

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO INTEGRATO
“Ines Mangili”
Bonate Sopra

www.hcmitalia.com

SOMMARIO

PREMESSA.....	1
I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	1
IL CENTRO DIURNO INTEGRATO	1
DOVE SI TROVA.....	1
FINALITA'	2
I DIRITTI E I DOVERI DEGLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO	3
DESTINATARI.....	3
AMMISSIONE	3
CONTRATTO D'INGRESSO	4
PRESTAZIONI OFFERTE	4
Professionisti che operano nel Centro Diurno Integrato	5
PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	5
RETTE E REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE	7
DEPOSITO CAUZIONALE.....	7
ASSENZE.....	7
MALATTIA DELL'OSPITE	7
SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA	7
SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA	8
DIMISSIONI	8
GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA E RISPETTO DELLA PRIVACY.....	8
COPERTURA ASSICURATIVA E TUTELA DEGLI UTENTI	9
VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA'	9
INTERVENTI RIVOLTI AGLI OSPITI	10
INTERVENTI RIVOLTI ALLE FAMIGLIE/CAREGIVER	10

PREMESSA

La Carta dei servizi del Centro Diurno Integrato (di seguito CDI) del Comune di Bonate Sopra descrive i servizi offerti anche nell'ottica di instaurare un rapporto diretto con i nostri ospiti e i loro familiari.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione ed informazione che ci impegna nei confronti dei nostri ospiti, nel perseguimento di elevati standard di qualità nel servizio erogato. L'obiettivo di questo documento è quello di far conoscere all'utenza i servizi erogati, le modalità e gli standard di qualità che si intendono garantire.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi che intendiamo proporre si ispira ad alcuni principi fondamentali:

Uguaglianza: HCM osserva il principio di eguaglianza per tutti gli ospiti a parità di bisogno, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

Trasparenza: Ogni utente ha il diritto di conoscere i servizi offerti e le relative procedure collegate.

Partecipazione: Gli ospiti e i familiari possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami atti a migliorare il nostro servizio.

Efficienza ed Efficacia: HCM si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità: I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale dell'utente.

Riservatezza: La struttura garantisce all'ospite la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua persona. Tutto il personale operante all'interno del Centro è tenuto all'osservanza del segreto professionale nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il CDI ha una capacità ricettiva di **40 posti**, *per persone autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti.*

Il CDI è gestito, in regime di concessione, dal Consorzio Stabile HCM e dispone di locali a norma ed attrezzati per svolgere attività di socializzazione, animazione, laboratori espressivi – occupazionali ed attività riabilitative.

Gli ospiti del CDI hanno a disposizione anche una sala pranzo per colazione, pranzo e merenda ed una zona relax.

In Centro Diurno è aperto **per 52 settimane** l'anno esclusi i giorni festivi, ***dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 (fino alle 19.30 per chi desidera usufruire del servizio cena), ed il sabato dalle 09.00 alle 14.00 .su richiesta al raggiungimento di 8 ospiti***

