



Centro Diurno Integrato *"Casa Don Guanella"*

Carta dei Servizi

(integrazione alla vigente carta dei servizi Casa Don Guanella)
Aggiornamento **MARZO 2016**

Caratteristiche e finalità del Servizio

*Il **Centro Diurno Integrato** è ubicato nella Casa Don Guanella sita in Barza d'Ispra*

*Il Centro dispone attualmente di **10 posti abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati**. Tale servizio, di norma, accoglie **anziani di ambo i sessi ultra sessantacinquenni in condizioni di fragilità**, con compromissione parziale dell'autosufficienza, inseriti in un contesto familiare di sostegno che consenta loro di rimanere a domicilio, necessitano però di assistenza e cura nelle ore diurne.*

La Casa Don Guanella offre loro un ambiente accogliente ed attrezzato ed uno stile di assistenza e cura in armonia con lo stile guanelliano, che pone al centro delle nostre attenzioni il benessere globale della persona.

***Il Progetto Educativo Locale** che ogni utente e/o familiare riceve con la presente Carta dei Servizi illustra i contenuti etici ed operativi cui ci ispiriamo.*

*Dopo un primo periodo di reciproca conoscenza ed ambientamento di ciascun nuovo Ospite, verrà steso un Piano Individualizzato di Assistenza mirato a coinvolgere l'utente e la sua famiglia in percorsi personalizzati rivolti a **mantenere e valorizzare le potenzialità residue dell'utente**.*

Ogni attività individuata come utile all'utente verrà proposta senza forzarne in alcun modo l'adesione pur avendo cura di stimolare le persone ad inserirsi in contesti di socializzazione ed animazione.

Gli utenti diurni si gioveranno di tutte le strutture ed attività di animazione e recupero funzionale già offerte agli Ospiti residenti.

Ubicazione della struttura, collegamenti viari

La Casa è ubicata nella frazione Barza del Comune di Ispra con accessi carrai e pedonali direttamente dalla piazza di Barza.

I visitatori possono accedere con automezzo e parcheggiare all'interno.

Il Comune di Ispra, fruisce di collegamenti pubblici su gomma a mezzo autobus delle Autolinee Varesine. La stazione ferroviaria più vicina è quella di Sesto Calende, linea Milano Domodossola delle FFS dalla quale parte servizio pubblico su gomma.

In automobile la struttura dista 15 minuti dall'uscita Vergiate dell'Autostrada Milano Laghi A8.

Criteri di accoglienza - Visite guidate alla struttura

È sempre possibile visitare la Struttura per conoscerne attività, servizi, regolamenti e costi.

Contattando la Direzione è possibile concordare modi e tempi così da avere a disposizione un Operatore che fornisca ogni informazione richiesta e la visita guidata della Struttura stessa.

Informazioni ai parenti sulla salute dell'Ospite e sul funzionamento della struttura

I familiari e le persone espressamente indicate dall'Ospite possono ottenere informazioni circa la giornata trascorsa o altre informazioni di natura assistenziale dall'Operatore dedicato agli Ospiti o dall'Infermiera professionale sempre presente e a disposizione per informazioni e chiarimenti di carattere sanitario.

Per ulteriori informazioni sullo stato di salute è possibile concordare un colloquio con il Medico presente in struttura ogni giorno dal lunedì al venerdì secondo gli orari esposti.

Per ogni altro tipo di informazione sono a disposizione i responsabili e coordinatori di Attività e di Servizio.

Ammissione, presa in carico e dimissione dell'utente - Criteri di gestione della lista di attesa

L'ammissione degli utenti avviene con richiesta su apposito modulo disponibile presso la Direzione del CDI, qualora non vi fosse immediata ricettività il/la richiedente verrà posto/a in lista d'attesa.

La lista di attesa viene elaborata in ordine cronologico e periodicamente riaggiornata tramite contatto telefonico ed eventuale colloquio con la Direzione Sanitaria.

Hanno tuttavia titolo preferenziale di accesso gli utenti che opzionano per la frequenza piena sui 6 giorni di funzionamento rispetto ai richiedenti la frequenza per minori giornate settimanali. A parità di tale requisito si procede con l'inserimento sulla base della data di presentazione della domanda.

