



Per informazioni:

**Centro Diurno Integrato Karol Wojtyla - via Monte Grappa, 40
tel. 02 9968061**

**Comune di Limbiate Servizi alla Persona - piazza Aldo Moro, 1
tel. 02 9906471**

www.comune.limbiate.mb.it



**Centro Diurno Integrato
"Karol Wojtyła"
Carta dei Servizi**

Centro Diurno Integrato “Karol Wojtyła”



*“Gli uomini che fiutano il cielo vengono chiamati folli: l’unica cosa che non potete mai fare è ignorarli perché riescono a cambiare le cose, inventano, immaginano, compongono, esplorano, creano, ispirano...
...fanno progredire l’umanità”. (Anonimo)*

INDICE:

- Presentazione pag. 3
- Il Centro Diurno Integrato (“CDI”) pag. 4
- Tutela e partecipazione degli ospiti pag. 17
- Standard di qualità, impegni e programmi pag. 19
- Allegato 1) costi per l’utente

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Ente pubblico è tenuto a fornire ai propri cittadini utenti.

Questa carta è il nostro impegno a promuovere un servizio e relazioni ispirate ai principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza e tutela della dignità della persona.

In essa sono descritti finalità, modi, criteri attraverso cui il servizio viene attuato.

Vi si trovano anche diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di verifica che l'utente ha a sua disposizione.

È il nostro patto di qualità che consente a tutti di poter esercitare consapevolmente i propri diritti.

È infine uno strumento per valutare, nel tempo, il funzionamento del Centro Diurno Integrato "Karol Wojtyła" e promuoverne di conseguenza le necessarie iniziative di miglioramento per renderlo sempre più gradevole e più a misura del cittadino.

Il Sindaco
Antonio Romeo

Presentazione del Centro Diurno Integrato (“CDI”)

Premessa

Il CDI è un luogo di ascolto e di accoglienza dei bisogni della persona anziana dove l’anziano possa riacquistare e manifestare la voglia di vivere.

Con il CDI si intende rispondere alla domanda di socialità e di uso produttivo del tempo espressa dagli utenti con particolare attenzione a prevenire peggioramenti della situazione sanitaria e personale.

Il Centro può ospitare fino a 40 ospiti compresi giornalmente.

Gli obiettivi del Centro Diurno Integrato sono:

- Aiutare gli anziani ospiti e le loro famiglie attraverso il coinvolgimento e l’investimento umano e professionale del gruppo di lavoro con la costituzione di un clima favorevole e di un ambiente facilitante e rispettoso della dignità umana, stimolando le operatrici coinvolte nell’azione del servizio ad attivare le risorse e le energie personali e a metterle al servizio di tutti.
- Estendere e favorire l’apertura al territorio attraverso la collaborazione con le associazioni di volontariato perché gli anziani ospiti si percepiscano come membri della comunità, con un ruolo non marginale nonostante le condizioni di disabilità e dipendenza.

- Evitare l’istituzionalizzazione impropria e quindi mantenere la persona anziana all’interno del proprio territorio cioè nel tessuto familiare e sociale nel quale è vissuta;
- Consentire un recupero seppur parziale, ove possibile, della funzionalità compromessa e delle abilità sociali residue per superare l’isolamento;

Nel raggiungere gli obiettivi menzionati il CDI può contare su

- un’esperienza decennale ed una rete integrata di diverse realtà istituzionali (ASL, medici di famiglia e Voucher socio sanitari)
- la professionalità e la disponibilità degli operatori sanitari, delle figure professionali e dei volontari
- una sede ottimale

Il CDI “Karol Wojtyła” ai sensi della DGR 8494 del 22 marzo 2002 è autorizzato al funzionamento; si integra con il S.A.D., che accoglie un gruppo stabile di anziani con fragilità è un’opportunità che offre risposte concrete alle persone in difficoltà e alle famiglie, attraverso la quotidiana collaborazione, realizzata anche dalla “messa in rete” delle risorse delle comunità locale. È stata accreditata dalla Regione Lombardia il 28 ottobre 2009 per 40 ospiti.



