

FONDAZIONE OPERE PIE RIUNITE DI CODOGNO ONLUS

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Sede : Via Ugo Bassi, 39 Codogno (LO)

CARTA DEI SERVIZI

FINALITA': Il C.D.I. è stato realizzato con il fine di concorrere all'accoglimento ed all'assistenza, anche sanitaria e riabilitativa, diurna per uno o più giorni alla settimana di anziani interessati da un livello di non autosufficienza tale da non implicare il ricovero in una R.S.A., quando tuttavia gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata continuità nella cura della persona. Esso può offrire agli utenti in regime diurno servizi alberghieri, interventi sanitari e riabilitativi e prestazioni socio-assistenziali. Il C.D.I. può mettere a disposizione della comunità locale varie ulteriori prestazioni di tipo sociale e assistenziale utili per la persona anziana. I servizi vengono erogati in base a criteri di qualità.

L'ORGANIZZAZIONE si fonda sui seguenti organi: il Presidente, che è il legale rappresentante, il Consiglio di Amministrazione che provvede alla gestione ordinaria e straordinaria a mezzo dell'attività degli organi tecnici, in primo luogo costituiti dal Direttore, cui compete l'organizzazione complessiva del C.D.I. e dall'animatore con funzione di coordinatore che quotidianamente organizza l'attività nel CDI; le prestazioni sono erogate dalle figure previste dalla Regione Lombardia, quindi medici, infermieri, animatori/educatori ed operatori socio-assistenziali.

LE MODALITA' DI FUNZIONAMENTO si basano su un piano d'intervento sugli utenti che, monitorato con il *Piano Assistenziale Individuale*, coinvolge tutte le professionalità sopra indicate. La situazione socio-sanitaria di ogni ospite è documentata nel *Fascicolo Socio-Sanitario*. Essa si fonda su una gestione del personale elastica ed integrata con la confinante R.S.A. di cui è sempre titolare la Fondazione.

LA GIORNATA TIPO: il C.D.I. apre all'utenza dalle ore 9.00 alle ore 17.00; la giornata si articola, sinteticamente e con gli opportuni adattamenti giornalieri, nell'accoglienza e sistemazione degli ospiti nel C.D.I., seguono l'idratazione, attività ricreativa, bagno assistito, distribuzione e somministrazione pranzo, igiene cavo orale ed eventuale cambio pannoloni, sistemazione ospiti dopo il pranzo sui divani o nella sala relax per riposo pomeridiano, risveglio e risistemazione utenti, attività di fisioterapia, attività di animazione, distribuzione merenda, preparazione utenti per rientro a casa.

PROCEDURE DI ACCESSO: per frequentare il C.D.I. è necessario presentare una domanda su modulo fornito dal Servizio Segreteria Ospiti, al quale è allegata una scheda conoscitiva che dovrà essere compilata dal medico curante e che attesterà le condizioni psico-fisiche dell'interessato e una nota informativa indicante le tariffe per il servizio. Se il posto non è disponibile nell'immediato, la richiesta viene collocata in lista d'attesa. La direzione sanitaria dell'ente valuta la scheda conoscitiva e stabilisce l'ammissione o meno dell'istante.

MEZZI DI TRASPORTO: in automobile, da Milano il C.D.I. dista Km. 51 ed è raggiungibile percorrendo l'autostrada A1 uscendo a Casalpusterlengo, quindi girando a sinistra immettendosi sulla strada statale n. 234 in direzione Cremona; da Pavia dista Km 45 ed è raggiungibile percorrendo la strada statale n. 234 in direzione Cremona; da Cremona dista Km. 29 ed è

raggiungibile percorrendo la strada statale n. 234; da Piacenza dista Km. 15 ed è raggiungibile percorrendo la Via Emilia, fino ai cartelli indicanti la direzione per Codogno; **in treno**, la Stazione Ferroviaria di Codogno, in Piazza Cadorna a poco meno di dieci minuti dalla Fondazione, è un importante nodo all'incrocio delle direzioni Milano-Bologna e Pavia-Mantova, pertanto numerose sono le fermate di treni con percorrenza nazionale e regionale. Presso i principali ingressi alla città di Codogno sono posizionati appositi cartelli con la dizione "casa di riposo" indicanti la direzione da seguire per giungere al C.D.I.

I SERVIZI compresi nella retta sono i seguenti: **servizio medico**, esso procede alle visite di controllo degli utenti (per l'utente rimane invariato il Medico di Medicina Generale prescelto) ed è disponibile per far fronte ad eventuali emergenze, per eventuali colloqui su appuntamento con i familiari degli utenti e per i colloqui telefonici con i medici di famiglia degli anziani; all'esterno dell'ambulatorio sono affissi gli orari di ricevimento dei famigliari; **servizio infermieristico**, che viene espletato dagli infermieri professionali e generici per le terapie, medicazioni, verifica dei parametri vitali, verifica e controllo dei farmaci e dei pannoloni, entrambi, acquistati dagli utenti su ricetta del proprio medico; **servizio di riabilitazione**, che prevede sia terapie singole, che di gruppo e può essere svolto presso il salone del C.D.I., o presso la palestra della vicina R.S.A.; **servizio di animazione** che prevede attività ludiche e ricreative, organizzazione uscite per mostre, gite, pranzi, terapia occupazionale, gruppi di parole, orientamento alla realtà, colloqui con familiari; **servizio di assistenza** che prevede: cura tutelare alla persona, igiene personale, bagno assistito, aiuto nella somministrazione del pasto; **servizio religioso** che prevede nelle festività cattoliche la celebrazione della Messa ed una volta alla settimana del Rosario presso la cappella della R.S.A., in entrambi i casi il C.D.I. dispone di un apposito sistema di altoparlanti che consente la partecipazione ai riti di culto anche agli anziani fisicamente impediti a recarsi presso la cappella; **servizio di pulizia** che viene assicurato da ditta specializzata esterna; **il pranzo e la merenda** sono preparate nella cucina di proprietà della Fondazione gestita da ditta specializzata nell'attività di ristorazione; **servizio di trasporto** mediante autoambulanza per i soli casi di emergenza e per quelli comunque di urgenza.

