



# **L'Arca Società Cooperativa Sociale Chiavenna**



## **Carta dei Servizi Centro Diurno Integrato**

**anno 2024 2 vers.**

Sistema Socio Sanitario



**Regione  
Lombardia**

## 1.PREMESSA

La Carta del Servizio garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti dal Centro Diurno Integrato e alle modalità di accesso allo stesso.

La Carta del servizio è disponibile presso il Coordinatore del CDI e sul sito web della Cooperativa ([www.arcasociale.org](http://www.arcasociale.org)) e viene consegnata al momento della richiesta di ammissione.

## 2. IL SERVIZIO

### **COS'È IL CDI?**

Il CDI è un'unità d'offerta che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. E' una struttura chiamata a garantire assistenza sanitaria (medica, infermieristica, e riabilitativa) integrata da assistenza sociosanitaria, di animazione/socializzazione ed alberghiera.

Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza che necessitano di un supporto durante le ore della giornata, ma che possono contare su un rientro in famiglia nelle ore serali.

### **OBIETTIVI DEL CDI**

- concorrere all'assistenza quando interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

### **SEDE**

- Il Centro Diurno Integrato si trova a Chiavenna fraz. Bette in Via D.P. Buzzetti,41 (ed è raggiungibile in treno, bus o auto .
- Il Centro Diurno Integrato (CDI) è collocato all'interno del Centro Polifunzionale di Servizi all'Anziano della Cooperativa, quindi gli Utenti si troveranno a dividere alcuni momenti e attività con gli ospiti provenienti dalla Comunità Alloggio.
- Il CDI di Chiavenna è accreditato con l'ATS della Montagna ed in quanto tale è soggetto alla vigilanza della stessa e garantisce il rispetto degli standard gestionali e strutturali previsti dalle norme vigenti.
- Il CDI accoglie fino ad un massimo di n. 16 ospiti (16 posti accreditati e contrattualizzati).  
Il Centro Diurno Integrato è localizzato nel Centro Polifunzionale con cui condivide alcuni spazi e comprende:
  - a piano terra: soggiorno, sala pranzo, con annessa cucina, tisaneria, locale di animazione, palestra, zona riposo, zona beauty , spogliatoio, servizi e bagno assistito; dal Centro Diurno vi è l'uscita diretta sul giardino con zone di sosta attrezzate e spazi per l'ortoterapia.
  - al 1° piano, servito da ascensore, si trovano l'ambulatorio con annesso servizio e gli uffici.

## ENTE GESTORE

L'Arca Società Cooperativa Sociale

## RECAPITI

- Telefono: 0343/35760
- e-mail [centropolifunzionale@arcacoopchiavernna.it](mailto:centropolifunzionale@arcacoopchiavernna.it) - [amministrazione@arcacoopchiavenna.it](mailto:amministrazione@arcacoopchiavenna.it)
- [direzione@arcacoopchiavenna.it](mailto:direzione@arcacoopchiavenna.it)
- Sito internet: [www.arcasociale.org](http://www.arcasociale.org)
- Per informazioni sulla procedura di ammissione e per colloqui con i familiari : Coordinatrice responsabile del CDI Sig.ra Gadola Germana (*al mattino dal lunedì al venerdì 9-12,)* preferibilmente su appuntamento Tel. 0343/35760

## 3.FUNZIONAMENTO

Il CDI è aperto 5 giorni alla settimana, dal **lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, esclusi i festivi infrasettimanali.**

E' possibile una flessibilità di orario di una mezzora circa, sia in entrata che in uscita, per gli ospiti che usufruiscono del minibus del CDI per consentire l'organizzazione del trasporto.

Di norma **il centro resta chiuso nel periodo natalizio e nel periodo di ferragosto**, con date comunicate di anno in anno.

L'attività del CDI potrà essere riorganizzata in base all'andamento della pandemia.

## 4.DESTINATARI

Sono ammissibili, come prevede la normativa regionale, persone con le seguenti caratteristiche :

- di norma di età superiore ai 65 anni
- con compromissioni dell'autosufficienza di vario grado affette da pluripatologie cronico-degenerative, anche con lievi deficit cognitivi
- sole con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psicofisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il CDI.

Non sono ammissibili persone con le seguenti caratteristiche:

- con elevate esigenze clinico-assistenziali
- con problematiche psichiatriche attive
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali
- che abbiano un'età giovane o giovane adulta con disabilità.

Sono incompatibili con la frequenza al CDI, la frequenza di altre strutture e servizi socio sanitari, ad eccezione dell'ADI, per trattamenti riabilitativi non di mantenimento.

Le prestazioni ADI sono compatibili con la frequenza a part time nel CDI, solo ove valutato dall'ASST strettamente necessario e appropriato in esito alla valutazione del bisogno dell'assistito e con esclusivo riferimento al profilo prestazionale.

In caso di necessità i prelievi e le altre prestazioni sanitarie saranno soddisfatte dal Centro Diurno Integrato, al suo interno.

## 5. MODALITÀ DI ACCESSO

### DOMANDA DI AMMISSIONE

La richiesta di ammissione al CDI deve essere presentata tramite apposita **domanda di inserimento** ritirabile presso la sede del servizio o scaricabile dal sito internet della cooperativa.

