

La Piccola Casa del Rifugio
Via Antonini, 3 – 20141 Milano

CENTRO DIURNO INTEGRATO
“FAGGIO ROSSO”

CARTA DEI SERVIZI

Guida per gli utenti e per i loro visitatori

INDICE

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI	pag. 3
1. DATI IDENTIFICATIVI	pag. 4
2. COME SI ARRIVA AL CENTRO DIURNO	pag. 4
3. TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE	pag. 4
3.1 Obiettivi del Centro	pag. 5
3.2. Ammissioni al Centro	pag. 5
3.3. Dimissioni	pag. 5
3.4. Accessibilità e fruibilità	pag. 6
3.5. Giornata Tipo	pag. 6
4. RETTA GIORNALIERA E SERVIZI OFFERTI	pag. 7
4.1. Servizi Generali	pag. 7
* Cucina-Menù tipo	
* trasporto	
4.2 Servizi alla persona	pag. 7
* Servizio sanitario assistenziale e riabilitativo	pag. 7
* Servizio Sociale	pag. 7
* Servizio di animazione	pag. 8
* figure professionali	pag. 8
* Servizio di barbiere, parrucchiera e podologo	pag. 8
4.3 Assistenza Religiosa	pag. 8
5. TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AI DATI PERSONALI CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA	pag. 8
6. QUALITA' DELLA PRESTAZIONI	pag. 9
7. FORMAZIONE	pag. 9
8. STRUMENTI DI VERIFICA	pag. 9

ALLEGATI :

- MENU' TIPO
- TUTELA OSPITE E SCHEDA SEGNALAZIONI
- INFORMATIVA AI SENSI DELL' ART. 7 D.Lgs. 196/2003
- CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- DICHIARAZIONE DI CONSENSO ALLA CURA
- QUESTIONARIO OSPITI
- QUESTIONARIO OPERATORI
- REGOLAMENTO



Gentile Signore/a

Attraverso la Carta dei Servizi intendiamo offrire informazioni sugli aspetti operativi quotidiani che il nostro C.D.I. garantisce alle persone anziane.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i Servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere per rispondere in modo sempre più concreto ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Inoltre la Carta dei Servizi non rappresenta solo un opuscolo per le informazioni, ma uno strumento per mezzo del quale Lei potrà contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda.

Sia a Lei che ai Suoi familiari è attribuito un ruolo molto importante. La invitiamo quindi a partecipare attraverso i Suoi consigli e segnalarci eventuali disservizi. Il tutto per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo molto nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti i nostri utenti che in definitiva è lo scopo di tutto il nostro lavoro.

CENNI STORICI

La Piccola Casa del Rifugio venne fondata nel 1871 ed eretta in Ente Morale con RegioDecreto del 13/10/1885 con lo scopo di dare soccorso a chi, per difetto fisico o mentale, non fosse in grado di provvedere a se stesso. Dopo varie trasformazioni, in data 21/07/1992 con D.G.R. n. 25890 ha ripreso l'originario riconoscimento giuridico di Ente Morale di diritto privato. Il fabbricato principale in origine era costituito da una palazzina con capienza limitata, e nel 1959 si procedeva all'esecuzione dei lavori per la costruzione di un plesso che ha permesso di raggiungere l'attuale capienza di 279 posti-letto per anziani non autosufficienti e 92 posti-letto per disabili.

1. Dati identificativi del Centro Diurno Integrato della “Piccola casa del rifugio”

Denominazione: **FAGGIO ROSSO**

Indirizzo: **Via Giacomo Antonini n. 3 – 20141 Milano Tel. 02 84 89 22 04**

Forma giuridica: **Ente Morale con Regio Decreto del 13/10/1885**

Riconoscimento giuridico: **Ente Privato senza fini di lucro con D.G.R. n. 25890 del 21 Luglio 1992**

Autorizzazione al funzionamento: n.369 del 20/09/2005 della Provincia di Milano

Accreditato dalla Regione Lombardia con provvedimento del:

Convenzionato con il Comune di Milano

Codice Fiscale: **80070250156**

Partita Iva: **08634020153**

Fax: **02-89500780**

Servizio Sociale ed Accettazione: **02-8464310**

Sito Internet: www.piccolacasadelfrifugio.it

E-mail: centro.diurno@piccolacasadelfrifugio.it

E-mail: servizio.sociale@piccolacasadelfrifugio.it

Presidente: **Ing. Carlo Lurani Cernuschi**

Segretario Generale: **Dr. Giovanni Cornaggia Medici**

Direttore Sanitario: **Dr. Antonio Fontana**

2. Come si arriva al Centro Diurno Integrato “Faggio Rosso “

Metropolitana linea 2, fermata Famagosta > autobus 95

Metropolitana linea 3, fermata Corvetto > autobus 95

In auto:

Tangenziale Est, uscita MI-Corvetto

Tangenziale Ovest, uscita MI-Vigentina

Visite guidate

E' possibile visitare il Centro, previo appuntamento anche telefonico. Il Responsabile o un suo incaricato accompagnerà la persona che ne farà richiesta, illustrando le attività e fornendo tutte le informazioni necessarie.

3. Tipologia degli utenti

La popolazione a cui si rivolge il Centro è costituita da:

- ❖ persone di norma di età superiore ai 65 anni
- ❖ con compromissione dell'autosufficienza perché affetta da patologie cronico-degenerative;
- ❖ persone sole, a rischio di emarginazione e pertanto non soggette a cure specifiche;
- ❖ persone inserite in un contesto familiare per il quale l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

Il Centro potrà ospitare un massimo di 30 utenti.

3.1 Obiettivi del Centro

Secondo quanto indicato dalla Regione Lombardia, gli obiettivi si configurano in modelli di interventi atti a:

- ❖ dare un supporto all'anziano non autosufficiente e alla sua famiglia, fornendo un valido supporto per la permanenza dello stesso al proprio domicilio;
- ❖ prevenire il decadimento psico-fisico;
- ❖ favorire l'integrazione e le relazioni interpersonali;
- ❖ migliorare e mantenere le funzioni cognitive e funzionali residue;
- ❖ contrastare l'isolamento e la perdita di motivazione.

Tali obiettivi si perseguono in integrazione anche con i servizi sociali e sanitari del territorio e con i medici di famiglia, con l'impiego di personale qualificato e formato adeguatamente e il supporto del volontariato.

3.2 Ammissioni al Centro

La domanda di ammissione al centro avviene anche telefonicamente presso la segreteria della RSA dove verranno date tutte le informazioni desiderate. Viene fissato un incontro con l'Assistente Sociale e i parenti finalizzato alla raccolta dati sull'ospite per una iniziale conoscenza delle caratteristiche psico socio sanitarie.

Si compila il Questionario Sociale e viene rilasciato una scheda che dovrà essere compilata dal medico curante e quindi riconsegnata presso il centro.

Verrà costituita una lista di attesa di norma in base ad un criterio di ordine cronologico, salvo situazioni particolari che verranno valutate dall'équipe del CDI.

E' possibile che l'utente e il suo familiare visitino il Centro prima della valutazione per l'ammissione. Sarà approntato un Piano di Assistenza Individualizzato che comprenderà gli obiettivi specifici per la soluzione dei problemi individuati, utilizzando strategie adeguate, e la rivalutazione periodica.

All'ingresso saranno consegnati all'ospite o al suo familiare per prenderne visione e sottoscrivere:

- ❖ Regolamento
- ❖ Modulo di tutela per la privacy
- ❖ Modulo del consenso informato
- ❖ Modulo per lamentele/apprezzamento del servizio
- ❖ Il Piano Assistenziale Individuale che comprenderà gli interventi attuati dagli operatori

3.3 Dimissioni

Le dimissioni avvengono :

- volontariamente;
- se la famiglia opta per un ricovero;
- in caso di decadimento della situazione sanitaria o peggioramento della compromissione delle funzioni cognitive dell'ospite, l'équipe si riserva la possibilità di valutarne le sue dimissioni e dare la comunicazione con 15 giorni di preavviso.

3.4 Accessibilità e fruibilità

Il CDI dispone di spazi adeguatamente attrezzati che permettono attività diversificate:

- sala polifunzionale /tv
- sala soggiorno/pranzo con tisaneria
- palestra
- spazio per il riposo pomeridiano
- spogliatoio
- bagno attrezzato per disabili

Gli spazi e i percorsi sono tutti accessibili e fruibili anche da utenti in carrozzina, dotati di segnaletica e riferimenti adeguati anche alle esigenze delle persone con problemi sensoriali e cognitivi, rispondenti ai requisiti richiesti dagli standard regionali.