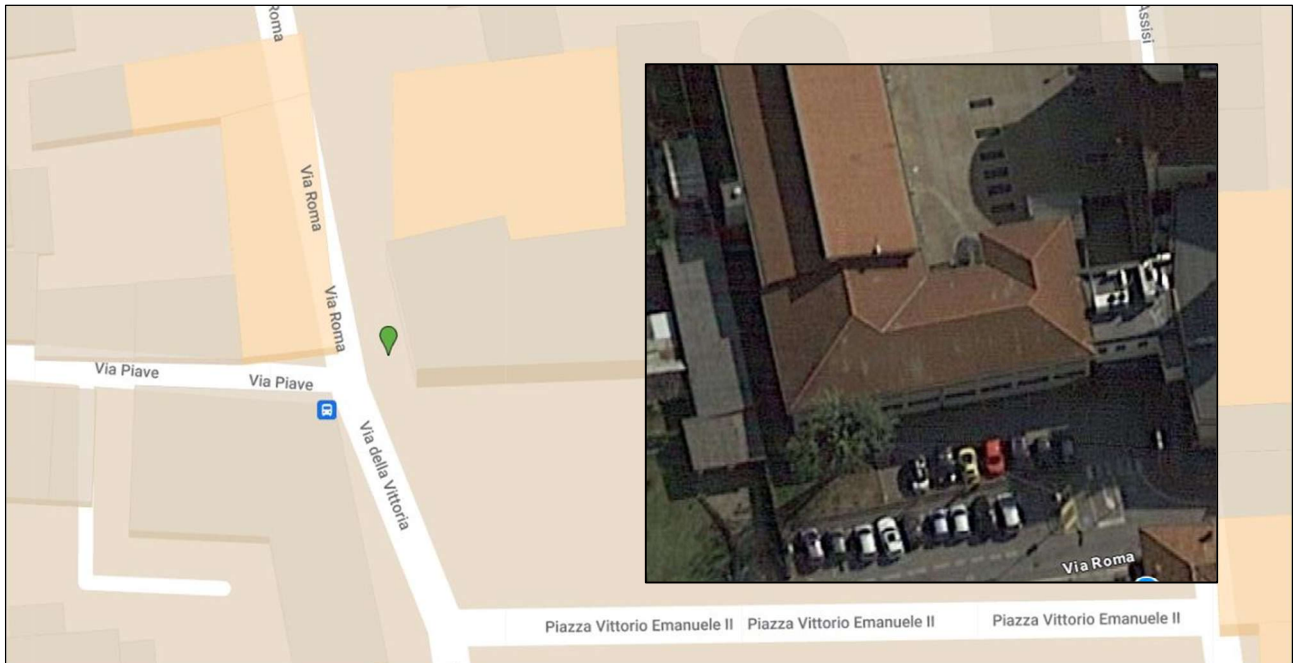
DOVE SI TROVA

Il Centro Diurno Integrato insiste sul comune di Bonate Sopra in via Roma 4/A.

Il CDI è dotato di un parcheggio riservato agli ospiti o ai parenti in transito.

Si allega cartina topografica per individuarne esattamente l'ubicazione.

Consorzio Stabile H.C.M.



FINALITA'

Il Centro diurno integrato per anziani è un servizio, così come disciplinato dalla normativa regionale di riferimento, che assicura la permanenza diurna degli ospiti. Il CDI si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari con la finalità di fornire un servizio di assistenza a carattere integrativo e di sostegno alla vita domestica e di relazione, assicurare agli anziani effettive possibilità di vita autonoma e sociale, favorendo il rapporto di comunicazione interpersonale e le attività ricreative e culturali. Ha l'obiettivo generale di contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'anziano, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione, supportando le famiglie, partecipando all'elaborazione di progettualità a favore dell'anziano anche sul territorio e in forte sinergia con la comunità locale

Il CDI svolge una funzione intermedia fra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali ed è finalizzato a:

Mantenere il più a lungo possibile le autonomie quotidiane delle persone anziane, con interventi di supporto sanitario, socio/relazionale, educativo e riabilitativo;

Garantire l'intensità e la continuità delle cure;

Offrire sostegno alle famiglie e fornire loro informazioni sulle risorse del territorio;

I **valori** irrinunciabili per HCM, nella presa in carico della persona assistita sono:

- Centralità della persona;
- Coinvolgimento dell'ospite e del familiare nel piano di cura;
- Qualità della vita e promozione della salute;

I **punti cardine** di tale servizio sono pertanto:

- Garanzia di assistenza qualificata;
- Approccio globale alla persona

Consorzio Stabile H.C.M.