E' possibile per l'anziano e suo referente **visitare il Centro** e informarsi sui servizi offerti dal C.D.I. prima di presentare la domanda, concordando la visita con la Coordinatrice del CDI.

La domanda compilata in ogni sua parte deve essere corredata dei seguenti **documenti**:

- fotocopia del tesserino sanitario ed eventuale esenzione ticket
- fotocopia della carta di identità
- valutazione a cura del MMG o altro medico specialista
- altra documentazione ritenuta utile

La domanda deve essere consegnata alla Coordinatrice prima dell'ingresso al CDI.

L'accoglienza è consentita fino ad un massimo di n.16 ospiti contemporaneamente presenti.

Il servizio di trasporto è facoltativo e viene garantito compatibilmente con i posti disponibili sui mezzi a disposizione.

In caso di non disponibilità del servizio di trasporto è consentita comunque la frequenza al CDI fino al limite della capienza (16 posti).

N.B. Le modalità di ammissione possono variare in seguito all'evoluzione del quadro epidemico della Pandemia e/o da successive normative, in relazione alle quali gli utenti/famiglie verranno debitamente informati.

### PERCORSI E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA NUOVI OSPITI CDI

Prima dell'ingresso viene richiesto un incontro con l'Ospite e/o i suoi familiari da parte della Coordinatrice, e con l'Infermiera per:

- acquisire tutte le informazioni utili all'immediata presa in carico dell'ospite;
- compilare le schede preliminari di valutazione e la scheda di presentazione dell'ospite;
- creare una collaborazione e comunicazioni fra i parenti e gli operatori che consentano l'instaurarsi di relazioni corrette ed efficaci;
- consegnare la domanda e la documentazione richiesta, ove non ancora depositata.

### CRITERI DI PRIORITÀ E LISTA D'ATTESA

In caso di posti limitati verranno privilegiati:

- situazioni con necessità di supporto alla famiglia (difficoltà nell'assistenza o nell'organizzazione familiare, ecc.)
- utenti con programmi di stimolazione cognitiva e necessità di mantenimento delle abilità motorie

In caso di domande eccedenti i posti disponibili viene stilata una **lista d'attesa** in base:

- alla data di presentazione della domanda
- alle urgenze dovute a improvvise difficoltà familiari
- alla situazione socio familiare
- alla disponibilità di posti per il trasporto.

La lista d'attesa viene aggiornata almeno semestralmente sul sito web.

### OCCORRENTE

L'Ospite o suo referente, al momento dell'ammissione, dovrà fornire alla Cooperativa:

- la documentazione amministrativa e sanitaria richiesta

- cambio completo della biancheria personale
- borsa con l'occorrente per il bagno (telo o accappatoio + cambio completo + più borsa plastica per riporre gli effetti personali)
- eventuali presidi per incontinenza
- ausili personali, occhiali ed altre eventuali protesi, un paio di calzature comode.
- eventuali alimenti dietetici
- farmaci da assumere durante la frequenza del centro

## ACCOGLIENZA

L'orario migliore per l'ingresso al CDI del nuovo utente e le modalità di inserimento, vengono concordate con il Coordinatore.

La disponibilità di tutte le informazioni raccolte nella fase di valutazione e dagli altri operatori prima dell'ingresso unite alla collaborazione dell'Utente e dei familiari, risulta fondamentale per favorire la personalizzazione dell'intervento.

L'Infermiere provvede a trascrivere sull'apposita scheda la terapia abituale dell'utente, con particolare riguardo ai farmaci assunti durante l'orario di frequenza e a depositare i farmaci ricevuti nell'apposito armadio. Potrà richiedere un supplemento di documentazione sanitaria, ove necessario.

## 6. CONTRATTO

### CONTRATTO

Al momento dell'**ammissione** viene sottoscritto il **contratto** che definisce gli impegni delle parti, la regolamentazione della frequenza e della retta. Esso dovrà essere controfirmato dall'Utente e/o dai familiari o Amministratore di Sostegno, in segno di accettazione.

Il contratto ha durata indeterminata fintanto che l'utente non viene dimesso, salvo modificazioni sostanziali o variazioni delle regole, pertanto non viene rifatto il contratto in caso di variazione della frequenza (variazione n. giornate o passaggio da part time a tempo pieno o viceversa, ecc.), che viene però annotata nel FASAS, a cura del Coordinatore.

Nel caso di variazione delle rette viene aggiunto un addendum, controfirmato dall'utente/ referente

E' previsto un **periodo di prova di due settimane**, eventualmente prorogabile, per verificare la compatibilità del servizio con le esigenze dell'anziano e il positivo inserimento nel gruppo di anziani presenti al Centro.

Al termine del periodo di prova è previsto un momento di valutazione con i familiari che viene utilizzato, ove l'inserimento sia stato positivo, per la definizione e sottoscrizione del Piano Individuale. In caso di esito negativo il contratto viene risolto.

In caso di modifica della frequenza è sufficiente concordarlo con il Coordinatore, che l'annoterà nel FASAS, senza necessità di modificare il contratto.