LA STRUTTURA

La struttura si articola al piano terra su una superficie totale di mq. 450. Il Centro dispone di tutti i locali necessari per garantire una piacevole permanenza dell'anziano durante le ore diurne:



- sala polifunzionale per attività di animazione, ricreazione e di gruppo, lettura, angolo televisione e proiezioni, angolo bar a distribuzione automatica
- sala da pranzo-locale polifunzionale
- cucinetta Tisaneria
- stanza per il riposo pomeridiano
- palestra e spogliatoio
- laboratorio Ben-Essere- cura della Corporeità
- tutti i servizi igienici sono per disabili, alcuni dotati di doccia
- bagno assistito
- ambulatorio
- ufficio

Nel piano seminterrato locali riservati agli operatori e ai volontari, adibiti a:

- deposito

La struttura si arricchisce di un giardino interno (di mq 250), di uno esterno (di ampiezza superiore) e di un orto che costeggia la palestra.



ACCESSO AL CDI

CHI

Il centro diurno integrato Karol Wojtyła si rivolge alle persone comunemente definite “anziane”, anche nella fascia presenile, che presentano riduzione della propria autonomia sia funzionale che sociale.

Gli ospiti sono essenzialmente anziani anche con discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, non autosufficienti e portatori di pluripatologie anche demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali e senza problematiche psichiatriche attive. Potrebbero esserci ospiti in età presenile ma portatrici di patologie similari. Il CDI è stato strutturato in modo da poter ospitare anche persone affette da Alzheimer, purchè rientranti nelle precedenti casistiche.

COME

Visite guidate

È possibile, previo accordo e appuntamento, visitare il Centro negli orari di funzionamento.

Gli orari di Accoglienza del pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12 e dalle 14 alle 18.
- il sabato dalle ore 9 alle ore 12.

Si consiglia di contattare direttamente il CDI al N° 02-9968061 o via mail presso il sito internet del comune.



Orari di apertura

Il Centro è aperto da Lunedì al Sabato dalle ore 8,00 alle ore 18.30.

Salvo diverse disposizioni, il Centro rimane chiuso nelle seguenti giornate festive:

1 gennaio (Capodanno), 6 gennaio (Epifania), Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 8 dicembre, 25 dicembre (Natale), 26 dicembre (Santo Stefano), il primo lunedì di ottobre (Festa del S. Patrono).

Modalità di accesso

Si accede al Centro e ai suoi servizi inoltrando domanda di ammissione al Comune di Limbiate direttamente presso il CDI "Karol Wojtyła" via Monte Grappa n°40 o al Segretariato Sociale presso l'Area Servizi alla Persona piazza Aldo Moro n°1, su apposito modulo, allegando i documenti richiesti.

La domanda deve essere corredata dalla richiesta del medico curante o specialistico. Si procede a svolgere un colloquio sociale e, per

eventuali informazioni supplementari, si effettua anche una visita domiciliare.

Al momento dell'ammissione viene sottoscritto il contratto di ospitalità.

La modulistica è reperibile presso il Centro, presso l'Area Servizi alla Persona e sul Sito Internet www.comune.limbiate.mb.it.

Valutazione e lista di attesa

La valutazione è effettuata da un'équipe interna sulla base di indicatori di: residenza, risposte da istituzioni, dipendenza funzionale, instabilità clinica, dipendenza-fragilità sociale e tende a rilevare il bisogno socio - sanitario del singolo individuo.

La valutazione si traduce in un punteggio che assegna il posto nella lista di attesa.

Tale esito è disponibile per l'interessato entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda.

La lista di attesa è sempre visibile e consultabile da parte di chi ha fatto domanda e da parte



dei familiari o dei servizi attraverso una richiesta scritta al Responsabile del CDI.

L'accoglienza dei nuovi ospiti è modulata in relazione al gruppo già formato, al numero di posti disponibili e alle risorse gestionali presenti.

L'accoglienza

Viene concordato con i familiari il primo giorno d'ingresso.

Nella prima giornata di frequenza è preferibile che i familiari di riferimento rimangano a disposizione del servizio in Limbiate.

La frequenza

La frequenza al Centro Diurno Integrato esprime la sua maggior efficacia nella continuità e quotidianità per tutti i giorni della settimana ma è sempre personalizzata grazie all'effettuazione di un Piano Assistenziale Individuale ("PAI"). La frequenza al Centro Diurno può essere a tempo pieno, a metà tempo e oraria : la frequenza del sabato è un'opportunità offerta soprattutto ai care givers.