Inoltre il CDI è dotato di ampi spazi verdi esterni, attrezzati , con percorsi protetti e accessibili.

3.5 Giornata tipo

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì escluso i festivi dalle ore 8.30 alle ore 17,30

Dalle ore 8,00 è presente un operatore presso il Centro che potrà ricevere eventuali comunicazioni di assenze impreviste degli ospiti, e predisporrà l'accoglimento degli utenti che giungeranno.

	<i>Attività</i>
Ore 8,30/9,00	Arrivo al Centro
Ore 9,00/9,30	colazione
	Momenti dedicati all'informazione e conoscenza degli eventi (lettura quotidiani, radio,ecc.)
Ore 10,30 <i>idratazione</i>	Momenti per le attività terapeutiche (fisioterapia, prestazioni infermieristiche,...)
	Momenti dedicati alla cura e all'igiene della persona (bagno, pedicure, parrucchiere,...)
	Attività di animazione e/o terapia occupazionale
Ore12,30/13,30	pranzo
Ore14,00/15,00	Riposo
	Attività varie
Ore 16,00	Merenda e idratazione
Ore17,00/17,30	Rientro al domicilio

Non sono indicati gli orari in quanto volutamente non si vorrà scandire meccanicamente il tempo per ogni attività, lasciando ad ogni singolo ospite l'iniziativa e la libertà di aderire o no a ciò che verrà proposto.

4. Retta e servizi offerti

La retta prevede una diversificazione secondo le fasce orarie:

8,30 – 17,30 euro 35,00

8.30 – 14,00 euro 25,00

La retta dà diritto ad usufruire di tutti i servizi erogati dal Centro.

I costi aggiuntivi riguardano il trasporto, la parrucchiera e il podologo.

Qualora l'utente non possa recarsi al centro per motivi propri, il costo del trasporto verrà comunque addebitato.

4.1 Servizi generali

Cucina: garantisce la preparazione quotidiana dei pasti, tenendo presente le necessità caloriche, i gusti degli ospiti e le stagioni. E' data la possibilità giornalmente di poter scegliere tra una serie di alimenti proposti. Si riporta in allegato “**menù tipo**” che varia a secondo della stagione. E' prevista la possibilità, dietro indicazione medica, di usufruire di diete speciali in base a patologie specifiche.

Trasporto: il CDI mette a disposizione degli utenti che ne hanno necessità un servizio di trasporto effettuato con mezzi adeguati al trasporto per disabili e con la presenza di un operatore che li accompagna.

4.2 Servizi alla persona

Servizio sanitario assistenziale e riabilitativo: questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone presso il Centro. Prevede una valutazione all'ingresso e valutazioni periodiche. Le prestazioni andranno ad attuare il PAI e sono frutto di decisione avvenute in équipe: ciò darà garanzia di maggiore interdisciplinarietà degli interventi, una maggiore integrazione dei membri e un'incentivazione alla motivazione dei singoli operatori, che saranno costantemente formati ed aggiornati.

Le varie figure professionali potranno così operare in stretto rapporto e continuo scambio di informazioni utili e necessarie.

Il Fisioterapista attuerà programmi finalizzati al mantenimento e potenziamento delle capacità funzionali residue di ogni utente con trattamenti individuali e di gruppo;

L'Infermiere Professionale si prenderà cura della salute dell'utente attraverso la somministrazione della terapia orale, iniettorato, rilevazione parametri vitali, medicazioni;

L'ASA garantirà l'assistenza continua durante il giorno, realizzerà interventi mirati alla cura e igiene della persona, alla somministrazione dei pasti, provvederà all'assunzione di liquidi per mantenere una corretta idratazione e sarà da fondamentale supporto per l'espletamento di tutte le altre attività.

Servizio Sociale. Tale servizio si pone come scopo prioritario quello di curare sia le relazioni interpersonali con gli ospiti e i loro familiari sia i rapporti con le istituzioni pubbliche e private e i servizi presenti sul territorio.