**In caso di mancato pagamento della retta per due mensilità, il contratto viene automaticamente risolto e l'ospite viene dimesso.**

**Il contratto non può essere ceduto a terzi.**

Al contratto viene allegata la Carta del Servizio con i suoi allegati (All.1 Retta – All.2 Modulo suggerimenti e reclami – All.3 Rilevazione gradimento – All. 4 Carta dei diritti dell'Anziano)

## 7. FREQUENZA

### MODALITÀ DI FREQUENZA

La frequenza può essere:

- **a tempo pieno** tutti i giorni di apertura dalle ore 9.00 alle 17.00;
- **a part time verticale**, dalle ore 9.00 alle 17.00 concordando le giornate di frequenza con il Coordinatore e in base all'eventuale posto sul Minibus (**minimo 2 gg**);
- **a part time orizzontale**, concordando le giornate e gli orari di frequenza con il Coordinatore (**minimo 2 gg**) dalle ore 9.00 alle 13.00 o dalle 13.00 alle 17.00. In tal caso il servizio di trasporto è organizzato solo al mattino o alla sera, negli altri orari deve provvedere il familiare/referente.

**Non è possibile una frequenza a part time verticale e orizzontale nel medesimo tempo** (ex. un giorno verticale e uno orizzontale)

In caso di frequenza part time le giornate vengono stabilite in base ai posti disponibili e in base al servizio di trasporto, se utilizzato.

Le giornate di norma restano fisse, ma è possibile variare la frequenza occasionalmente. Variazioni occasionali del giorno di frequenza dovranno comunque essere comunicati tempestivamente alla coordinatrice del centro per consentire l'organizzazione delle attività, del pranzo e dell'eventuale trasporto

La modifica della frequenza deve sempre comunque essere concordata con il Coordinatore del centro, che verifica la possibilità di variazione e di distribuzione dei giorni o del passaggio da part time a tempo pieno e viceversa.

### DURATA

La permanenza al centro viene concordata con l'Utente e/o i familiari e può variare da brevi inserimenti a periodi indeterminati.

L'accoglienza è prevista con **frequenza continuativa**, non è possibile frequentare a intermittenza (ex. una settimana frequenza- una di assenza di assenza); nei periodi di assenza, per qualsiasi motivo, viene pagata la parte fissa della retta, come specificato all'All.1.

In caso di assenza per oltre 30 gg. l'ospite viene dimesso.

**In caso di peggioramento delle condizioni dell'anziano** che rendono inadeguato il CDI per il soggetto o qualora il quadro clinico ed assistenziale non sia più compatibile con la frequenza diurna, il CDI si riserva di dimettere l'ospite, previa comunicazione scritta inviata almeno 15 giorni prima, su parere del Medico del Centro, aiutando la famiglia a trovare soluzioni alternative.

### ASSENZE

**1) Le eventuali assenze**, per qualsiasi motivo, devono essere comunicate tempestivamente al Coordinatore, anche per consentire la sospensione del pasto e dell'eventuale servizio di trasporto.

**2) In caso di assenza per malattia** il familiare deve informare l'infermiere o il medico del Centro circa i motivi dell'assenza, **riferendo obbligatoriamente se sono presenti sintomi riconducibili a COVID-19** : in caso di dubbio l'ospite dovrà essere sottoposto a tampone naso-faringeo per ricerca di SARS-CoV-2, prima del rientro al CDI.

- **In caso di negatività al tampone l'utente può riprendere la frequenza**, al CDI. Il referente informa il coordinatore circa il giorno di ripresa della frequenza e l'infermiere per l'eventuale aggiornamento della terapia.
- **In caso di conferma della positività al SARS-CoV-2:**
  - **il familiare ne deve dare tempestivamente notizia al Coordinatore**, perché adotti le misure di messa sicurezza degli altri ospiti del CDI.
  - il paziente **non può riprendere la frequenza** fino a completa guarigione (tampone negativo)

Nel caso di rientro al Centro dopo una malattia o un ricovero ospedaliero, il referente informa il coordinatore e l'infermiere per l'eventuale aggiornamento della terapia e l'effettuazione dell'eventuale tampone di controllo, ove previsto.

**3) In caso di sospensione programmata** della frequenza i familiari ne devono dare comunicazione al Coordinatore del Centro e al rientro, avvertire in caso di variazioni significative.

**Se l'assenza supera i 30 giorni di calendario il paziente viene dimesso, pertanto si tratta di dimissioni.**

## **DIMISSIONI**

In caso di rinuncia alla frequenza, i familiari ne devono dare tassativamente comunicazione scritta al Coordinatore con un anticipo di 15 gg di calendario, diversamente verranno addebitati 15 gg. di mancato preavviso (in base alla presenza programmata), tranne che in caso di in caso di trasferimento in RSA (o decesso).

L'utente/familiare deve provvedere a ritirare gli eventuali effetti personali dell'anziano.

Al momento delle dimissioni verrà rilasciata al referente una **relazione di dimissioni**, che verrà consegnata, su richiesta, all'eventuale struttura in cui viene trasferito l'ospite.

Il CDI garantisce la **continuità dell'assistenza**, in caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici), offrendo l'aiuto necessario, attraverso il Coordinatore e attivando, ove necessari, servizi interni e della rete territoriale.