I moduli di frequenza

A disposizione degli Ospiti del Centro vi sono, a seconda delle esigenze delle persone e delle famiglie, diversi programmi di frequenza:

- *Tempo Pieno* con ingresso nella fascia dalle 8:00 alle 9.:30 ed uscita dalle 16:00 alle 18:30
- *Tempo Parziale*, scegliendo preferibilmente, tra i seguenti orari:
 - dalle 8:00/8.30 alle 14:00/14:30
 - dalle 12:00 alle 18:00/18:30
 - dalle 14:00/14:30 alle 18:30.

Corredo richiesto all'utenza

- N° 2 cambi completi;
- beauty completo di asciugamani;
- ausilii personali;
- farmaci per l'uso quotidiano.

Le dimissioni

La richiesta di dimissioni si può inoltrare in ogni momento. La responsabile del C.D.I. può attivare le dimissioni di un ospite.

La richiesta di dimissioni viene valutata dall'équipe interna e concordata con la famiglia e/o con i servizi territoriali.

Anche in occasione di dimissione programmata, per l'anziano e la sua famiglia verrà proposto un percorso di sostegno.

IL PERSONALE DEL C.D.I.

Le figure professionali che operano al Centro sono:

- Responsabile
- Medico
- Infermiere Professionale
- Operatori socio-sanitari
- Fisioterapista
- Educatore Professionale
- Ausiliari socio-assistenziali

- Parrucchiera/estetista
- Personale Ausiliario
- Personale di Cucina

Il gruppo multiprofessionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del reparto e piani individuali per gli ospiti.

Gli incontri sono programmati per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

L'elenco completo del personale operante e il loro orario di servizio, che viene organizzato a scadenza mensile, sono esposti all'interno della struttura.

Il Responsabile del Centro ha la responsabilità rispetto:

- di cosa si fa, con particolare riferimento alle attività e alle prestazioni, controllandone la qualità dell'esecuzione;
- alla programmazione delle attività;
- ai risultati che l'organizzazione riesce a produrre, espressi dal grado di raggiungimento degli obiettivi posti;
- all'essere figura di riferimento per gli ospiti e le famiglie e al coordinamento dell'equipe di lavoro.

Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento che riporta foto, nome e qualifica.

Tutti i profili professionali sono coinvolti in un processo formativo finalizzato a:

- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico e professionale
- Garantire un costante miglioramento della qualità dei servizi offerti
- Migliorare i processi di comunicazione tra operatori e tra operatori e ospiti/familiari

Volontariato

È possibile, previa autorizzazione del responsabile del CDI svolgere attività di volontariato anche di persone singole e a sua volta,.

Oggi i volontari del CDI svolgono attività di canto e danza, di collaborazione per lavori su tombolo, fiori di carta, piccola sartoria, gruppo cucina, cura dell'orto e piccola falegnameria. Periodicamente riceviamo la visita di un volontario riflessologo e occasionalmente volontari Unitalsi.

Un altro prezioso apporto è dato dalla supervisione volontaria di un geriatra, di un medico di famiglia specialista in geriatra e di un medico esperto.

Il coordinamento delle figure volontarie viene garantito dal Responsabile della Struttura.

I volontari, durante il servizio sono identificabili dal cartellino di riconoscimento.





LE PRESTAZIONI

Nel C.D.I si possono individuare tre aree di possibili prestazioni, che corrispondono a tre aree di bisogni fondamentali degli utenti:

• Area di assistenza alla persona

Sono prestazioni di aiuto a chi non è più in grado di svolgere da solo alcune funzioni del vivere quotidiano tese a prevenire l'aggravarsi della non autosufficienza e a mantenere, il più a lungo possibile le capacità residue.



In questa categoria si collocano gli interventi di igiene, il controllo e la somministrazione delle terapie in atto, gli interventi di mantenimento delle capacità motorie e del tono muscolare (fisioterapia di mantenimento, ginnastica dolce, tecniche di rilassamento ecc.)

• Area dei bisogni psicosociali

Nell'area si collocano gli interventi di segretariato sociale, gli interventi sociali, i colloqui di sostegno ai singoli anziani, alle loro famiglie, la conduzione di gruppi di mutuo aiuto, l'organizzazione ed il coordinamento delle iniziative del volontariato, l'attivazione delle risorse della rete assistenziale.

Sempre in quest'area si collocano tutte le iniziative di socializzazione, animazione, le attività ludiche, culturali e di intrattenimento.