Servizio di animazione. Il servizio di animazione costituisce un momento forte di riferimento all'interno del Centro e supporto per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone che lo frequentano. Sono previste molte attività per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, al fine di risvegliare interessi e curiosità e valorizzare le proprie capacità con l'obiettivo di favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi. Sono previste uscite per gite, visite presso mostre o musei.

Saranno inoltre realizzati interventi mirati per la scelta e l'uso di tutti quegli ausili necessari per il carico assistenziale a casa e il mantenimento dell'autonomia della persona nei vari ambienti.

Figure professionali

sono stati presi in considerazione gli standard gestionali vigenti in Regione Lombardia riferiti a un massimo di 30 utenti:

- 1 Responsabile del Centro
- 1 Medico per 6h settimanali
- 1 Infermiere Professionale per 17 h settimanali
- 1 Fisioterapista per 17 h settimanali
- 3 Ausiliari Socio Assistenziali per 84h settimanali
- 1 Animatore per 14h settimanali

Tutto il personale operante all'interno del Centro e la sua funzione, è riconoscibile mediante il cartellino di riconoscimento.

Servizio di barbiere, parrucchiere e podologo. Tali servizi sono resi su richiesta e sono a pagamento; è comunque prevista una programmazione mensile di intervento.

4.3 Assistenza Religiosa

L'Istituto è da sempre convenzionato con la comunità di Suore che fanno parte dell'Ordine delle Suore della Carità di Santa Giovanna Antida Thouret (www.suoredellacarita.org) che operano e vivono all'interno della RSA dove è situato il CDI come responsabili dei reparti e come infermiere professionali e/o educatrici.

All'interno della stessa RSA esistono una Chiesa ed una cappella per il culto cristiano cattolico, aperta a chiunque ne abbia desiderio. La Santa Messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 16.30 e nei giorni festivi alle ore 8.00 e ore 9.30.

5. Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali “ Carta dei diritti della persona anziana” e “Dichiarazione di consenso informato alla cura”

- In adempimento del D.lgs. 196/2003, il Centro Diurno Integrato garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.
- Il Centro riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della “**Carta dei diritti della persona anziana**” che allega alla presente Carta dei Servizi
- Al momento dell'ingresso nel Centro verrà consegnata la “**Dichiarazione di consenso informato alla cura**” che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'ospite e dal parente

6. Qualità delle prestazioni

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, il Centro concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- a) Applicare a tutti gli utenti il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che mira alla rilevazione e alla risoluzione dei bisogni della singola persona avvalendosi del lavoro d'équipe al quale partecipano tutte le figure professionali.
- b) Redigere un fascicolo sanitario e sociale per ogni ospite, secondo le direttive emanate dalla Regione Lombardia. Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe. Rendere uniformi gli interventi attraverso l'utilizzo di linee guida in materia di Igiene e cura dell'ospite; somministrazione degli alimenti e delle bevande; prevenzione delle cadute; trattamento dell'incontinenza; utilizzo dei mezzi di contenzione. Tali procedure saranno a disposizione degli operatori presso la Segreteria del CDI. Sarà compito del Responsabile del CDI verificarne la loro realizzazione e il controllo.
- c) Migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza.

7. Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a :

- a) migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari;
- b) favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi;
- c) garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

Gli operatori sanitari obbligati al conseguimento dei crediti ECM previsti dalla normativa vigente, parteciperanno ai corsi di aggiornamento organizzati dalla RSA " La Piccola Casa del Rifugio", che pianificherà ogni anno un piano formativo per tutte le figure, oppure presso Enti esterni con costi a carico della stessa RSA.

8. Strumenti di verifica e modalità di pubblicazione della Carta dei Servizi

Sono previsti:

- a) somministrazione di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori, con cadenza annuale e con restituzione dei dati emersi, sia agli operatori, in sede di riunione d'équipe, sia agli utenti/familiari, esponendone copia presso gli uffici del Centro Diurno;
- b) pubblicazione della presente Carta dei Servizi quale strumento di informazione con consegna a tutti i futuri utenti e a chi ne farà richiesta. Sarà inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività dell'Istituto e verrà messa a disposizione di Patronati, Sindacati ed Associazioni degli Utenti/ consumatori;
- a) possono essere presentati reclami / apprezzamenti dall'utenti o dai familiari, compilando l'apposito modulo e consegnandolo al Responsabile del Centro che avrà cura di dare risposta entro 10giorni .