L'eventuale erogazione del servizio con una tempistica ridotta è concessa a discrezione del CDI di "Casa Don Guanella" e può essere dalla stessa revocata con un preavviso di 30 giorni, al termine dei quali l'Ospite ed il Garante possono optare per il passaggio ad un regime di "tempo pieno" o, in alternativa, per le dimissioni dell'ospite.

All'ingresso in struttura l'Ospite ed i suoi familiari verranno accolti da una mini equipe composta diverse figure professionali e dal Responsabile Religioso delle Attività.

Dopo un momento di conoscenza reciproca, all'Ospite verrà fatta visitare la struttura e presentata l'equipe dell'area educativa.

Soprattutto nei primi giorni sarà cura di tutti gli operatori, facilitare e monitorare l'adattamento del nuovo ospite.

Quanto più possibile sarà favorita la presenza dei familiari, il mantenimento delle proprie abitudini, l'accesso alle attività socializzanti in ragione delle sue preferenze, e abilità residue.

Il delicato periodo di adattamento vedrà l'equipe operare anche in sostegno dei familiari, spesso in difficoltà nell'elaborazione dell'impossibilità a mantenere al domicilio l'anziano.

*Entro un mese dall'ingresso, sulla base delle conoscenze acquisite e delle osservazioni effettuate, verrà completata la **Scheda Sociale di Accoglienza** e verrà stilato il primo **Piano di Assistenza Individualizzata (PAI)** che metterà a fuoco gli obiettivi e la modalità di presa in carico dell'Ospite stesso.*

*L'eventuale **dimissione** dalla struttura verrà stabilita dalla Direzione, su proposta del Medico Responsabile, per sopraggiunta inidoneità dell'Ospite alla permanenza presso la Casa, o su richiesta dell'Ospite e/o dei familiari.*

Inoltre la Casa si riserva di disporre la dimissione dell'Ospite per giustificati gravi motivi quali ad esempio la morosità nel pagamento della retta di ospitalità da parte degli aventi causa persone fisiche o giuridiche.

In caso di dimissione o trasferimento ad altra UdO o da un servizio all'altro all'interno della nostra UdO vi è una prima valutazione da parte dell'equipe socio sanitaria, viene successivamente proposto un incontro ai parenti/AdS/tutori per una valutazione collegiale della situazione e, se la dimissione/trasferimento è confermato, è redatta una relazione di dimissione riportante lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi ed altre informazioni utili. Inoltre la copia della documentazione socio sanitaria è rilasciata gratuitamente non prima del giorno di dimissione/trasferimento, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, qualora si trovi già a disposizione degli archivi amministrativi.

Reperibilità di un familiare

Viene richiesto al momento dell'ammissione uno o più recapiti telefonici così da poter reperire in ogni momento della giornata un familiare, poiché in caso di malessere non compatibile con la permanenza al Centro per il resto della giornata si invii l'Ospite al proprio domicilio.

Orari di funzionamento e di visita

*Il centro è aperto **dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 18.00,** anche per le visite dei parenti.*

Sono previsti giorni o periodi di chiusura per ferie/ponti/festività secondo un calendario esposto annualmente in bacheca.

Retta di frequenza e servizi compresi

*La retta di frequenza mensile è fissata annualmente dalla Direzione. È comunicata per iscritto agli Utenti entro l'inizio dell'anno di validità con apposito modulo (**allegato N. 1 al presente documento**).*

***La Direzione si riserva di variare periodicamente l'importo della retta.** L'eventuale variazione verrà applicata previo preavviso di trenta giorni entro i quali l'Ospite / i suoi familiari/garanti potranno optare per le dimissioni. In caso contrario si assumerà accettata senza riserve la nuova retta.*

L'importo della retta rimane invariato in relazione ad assenze per rientri in famiglia e/o a ricoveri ospedalieri.

La retta mensile è infatti dovuta per intero:

- **indipendentemente dalle giornate di effettiva frequenza dell'utente**
- **anche nei mesi nei quali sono previste giornate e/o settimane di chiusura del CDI.**

*Il pagamento della retta avviene in rate mensili anticipate **scadenti il giorno DIECI del mese in corso** a mezzo bonifico bancario.*

Per gli Ospiti parzialmente o totalmente assistiti a carico di Comuni e di altri Enti Pubblici, l'impegnativa di pagamento della quota di retta dovuta dovrà essere consegnata dall'Ospite o dai suoi famigliari/garanti al CDI prima dell'ingresso dell'Ospite in struttura.