• Area alberghiera

È quell'intervento che favorisce la fruibilità del servizio, che lo rende utile e rispondente ai bi-

sogni delle famiglie. Parlando di "servizi alberghieri" ci si vuol riferire essenzialmente ai due servizi cruciali per il successo dell'iniziativa: *il trasporto e la ristorazione*.

Il *trasporto* degli anziani da casa al centro e ritorno viene garantito da una convenzione con un'associazione.

La *ristorazione* viene garantita dall'appalto comunale per la fornitura di pasti.

- Utenti: care givers di anziani seguiti dai servizi SAD e centro diurno
- Cadenza: 1 incontro serale ogni 3 settimane
- Caratteristica: Gruppo aperto di discussione ed elaborazione dei contenuti emozionali o di relazione tra caregivers e anziano, i nostri spunti di riflessione e di condivisione sono il nostro sostegno per gli altri.
- Conduzione del Gruppo: la coordinatrice come "facilitatore" della comunicazione



I SERVIZI EROGATI DAL C.D.I.

Chiunque accede al Centro *ha diritto* di fruire dei seguenti servizi:

- Assistenza sanitaria;
- Colloqui di sostegno;
- Servizi per la cura e l'igiene della persona;
- Cura della corporeità;
- Attività per il mantenimento delle abilità residue.
- Servizi alberghieri (come definiti più sopra);

Presso il centro è attivo un gruppo **Auto Mutuo Aiuto** per familiari e caregivers.

Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria vede coinvolte la figura del medico, dell'infermiere professionale, dell'Operatore Socio Sanitario e del fisioterapista. **Tutte le prestazioni devono essere condivise con il medico di famiglia.**

L'assistenza sanitaria garantisce:

- Analisi dello stato di salute;
- Monitoraggio dello stato di salute;
- Terapie anche per via parenterale e cure mediche;
- Trattamenti riabilitativi;
- Controlli medici e infermieristici;
- Controllo della terapia assunta;
- Controllo dei parametri vitali;
- Medicazioni, iniezioni, interventi sia individuali che a gruppi per la riabilitazione dell'apparato motorio e/o articolare.

L'Ambulatorio del centro è dotato di sterilizzatore, refrigeratore scientifico, carrello per cartelle cliniche, negatoscopio, cardioline, gluco-test, tavola ottometrica decimale, asta flebo, lettino visita. Inoltre il CDI è fornito di carrozzine.

Servizi per la cura e l'igiene della persona

La cura e l'igiene della persona si sviluppano seguendo il progetto personalizzato concordato con la famiglia e il care-giver.

I servizi per la cura e l'igiene della persona garantiscono:

- igiene personale;
- cura della persona;
- attività occupazionale.

Le prestazioni sono:

- Bagni assistiti;
- Aiuto nell'igiene quotidiana;
- Lavanderia, stireria, piccoli lavori di cucito;

- Cura dei capelli ed estetica della persona all'interno della cura della corporeità. Il servizio è offerto su progetto personalizzato condiviso con l'utente o la sua famiglia. È previsto un laboratorio per le attività di pettegna-estetista. È presente la dotazione di poltrona podologica, sterilizzatore, lavateste, di casco e asciugacapelli, poltrona per barbe e necessario per la "corporeità".



- Aiuto nel cambio e nella cura del vestiario;
- Aiuto nell'alimentazione;
- Aiuto nel soddisfacimento dei bisogni fisiologici;
- Aiuto nella deambulazione.

Gli ospiti possono usufruire del servizio di podologia per un intervento estetico e/o lievemente curativo

È garantita la presenza di Operatori socio-sanitari ed Ausiliari socio-assistenziali durante tutto l'orario di funzionamento del Centro.

Il CDI è dotato di un locale attrezzato per i bagni assistiti e di un sollevatore.

Attività a scopo preventivo-mantenimento delle capacità residue

L'animazione sociale

L'animazione sociale è finalizzata al miglioramento della qualità della vita, mantenendo vivo il patrimonio culturale e intellettuale individuale e sociale.

Il servizio di animazione

L'attività di animazione è per:

- Supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento ed integrazione alla vita e ai ritmi della struttura;
- Riattivare e mantenere nell'anziano gli interessi personali;
- Valorizzare l'ospite nella sua globalità.

I servizi di animazione garantiscono:

- Attività manuali;
- Attività di intrattenimento;
- Attività culturali;
- Attività fisiche;
- Attività intellettive.