I reclami possono essere anche segnalati via posta o con Fax.

ALLEGATO : Menù –tipo

Giornalmente il menù proposto sarà così articolato:

Colazione: caffè, latte, caffè-latte o the
a scelta: fette biscottate o panino o biscotti

Pranzo:

Primo piatto: piatti del giorno n. 1
alternative fisse n. 2 date da: pastina in brodo
riso bianco o pasta

Secondo piatto: piatti del giorno n. 1
alternative fisse n. 4 date da: carne frullata
carne di vitello o manzo
pollo lesso
polpette

contorni n. 4 dati da 1 contorno caldo
1 contorno freddo
puré fisso in menù
insalata

Frutta: a scelta tra 2 varietà di frutta fresca
frutta cotta

Acqua minerale o aranciata o gassosa

Il dolce o dessert o yogurt verrà servito 4 volte alla settimana

Merenda: The con fette biscottate o biscotti oppure bibite

ALLEGATO

CENTRO DIURNO “FAGGIO ROSSO”

Via Antonini, 3 - 20141 Milano

LA TUTELA DELL’OSPITE

Il Centro Diurno

- **assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione**
- **facilita l’accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati**
- **raccoglie suggerimenti e osservazioni**
- **gestisce reclami e segnalazioni**

In caso di reclami o apprezzamenti potrete compilare il modulo predisposto e consegnarlo al Responsabile del Centro.

Entro Max 10 gg., dopo verifica della situazione segnalata, Vi sarà data risposta.

Pertanto garantiamo la nostra disponibilità ad ascoltarvi e a rispondere in modo esaustivo ad eventuali richieste, suggerimenti e presentazioni di disagi.

E’ garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla legge sulla tutela della privacy.

Si possono inviare comunicazioni anche attraverso altri canali:

- per posta: Centro Diurno - Via Antonini, 3 –20141 Milano

- per e-mail: centro.diurno@piccolacasadelfrugi.it

- per fax: 0289500780

Infiniti ringraziamenti per la gentile collaborazione.

MODULO DI LAMENTELA/APPREZZAMENTO

***CENTRO DIURNO
"FAGGIO ROSSO"***

Via G. Antonini, 3 - 20141 Milano

OSPITE SIGNORE/A

PERSONA CHE FA LA SEGNALAZIONE.....

TIPO DI PARENTELA CON L'OSPITE.....

DESCRIZIONE DELL'EVENTO CHE SI DESIDERA SEGNALARE_____

DATA.....

FIRMA DI CHI RICEVE LA SEGNALAZIONE.....

La risposta verrà data entro 10 giorni.

ALLEGATO

DIRITTI DELL'INTERESSATO (D.Lgs. 196/2003)

Art.7 diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità di trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5 comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a e b sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

**FORMULA DI CONSENSO
PER TRATTAMENTO DI DATI SENSIBILI**

Il/la sottoscritto/a acquisisce le informazioni di cui all'art.13 del D.Lgs 196/2003, acconsente al trattamento dei propri dati personali, dichiarando di avere avuto, in particolare, conoscenza che i dati medesimi rientrano nel novero dei dati "sensibili" di cui all'art.23 della legge citata.

Cognome.....

Nome.....

Indirizzo.....

CAP.....Comune.....

Telefono.....Cell.....

Data.....

Firma_____

Responsabile del trattamento

Incaricati al trattamento dei dati sensibili

ALLEGATO

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: **S** istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) **S** agenzie di informazione e, più in generale, mass media; **S** 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 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 il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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 vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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	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

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un

punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ALLEGATO

Dichiarazione di consenso informato alla cura

La/il sottoscritta/o
nata/o aprov.
il Stato Civile:
residente avia.....n.
domiciliata/o avia..... n.
telefono, conferma di essere a conoscenza e di accettare le norme che regolano il
funzionamento del Centro Diurno, i servizi erogati e le condizioni economiche,

DICHIARA

di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro Diurno, sulla loro sostituibilità e non sostituibilità durante la permanenza presso lo stesso Centro,compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi.