In caso di **trasferimento in altre unità d'offerta socio sanitarie**, la Cooperativa mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella propria struttura, attraverso una relazione di dimissioni in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

## **8. GIORNATA TIPO**

### **PROCEDURE DI INGRESSO**

L'orario di ingresso è previsto di norma, dalle ore 9.00 alle 9.30. Se viene utilizzato il servizio di trasporto, l'orario può subire variazioni, in relazione all'organizzazione dello stesso.

Per evitare commistioni di utenza, in caso di recrudescenza dell'epidemia di COVID, verranno utilizzati gli ingressi secondari, dal giardino.

## ACCOGLIENZA

Dalle 9.00 alle 9.30 si procede all'accoglienza e viene servito il caffè nella sala da pranzo e/o nel soggiorno. Quindi si procede allo smistamento degli utenti nei diversi gruppi di attività.

## ATTIVITA' VARIE MATTINO

Dalle ore 9.30 alle ore 12.00 vengono praticati i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli eventuali bagni e gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli ospiti vengono coinvolti in attività di animazione e stimolazione cognitiva, in piccoli gruppi.

Prima de pranzo tutti gli ospiti lavano/igienizzano le mani.

L'orario di ingresso è previsto di norma, dalle ore 9.00 alle 9.30. Se viene utilizzato il servizio di trasporto, l'orario può subire variazioni, in relazione all'organizzazione dello stesso.

Dalle 9.00 alle 9.30 si procede all'accoglienza e viene servito il caffè nella sala da pranzo,

Dalle ore 9.30 alle ore 11.45 vengono praticati i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, i bagni e gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli ospiti vengono coinvolti in attività di animazione e stimolazione cognitiva.

## PRANZO

Ore 11.45.00 pranzo.

Il Menu è stabilito in base alla stagionalità, con una rotazione di 5 settimane. Esso viene calibrato in base alle esigenze degli ospiti o eventuali prescrizioni dietetiche, segnalando alla cucina centrale le diete e le esigenze particolari. Ogni giorno un operatore comunica alla cucina centrale il n. di ospiti e le esigenze specifiche.

I piatti e tutto quanto necessario per la distribuzione e la consumazione dei pasti è ad uso esclusivo del CDI. Tutto è ad uso esclusivo dell'ospite (non c'è passaggio di bottiglie, cestini, etc). Non vengono usate oliere, cestini etc. ad uso promiscuo.

## MENU – TIPO

GIORNO	PRANZO (estate)	PRANZO (inverno)
LUNEDI'	Ravioli al burro e salvia Prosciutto e melone Verdure miste Frutta - Caffè	Tagliatelle ai funghi Arrosto con carote Frutta-caffè
MARTEDI'	Risotto alla milanese Vitello tonnato con patate Frutta - Caffè	Pasta al sugo Filetto di nasello con finocchi al burro Frutta – Caffè
MERCOLEDI'	Tagliatelle con sugo di pomodori o verdure Polpettine in umido con piselli al burro Frutta - Caffè	Ravioli burro e salvia Pollo arrosto con patate al forno Frutta – caffè
GIOVEDI'	Gnocchi alla romana Arrosto di tacchino Insalata mista Frutta - Caffè	Lasagne Arrosto di tacchino Insalata verde Frutta - caffè
VENERDI'	Pasta al pomodoro/pesto Pesce con puré Budino - Caffè	Risotto al radicchio Trota con patate al vapore Frutta - caffè



## **ATTIVITA' VARIE POMERIGGIO**

Dalle ore 13.00 alle ore 14.00, dopo l'igiene orale, gli ospiti che lo desiderano possono riposare negli appositi spazi.

Dalle ore 14.00 alle 16.00 gli ospiti possono partecipare alle attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie o riabilitative proposte, in piccoli gruppi.

Ore 16.00 viene distribuita la merenda, seguono attività libere e la preparazione graduale dei vari utenti per l'uscita.

## **RIENTRO/USCITA**

L'orario di ritorno a casa è previsto dalle 16.30 alle 17.00, orario di chiusura del CDI, con accompagnamento da parte dei familiari o tramite trasporto organizzato, con eventuali procedure di triage, quando necessario.

Gli ospiti che non usufruiscono del trasporto organizzato, attendono l'arrivo dei familiari, che suonano il campanello e attendono fuori l'arrivo dell'operatore che riaccompagna l'anziano a casa.

## **9. REGOLAMENTAZIONE ACCESSO VISITATORI**

### **Familiari, parenti, ecc.**

Di norma non avvengono visite nel CDI, trattandosi di un centro Diurno, con rientro serale al domicilio.

Vista la tipologia di utenza, che tende a scompensarsi ad ogni cambiamento, è raccomandabile accordarsi con il Coordinatore per le visite, che possono avvenire in luoghi dedicati, nel centro, in giardino o negli uffici al piano superiore.

### **Fornitori**

E' regolamentato anche l'accesso di esterni (ex. fornitori/addetti manutenzioni, ecc.) che devono essere limitati allo stretto necessario seguendo percorsi che non prevedono contatti con gli ospiti.

## **10. RESPONSABILITA' DELL'OSPITE**

L'ospite deve rispettare le regole da vivere comune e collaborare per il mantenimento di un clima di tolleranza e armonia.

