

L'Arca Società Cooperativa Sociale Chiavenna



Carta dei Servizi

Centro Diurno Integrato



21.08.2024

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

1.PREMESSA

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

La Carta del servizio è disponibile presso il Coordinatore del CDI e disponibile sul sito web della Cooperativa e viene consegnata al momento della richiesta di ammissione.

2.SEDE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Integrato "Il Girasole" si trova a Chiavenna in Via G.B.Cerletti,19 (dietro l'ospedale).

E' raggiungibile in treno (Stazione FFSS e Autobus STPS capolinea a Chiavenna) o in auto.

In alternativa è organizzato dal Centro un servizio di trasporto con Minibus attrezzato, come specificato al punto 15.

Telefono: 0343/990005

e-mail cdigirasole@arcacoopchiavenna.it - amministrazione@arcacoopchiavenna.it

direzione@arcacoopchiavenna.it - Sito internet: www.arcasociale.org

Per informazioni sulla procedura di ammissione, visite guidate e per colloqui con i familiari: Coordinatrice responsabile del CDI, *preferibilmente su appuntamento Tel. 0343/990005.*

3.DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

COS'È IL CDI IL GIRASOLE?

Il CDI Il Girasole è un servizio diurno 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.

Il CDI Il Girasole 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 Il Girasole accoglie fino ad un massimo di **20 ospiti** contemporaneamente (**20 posti accreditati e contrattualizzati**).

I posti potrebbero variare compatibilmente con le norme legate ad una eventuale emergenza coronavirus (distanziamento).

Il Centro Diurno Integrato è localizzato nel Centro Socio Sanitario e comprende:

- a piano terra: soggiorno, sala pranzo, con annessa cucina utilizzabile anche dagli ospiti per specifiche attività, locale di animazione, locale attività, zona riposo, zona beauty, spogliatoio, servizi e bagno assistito; dal Centro Diurno vi è l'uscita diretta sul giardino caratterizzato da vialetti per il transito delle carrozzine e di zone di sosta attrezzate con stimoli visivi, sonori, olfattivi e spazi per l'ortoterapia. Il CDI dispone di 2 ingressi secondari, uno utilizzato dagli utenti che utilizzano il

trasporto e 'altro dagli utenti che vengono accompagnati dai familiari, nella fase emergenziale per assicurare percorsi sicuri.

- al 1° piano, servito da scala e ascensore, si trovano l'ambulatorio e la palestra per le attività motorie, oltre ai servizi igienici e agli uffici.

Lo spazio è organizzato in modo da permettere agli Ospiti di muoversi liberamente e in sicurezza e ed è stato pensato come "spazio terapeutico" per supportare i deficit del paziente (funzione protesica) e per essere fruito il più possibile in autonomia.

OBIETTIVI

Il CDI Il Girasole si propone i seguenti obiettivi:

a) Offrire alla persona anziana un servizio in grado di :

- **promuovere la qualità della vita**, salvaguardare la dignità della persona, tutelare la sua sicurezza, finalizzando in tal senso l'organizzazione del lavoro e la disposizione degli spazi;
- **mantenere il più a lungo possibile i livelli di autonomia nelle attività della vita quotidiana**, attuando modalità di aiuto che preservino e potenzino le funzioni conservate;
- offrire in regime diurno **prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative**;
- **potenziare le capacità motorie e le occasioni di movimento nell'anziano**;
- offrire in regime diurno una **nuova opportunità di animazione** nonché di **creazione e mantenimento dei rapporti sociali**.
- **risolvere o ridurre i disturbi comportamentali nell'anziano con declino cognitivo** che sono la principale causa di stress e del carico assistenziale che favorisce la domanda di istituzionalizzazione, attraverso interventi individualizzati;
- **promuovere terapie non farmacologiche** nel trattamento di persone con deficit cognitivi.

b) Mettere a disposizione delle famiglie un servizio in grado di :

- **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;
- favorire il coinvolgimento dei familiari nelle scelte assistenziali e nei progetti, concordando gli obiettivi raggiungibili e le modalità di intervento (alleanza terapeutica);
- offrire uno spazio di incontro, informazione e sostegno per affrontare in modo adeguato la malattia del congiunto e i problemi assistenziali e psicologici connessi alla malattia e alla cura dell'anziano non autosufficiente o con demenza.

4. GIORNI E ORARI DI APERTURA

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

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.

5. 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 deficit cognitivi con disturbi cognitivi lievi-moderati;
- 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

Il CDI "Il Girasole" è specializzato nel trattamento delle demenze, pertanto accoglie anziani con compromissioni cognitive.

