

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Buonarroti 59

Cernusco sul Naviglio

Milano

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
IL CENTRO DIURNO INTEGRATO	3
DOVE SI TROVA.....	4
FINALITA'	4
I DIRITTI E I DOVERI DEGLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO	5
DESTINATARI.....	5
AMMISSIONE	5
CONTRATTO D'INGRESSO	6
PRESTAZIONI OFFERTE	7
Professionisti che operano nel Centro Diurno Integrato	7
PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	7
La giornata tipo.....	8
TRASPORTO	9
RETTE E REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE	9
Ripartizione dei costi	9
DEPOSITO CAUZIONALE.....	9
ASSENZE.....	9
MALATTIA DELL'OSPITE	10
SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA	10
SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA	10
DIMISSIONI	10
GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA E RISPETTO DELLA PRIVACY.....	11
COPERTURA ASSICURATIVA E TUTELA DEGLI UTENTI	11
VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA'	12
IL NUCLEO PROTETTO DEL CENTRO DIURNO	12
INTERVENTI RIVOLTI AGLI OSPITI	14
INTERVENTI RIVOLTI ALLE FAMIGLIE/CAREGIVER	14

PREMESSA

La Carta dei servizi del Centro Diurno Integrato (di seguito CDI) del Comune di Cernusco 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 è accreditato con Regione Lombardia ed 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 17.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 14.00** (se presenti almeno 10 richieste).

L'utente può scegliere di essere presente *tutti i giorni, solo in alcune giornate (part time verticale o solo in alcuni momenti di esse (solo la mattina o solo il pomeriggio part time orizzontale)*. **(Allegato 1)**

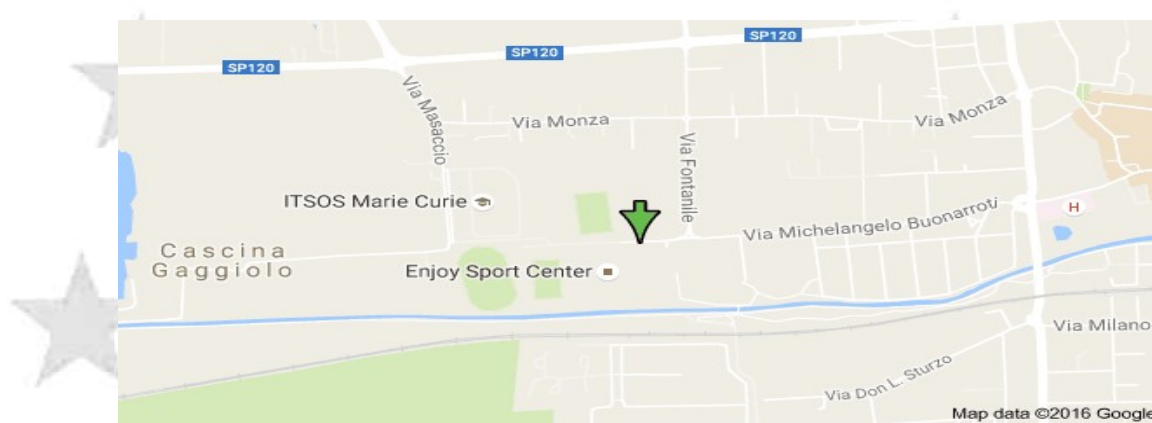
DOVE SI TROVA

Il Centro Diurno Integrato insiste sul comune di Cernusco sul Naviglio (MI), in via Buonarroti 59, al piano terra e al piano rialzato del Centro Buonarroti (ex Centro Cariplo), in uno spazio ben delimitato e ad esso dedicato.

Oltre ai mezzi di trasporto privati, raggiungono il CDI le linee di trasporto pubblico, in particolare la metropolitana M2 di Milano (linea Verde). Il Centro si trova a circa 4 Km dall'uscita della tangenziale EST "Cernusco sul Naviglio".

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

Si allega cartina topografica per individuarne esattamente l'ubicazione.



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:

Consorzio Stabile H.C.M.

- Garanzia di assistenza qualificata;
- Approccio globale alla persona
- 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 2**). 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

Consorzio Stabile H.C.M.

alla frequenza del CDI, conoscere la famiglia, le potenzialità e le difficoltà nella gestione assistenziale dell'anziano e il suo stile di vita.

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 C.D.I. 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
- aggiornamento dello stato vaccinale secondo la normativa attualmente in vigore
(Obbligo di vaccinazione o presentazione di esenzione secondo la normativa vigente)

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 Cernusco sul Naviglio
- Carico assistenziale (secondo scheda valutazione sociale) (**Allegato 3**)
- Condizioni cliniche (secondo scheda sanitaria) (**Allegato 4**)
- 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.

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.

Psicologo: organizza colloqui con i caregiver e fornisce strumenti di cura e supporto opera la supervisione degli operatori del Centro

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 dedicato 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.

Consorzio Stabile H.C.M.

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).

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

L'organizzazione della giornata è così definita:

8.30/10.00: Accoglienza in struttura e colazione, somministrazione terapie farmacologiche e rilevazione parametri;

10.00/12.00: attività di animazione e fisioterapia
dalle 10.30 bagni assistiti programmati.

12.00/13.00: Pranzo

13.00/14.30: momento relax nella sala riposo e lettura nello spazio book-crossing

14.30/16.30 attività di animazione fisioterapica e ludico/socializzanti

16.30/17.00: merenda

17.00-17.30 Attività ludico socializzanti, conclusione della giornata e preparazione per il rientro al proprio domicilio.

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. **(Allegato 5)**

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.

Consorzio Stabile HCM

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.