L'ospite è tenuto al rispetto dell'ambiente e degli arredi; in caso di danni rilevanti, dovrà provvedere al risarcimento.

**E' assolutamente vietato fumare in tutti i locali del Centro.**

**Non è consentito tenere animali.**

Si consiglia di non portare in CDI valori o preziosi e di non tenere incustodite somme di denaro.

La Cooperativa dispone di una cassaforte, per l'eventuale custodia di valori o denaro, pertanto non risponde di eventuali ammanchi o perdita di oggetti di valore.

La Cooperativa è invece assicurata per la Responsabilità Civile contro terzi, che risponde in merito a danni a persone o cose, quando accertata la responsabilità della Cooperativa stessa. In caso di danni occorre segnalare il fatto entro 2 gg dall'accaduto e successivamente presentare eventuale richiesta danni.

## 11.SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA

### SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento e/o il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli Ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà, nonché delle scelte effettuate dal medico di base.

Il medico del CDI coordina le attività sanitarie, mantenendo i contatti con i medici di medicina generale, che rimangono titolari della cura dei singoli ospiti. Compiti del medico del CDI sono:

- programmare periodiche valutazioni psicofisiche di ciascun ospite;
- tenere i contatti con i familiari sulle questioni sanitarie;
- provvedere alla stesura e all'aggiornamento delle cartelle del fascicolo socio sanitario e previsto dal debito informativo ATS
- partecipare agli incontri di équipe al fine di programmare e verificare i PAI
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

### SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, ecc. Inoltre:

- collabora con i medici e le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e ne cura l'effettiva applicazione;
- cura l'osservanza delle tabelle dietetiche;
- cura l'osservanza dell'igiene personale degli ospiti, verifica la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita e delle attrezzature del centro;
- coordina il lavoro degli operatori socio-sanitari e socio-assistenziali, per quanto di competenza;
- mantiene relazioni con l'ospite e i suoi familiari.

### SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti.

Il **fisioterapista** collabora con il servizio medico, infermieristico, di animazione e assistenziale per il conseguimento di risultati di salute globali. Segnala l'eventuale necessità di protesi e ausili. Presta particolare attenzione ai trattamenti di mantenimento che si propongono, per quanto possibile, di conservare il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire o limitare l'aggravamento motorio o la disabilità permanente. Gli interventi eseguiti possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati (rieducazione/riattivazione motoria, rieducazione/riattivazione cognitiva, mantenimento e rinforzo delle capacità residue etc.);
- attività motoria di gruppo nelle sale collettive, in palestra e nel giardino esterno durante il periodo estivo;
- assistenza durante i pasti ad Ospiti con problemi di deglutizione o con limitazioni funzionali a carico degli arti superiori;
- partecipazione all'équipe e alla stesura del P.A.I. e cura della documentazione sanitaria;
- valutazione motoria Ospiti.

Il fisioterapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico operante nel CDI allo scopo di migliorare la postura e il movimento dei singoli anziani e a prevenire patologie muscolo-scheletriche agli operatori.

## SERVIZIO ASSISTENZIALE DI BASE

Il servizio assistenziale è svolto da operatori socio-assistenziali o socio-sanitari i quali si prendono cura dell'Ospite in tutte le attività di base della vita quotidiana.

I servizi di assistenza e di cura alla persona erogati dal CDI, di competenza dell'ASA/OSS consistono fondamentalmente nelle seguenti attività, che hanno come comune denominatore il mantenimento delle abilità residue:

- **Igiene personale:** viene garantito, qualora necessario, l'aiuto a provvedere ogni giorno all'igiene del corpo e alla doccia/bagno settimanale, qualora richiesto dalla famiglia. Si provvede al cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti secondo le singole esigenze.
- **Assistenza motoria:** il personale di assistenza aiuta l'ospite nei trasferimenti e nella deambulazione, valorizzando l'autonomia residua.
- **Supporto agli interventi sanitari :** il personale di assistenza aiuta l'ospite ad assumere i farmaci preparati dall'IP, secondo gli orari previsti.
- **Nutrizione:** il personale di assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'ospite stesso.
- **Attività beauty:** vengono garantite attività di cura dell'aspetto dell'ospite, direttamente dal personale di assistenza (cura dei capelli, delle mani, viso..)
- **Supporto al servizio di animazione:** il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate e alle attività di stimolazione cognitiva, favorendo la partecipazione dell'ospite alle attività stesse.

Il personale di assistenza provvede inoltre alla sorveglianza degli ospiti, con particolare attenzione agli ospiti disorientati. Provvede alla segnalazione di qualsiasi problema dell'ospite al personale sanitario o al Coordinatore.

Il personale di assistenza partecipa alle riunioni d'equipe, alla stesura del P.A.I e a momenti di verifica delle attività e dei risultati, collaborando con le figure socio sanitarie.

## SERVIZIO DI ANIMAZIONE

E' una componente importante modo di vivere nel CDI. L'animazione è intesa come un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche, educative e di stimolazione cognitiva ed offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte dall' Educatore Professionale, tenendo conto dei bisogni sociali del singolo Ospite.