Non sono ammissibili persone con le seguenti caratteristiche:

- autosufficienti;
- che già fruiscano di servizi residenziali socio-sanitari;
- 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

A ciò si aggiungono gli eventuali criteri legati ad una eventuale emergenza sanitaria, che prevedono una specifica regolamentazione degli ingressi degli utenti, secondo specifica normativa.

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 sanitari, essi saranno soddisfatti dal CDI al suo interno, salvo autorizzazione di contemporanee prestazioni ADI da parte dell'EVM.

6. MODALITA' 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 o suo referente **visitare il Centro** prima di presentare la domanda, concordandola con la Coordinatrice del CDI. Prima dell'ingresso viene richiesto un breve incontro con l'Ospite e/o i suoi familiari finalizzata a:

- informare sui servizi offerti dal C.D.I.
- acquisire tutte le informazioni utili all'immediata presa in carico dell'ospite;
- creare una collaborazione e comunicazioni fra i parenti e gli operatori che consentano l'instaurarsi di relazioni corrette ed efficaci;
- prevenire o limitare l'ansia dei parenti connessa all'inserimento del familiare nel servizio.

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
- consenso al trattamento dei dati personali.

PERCORSI E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA NUOVI OSPITI CDI

L'ammissione di nuovi ospiti avverrà tenendo conto delle effettive possibilità di accoglienza e delle misure di sicurezza previste per i CDI (in caso di emergenza sanitaria).

L'ingresso di nuovi ospiti/pazienti avverrà secondo una procedura che stabilisce:

- 1) le modalità di ammissione
- 2) i criteri di priorità e lista d'attesa

VALUTAZIONE DELLA DOMANDA E MODALITÀ AMMISSIONE

Salvo nuove disposizioni, l'accesso al CDI Il Girasole è consentito agli anziani in possesso dei requisiti di cui al paragrafo 5.

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.

La domanda viene valutata dal Coordinatore in collaborazione con le figure socio sanitarie (Infermiere, Medico, Psicologo).

Esito negativo

La domanda può avere esito negativo, in carenza dei requisiti di cui al capitolo 3.1; in tal caso il Coordinatore comunica per iscritto l'esito della domanda, specificando le motivazioni.

Esito positivo in carenza di posti

La domanda può avere esito positivo ed essere accolta o posta in lista d'attesa nel caso di posti non disponibili.

Nel caso di domande eccedenti i posti disponibili, verrà stilata una graduatoria secondo i seguenti criteri:

- data di presentazione della domanda
- situazione socio familiare
- urgenze dovute a improvvise difficoltà familiari.

Nel caso di carenza di posti, il Coordinatore comunica per iscritto l'esito della domanda e mantiene aggiornata la famiglia sullo scorrimento della graduatoria.

Esito positivo in caso di posti disponibili:

In caso di accettazione della domanda:

a) il Coordinatore incontra il familiare per:

- raccogliere le informazioni operative da trasmettere all'equipe (scheda presentazione)
- programmare l'entrata dell'ospite (modalità inserimento, giorni, orari, ecc.)
- sottoscrivere il contratto

b) l'infermiera incontra il familiare per raccogliere l'anamnesi infermieristica e raccoglie i dati sanitari e le terapie direttamente con il referente dell'utente, compilando la relativa scheda terapia, sulla base dell'apposito protocollo.

CRITERI DI PRIORITÀ E LISTA D'ATTESA

Nella valutazione delle domande verranno privilegiate:

- situazioni con necessità di supporto alla famiglia (difficoltà nell'assistenza o nell'organizzazione familiare, ecc.)
- situazioni di 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

Le liste d'attesa vengono gestite dal Coordinatore del CDI e aggiornate dallo stesso ogni qual volta vi sia una variazione dovuta a:

- presentazione di una nuova domanda di inserimento;
- cancellazione della domanda a seguito di rinuncia o richiesta;
- ingresso in struttura;
- aggiornamento periodico semestrale

Nel sito web viene indicato il n. di domande in lista d'attesa.

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
- eventuali alimenti dietetici
- farmaci da assumere durante la frequenza del centro
- un paio di ciabatte o pantofole o scarpe comode.

Non è previsto un deposito cauzionale.

Non è previsto deposito di valori.