Data Firma

Da compilarsi solo in caso di impossibilità a firmare da parte del Richiedente Sezione a cura della persona che presenta la Domanda di Accoglienza

La/il sottoscritta/o
residente aprov.
via n. telefono
relazione di parentela.....

DICHIARA

di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro Diurno, sulla loro sostituibilità e non sostituibilità durante la permanenza presso lo stesso Centro,compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi.

Data Firma

ALLEGATO

QUESTIONARIO OSPITI

CENTRO DIURNO "FAGGIO ROSSO"

Via G. Antonini, 3 - 20141 Milano

Caro Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, l'assistenza che ha ricevuto presso il Centro ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

*Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare le Sue esigenze. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è **anonimo**. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore.*

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

Il questionario è compilato in data

dall'utente

con l'aiuto di familiari o conoscenti

con l'aiuto di un operatore

da un intervistatore esterno

1. CARATTERISTICHE DEGLI OSPITI

Sesso: maschio femmina non indicato

Età in anni

Cittadinanza: italiana straniera

2. SODDISFAZIONE ED INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELL' ACCESSO

2.1 –Ha avuto difficoltà ad avere informazioni in generale sul Centro prima di entrare?

SI

NO

NON RISPONDE

- 2.2 – E' stata informata sull'organizzazione del Centro? SI NO NON RISPONDE
- E' stata informata sulla dislocazione dei locali ? SI NO NON RISPONDE
- E' stata informata sugli operatori? SI NO NON RISPONDE

3.VALUTAZIONE COMPLESSIVA

3.1 – Come valuta la qualità dell'offerta di servizi complessivamente considerata?


eccellente


buono


sufficiente


scarso

In particolare :

3.2 – Gradevolezza degli ambienti (soggiorno, palestra,corridoi,spazi comuni ecc..)


eccellente


buono


sufficiente


scarso

3.3 – Servizi igienici (pulizia ecc.)


eccellente


buono


sufficiente


scarso

3.4 – Servizi vari (lavanderia, parrucchiere ecc...)


eccellente


buono


sufficiente


scarso

3.5 – Vitto(qualità,quantità,adeguatezza dei pasti)


eccellente


buono


sufficiente


scarso

3.6 – Adeguatezza e possibilità di scelta del menù


eccellente


buono


sufficiente


scarso

4 - VALUTAZIONE QUALITA' DELL'ASSISTENZA

4.1 - Che giudizio darebbe complessivamente sull'assistenza a lei prestata presso il Centro?


eccellente


buono


sufficiente


scarso

4.2 - Come valuta l'assistenza medica?


eccellente


buono


sufficiente


scarso

4.3 - Come valuta l'assistenza infermieristica?


eccellente


buono


sufficiente


scarso

4.4 - Come valuta l'assistenza del personale ASA/OSS?


eccellente


buono


sufficiente


scarso

4.5 - Come valuta l'attività di riabilitazione?


eccellente


buono


sufficiente


scarso

4.6 - Come valuta l'attività di animazione?


eccellente


buono


sufficiente


scarso

5. SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE(Valutazione complessiva dell'esperienza)

5.1 – Ritieni soddisfatte le aspettative che aveva all'ingresso al Centro?

SI NO IN PARTE NON RISPONDE

Quali sono gli aspetti che ha gradito maggiormente?

5.2 – Igiene personale SI NO NON RISPONDE

5.3 - Comunicazione e cortesia SI NO NON RISPONDE

5.4 – Organizzazione ed efficienza SI NO NON RISPONDE

5.5 – Riservatezza/privacy SI NO NON RISPONDE

5.6 – Ospitalità e confort SI NO NON RISPONDE

5.7- Professionalità e cure ricevute SI NO NON RISPONDE

5.8 – altro (specificare.....)

Note : _____

Quali sono gli aspetti che ha gradito di meno

6.1 – Complessivamente ritiene soddisfatte le aspettative che aveva all’ingresso nel Centro?

SI NO NON RISPONDE

Quali sono gli aspetti che ha gradito di meno?