L'animazione si pone i seguenti obiettivi:

- rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- consentire all'anziano di riscoprire alcune potenzialità latenti;
- stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- aumentare la stimolazione percettivo motoria;
- creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani e favorire la partecipazione alle attività collettive;
- mantenere i contatti con le realtà esterne
- coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari e i familiari nelle attività di animazione;
- realizzare un calendario di attività settimanali di facile lettura ed applicazione.

Il lavoro di animazione intende perseguire, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti, un approccio progettuale che parte da un'analisi della rete familiare ed informale e dai dati sociali anamnestici per formulare un piano personalizzato di proposte da attuare a favore dell'Ospite. Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.

Il programma settimanale viene sia esposto in bacheca e, permette anche ai parenti, di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: feste, proiezioni di film e documentari, giochi di società, audiovisivi, lettura e dialoghi, laboratorio occupazionale, giardinaggio, conferenze, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, cori, mostre, gite ecc. Tra le attività occupazionali organizzate c/o il centro l'Educatore privilegia quelle che rientrano nell'esperienza e nelle capacità degli ospiti, a titolo di esempio si citano: cucito, falegnameria, stampa su stoffa o legno, pittura, attività decorative, cucina, ecc.)  
Con cadenza mensile, viene organizzata una funzione religiosa (S.Messa), per gli ospiti interessati.

## **SERVIZIO DI ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO PER LE FAMIGLIE**

Questo servizio si rivolge alle famiglie e ai caregiver degli anziani inseriti nel CDI con l'obiettivo di sostenerli nel complesso lavoro di cura, di informarli sulle caratteristiche e le conseguenze delle patologie che affliggono i loro cari, di prevenire situazioni di particolare stress o burn-out.

In particolare le famiglie possono usufruire di:

- informazioni e/o orientamento nell'utilizzo dei servizi per anziani;
- valutazione del bisogno, individuazione del percorso di cura più adeguato, accompagnamento;
- percorsi di ascolto e *counseling* finalizzati a sviluppare una maggiore consapevolezza e capacità di gestire i problemi quotidiani;
- interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di autosufficienza e autonomia raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana.

L'attività è gestita dal Coordinatore, che potrà essere affiancata dalle altre figure professionali del Centro o della Cooperativa (AS-Psicologo).

## **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

La gestione della cucina è affidata a personale interno della Cooperativa, opportunamente preparato. La Cooperativa è in possesso dell'autorizzazione sanitaria per la preparazione dei pasti e osserva scrupolosamente le regole di igiene e le procedure di autocontrollo HACCP.

Il Menu viene elaborato con la supervisione del Medico del Centro, tenendo conto dei bisogni alimentari, delle abitudini degli anziani, dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli Utenti anziani. Il menù prevede un'unica scelta, tuttavia è sempre possibile un'alternativa, su richiesta dell'Utente o del familiare. Viene comunque assicurata la preparazione di diete speciali personalizzate e di un piatto unico, semiliquido, per persone con particolari problemi di masticazione o disfagia, calibrato secondo il fabbisogno. Particolari esigenze dietetiche e preferenze alimentari vanno segnalate al momento dell'ingresso al Coordinatore del Centro o al personale sanitario, che provvederà a far inserire o eliminare determinati alimenti dalla dieta.

Nella Sala da pranzo è affisso il menù giornaliero e settimanale.

All'arrivo dell'ospite, viene servito il caffè. Occasionalmente, in caso di necessità viene servita la colazione.

Ogni giorno, al mattino e al pomeriggio, l'operatore addetto all'assistenza distribuisce alcune bevande (acqua, the, succo di frutta, ecc.). Diventa, nella vita quotidiana al C.D.I., un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri ed è contemporaneamente un'attenzione rivolta alla salute dell'Ospite.

Verso le 16.00 viene servita la merenda, che varia in base alla stagione, alle abitudini dell'ospite e prevede: thè o latte con biscotti o fette biscottate oppure Yogurt, budino o gelato o frutta.

## SERVIZIO DI PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione sono gestiti con personale della cooperativa e comprendono:

- la pulizia continuativa ordinaria
- la pulizia di risanamento (periodica), consistente in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti, arredi e suppellettili/attrezzature.

**Tutti gli operatori sono identificabili dal cartellino che riporta: nome e cognome e qualifica.**

## 12.SERVIZI COMPLEMENTARI NON COMPRESI NELLA RETTA

### TRASPORTO

È prevista la possibilità di chiedere il servizio di trasporto dal proprio domicilio al Centro Diurno e viceversa, alle seguenti condizioni:

- che l'utente si trasportabile, anche in carrozzina
- che via sia l'effettiva possibilità di accesso e parcheggio del mezzo nei pressi dell'abitazione
- nel caso l'utente abiti ai piani superiori di un edificio, l'effettiva possibilità dell'utente di raggiungere in autonomia o con l'aiuto di un familiare/caregiver il piano terra (con assistenza, con ascensore, con montascale)
- che negli orari concordati l'utente si faccia trovare pronto, onde evitare ritardi a tutti gli altri utenti.
- che non manifesti sintomi respiratori o abbia temperatura superiore ai 37,5 e nel caso via sia un familiare che possa gestire la situazione.