I servizi a richiesta dei singoli utenti e per i quali le spese saranno poste a carico dei singoli richiedenti al di fuori della retta sono: **servizio di parrucchiere** (comprendente taglio, messa in piega, tinta, permanente) e **barbiere**; **servizio pedicure**; **servizio di trasporto** in tutti i casi, compreso quello dalla propria residenza al C.D.I. e ritorno, diversi dalle situazioni di emergenza ed urgenza.

E' disponibile un **punto bar** mediante macchine erogatrici di bevande calde e fredde, con tariffe indicate dalla società titolare del distributore.

LE TARIFFE in vigore sono indicate nell'*Allegato n1* e possono essere aggiornate periodicamente. Il C.D.I. recepisce la **Carta dei Diritti dell'Anziano**, allegata al presente documento (*Allegato n.2*).

ORARIO DI VISITA al C.D.I.: esso coincide con l'orario di apertura, ma, al fine di non creare disagi al normale andamento delle attività, viene sconsigliata la visita nel periodo di distribuzione dei pasti e del successivo riordino degli ambienti.

RECLAMI o NOTE DI GRADIMENTO possono essere comunicati con appositi moduli al Protocollo della Fondazione, ma non sono prese in esame segnalazioni anonime; il responsabile del servizio interessato dal reclamo dovrà dare risposta entro trenta giorni all'autore della segnalazione, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza.

VISITE GUIDATE: prima dell'ammissione, l'anziano, se in condizione di farlo, e/o i familiari, previo accordo ed appuntamento con il Servizio Segreteria Ospiti, possono visitare la struttura con accompagnamento del coordinatore del C.D.I.

PRESA IN CARICO DEL NUOVO UTENTE.: il giorno e l'orario d'ingresso vengono concordati dal Servizio Segreteria Ospiti della Fondazione con l'anziano utente o con i familiari di riferimento qualora il diretto interessato ne fosse impossibilitato per ragioni psico-fisiche. Nel giorno prescritto per l'ingresso al C.D.I., il medesimo servizio provvede alla compilazione della

parte anagrafica del fascicolo socio-sanitario dell'utente. Viene effettuata la visita di orientamento al C.D.I. da parte dell'anziano e/o dei suoi familiari. Il Servizio Segreteria Ospiti procede, alla presenza del nuovo utente o dei familiari di riferimento (di ritorno dopo aver accompagnato l'anziano presso il C.D.I.) all'espletamento della procedura amministrativa inerente l'ammissione del nuovo utente, che, in sintesi, consta dei seguenti atti: sottoscrizione di scrittura privata per l'ammissione al C.D.I., sottoscrizione di apposito modulo inerente il trattamento dei dati personali ex articolo 13 D.Lgs. 196/2003, altri vari adempimenti.

DIMISSIONE DAL C.D.I. : essa può avvenire per scelta dell'anziano in accordo con i suoi familiari o per incompatibilità con le finalità del C.D.I. Il medico del C.D.I. provvede alla compilazione di apposito modulo di dimissione, nel quale vengono indicate varie informazioni di tipo sanitario. **Nel C.D.I. sono disponibili i protocolli inerenti le procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.**

CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO: tutti coloro che operano nel C.D.I lo debbono portare ben visibile per gli utenti e per i loro familiari; esso deve riportare fotografia, nome, cognome e qualifica.

IL MENU', in forma settimanale e giornaliera, è esposto nel salone pranzo-soggiorno; a titolo esemplificativo si allegano (Allegato n.3/a-b) un menù tipo invernale ed uno estivo; comunque l'ente soddisfa anche necessità di diete speciali in relazione alle prescrizioni del P.A.I.

IL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI viene effettuato almeno una volta all'anno sottoponendo agli anziani utenti ed eventualmente ai loro familiari direttamente interessati un **questionario** sul gradimento dei servizi erogati. Almeno una volta all'anno la Direzione sottopone agli operatori in servizio nel C.D.I. un questionario al fine di monitorare il grado di soddisfazione del personale in servizio. I risultati di tali valutazioni vengono poi esaminati e fatti oggetto di valutazione comunicata rispettivamente agli utenti o loro famigliari e agli operatori per eventuali osservazioni.

La presente Carta dei Servizi viene consegnata agli utenti e/o loro famigliari e resa disponibile presso il C.D.I.

Allegato n. 1 Tariffe

La diaria in vigore è di € 17,00.

(n.b. vedi nota introduttiva alla Carta dei Servizi)

Allegato n. 2 Carta dei diritti della Persona Anziana

Introduzione **Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.**

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di: istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie - assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati); agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*; famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il **principio "di giustizia sociale"**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il **principio "di solidarietà"**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene il compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il **principio "di salute"**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri. Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione. **La persona ha diritto:** di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà; di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti; di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza; di conservare la libertà di scegliere dove vivere; di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa; di vivere con chi desidera; di avere una vita di relazione; di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività; di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale; di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere: 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. 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. 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. 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. 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 praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. 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. 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 proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. 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.