6.2 – Cure ricevute SI NO NON RISPONDE

6.3 – Ospitalità e confort SI NO NON RISPONDE

6.4 – Attenzione paziente/privacy SI NO NON RISPONDE

6.5 – Organizzazione SI NO NON RISPONDE

6.6 – Comunicazione e cortesia SI NO NON RISPONDE

6.7- Igiene personale SI NO NON RISPONDE

6.8 – altro (specificare :)

Note : _____

ALLEGATO

QUESTIONARIO OPERATORI

*CENTRO DIURNO
"FAGGIO ROSSO"*

Via G. Antonini, 3 - 20141 Milano

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI

1. Lavora presso il Centro Diurno dal

2. Qualifica professionaleSettore: Anziani Handicap

3. Ritiene di poter disporre di sufficiente autonomia nel suo lavoro?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

4. E' soddisfatto del lavoro d'équipe come è impostato?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

5. Ritiene che le responsabilità a Lei attribuite siano corrispondenti al Suo livello di inquadramento?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

6. Ritiene che la Sua retribuzione sia adeguata?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

7. Le piace il lavoro che svolge?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

8. Ritiene che la Sua professionalità sia riconosciuta dai superiori gerarchici?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

9. Secondo Lei il rapporto tra numero di utenti e numero di operatori dedicati è adeguato?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

10. Ritiene che i piani di lavoro assegnati siano sufficientemente chiari e adeguati alle Sue mansioni?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

11. Ritiene che i Suoi superiori gerarchici siano disponibili quando viene richiesto?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

12. Ritieni che il lavoro sia vincolato da eccessiva burocrazia?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

13. In caso di disaccordo con gli Utenti (ospiti e/o familiari), si sente tutelato dall'Amministrazione?

SI NO IN PARTE

Note:
.....
.....

14. Nelle decisioni complesse che ha preso per gli Utenti, di cui Lei è l'operatore di riferimento, si è sentito sostenuto:

- Dai colleghi: SEMPRE SPESSO MAI

- Dall'équipe: SEMPRE SPESSO MAI

- Dalla Direzione: SEMPRE SPESSO MAI

Note:
.....
.....

15. Hai mai frequentato corsi d'aggiornamento (all'interno o all'esterno dell'ente) SI NO

Se sì: A Sue spese A titolo gratuito A spese dell'Ente Gestore

Note:
.....
.....

16. Ritieni utile l'organizzazione di corsi d'aggiornamento? SI NO

Se sì, su quali argomenti:

A
B
C

REGOLAMENTO

CENTRO DIURNO “FAGGIO ROSSO”

Via Antonini, 3 – 20141 Milano

1. La retta mensile deve essere versata in anticipo entro il giorno 10 di ogni mese e comprende sia il giorno di entrata che quello di dimissione
2. La totalità della retta sarà comunque dovuta fin dal 1° giorno successivo a quello di comunicazione del posto disponibile
3. La retta comprende tutti i servizi elencati nella “Carta dei Servizi”, comunque quelli stabiliti in sede di ammissione presso il Centro Diurno, tranne il trasporto, il podologo e la parrucchiera
4. La retta potrà variare in seguito a mutate condizioni congiunturali
5. La retta, nella misura ridotta al 60% verrà applicata a partire dall’11° giorno di assenza continuativa
6. Le assenze prolungate devono essere comunicate specificando la motivazione. Se tali assenze superano i 30 giorni consecutivi, in base al motivo, il Centro si riserva di conservare il posto o comunicarne le dimissioni
7. In caso di mancato preavviso per un giorno di assenza, l’utente pagherà comunque il servizio di trasporto
8. L’utente dovrà rispettare la puntualità negli appuntamenti per qualsiasi prestazione erogata dal Centro e l’orario concordato per il trasporto
9. In caso di reinserimento dell’anziano presso il Centro dopo assenza per ricovero ospedaliero o per altre cause cliniche, dovrà essere rivalutato e concordato
10. L’utente o la sua famiglia devono comunicare con un preavviso di almeno una settimana lavorativa le eventuali dimissioni
11. Sarà cura dell’utente fornire al Centro i farmaci o i presidi sanitari (pannoloni, cateteri, strisce reattive, ecc.) secondo prescrizione del proprio Medico Curante, per la somministrazione degli stessi durante la permanenza al CDI.