- Ricerca di ottimali livelli di salute;

I DIRITTI E I DOVERI DEGLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO

Secondo quanto stabilito dalla CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001, egli ha il **DIRITTO**:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- 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 avere una vita di relazione.
- 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 di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Ma anche il **DOVERE**:

- Di assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto dei diritti degli altri
- Di rispettare gli ambienti, gli arredi, le attrezzature presenti nella struttura
- Di evitare comportamenti che possano creare situazioni di disagio agli altri ospiti.

DESTINATARI

Sono utenti del CDI, secondo la DGR n.8494 del 22/03/2002, persone con compromissione dell'autosufficienza, di norma di età superiore ai 65 anni sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione delle cure oppure inseriti in un contesto familiare o sociale per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche demenze senza gravi disturbi comportamentali e comunque compatibili con la vita di comunità;

AMMISSIONE

Per essere ammessi alla frequenza del CDI è necessario rivolgersi direttamente al coordinatore del Centro Diurno e presentare la richiesta attraverso la compilazione di un apposito modulo (Allegato). Questo primo appuntamento è anche la prima occasione per visitare la struttura e conoscere il Centro. A seguire verrà fissata con l'utente interessato una visita con il medico geriatra di struttura ed un colloquio con l'assistente sociale. Questi incontri sono necessari per valutare l'idoneità sanitaria alla frequenza del CDI, conoscere la famiglia, le potenzialità e le difficoltà nella gestione assistenziale dell'anziano e il suo stile di vita.



Consorzio Stabile H.C.M.

A seguire il Coordinatore del Centro comunicherà se la richiesta è stata accolta o meno e nel caso in cui la domanda dovesse essere respinta ne verrà motivata la scelta e l'Assistente Sociale del CDI dare le opportune informazioni e suggerimenti per indirizzare ed accompagnare l'anziano o il suo caregiver ad una offerta assistenziale più adeguata alla sua persona.

Una volta accolta la richiesta, durante la visita medica ed il colloquio, gli operatori del CDI illustreranno l'organizzazione del Centro e forniranno alla famiglia le informazioni utili per favorire una buona accoglienza.

Nel caso di indisponibilità di posti (per saturazione di posti, ecc....) la domanda verrà inserita in lista d'attesa.

I Documenti necessari per l'ammissione al Centro Diurno sono:

- copia della carta d'identità dell'ospite
- copia del codice fiscale e della tessera sanitaria
- verbale di riconoscimento dell'invalidità civile
- scheda sanitaria provinciale compilata dal medico curante
- documentazione sanitaria recente
- autorizzazione al trattamento dei dati sensibili
- decreto di interdizione e decreto di nomina del tutore in caso di ospite interdetto
- decreto di nomina dell'amministratore di sostegno laddove presente

CONTRATTO D'INGRESSO

Il Coordinatore del Centro consegnerà ai familiari il Contratto d'Ingresso così come richiesto dalla normativa vigente. In tale occasione verranno consegnati tutti i documenti necessari e si concorderanno i giorni di frequenza ed il giorno di inizio.

Criteri di gestione della lista d'attesa

L'eventuale lista d'attesa è definita tenuto conto delle seguenti condizioni ritenute prioritarie:

- Persona residente nel comune di Bonate Sopra
- Carico assistenziale (secondo scheda valutazione sociale) (**Allegato**)
- Condizioni cliniche (secondo scheda sanitaria) (**Allegato**)
- Presenza/assenza di una rete parentale di supporto
- Presenza/assenza di Caregiver
- Persona residente entro 10 chilometri
- Data di presentazione della domanda

Nel caso di posto disponibile il richiedente sarà contattato seguendo l'ordine della lista d'attesa.

Qualora entro 3 giorni lavorativi il Coordinatore del CDI non riesca a mettersi in contatto, né con il richiedente né con il familiare indicato nella domanda, si riserva la possibilità di contattare l'utente successivo nella lista d'attesa.

PRESTAZIONI OFFERTE

All'interno del Centro Diurno Integrato operano diversi professionisti che lavorano in modo multidisciplinare e sinergico.



