familiari di visitare gli ambienti ad esso dedicati e di ricevere tutte le informazioni alle quali sono interessati rivolgendosi al Coordinatore del Servizio

Accoglienza

L'accoglienza dell'Anziano avviene con l'ingresso in struttura.

L'ospite viene ricevuto dal Direttore Sanitario o dal Medico Addetto e dal Coordinatore del Servizio.

E' compito del Coordinatore del Servizio trasferire al personale, le necessarie informazioni sulle caratteristiche sanitarie, le necessità dietetiche e le eventuali problematiche di gestione dell'ospite del C.D.I., informazioni tutte, comunque, raccolte nella sua "scheda d'accoglienza" e nel suo "fascicolo socio-sanitario-assistenziale".

L'inserimento avviene in forma provvisoria e viene confermato decorsi 15 giorni dall'ingresso. Tale periodo permette alla persona di accertare la possibilità dell'inserimento stesso ed il grado di accettazione del servizio.

Utenti e orari di apertura

Il Centro può accogliere 20 ospiti, di norma dalle 8.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì. In relazione alle necessità dell'anziano o della famiglia è possibile concordare altre tipologie di frequenza parziale. Il centro rimane chiuso nei giorni di festività infrasettimanale

Fumo

Per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute di tutti è assolutamente vietato fumare in ogni locale della struttura, sia del C.D.I. che della RSA. Chi contravvenisse al divieto subirà le sanzioni previste dalle norme vigenti.

I SERVIZI DEL C.D.I.

Servizio di assistenza generale – O.S.S.

Il servizio viene erogato ininterrottamente durante l'apertura del Centro Diurno Integrato ed è rivolto direttamente all'ospite attraverso la gestione della relazione, l'assistenza globale e la cura igienico sanitaria della sua persona. La figura professionale qualificata che svolge questo servizio è l'Operatore Socio Sanitario" che, lavorando per "progetti", si "prende in carico" la persona, soddisfa i suoi bisogni e stimola la sua autonomia.

Servizio medico

Nella struttura è presente il medico; tuttavia la responsabilità sanitaria dell'ospite rimane affidata al medico di base dell'utente che, a richiesta, potrà usufruire della consulenza e dell'intervento del medico della Fondazione.

Servizio infermieristico professionale

Il servizio è attivo durante l'orario di apertura del CDI ed è assicurato attraverso un infermiere professionale. Il servizio infermieristico consiste nella rilevazione dei parametri vitali, nella somministrazione dei farmaci, forniti dagli stessi ospiti già preparati in appositi contenitori dietro prescrizione del medico curante, nel controllo igienico e alimentare.

Servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione dei pasti)

Il servizio realizzato direttamente all'interno della cucina centrale della struttura, è caratterizzato da:

- Tempo di ripetizione del menù: 4 settimane (secondo i prospetti esposti nella sala mensa) ogni 3 mesi (menù invernale, primaverile, estivo, autunnale).
- Diete personalizzate, per diabetici, per ospiti con problemi di deglutizione o disfagia
- Menù giornaliero costituito da alimenti con equilibrato contenuto di grassi e carboidrati, indicati per persone anziane.
- Il Servizio di ristorazione si svolge nella sala da pranzo apposita, nei seguenti orari:

PRANZO ore 11.30

CENA ore 17.15

Menu Tipo

Pasta ai frutti di mare
Pasta in bianco o al pomodoro
Riso in bianco o al pomodoro
Passato di verdure
pastina in brodo o semolino
Primo frullato

Platessa al forno
Petto di pollo
Polpette
Prosciutto cotto
Stracchino
Omogenizzato di carne
Purè di patate
Secondo frullato
Verdure fresche, verdure frullate

Frutta fresca, frutta cotta
Mousse di frutta
Yogurt o budino
Omogenizzato di frutta

Servizio di animazione

Il servizio, attraverso adeguate figure professionali, funziona di norma, salvo speciali occasioni, dal lunedì al venerdì e il sabato pomeriggio, nel corso della giornata in relazione alla programmazione delle attività.

Le attività proposte dal servizio sono quotidiane (lettura del giornale o di settimanali, attività di piccoli gruppi per riabilitazioni cognitive, gioco delle carte, operazioni manuali), settimanali (gioco della tombola e altre attività ludiche, ginnastica di gruppo, attività audiovisive), mensili (festa dei compleanni), occasionali in prossimità di speciali festività o ricorrenze. Oltre ad uscite primaverili, estive ed autunnali.