7. CONTRATTO

CONTRATTO

Al momento dell'**ammissione**, curata dal **Coordinatore** del CDI, viene sottoscritto il **contratto** che definisce gli impegni delle parti, la regolamentazione della frequenza e della retta, come specificato nei successivi articoli relativi alla frequenza, alla durata e alla retta. Esso dovrà essere controfirmato dall'Utente e/o dai familiari 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 che varia da 15 a 30 giorni, per verificare la compatibilità del servizio con le esigenze dell'anziano e il positivo inserimento nel gruppo di anziani presenti al Centro.

Dopo la sottoscrizione del contratto l'anziano può essere accolto al CDI, nella giornata e nell'orario concordato con il Coordinatore.

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)

8. ACCOGLIENZA

Prima dell'accoglienza è previsto un colloquio con l'infermiera che raccoglie l'anamnesi e le informazioni sanitarie e relative alla terapia, indispensabili per il buon inserimento.

L'orario migliore per l'ingresso al CDI del nuovo utente e le modalità di inserimento, vengono concordate con il Coordinatore. Per facilitare l'adattamento, la frequenza nella fase di accoglienza avverrà con gradualità, concordando con la famiglia giorni e orari, che di norma nei primi giorni sono ridotti rispetto all'orario standard del CDI.

Il Coordinatore accoglie il nuovo utente presentandogli gli altri ospiti del CDI, mentre il familiare/referente consegna all'Infermiere farmaci ed effetti personali dell'utente.

I farmaci in dotazione all'utente, presenti nel piano terapeutico, vengono reperiti e consegnati dal familiare/referente all'Infermiera del CDI al momento dell'ammissione.

L'Infermiera verifica che i farmaci consegnati corrispondano alla prescrizione del MMG indicata nella scheda medica o consegnata a parte, in riferimento agli orari di frequenza del centro. In caso di farmaci non indicati nella scheda medica (in quanto magari variati nell'intervallo tra compilazione della scheda e ingresso al CDI), si richiede un aggiornamento da parte del MMG.

In caso di variazione della terapia, occorre sempre la prescrizione del MMG.

L'infermiera annota sulla scheda terapia i farmaci assunti dall'Ospite, sulla base del certificato medico e delle indicazioni della famiglia, specificando quelli che vengono somministrati al CDI e quelli in carico alla famiglia.

9. MODALITA' E VARIAZIONI DELLA FREQUENZA

MODALITÀ DI FREQUENZA

E' prevista la possibilità di frequentare il CDI:

- **a tempo pieno** tutti i giorni **dal lunedì al venerdì 9.00-17.00**
- **a part time verticale, solo in alcune giornate** della settimana **(almeno 3 gg), con frequenza dalle 9.00-17.00**
- **a part time orizzontale a orario ridotto** nelle seguenti fasce orarie: **9.00-13.00 o 13.00-17.00 (almeno 3 gg)**, in tal caso il servizio di trasporto viene assicurato solo al mattino o alla sera.

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

E' comunque sempre possibile variare la modalità di frequenza, concordando modalità e tempi con il Coordinatore.

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 anche occasionalmente.

La modifica della frequenza deve sempre 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.

Variazioni occasionali del giorno di frequenza dovranno comunque essere comunicati tempestivamente alla coordinatrice del centro per consentire l'organizzazione delle attività e del trasporto.

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

- **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.

10. 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.

PRANZO

Alle 12.00 circa viene servito il 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.

I pasti arrivano al CDI dalla cucina centrale della Cooperativa, in appositi contenitori dedicati e riposti nel contenitore termico specifico per il trasporto dei pasti, a cura di personale addetto. L'operatore in turno provvederà alla distribuzione del pasto. Il piano di appoggio verrà igienizzato. Al termine piatti, bicchieri, posate e tazze ecc. vengono lavati in lavastoviglie, i contenitori, lavati, vanno riposti nel contenitore termico che verrà riportato alla cucina centrale col minibus. I contenitori delle vivande verranno lavati in lavastoviglie presso la cucina centrale del CPF e il contenitore termico andrà lavato e disinfettato ad ogni utilizzo.

MENU – TIPO (esempio)

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.

11. 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.

12. 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 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.

13. SERVIZI EROGATI

Tutte le attività nel CDI verranno ricalibrate in base alla necessità di osservare e mantenere le norme di sicurezza. L'equipe multidisciplinare, in collaborazione con la persona anziana e con la famiglia, individua quali degli interventi siano più appropriati alla singola situazione, anche proponendo, laddove opportuno, lo svolgimento di più modalità.

L'organizzazione delle attività è strutturata attraverso un'offerta modulare e graduale.

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 e con il Referente COVID, quando necessario.

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;
- mantiene relazioni con l'ospite e i suoi familiari;
- collabora alle attività del centro.

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/attività del FKT 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.