Consorzio Stabile HCM

L'obiettivo di questa modalità operativa è quella di realizzare una valutazione multidimensionale delle capacità e dei bisogni dell'anziano, che tenga quindi conto di potenzialità e difficoltà e che non limiti l'intervento alla sola sfera sanitaria ed assistenziale ma possa considerare anche la dimensione ludica, occupazionale e relazionale, tipiche della vita di ogni uomo.

Consorzio Stabile HCM offre uno standard assistenziale superiore a quello richiesto da Regione Lombardia; l'incremento medio è pari al 15% nel rispetto della DGR 22/3/02 n. 8494 e delle successive in materia di Centri Diurni Integrati.

Professionisti che operano nel Centro Diurno Integrato

Medico: effettua la visita di valutazione per l'ingresso e realizza visite periodiche di aggiornamento delle condizioni cliniche. Mantiene i rapporti con il MMG. Collabora con tutta l'equipe nella stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI). È responsabile ultimo delle registrazioni sul fascicolo socio sanitario di ogni singolo ospite. Mantiene la relazione con i familiari dell'ospite circa lo stato di salute.

Coordinatore del C.D.I.: è responsabile diretto del buon funzionamento del Centro Diurno e della sua organizzazione, pianifica il lavoro degli operatori e ne verifica i risultati.

Assistente sociale organizza i colloqui con il candidato e la famiglia, mantiene i rapporti con l'assistente sociale del comune e la famiglia.

Infermiere: organizza e coordina le attività socioassistenziali, cura la preparazione delle terapie e la loro somministrazione, attua ogni intervento infermieristico necessario per il benessere della persona, cura le verifiche e l'aggiornamento dei PAI.

Fisioterapista: realizza attività di fisioterapia di gruppo e individuale volta a mantenere le capacità funzionali residue ed evitare ulteriori regressioni.

Animatore/Educatore professionale: mette in atto interventi personalizzati e di gruppo volti a mantenere e stimolare le capacità cognitive e relazionali degli ospiti. Propone attività di animazione, espressive, di socializzazione, di manipolazione e ludiche. Organizza altresì attività esterne al Centro.

Operatore Socio-Sanitario (OSS): rappresenta il cuore dell'assistenza in quanto è l'operatore dedito a soddisfare i bisogni primari di ogni singolo ospite: igiene giornaliera, bagni assistiti, prevenzione delle lesioni da compressione, cambio dei presidi assorbenti ecc. Si occupa anche della distribuzione del pasto ed supporta gli ospiti non in grado di provvedere autonomamente.

All'interno del CDI il coordinatore supervisiona e coordina anche le attività dei volontari presenti.

Ogni operatore del CDI è dotato di cartellino di riconoscimento con nominativo, qualifica e fotografia.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

L'Equipe multidisciplinare del Centro Diurno svolge un lavoro di programmazione e verifica costante, attraverso le riunioni settimanali.

Per ogni ospite viene redatta una cartella personale (FASAS) in cui sono raccolti tutti i documenti dell'ospite e quelli redatti da tutti i membri dell'equipe.

La gestione dell'ospite inizia dalla sua presa in carico, in cui vengono raccolte le prime informazioni, su un'apposita scheda informativa e sulla scheda sanitaria redatta dal MMG. Vengono somministrate le scale di valutazione redatte dai diversi professionisti (fisioterapista, medico competente e infermiera).

Consorzio Stabile H.C.M.

L'infermiera e il medico del centro operano in stretta collaborazione con i MMG ed eventuali specialisti, che restano i referenti per ciascun ospite. Ogni utente che accede al Centro Diurno Integrato viene assistito nella sua globalità. Al suo ingresso, dopo un primo mese di osservazione, viene definito dall'equipe un progetto che individua gli obiettivi da raggiungere e contiene gli interventi e le azioni che verranno messe in atto dagli operatori. Il PAI viene periodicamente aggiornato, al bisogno o, di prassi, semestralmente. La famiglia/caregiver è chiamata in prima persona alla definizione del PAI e alla sua presa visione.