Servizio di fisioterapia

Il servizio riguarda prestazioni relative a deambulazione assistita; funziona dalle ore 9.00 alle ore 16.30 esclusa la pausa pranzo, dal lunedì al venerdì.

Servizio di barbiere e di parrucchiere

A seguito di specifica convenzione il servizio è garantito da una parrucchiera all'interno della struttura; è possibile richiedere taglio di capelli e messa in piega. Dietro pagamento individuale permanente o tinta.

L'utente dovrà prenotarsi anticipatamente.

Giornata tipo

ORE 07.00	inizio del giro di accompagnamento dal domicilio al centro diurno con mezzo di trasporto della Casa di Riposo
ORE 07.30/09,15	accoglienza al C.d.I
ORE 09.15/10.15	attività di animazione e socializzazione.
ORE 10.40/11.30	Trattamenti di Riabilitazione, controlli sanitari e interventi infermieristici
ORE 11.50	pranzo
ORE 13.00	riposo
ORE 14.15/14.45	Trattamenti di Riabilitazione
ORE 16.00/16.30	Merenda
ORE 16.30/17.00	controlli sanitari e interventi infermieristici
ORE 17.30	cena
ORE 18.00/18.30	rientro in famiglia

L'organizzazione della propria giornata è comunque lasciata alla libertà di scelta di ogni singolo ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il proprio lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun ospite che debbono però conciliarsi con le esigenze della vita comunitaria.

Tutto il personale impiegato sarà identificabile attraverso l'apposito cartellino di riconoscimento riportante nome, ruolo e fotografia.

Questo permetterà ad ogni ospite e ai propri famigliari di sapere in ogni momento chi è l'operatore con il quale interagiscono.

I Servizi del CDI a disposizione degli utenti che scelgono esplicitamente di usufruirne:

Servizio trasporto

Tutti gli utenti del CDI possono usufruire del servizio di trasporto da casa alla struttura e viceversa.

Il servizio è garantito con automezzo della struttura guidato dai volontari.

Servizio di pedicure

Il servizio è reso da un professionista esterno ed è regolato da apposita convenzione.

L'utente dovrà prenotarsi anticipatamente.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio, che riguarda il lavaggio degli indumenti e della biancheria degli ospiti, funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 11.00 attraverso il lavoro di operatori addetti.

Per utilizzare il servizio è necessario che l'utente contrassegni la propria biancheria rendendola ben individuabile.



GLI ALTRI SERVIZI DEL CDI

Servizio di relazione con il pubblico.

La segreteria della Fondazione con lo scopo di dare informazioni precise ed utili ad ospiti ed utenti nonché ai visitatori, durante gli orari di apertura degli uffici, è sempre disponibile a gestire la relazione con il pubblico.

Servizio religioso

Questo servizio è attivato in collaborazione con la parrocchia del paese, secondo le modalità e i tempi indicati all'ingresso della chiesetta. E' presente inoltre all'interno della struttura personale religioso che si accompagna agli ospiti quotidianamente.

Servizio di prevenzione e protezione dei rischi (D.L. 81/2008)

E' stato predisposto un piano di emergenza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da eseguire in emergenza.



LA RETTA

La retta per la frequenza al C.D.I. viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

La retta è quantificata in Euro 17.00 giornalieri.

La retta comprende:

- Assistenza generale con igiene e cura della persona
- Assistenza sanitaria e riabilitativa
- Assistenza infermieristica
- Merenda
- Attività di animazione

In caso di assenza dell'ospite dal servizio la casa di Riposo addebiterà allo stesso, un fisso di Euro 10.00 giornaliero.

La retta non comprende:

- Pranzo e Cena al corrispettivo di Euro 6.00 per ogni pasto consumato
- Farmaci
- Materiale sanitario e per incontinenti
- I servizi descritti a pagina 8: trasporto, pedicure, lavanderia

In particolare, il costo del trasporto è fissato in Euro 40.00 mensili per i residenti frequentanti il C.d.I. per 5 giorni la settimana, ed Euro 5.00 giornalieri per i non residenti.

L'ammontare complessivo della retta mensile risulterà aggiungendo il costo dei servizi specificatamente richiesti, così come risultante dal “contratto di ospitalità” sottoscritto dall'utente.

La Fondazione inoltre, rilascia annualmente agli ospiti, l'apposita dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie da utilizzare ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Le informazioni sugli ospiti

Esiste all'interno della Fondazione il "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati" che stabilisce una procedura controllata, e rispettosa dei dispositivi della legge 30.06.2003. n. 196 sulla tutela della privacy, per comunicare lo stato personale degli ospiti agli ospiti stessi o ai parenti. Tale procedura è controllata e gestita secondo protocolli specifici poiché le figure professionali coinvolte possono dare informazioni riguardanti solo l'area di propria competenza.