TRASPORTO

Il servizio di trasporto viene effettuato con idoneo automezzo ed è un servizio incluso e garantito per i residenti che ne fanno richiesta; per i non residenti il servizio non è compreso nella retta e la sua realizzazione va concordata con il responsabile del Centro Diurno Integrato dopo averne valutata la fattibilità. **(Allegato 1)**

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.

Ripartizione dei costi

La remunerazione complessiva spettante al Centro Diurno Integrato per la cura ed assistenza di un ospite è così ripartita:

Contributo del fondo sanitario regionale che corrisponde alla tariffa sanitaria attualmente in vigore per ogni giornata di frequenza al CDI. Viene corrisposta dalla Regione Lombardia, attraverso l'ASL, direttamente al Centro Diurno Integrato

Retta sociale e alberghiera che corrisponde alla retta di frequenza attualmente stabilita per ogni ospite frequentante.

Al termine di ogni anno Consorzio Stabile HCM rilascia alla famiglia la certificazione annuale delle rette ai fini delle detrazioni fiscali.

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 **(Allegato 6)**

ASSENZE

Le assenze per malattie, visite mediche e 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.

Consorzio Stabile H.C.M.

Per le assenze dovute a malattia accertata 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 contrario si avrà diritto allo sgravio del 50% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I.

Per tutte le assenze segnalate entro le ore 10 del giorno precedente: la quota giornaliera è calcolata decurtando un contributo pari ad € per la mancata consumazione dei pasti.

Per il servizio di trasporto per il C.D.I. in caso di periodi di assenza non si avrà diritto alla restituzione della quota di trasporto.

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

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 7**, modello in dotazione al

Consorzio Stabile HCM

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 C.D.I. 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.

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 equipe, 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.

Consorzio Stabile HCM

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 la 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 miglie 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 8**) 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 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 9**)

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 10** al costo di euro a titolo di rimborso spese.

La richiesta può essere effettuata dall'ospite o dall'amministratore di sostegno se interdetto.

IL NUCLEO PROTETTO DEL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno integrato di Cernusco sul Naviglio accoglie al suo interno un nucleo protetto con una capienza massima di 15 ospiti rivolto ad anziani con diagnosi di demenza senza gravi disturbi comportamentali né con problematiche psichiatriche attive.

Consorzio Stabile H.C.M.

Gli ospiti ammessi all'interno del nucleo protetto necessitano di un'assistenza più elevata, rispetto a quelle che si riesce a fornire e garantire presso il Centro Diurno.

Il numero di ospiti è limitato al fine di creare un ambiente più raccolto e dove tutti gli ospiti presentino caratteristiche ed esigenze simili, ottenendo di conseguenza un contesto meno caotico e dispersivo, che riduca il senso di spaesamento che affligge le persone affette da demenza grave o patologie croniche invalidanti.

L'obiettivo fondamentale della realizzazione di un nucleo protetto all'interno del CDI è centrato sulla relazione e non solo sulla custodia. Sollecitare la relazione tra gli ospiti di due servizi diversi per struttura, ma simili per obiettivi: creando così una maggiore conoscenza reciproca e un riscontro emotivo ed affettivo importante.

L'orario di apertura sarà dalle 8:30 alle 17:30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8:00 alle 12:30 (per tutti gli ospiti che ne faranno richiesta).

Per l'accesso al nucleo protetto verrà creata una lista d'attesa, verrà data precedenza ai residenti e successivamente ai non residenti seguendo i criteri enunciati in precedenza.

Il nucleo sarà completamente privo di barriere architettoniche ed altri elementi d'arredo che potrebbero presentare un pericolo. I due ambienti, CDI e NUCLEO PROTETTO, saranno separati da una porta con codice da digitare per l'accesso e l'uscita, per una sicurezza di tutti gli ospiti che, così, potranno muoversi liberamente in tutti gli spazi. Anche la porta che dall'esterno darà l'accesso al nucleo sarà con codici. Le pareti colorate e gli arredi simili il più possibile a quelli di una casa rendono gli spazi accoglienti e famigliari e non ospedalieri o istituzionalizzanti.

All'interno del Nucleo Protetto troviamo:

- Ambulatorio medico e infermieristico;
- Ufficio del coordinatore;
- Bagno assistito;
- Servizi igienici per gli ospiti;
- Palestra per attività motorie;
- N. 2 laboratori multidisciplinari per permettere il lavoro nel piccolo gruppo
- Una sala comune per la colazione, pranzo e merenda.

Il servizio di ristorazione sarà effettuato dalla SIR, fatto rinvenire nella cucina del CDI, messo all'interno dei carrelli caldi e sporzionato dal personale in servizio agli ospiti del Nucleo protetto presso la sala pranzo a loro dedicata .

La coabitazione dei due servizi permetterà una relazione costante (ove possibile) in tutte le attività della giornata.

Il Nucleo Protetto avrà come obiettivi di valutare lo stadio della demenza attraverso il medico competente, fornire un supporto psicologico ai caregiver famigliari ed effettuare una riabilitazione tanto funzionale quanto cognitiva, con esercizi mirati a consolidare e recuperare le facoltà ancora attive dell'ospite, per questo abbiamo previsto i seguenti interventi specifici:

INTERVENTI RIVOLTI AGLI OSPITI

- Terapia occupazionale
- Terapia di orientamento alla realtà
- Musicoterapia di gruppo
- Terapia della valorizzazione di gruppo
- Dolly Therapy
- Fisioterapia di gruppo
- Igiene personale completa

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 al domicilio;
- Consulenza ed addestramento del caregiver /familiare per l'adattamento degli ambienti abitativi.

Lo psicologo, parte integrante dell'equipe multidisciplinare, fornirà l'aiuto e la consulenza necessari ai familiari/caregiver dall'ingresso dell'ospite e per tutta la permanenza presso il nucleo.

Cernusco Sul Naviglio, 25 settembre 2026