La giornata tipo

8:30-10:00 Accoglienza ospiti:

Viene servita la colazione, somministrata la terapia da parte dell'infermiera e rilevazione parametri;

10:00 – 11:00 Attività fisioterapica di gruppo;

11.00 – 11.30 Idratazione e merenda ed eventuali bagni assistiti;

11.30 – 12.30 attività educativa;

12.30 – 13.30 Pranzo;

13.30 – 14.30 Attività di relax;

14.30 – 15.30 Attività fisioterapica e Merenda;

15.30 – 16.30 Attività ludico socializzante e preparazione degli ospiti che rientrano a casa;

16.30 – 18.00 Attività educativa e laboratori;

18.00 – 19.00 Cena

19.00 – 19.30 Preparazione per il rientro a casa

Menù tipo

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avvengono nel rispetto delle norme sanitarie vigenti e della stagionalità.

I pasti per gli ospiti del Centro Diurno Integrato vengono preparati e confezionati dalla ditta SIR leader nel campo della ristorazione. Utilizza prodotti del territorio a "KM 0" o a "filiera corta".

Agli ospiti verranno forniti: colazione, pranzo e merenda.

Ogni ospite ha la possibilità di comporre il proprio menù scegliendo fra diverse possibilità anche nel rispetto di una eventuale dieta imposta.

Gestione delle terapie farmacologiche e dei presidi assorbenti

Gli ospiti del centro Diurno Integrato rimangono in carico al proprio MMG il quale, prescriverà la terapia farmacologica per la cura dell'ospite che verrà somministrata dagli operatori del centro Diurno.

Anche i presidi per l'incontinenza (pannoloni) sono personali e verranno portati dall'Ospite presso il Centro Diurno Integrato all'inizio di ogni mese.

Verrà comunicato alla famiglia, con qualche giorno di anticipo, l'esaurimento dei farmaci e dei presidi giacenti e la conseguente necessità di nuova fornitura.

In questo periodo di emergenza pandemica è stato predisposto un apposito protocollo sia per l'ingresso che per lo svolgimento delle attività.



Consorzio Stabile H.C.M.

RETTE E REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE

Il Centro Diurno Integrato è una delle Unità d'Offerta semiresidenziali previste e normate dal sistema sociosanitario regionale che prevede una compartecipazione dei costi da parte dell'ospite e/o della sua famiglia.

DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto di stipula del contratto d'ingresso volto ad attivare la frequenza presso il Centro Diurno Integrato viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità che verrà restituito alla risoluzione del contratto entro 30 giorni dalle dimissioni.

ASSENZE

Le assenze per ricoveri ospedalieri devono essere comunicate al CDI entro le ore 18,00 del giorno prima, diversamente verrà addebitata la giornata intera.

Per le assenze per ricovero ospedaliero dal 1° al 15° giorno non verrà richiesto alcun pagamento della retta. A partire dal 16° giorno di assenza per ricovero ospedaliero è richiesto il pagamento del 50% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I.

Per le assenze non comunicate con un preavviso minimo di 15 giorni dovute a ferie o altri motivi non legati alla condizione sanitaria dell'Ospite è richiesto il pagamento del 100% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I.

In caso di assenza verrà addebitato anche il costo del pasto giornaliero qualora non fosse comunicato entro le ore 10:00 del giorno precedente.

MALATTIA DELL'OSPITE

In caso di malattia di varia natura ed entità (anche ad es. influenza, febbre, diarrea) non è possibile accogliere l'ospite essendo, il Centro Diurno Integrato, un contesto comunitario.

Qualora il personale ravvisi segni e sintomi ascrivibili ad una situazione di malessere, presterà le immediate cure e contatterà il familiare per concordarne il rientro a domicilio o l'intervento del 118 per l'invio in Pronto Soccorso.