Tra i servizi riabilitativi vi è anche quello svolto dalla **Neuropsicologa** che:

- effettua la valutazione iniziale dell'ospite, costruendo il profilo cognitivo, funzionale e comportamentale, con la collaborazione dell'équipe e dei familiari, ai quali sottopone anche un test di valutazione dello stress.
- rivaluta periodicamente l'ospite, incontrando sempre anche i familiari e gli operatori, per aggiornare la situazione.
- collabora alla costruzione dei PAI
- svolge attività di stimolazione cognitiva di gruppo

- effettua una supervisione periodica all'equipe
- può attivare anche specifici trattamenti individuali.

La presenza del Neuropsicologo è condizionata dalla disponibilità effettiva del consulente.

SERVIZIO ASSISTENZIALE DI BASE

Il servizio assistenziale è svolto da ausiliari socio-assistenziali (ASA) o operatori socio-sanitari (OSS), 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.
- Nel centro un ruolo importante assumono le **attività del vivere quotidiano** che perdono la connotazione assistenziale e vengono concepite come veri e propri momenti terapeutici finalizzati a stimolare l'esercizio delle autonomie, ripristinando, almeno in parte, le funzioni perdute, sia rispetto alla cura di sé, sia rispetto alle attività della vita quotidiana (attività domestiche)

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 effettua la valutazione dell'ospite, per quanto di sua competenza, 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' svolto dall'**Educatore professionale** si pone i seguenti obiettivi:

- rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le richieste, le proposte 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 in modo da sollecitare ed intensificare la partecipazione alle attività collettive;
- mantenere i contatti con le realtà esterne, quando sarà possibile

- realizzare un calendario di attività settimanali di facile lettura ed applicazione.

Le attività proposte possono riguardare:

- Attività manuali, creative ed espressive
- Attività socio-educative e di supporto all'utente
- Attività culturali
- Attività ludico/ricreative
- Attività di stimolazione sensoriale.

ATTIVITÀ SPECIFICHE PER IL POTENZIAMENTO/MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ COGNITIVE

Stimolazione cognitiva

Ha l'obiettivo di stimolare il funzionamento cognitivo, in particolare della memoria. Le attività individuali e alcune attività di piccolo gruppo saranno mirate alla riabilitazione cognitiva e al ri-orientamento spazio temporale, attraverso specifici esercizi.

L'attività di Memory training va a stimolare la memoria per favorire nuove connessioni fra i neuroni residui, lavorando prevalentemente sulla memoria a lungo termine, implicita ed esplicita.

L'attività viene condotta da personale con specifica esperienza.

Attività narrativa

La finalità di questa attività consiste nel favorire la rievocazione di eventi del passato autobiografico dei partecipanti al fine di stimolare le risorse mnestiche a lungo termine, promuovere un uso comunicativo adeguato del linguaggio spontaneo e facilitare il riemergere di esperienze emotivamente piacevoli che consolidino il senso di continuità dell'identità personale.

Le attività ed i temi presentati si focalizzano sul pensare e parlare della propria esperienza di vita, per condividere, fin quando possibile, le memorie con gli altri e favorire l'espressione di sé e gli scambi tra i componenti del gruppo.

L'attività narrativa, seppure basata sulla rievocazione libera dell'anziano, si avvale di ausili esterni (fotografie, articoli di giornali, libri, canzoni...).

Metodo Validation

Comprende una serie di tecniche individuali o di gruppo, utilizzate con anziani affetti da deterioramento cognitivo di grado medio-grave. Non è finalizzata a riorientare il paziente nella realtà, ma piuttosto a comprendere e quindi di "entrare" nella realtà che il soggetto affetto da demenza si è costruito, comprendendo i suoi sentimenti, emozioni e comportamenti che derivano da questo suo rivivere il passato.

Metodo Validation è di grande aiuto nel dare significato al vissuto, aumentare l'autostima e restituire dignità a chi non riesce più a comunicare a causa la malattia, crea un ponte di fiducia che accorcia la distanza tra il nostro mondo e quello della persona affetta da demenza, con il risultato di migliorare la qualità di vita, ridurre i disturbi del comportamento e la contenzione fisica e chimica, e ridurre lo stress del caregiver e degli operatori.

Il metodo può essere applicato nella forma individuale o di gruppo.

L'infermiera e l'animatrice, hanno una formazione specifica (Corso certificato di 1° livello), ma tutti gli operatori hanno frequentato un corso base, tenuto da una consulente Validation certificata (1°-2° e 3° livello), che conduce anche le sedute di gruppo.