Il servizio prevede un costo a carico dell'utente (extra retta) tariffe differenziate in base alla zona di provenienza.

Non si effettua il trasporto per gli eventuali ospiti residenti/domiciliati in Valle Spluga (eccetto San Giacomo Centro) e al di fuori della Valchiavenna (limite entro comune di Verceia)

Casi particolari verranno trattati individualmente valutando tutte le possibili alternative.

Le tariffe sono dettagliate nell'allegato "Costi del trasporto" e viene pagato per le sole prestazioni usufruite.

### CURA E IGIENE DEL PIEDE

Al momento non è disponibile il servizio. Nel caso si reperisse un professionista disponibile, verrà ripristinato con costi a carico della famiglia.

### PARRUCCHIERE

Il servizio è assicurato dal personale interno, tuttavia la famiglia può richiedere che l'acconciatura venga effettuato da un parrucchiere esterno di fiducia, con cui verrà coordinato l'accesso.

## 13.RETTA

### RETTA

La retta comprende:

- i servizi quotidiani alla persona
- il bagno settimanale

- le prestazioni mediche e infermieristiche
- le prestazioni riabilitative
- i servizi di animazione
- le prestazioni alberghiere (pranzo, merenda e bevande, al di fuori di quelle erogate dal distributore automatico)

**La retta non comprende i seguenti servizi facoltativi, disponibili a richiesta :**

- il servizio di trasporto con minibus
- servizi di cura e igiene del piede
- farmaci e presidi sanitari (consegnati dall'utente/familiare)
- prestazioni di parrucchiere
- interventi individualizzati a domicilio.

**Verrà conteggiato a parte il costo del trasporto**, come previsto all'all.2.

Oltre alla retta **verranno computate a parte le prestazioni complementari e accessorie**, in base all'effettiva fruizione (confronta allegato "Retta e servizi complementari").

La retta giornaliera è composta da una **quota fissa** e da una **quota variabile** ed è comprensiva di IVA (confronta allegato "Retta e servizi complementari").

**In caso di assenza**, per qualsiasi motivazione, **verrà decurtata dalla retta solo la quota variabile.**

In caso di frequenza part time, la giornata di assenza può esser recuperata, nel mese.

**La retta e le tariffe restano invariate fino al 31 dicembre di ogni anno**, successivamente possono essere applicate variazioni della retta e/o delle tariffe dei servizi accessori complementari.

In caso di variazione dell'IVA in corso d'anno, la tariffa verrà riadeguata aggiungendo all'imponibile esposto in fattura, la nuova aliquota.

In caso di rinuncia alla frequenza, i familiari ne devono dare tassativamente comunicazione scritta al Coordinatore con un anticipo di 15 gg di calendario, diversamente verranno addebitati 15 gg. di mancato preavviso (in base alla presenza programmata), tranne che in caso di in caso di trasferimento in RSA (o decesso).

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento della retta può avvenire mediante rimessa diretta presso gli uffici della Cooperativa (contanti nei limiti previsti dalla normativa o assegno) o tramite banca (bonifico o pagamento automatico, ove ammesso dall'istituto bancario), **entro 15 gg dalla data di emissione della fattura.**

**Il mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi, determina le dimissioni dell'ospite, che verranno comunicate per iscritto, entro 15 gg. dalla scadenza della seconda mensilità**

## **14.CERTIFICAZIONI**

Verrà rilasciata la dichiarazione prevista ai fini fiscali dalla DGR n. 26316/1997, **esclusivamente per le spese di pertinenza sanitaria** agli gli anziani che frequentano il Centro Diurno Integrato e comunque secondo quanto previsto dalle normative in vigore.

Detta certificazione verrà rilasciata di norma a partire da aprile di ogni anno o in base a quanto previsto dalle norme vigenti. Per poter usufruire della detraibilità/deducibilità occorre informarsi presso patronato/commercialista circa la propria situazione e **concordare preventivamente con l'ufficio contabilità le modalità di emissione della fattura e dei pagamenti, che devono essere tracciabili e di norma intestate all'ospite, salvo diversa indicazione del familiare, in base alla normativa vigente.**

## 15.ACCESO AGLI ATTI

La Cooperativa ha definito una procedura per l'accesso agli atti amministrativi ed alla documentazione socio-sanitaria.

Per accedere a tale documentazione è necessario compilare apposito "Modulo per l'accesso agli atti amministrativi" scaricabile dal sito web nella sezione "Trasparenza".

Il rilascio di documenti, fascicolo socio- sanitario, ecc. è soggetto a pagamento, secondo tariffario alleato alla procedura.

## 16.PRIVACY

Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679, per poter accettare la domanda di ricovero e dar corso all'assistenza, la Cooperativa necessita di conoscere i dati personali e sulla salute del ricoverato ed i dati personali riguardanti i familiari o le persone a cui fare riferimento per la tutela del ricoverato stesso. La Cooperativa si impegna ad utilizzare e conservare tali dati per gli usi e nei modi previsti dalla legge.