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

- assistenza medica con visita medica pre-ingresso con valutazione dell'autonomia e stesura del Piano Assistenziale Individuale;
- rivalutazione e visita periodica dell'utente (semestrale) e ogni qualvolta sia necessario;
- assistenza infermieristica quotidiana e somministrazione dei farmaci;
- assistenza diurna con personale qualificato;
- riabilitazione giornaliera come previsto dal PAI;
- percorso giornaliero educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti;
- colazione, pranzo e merenda (secondo disposizione medica diete personalizzate);
- trasporto

SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

- servizio parrucchiere, estetista, podologo, ecc.;
- trattamenti riabilitativi individuali aggiuntivi al PAI su richiesta dell'ospite e/o della famiglia;
- presidi e ausili
- farmaci
- servizio di assistenza e supporto domiciliare all'anziano, alla famiglia o al caregiver in caso di ricovero temporaneo del nostro ospite.
- servizio di supporto agli utenti che dovranno svolgere visite specialistiche o per qualunque altra necessità delle famiglie.

DIMISSIONI

Le dimissioni dal Centro Diurno Integrato possono avvenire per i seguenti motivi:

Dimissioni volontarie: per scelta dell'ospite o della famiglia. Le dimissioni volontarie richieste dalla famiglia e dall'ospite devono essere presentate utilizzando l'**Allegato**, modello in dotazione al Centro Diurno Integrato o utilizzando un foglio di carta libera in cui vi sia specificato nome e cognome dell'ospite, nome, cognome, recapito telefonico e firma del familiare, la motivazione delle dimissioni e la decorrenza. Deve essere rispettato il preavviso di 30 giorni tra la comunicazione e l'effettiva cessazione della frequenza. Qualora ciò avvenisse il Consorzio Stabile potrà richiedere comunque il pagamento di tutti i giorni di frequenza computati nel preavviso. Non saranno prese in considerazione dimissioni comunicate in forma non scritta.

Dimissioni disposte dal Centro Diurno Integrato per:

- Variate condizioni sociosanitarie dell'ospite che determinano l'impossibilità di proseguire l'assistenza presso il Centro Diurno Integrato.
- Gravi inadempienze o non rispetto delle regole di comportamento da parte dell'anziano e/o della sua famiglia.
- Mancato pagamento della retta.

Qualora le dimissioni vengano disposte dalla struttura, salvo casi gravi di urgente incompatibilità sopraggiunta nella frequenza al CDI, la struttura deve informare la famiglia con comunicazione scritta, comprensiva delle motivazioni della dimissione. In questo caso verrà dato un preavviso minimo di 15 giorni.

Consorzio Stabile HCM si riserva la possibilità di poter effettuare la dimissione automatica dal CDI per assenze continuative superiori a 30 giorni di calendario.

In caso di trasferimento in altra struttura o servizio territoriale. Consorzio Stabile HCM si impegna a facilitare il passaggio al nuovo servizio fornendo tempestivamente la documentazione sociosanitaria in suo possesso ed incontrando i nuovi soggetti che si faranno carico dell'assistenza dell'ospite.

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA E RISPETTO DELLA PRIVACY

La disciplina della tutela della riservatezza dell'individuo, in relazione al trattamento dei dati personali e sensibili, è garantita dall'osservanza della legge n°196/2003 e successive modifiche.



Consorzio Stabile HCM

Tutte le figure professionali sono tenute ad un comportamento etico e all'osservanza del codice deontologico nel rispetto della privacy dell'utente.

Fascicolo personale dell'ospite denominato FASAS è lo strumento di lavoro per l'intera équipe, e contiene tutti i documenti sociosanitari relativi al progetto di cura relativi all'ospite. Questa documentazione è conservata in ambiente chiuso e accessibile solamente dagli operatori e ai familiari che ne facciano richiesta.

L'ospite che accede al servizio viene informato relativamente alle modalità di trattamento dei dati personali e sensibili attraverso apposita informativa e viene a lui richiesta la firma per autorizzazione al trattamento.