Metodo ispirato a Gentlecare

E' un sistema protesico di assistenza ai malati affetti da demenza, che nasce da un approccio di tipo riabilitativo e promuove un adattamento dell'ambiente fisico e sociale alle esigenze del

malato, per migliorare la qualità di vita e ridurre l'utilizzo di mezzi di contenzione fisica e/o farmacologica.

Doll Therapy

La *Terapia della bambola* (Doll Therapy; DT) ha mostrato risultati promettenti sulla gestione dell'agitazione, del comportamento aggressivo e del vagabondaggio, aumento della socializzazione e dell'interazione con l'équipe curante e i familiari.

La riduzione dei disturbi comportamentali e dello stress dei curanti osservata in seguito all'adozione della Terapia della Bambola è legata alla personalizzazione della cura centrata sulla persona, mediante il coinvolgimento in una attività significativa per il malato

Attraverso la DT il personale curante migliora la sua capacità di osservazione del malato, favorisce un linguaggio condiviso e favorisce gli scambi sulla persona. Il personale professionale è maggiormente coinvolto nel pensare la persona con demenza e trova dei ruoli di valorizzazione.

Ortoterapia e giardinaggio

Comprende l'attività di giardinaggio, la coltivazione di fiori e di ortaggi, attività che permettono la stimolazione dei sensi del tatto, dell'olfatto e della vista e in generale producono rilassamento.

Per facilitare il lavoro, sono state realizzate delle vasche rialzate.

L'attività viene svolta dagli ospiti con la supervisione degli operatori (ASA/Educatore).

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La fornitura dei pasti è gestita dalla cucina del Centro Polifunzionale della Cooperativa l'Arca 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 è conforme alle direttive del Medico e alle esigenze di singoli ospiti**; 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.

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.), che diventa 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 e supplementare legata all'emergenza COVID
- la pulizia di risanamento (periodica), consistente in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti, arredi e suppellettili/attrezzature
- la sanificazione per la prevenzione del COVID-19, secondo apposite procedure.

SERVIZIO DI SOSTEGNO E *COUNSELING* PER FAMIGLIE

Questo servizio si rivolge alle famiglie e ai caregiver di anziani non autosufficienti con demenza, 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;
- supporto nella gestione al domicilio dell'anziano con demenza;
- momenti di incontro con altre famiglie per la condivisione e il confronto di vissuti problematici;
- formazione sui temi della demenza e della cura.

14. SERVIZI COMPLEMENTARI

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 sia 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.

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.

MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL TRASPORTO

Il servizio è organizzato e gestito direttamente dalla Cooperativa, con propri mezzi (n.2 Minibus attrezzati per il trasporto di persone con disabilità).

Il trasporto degli utenti deve essere effettuato nel rispetto delle indicazioni per la prevenzione del COVID, pertanto, ove necessario, possono essere organizzate modalità articolate di trasporto, differenziando le fasce orarie per evitare una compresenza sui mezzi che non consenta il rispetto delle norme di sicurezza. Ove richiesto gli utenti dovranno indossare la mascherina, salvo controindicazioni. Sul mezzo sono presenti gel igienizzante, guanti e mascherine di scorta.

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.

15.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
- eventuali servizi di cura e igiene del piede
- farmaci e presidi sanitari (consegnati dall'utente/familiare)
- prestazioni di parrucchiere richiesti dalla famiglia e non già previsti ad ex. durante il bagno

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.

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), entro il 10 del mese in cui viene emessa la fattura.

Il mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi, determina le dimissioni dell'ospite.

16. RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Gli operatori indossano una divisa e sono identificabili dal cartellino che riporta: nome e cognome e qualifica.

17. CERTIFICAZIONI

Verrà rilasciata la dichiarazione prevista ai fini fiscali dalla DGR n. 26316/1997, **esclusivamente per le spese di pertinenza sanitaria** agli 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.**

18. ACCESSO 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" richiedibile presso gli uffici della Cooperativa. A seguito della richiesta formale la Direzione provvederà a fornire la documentazione prevista entro e non oltre 15 giorni.

Il contributo richiesto per la copia dei documenti è pari a € 10,00 fino a 50 pagine e di 20 € fino a 100 pagine, da versare direttamente presso l'ufficio amministrativo.

19. 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. Responsabile del trattamento dei dati è Lucchinetti Alessandra.

20. 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.

21. 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 Coordinatore del CDI.
- Inviando lettera in carta semplice o mail alla Direzione.
- 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 – 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 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.

22. DECORRENZA

La presente Carta del servizio ha validità **dal 21 agosto 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