## 17.SISTEMA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ

Il grado di soddisfazione espresso dall'Utente e/o dalla sua famiglia è uno degli aspetti importanti della qualità del servizio, poiché si inserisce in un processo di valorizzazione delle persone Utenti dei servizi, che vengono considerati interlocutori privilegiati ai quali chiedere preziosi giudizi sui servizi di cui usufruiscono. Un buon grado di soddisfazione è indice della qualità del servizio che viene offerto, nonché dei processi e delle risorse coinvolte nell'erogazione di tale servizio.

La metodologia di rilevazione per i servizi del Centro si basa su un questionario auto compilato da utente/familiari o attraverso interviste personali con gli Utenti e/o i familiari.

L'indagine viene al termine del periodo di permanenza per tutti i nuovi ospiti. Per gli ospiti ricorrenti, si procede annualmente a verificare il grado di soddisfazione, nell'ultimo trimestre.

Annualmente, entro febbraio vengono elaborati risultati della customer satisfaction e resi disponibili agli ospiti/familiari, all'interno del sito web, e successivamente nel bilancio sociale. Ove possibile verranno effettuati incontri con i familiari in cui discutere anche i risultati della customer.

La rilevazione della qualità riguarda oltre agli ospiti e familiari, anche gli operatori.

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli ospiti, garantendo l'anonimato, viene istituita **un'urna, all'ingresso del Centro**, nella quale gli ospiti e i loro familiari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni di equipe.

## 18.RECLAMI E DISSERVIZI

E' garantita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conforme ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

L'ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- Tramite colloquio con il responsabile del CDI.
- Inviando lettera in carta semplice
- Inserendo il modulo di segnalazione nell'apposita cassetta portalettere collocata all'ingresso.
- Inviando l'apposito modulo reclamo (allegato alla Carta del Servizio), al Direttore della Cooperativa, a Chiavenna in Via G.B. Cerletti,19.

Per ottenere una risposta scritta al reclamo/segnalazione deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali e il consenso al trattamento dei dati personali.

La Coordinatrice del CDI provvede a dare all'ospite o a un suo familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami verbali che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, il Coordinatore in collaborazione con il Direttore raccoglie informazioni in merito e si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.

In caso di reclamo scritto e sottoscritto l'utente o il familiare/referente riceveranno risposta scritta al reclamo, entro 7 giorni.

L'ospite e/o il familiare/caregiver può rivolgersi per far valere i propri diritti anche **all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ATS della Montagna.**

**Referente:** Cristina Cantoni

**Sede:** via Nazario Sauro 38, 23100 Sondrio

**Orari:** da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle 12 (esclusi festivi)

**Tefefono:** 0342 555.836

**Mail:** [urp.sondrio@ats-montagna.it](mailto:urp.sondrio@ats-montagna.it) – [protocollo@pec.ats-montagna.it](mailto:protocollo@pec.ats-montagna.it)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**URP**) è istituito dall'ATS della Montagna in attuazione alla Legge n. 150 del 7 giugno 2000, come punto di incontro e di dialogo tra l'Agenzia, il cittadino e le associazioni che lo rappresentano.

Attraverso l'accoglienza e l'**ascolto delle esigenze dei cittadini** garantisce il diritto di informazione e orienta ai servizi sociosanitari presenti nel territorio dell'ATS della Montagna.

Compito dell'URP è anche quello di monitorare la qualità percepita dal cittadino rispetto alle prestazioni erogate dalle strutture pubbliche e private accreditate del territorio di ATS. In questo modo raccoglie **suggerimenti e proposte**, utili a migliorare i servizi erogati e a rendere l'Agenzia più trasparente, efficiente e attenta ai bisogni dei cittadini.

Sui temi di competenza di ATS, i cittadini possono presentare all'URP **encomi, segnalazioni e reclami**, a cui sarà garantita risposta nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa (30 giorni).

Per presentare un encomio, una segnalazione o un reclamo è possibile compilare l'apposito modulo completo dell'informativa sulla privacy e del consenso al trattamento dei dati, scaricabile dal sito [www.ats-montagna.it](http://www.ats-montagna.it) o reperibile all'URP e negli uffici di front-office dell'Agenzia.

Il modulo, debitamente compilato, può essere restituito di persona, inviato per posta (opportuna una raccomandata con ricevuta di ritorno) o via mail, allegando sempre una copia del documento d'identità in corso di validità.

Nel caso in cui l'encomio, la segnalazione o il reclamo, siano trasmessi per lettera o per mail, senza l'apposito modulo, è necessario indicare un indirizzo e un recapito telefonico e allegare un documento d'identità in corso di validità.



## 19. DECORRENZA

La presente Carta del servizio ha validità **dal 1 settembre 2024**.

La Carta del Servizio viene pubblicata sul sito web della Cooperativa e allegata al contratto di ingresso.

La Carta del Servizio è uno strumento flessibile, che viene modificato in itinere, in base ai cambiamenti che potranno intervenire e ai suggerimenti e alle osservazioni da parte di operatori, anziani e famigliari o dell'ATS.

In caso di variazioni, verrà consegnata ai familiari la nuova carta del servizio, previa sottoscrizione per ricevuta.

Allegati:

- All. 1 Determinazione della retta e prestazioni complementari CDI Il Girasole
- All. 2 Modulo disservizi e reclami
- All. 3 Questionario Soddisfazione
- All. 4 Carta dei Diritti dell'Anziano