Le prestazioni previste sono:

- laboratori artistici e di oggettistica;
- giochi, feste di compleanno, passeggiate, gite



- lettura giornali, riviste, ascolto musica, teatro;
- ginnastica dolce, esercizi di espressione corporea, rilassamento;
- ascolto della musica, attività musicali, stimolazione mnemonica.



L'attività di animazione prevede anche uscite sul territorio in occasione di feste, mostre, eventi, la cui organizzazione compete al centro, ad esclusione dei costi aggiuntivi.

Servizio lavanderia

Presso il CDI è disponibile un servizio di lavanderia per il vestiario personale dell'ospite.

Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, per la tipologia di lavaggio effettuato con lavatrici a temperature elevate, che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità ma che non sono idonee al trattamento del capo delicato.



Servizi alberghieri

Nei servizi alberghieri sono coinvolti il cuoco che dispensa le vivande, il personale Ausiliario Socio Assistenziale e le Operatrici Socio Sanitarie.

Il servizio alberghiero comprende:

- Ristorazione;
- Servizio bar con distributori automatici;
- Momenti di relax.
- Colazione;
- Pranzo;
- Merenda.

Il CDI è dotato di due letti articolati e 13 poltrone letto di cui 2 elettriche.

È prevista la distribuzione di menù personalizzati in base a particolari necessità segnalate dal medico e ai bisogni del singolo ospite.

I pasti vengono forniti da una società specializzata che opera in regime di appalto.

Il menù settimanale è sempre esposto all'interno della struttura.

Il menù tipo invernale ed estivo viene esposto e consegnato, su richiesta, ad ogni singolo ospite.

Servizio trasporto

Il Comune di Limbiate ha stipulato una convenzione con un'associazione di volontariato per cui si occupi del trasporto, il cui costo rimane a carico dell'ospite e si attiva solo su richiesta.

ALTRE INFORMAZIONI

Certificati e documentazione

Il rilascio di certificati medici, di copie del fascicolo socio-sanitario, di dichiarazioni amministrative e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto al Responsabile.

Il telefono e comunicazioni:

I familiari possono contattare telefonicamente gli ospiti chiamando il numero del CDI attivo e presidiato dalle ore 8,00 alle ore 18,30.

I Giornali e vita comunitaria

Un volontario provvede alla fornitura di quotidiani. È prevista inoltre una piccola biblioteca ad uso degli ospiti. Si tengono relazioni e sinergie con le parrocchie della città che comprendono anche momenti di preghiera con volontari e Unitalsi. Su richiesta dell'utenza si offre la più ampia apertura ad altre confessioni religiose.

Televisione

È a disposizione un televisore LCD collocato nel soggiorno del CDI e con la dotazione di lettore DVD e videoproiettore con schermo per proiezione di films.

Gli oggetti personali

Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro per i quali l'Ente non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti.

GIORNATA TIPO

ORARIO	ATTIVITÀ PROPOSTE
8:00	Apertura del CDI
8:30 - 9:30	Arrivo e accoglienza
9:15	Colazione
9:30 - 10:15	Firma d'ingresso nel salone lavoro e calendario (orientamento spazio-temporale); lettura del giornale
10:15 - 11:00	Attività di cura delle piante/orto, cura dei pappagallini con proposta di pet therapy. Laboratori programmati: fisioterapia, ginnastica dolce (se programmate), ascolto della musica, attività con volontari che propongono canzoni d'epoca, proposte di cura dell'aspetto e della corporeità con intervento dell'estetista/pettinatrice, attività di igiene personale.
10:15 - 11:00	Caffè o te'
11:15 - 12:00	Attività programmate/Laboratorio di mandala, piccoli gruppi autogestiti, giochi da tavola, giochi per il mantenimento della memoria, laboratori artistici, poesia e disegno, riordino scatole dei colori attività di igiene personale.
12:00 - 12:30	A turni preparazione del tavolo da pranzo e preparazione al pasto
12:30	Pasto
13:30	Riposo o Laboratori/attività autogestite, televisione (documentari, telegiornali)
15:00	Fisioterapia e ginnastica dolce(su programma)/Attività programmate /Attività manuali, riflessioni su attualità e vita vissuta, passeggiate, animazione cognitiva, attività di intrattenimento, uscite.
15:00 - 16:30	Tè e/o merenda
18:30	Chiusura

Codice Etico, Tutela e partecipazione degli ospiti

Codice etico

Il C.D.I. impronta la propria attività sui principi del lavoro della pubblica amministrazione:

- **Imparzialità:** tutti gli operatori del C.D.I. agiscono durante l'erogazione del servizio secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- **Continuità:** garanzia di erogazione di prestazioni regolari e continue. Le eventuali interruzioni vedranno un impegno da parte dell'ente gestore ad adottare tutte le misure volte ad arrecare all'utente i minori disagi possibili
- **Uguaglianza:** le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e l'ente gestore sono uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche
- **Partecipazione:** partecipazione attiva con possibilità per l'utente di fornire proposte per il miglioramento dei servizi; partecipazione intesa non solo come diritto ad accedere alla relativa documentazione, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione dei piani individuali, informando sugli obiettivi di benessere e creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente ed il servizio reso
- **Trasparenza:** l'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali e sensibili che lo riguardano, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy
- **Efficienza ed efficacia del servizio:** l'organizzazione del servizio ricerca costantemente

l'efficienza, al fine di offrire un servizio di qualità

- **Accoglienza:** la struttura e gli ambienti tengono conto della normativa riguardante la sicurezza e l'igiene ambientale, nell'ottica di favorire l'ospitalità e la gradevolezza.

La tutela della privacy

Secondo quanto previsto dal D. Lgs 196/2003 e modifiche introdotte dal D.L. 354/03 il titolare del trattamento dei dati è il Sindaco o altro soggetto individuato da apposito atto.

Il Responsabile al trattamento dei dati sensibili è il Responsabile del servizio al quale la struttura appartiene.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente e di tutti i dati personali di cui vengono a conoscenza nel corso del loro lavoro, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Tutti gli ospiti al momento della domanda sono informati circa le modalità del trattamento dei loro dati da un punto di vista amministrativo.

Tutti gli ospiti sono informati e sottoscrivono il consenso informato.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionario e di interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

Informazione e sicurezza

È garantita tramite:

- riconoscibilità del personale e dei volontari attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate per il personale;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- rispetto delle norme antincendio da parte del personale del CDI.

Segnalazione dei reclami

Tutti gli ospiti e i loro familiari possono in ogni momento segnalare disfunzioni ed eventuali disservizi alla direzione utilizzando l'apposito modulo di "segnalazione dei reclami".

Tale modulo è sempre disponibile presso la segreteria della struttura .

La segnalazione dei reclami va indirizzata al responsabile del centro. Sarà suo compito la

valutazione della gravità del reclamo, individuarne le cause e attuare interventi idonei e adeguati per la soluzione.

Il Responsabile darà risposta e spiegazioni entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo.

Questionari di soddisfazione come strumento di verifica e controllo

Tutti gli ospiti sono chiamati a esprimere il loro gradimento del servizio a cadenza regolare e comunque almeno una volta all'anno.

Il Responsabile del Centro predispose il questionario da sottoporre agli ospiti e alle famiglie.

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari, una volta all'anno;
- incontri periodici con i familiari.

Standard di qualità, impegni e programmi

Il CDI fornisce assistenza, assicurando qualità in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

La realizzazione di un servizio professionale, flessibile e ad alta "qualità relazionale" è reso possibile dalla metodologia adottata.

Si è rilevato che lo strumento più efficace per il raggiungimento di tale obiettivo è la valutazione multidisciplinare e multidimensionale attraverso:

- incontri e colloqui con l'ospite e i suoi familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni;
- visite specialistiche consigliabili condotte dai diversi tecnici volontari della struttura;
- utilizzo di strumenti di valutazione quali scale e test utili alla definizione;
- predisposizione di periodi di osservazione da svolgersi presso la sede coinvolgendo gli operatori che entrano in contatto diretto con l'ospite;
- stesura del Fascicolo Socio Sanitario e del P.A.I. (progetto di assistenza individualizzato), costituito da una scheda di valutazione della situazione sociale e sanitaria dell'ospite, effettuata con l'apporto delle figure professionali presenti nel CDI;
- coinvolgimento dell'ospite e/o dei familiari nel programma predisposto;
- discussione periodica in équipe di ciascun caso, attraverso le verifiche sull'andamento dell'inserimento, delle attività, della frequenza e della partecipazione;
- valutazione in itinere dei servizi offerti effettuata attraverso questionari di gradimento del servizio;
- consegna del questionario di soddisfazione dei servizi CDI e scheda di segnalazione suggerimenti/miglioramenti CDI;