*Qualora l'Ospite e/o il Terzo e/o il tutore / curatore / amministratore di sostegno intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà /dovranno formulare tale intendimento con un **preavviso di almeno 30 giorni** all'Ente, tramite comunicazione consegnata a mano in ufficio al Direttore della Casa o spedita con raccomandata r.r. alla sede del CDI.*

In caso di recesso da parte dell'ospite e/o dell'Ente, la retta dell'ultimo mese sarà calcolata sulla base dell'effettivo periodo di utilizzo del servizio, ferma restando l'osservanza del preavviso di 30 giorni.

In caso di decesso occorso prima del giorno 15 del mese è facoltà del Terzo e/o del tutore / curatore / amministratore di sostegno richiedere una riduzione della retta. I decessi dopo il giorno 15 del mese NON danno comunque diritto ad alcuna richiesta di riduzione della retta.

In conformità con la DGR n. 26316/1997 l'Ufficio Amministrativo rilascia annualmente dichiarazione prevista ai fini fiscali.

Servizi compresi nella retta

1. servizi alla persona:

assistenza completa alla persona con aiuto e sorveglianza nelle attività di cura di sé, nello svolgimento degli atti quotidiani del vivere, dall'assunzione dei pasti, all'igiene personale quotidiana, al bagno completo settimanale e rasatura barba quando necessario;

2. servizi sanitari infermieristici:

*assistenza infermieristica mirata alla **somministrazione di terapie disposte dal Medico di Medicina Generale, procurate dal paziente stesso**; eventuali terapie d'urgenza disposte dal Medico del Centro Diurno, monitoraggio parametri biologici e sorveglianza delle condizioni di salute, educazione sanitaria, valutazione stati nutrizionali e fattori di rischio legati a disturbi o patologie sia*

croniche sia acute , interventi prevenzione di rischi e di primo e pronto soccorso, intervento se necessario del 118;

3. servizi sanitari riabilitativi:

interventi riabilitativi, occupazionali individuali e/o di gruppo, volte al recupero/mantenimento di funzionalità garantite dai fisioterapisti della Casa;

4. servizi di animazione e socializzazione:

attività di gruppo o individuali (lettura del quotidiano, ascolto musica, giochi, attività manuali, passeggiate all'esterno della Casa, ecc.) volte a rallentare il decadimento psico - fisico e ad evitare l'isolamento culturale e sociale, secondo il programma settimanale esposto in bacheca.

5. assistenza medica:

intervento in caso di trattamento di fatti acuti ed al rispetto delle prescrizioni del Medico di Medicina Generale, segnalazione al curante di mutamenti significativi di condizioni cliniche ed ogni altra attività volta alla massima collaborazione con il Medico di fiducia finalizzata al mantenimento/recupero di compenso del quadro clinico generale;

6. assistenza medico- specialistica

*da parte del Fisiatra e del Neuropsichiatra convenzionato con la Casa, **se richieste dal Medico del Centro Diurno***

7. assistenza religiosa e spirituale

garantita dalla presenza quotidiana di un Responsabile Spirituale della Struttura

8. servizi ai familiari degli ospiti:

incontri di sostegno e verifica con i familiari, informazioni sull'accesso e funzionamento di altri servizi che possano essere utili alla famiglia e/o cui ha diritto l'utente (es. forniture protesiche, servizi specialistici, ecc), incontri con operatori di altri servizi (Servizi Sociali Comunali , Medici di Famiglia , Servizi Specialistici ecc) per concertare interventi di rete;

Servizi NON compresi nella retta

1. assistenza farmaceutica (farmaci prescritti da medico curante o servizi specialistici);*