COPERTURA ASSICURATIVA E TUTELA DEGLI UTENTI

Consorzio Stabile HCM ha in corso idoneo contratto assicurativo per la Responsabilità Civile, a fronte di eventuali danni causati a pazienti ed a terzi nell'espletamento del servizio.

Come previsto dalla normativa vigente la tutela degli ospiti è garantita dalla possibilità di effettuare segnalazioni alla Direzione di Consorzio Stabile HCM.

Con la Carta dei Servizi il Centro Diurno Integrato si impegna a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela. Ogni utente del Centro ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità.

In ogni momento l'ospite o il familiare può avanzare reclami, segnalazioni o suggerimenti al Responsabile del Servizio. Con l'obiettivo di favorire la partecipazione attiva è possibile segnalare formalmente, attraverso apposita scheda, reclami, segnalazioni e suggerimenti che l'interessato desidera recapitare ai responsabili del Centro.

I reclami e le segnalazioni devono contenere tutte le informazioni necessarie a verificare l'accaduto.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati:

- rivolgendosi direttamente al Coordinatore del Centro Diurno Integrato, anche in forma riservata;
- comunicando tramite e-mail o nota scritta, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del soggetto interessato dal reclamo, all'indirizzo :
- utilizzando il modulo allegato alla Carta dei Servizi o presente presso il Centro Diurno Integrato

VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA'

Il paziente o i suoi familiari hanno la possibilità di segnalare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni, o proporre miglorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- rivolgendosi al Coordinatore del servizio che, nel corso di un colloquio anche telefonico, raccoglierà la segnalazione e metterà in atto un percorso di approfondimento sulla lamentela / suggerimento espresso dalla famiglia;
- compilando la scheda di segnalazione reclami, apprezzamenti o suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi (**Allegato**) e inoltrandola nella casella di raccolta della soddisfazione. La segnalazione dovrà indicare il suggerimento o reclamo, nome e recapito del segnalante necessari per dare una risposta e la data. Le risposte alla segnalazione potranno

Consorzio Stabile H.C.M.

essere discusse con il segnalante solo qualora la segnalazione sia stata firmata e saranno dovute entro 10 giorni dalla data di ricevimento;

- compilando anche in forma anonima il questionario di gradimento del servizio (**Allegato**)

All'atto della dimissione o, per ragioni sanitarie anche durante la permanenza ad C.D.I., può essere richiesta la fotocopia del FASAS attraverso l'**Allegato** al costo di euro /a titolo di rimborso spese. La richiesta può essere effettuata dall'ospite o dall'amministratore di sostegno se interdetto.

INTERVENTI RIVOLTI AGLI OSPITI

- Terapia occupazionale
- Terapia di orientamento alla realtà
- Musicoterapia di gruppo
- Terapia della valorizzazione di gruppo
- Fisioterapia di gruppo
- Igiene personale completa
- Teatroterapia
- Laboratori creativi
- Laboratori cognitivi
- Uscite sul territorio

INTERVENTI RIVOLTI ALLE FAMIGLIE/CAREGIVER

- Interventi di consulenza alla famiglia per gestione la gestione dei disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Momenti di convivialità e pasto condiviso (pizzata)
- Consulenza ed addestramento del caregiver /familiare per l'adattamento degli ambienti abitativi
- Coinvolgimento diretto del caregiver nelle attività del Centro
- Visite e partecipazione alla vita della struttura
- Partecipazione del caregiver ad eventi speciali
- Educazione e Sensibilizzazione sui Diritti degli Anziani
- Incontri con il Direttore Sanitario per IL BENESSERE PSICOFISICO DEL CAREGIVER
- Percorso di formazione e sensibilizzazione sui Diritti degli Anziani
- Momenti di scambio: CONSIGLI E BUONE PRATICHE PER L'ASSISTENZA ANCHE A DOMICILIO

Bonate, 25.09.2026