Le informazioni sullo stato di salute dell'ospite sono esclusivamente di competenza medica.

Le segnalazioni ed i suggerimenti

La Fondazione attua sistemi di valutazione finalizzati a qualificare nel suo complesso l'assistenza erogata, ritiene quindi importante raccogliere segnalazioni e suggerimenti sui servizi svolti. Gli ospiti, i loro familiari o i visitatori possono esprimersi, anche anonimamente ma specificandosi (come ospiti della RSA, del CDI od altro) imbucando la propria nota nella cassetta appositamente allestita per aiutare la Fondazione a migliorare le sue prestazioni ed i suoi servizi. Per eventuali lamentele o suggerimenti l'Amministrazione della Fondazione si impegna a dare gli opportuni chiarimenti o risposte entro 15 giorni da quando è venuta a conoscenza della segnalazione stessa. Qualora si prolungasse oltre il termine l'Amministrazione provvederà ad informare l'interessato.

I questionari della soddisfazione

Il questionario è messo a disposizione dell'utente e dei suoi familiari annualmente. Viene compilato in forma anonima; richiede la valutazione dei servizi e delle modalità della loro erogazione. Il suo scopo è conoscere il livello di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie.

I dati dell'elaborazione dei questionari vengono riassunti in una relazione che viene poi messa a disposizione dei soggetti interessati nel corso di un'assemblea che si terrà a cadenza annuale.

Il riconoscimento del personale

Chiunque operi, a qualsiasi titolo, è dotato di un cartellino di riconoscimento riportante, insieme alla sua fotografia, nome, cognome e qualifica. L'obbligo di portare ben visibile il cartellino è sancito per tutti.

DIMISSIONI

- *Uscita volontaria*

Ciascun ospite, con un preavviso di almeno 15 giorni, a richiesta propria o dei parenti, può lasciare definitivamente il CDI o cessare di utilizzare i suoi servizi qualora lo stato psico-fisico dell'ospite non risulti più adatto per la frequenza.

- *Dimissioni d'autorità*

L'amministrazione può allontanare l'ospite con provvedimento d'urgenza, da eseguirsi entro 7 giorni, qualora questi:

Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria o non si adegui alla stessa;

Sia in ritardo con il pagamento della retta.

Al momento della dimissione i medici della nostra struttura, per assicurare la continuità delle cure, rilasceranno ai famigliari una relazione medica con allegata la documentazione necessaria da consegnare al medico curante, se l'anziano ha deciso di non frequentare più il CDI o eventualmente alla Direzione Sanitaria di un'altra struttura se si tratta di un trasferimento in RSA o Casa di Cura.

TEMPISTICHE E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

La richiesta di accesso alla documentazione sanitaria deve essere formulata per iscritto da un familiare di primo grado o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri o dal tutore.

Per i tempi e le modalità del rilascio si fa riferimento a quanto previsto dal cap. III del Regolamento di accesso agli Atti Amministrativi e Sanitari approvato con delibera del CdA n. 227 del 26 novembre 2013, più precisamente la documentazione sanitaria, sarà rilasciata entro 30 giorni dalla registrazione a protocollo della stessa, al corrispettivo di 0.20 centesimi di Euro a fotocopia.

NOTE CONCLUSIVE

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie del Centro di Servizi per Anziani Casa di Riposo Maggi Fondazione Onlus di Castrezzato, ed alla legislazione nazionale e regionale sui Centri Diurni Integrati.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Il Centro di servizi per Anziani Casa di Riposo Maggi Fondazione Onlus recepisce la Carta dei Diritti della persona anziana come formulata dall'allegato D della D.G.R. 14 dicembre 2001 n. 7/7435 – Attuazione dell'art. 12, comma 3 e comma 4 della L. R. 11 luglio 1997, n. 31 così come di seguito riportata:

“Gli anziani costituiscono un patrimonio di valore inestimabile per la società perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione. La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto di una serie di diritti”.

La persona ha il diritto

- Di sviluppare e conservare la propria individualità
- Di conservare e veder rispettate in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

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 vitae non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore della sua integrazione nella vita della comunità. Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghetizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga anche i suoi famigliari e gli operatori socio-sanitari. Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Gli operatori della struttura sono riconoscibili attraverso il cartellino di

riconoscimento posizionato in modo che sia ben visibile.



R.S.A. CASA DI RIPOSO
"MAGGI"
CASTREZZATO - BRESCIA
FONDAZIONE ONLUS