2. presidi per incontinenza;*

3. forniture protesiche ;*

4. medicazioni complesse;*

***in quanto non avviene il passaggio in carico al Medico della Casa;**

5. parrucchiere e pedicure ;**

****codesti servizi, qualora richiesti, saranno oggetto di fatturazione aggiuntiva;**

Giornata tipo

- **Dalle 8.30 alle 9.15 accoglienza utenti**
- **Dalle 9.15 alle 11.45 gli utenti parteciperanno alle attività di animazione e socializzazione, ricevendo nel contempo assistenza , cura e riabilitazione**
- **Dalle ore 11.45 alle ore 12.30 pranzo assistito (menù tipo - allegato N. 2 a questo documento)**
- **Dopo il pranzo, gli utenti che lo desiderano potranno riposare nelle aree dedicate al riposo**
- **Dopo il riposo gli utenti potranno partecipare, se lo gradiscono, alle attività pomeridiane; la merenda viene servita attorno alle ore 15.30**
- **Entro le ore 18.00 gli utenti rientreranno al proprio domicilio.**

Modalità di riconoscimento degli operatori

Ogni operatore, al fine di essere riconoscibile è dotato di cartellino che indica chiaramente cognome nome e professione.

Gli infermieri professionali e gli assistenti, ASA/OSS, indossano una uniforme, nell'ordine azzurra e bianca, chiaramente identificabile da ogni Ospite e/o familiare.

Inoltro reclami

Gli Ospiti ed i loro familiari possono in qualsiasi momento inoltrare verbalmente o in forma scritta, reclami alla Direzione entro 5 giorni dall'evento.

(Allegato N.3 – Scheda segnalazione disfunzioni e/o reclami e/o suggerimenti)

Per i reclami inoltrati in forma scritta la Direzione, svolte le dovute verifiche, risponderà entro e non oltre 10 giorni dall'inoltro.

Modalità di rilevazione grado di soddisfazione utenti, caregiver ed operatori:

La Casa inviterà Ospiti e familiari (oltre agli operatori) ad esprimere valutazioni sui servizi e sulla loro qualità, a mezzo di un questionario che dovrà essere depositato nelle apposite urne.

L'adesione al questionario è libera ed anonima, anche se ci auguriamo sia sempre numericamente significativa. I risultati dell'indagine saranno elaborati e tenuti in conto, al fine di migliorare il servizio e saranno esposti nella bacheca a disposizione di chiunque voglia prenderne visione.

"CARTA DEI DIRITTI PERSONA ANZIANA "

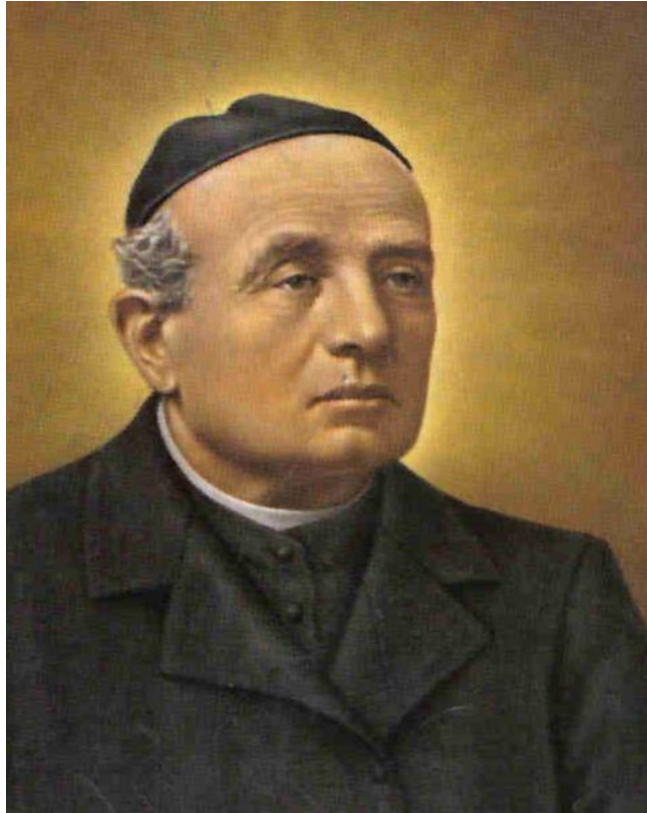
La persona anziana ha il diritto

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

La società e le Istituzioni hanno il dovere

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

Don Luigi Guanella (1842 –1915)



CASA DON GUANELLA - CDI

P.ZA DON GUANELLA, 43

21027 BARZA D'ISPRA (VA)

TEL. 0332 783199

FAX 0332 782420

E-MAIL: BARZA.RICOVERO@GUANELLIANI.IT