

Centro Diurno Integrato “Faggio Rosso”

Ente Gestore
La Piccola Casa del Rifugio
Via Antonini, 3
Milano

Carta dei servizi

Gennaio 2023

INDICE

Presentazione Carta dei Servizi	Pag. 3
Dati identificativi	Pag. 3
Come si raggiunge il CDI "Faggio Rosso"	Pag. 4
Valori	Pag. 4
Mission	Pag. 4
Finalità del servizio	Pag. 5
Modalità di Accesso	Pag. 5
Ingresso/presa in carico in RSA	Pag. 5
Dimissioni	Pag. 6
Giornata tipo	Pag. 6
I servizi offerti	Pag. 6
Servizio Sanitario-Assistenziale	Pag. 7
Servizio Sociale	Pag. 7
Servizio Educativo	Pag. 7
Servizio di Fisioterapia	Pag. 7
Servizio Ristorazione	Pag. 8
Menù tipo	Pag. 8
Servizio Amministrativo	Pag. 8
Retta giornaliera	Pag. 8
La tutela dell'Ospite	Pag. 8
Strumenti di verifica e modalità di pubblicazione della Carta dei Servizi	Pag. 9
Qualità delle prestazioni e iniziative di miglioramento	Pag. 9
Formazione	Pag. 10
Volontariato	Pag. 10
Allegati: 1) Carta dei diritti della Persona anziana – 2) modulo segnalazioni e reclami – 3) questionario soddisfazione – 4) Esempio Menù settimanale	Da pag. 11 a pag. 17

La CARTA DEI SERVIZI del Centro Diurno Integrato “Faggio Rosso” è lo strumento attraverso cui l’Ospite, con i suoi familiari, può conoscere la nostra struttura, la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentire all’Ospite di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l’impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Dati identificativi della C.D.I. “Faggio Rosso” de “La 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. 369/2005 del 20 settembre 2005 per 30 utenti

Deliberazione ASL Milano n. 513 del 30/03/2012

Accreditamento della Regione Lombardia con DGR n. 2722 del 15 giugno 2006

Posti autorizzati: 30

Posti accreditati: 30

Posti a contratto: 30

Convenzione con il Comune di Milano

Codice Fiscale: **80070250156**

Partita Iva: **08634020153**

Fax: **02-89500698**

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

Sito Internet: www.piccolacasadelfugio.it

E-mail: amministrazione@piccolacasadelfugio.it

E-mail: centro.diurno@piccolacasadelfugio.it

E-mail: servizio.sociale@piccolacasadelfugio.it

Presidente: **Dott. Giovanni Lurani Cernuschi**

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

Responsabile Sanitario: **Dr. Stefano Manfredi**

Come si raggiunge il Centro Diurno Integrato “Faggio Rosso”

Metropolitana linea 2, fermata Famagosta e autobus 95

Metropolitana linea 3, fermata Corvetto e autobus 95

In auto:

Tangenziale Est, uscita MI-Corvetto

Tangenziale Ovest, uscita MI-Vigentina

VALORI

Il Centro Diurno Integrato "Faggio Rosso" nella operatività quotidiana, intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

Eguaglianza: l'attività che l'Ente offre è ispirata a principi di eguaglianza dei diritti degli Ospiti ed è perciò vietata ogni discriminazione. L'Ente si impegna quindi ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti, alle condizioni personali e sociali di ogni singolo Ospite.

Imparzialità: l'operato di tutto il personale attivo all'interno dell'Ente è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e neutralità.

Continuità: l'Ente garantisce che il servizio sia regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare del servizio, per cause eccezionali, adotta misure atte a contenere il più possibile il disagio arrecato agli Ospiti.

Diritto di scelta: il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Ente si impegna a rispettare le opinioni e a valorizzare i suggerimenti degli Ospiti, dei quali viene riconosciuta e promossa l'autonomia, favorendone le decisioni nelle scelte della vita quotidiana.

Partecipazione: l'Ente, con un'informazione chiara e completa, vuole garantire la partecipazione degli Ospiti alle prestazioni dei servizi erogati. L'Ospite/cliente può esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio inoltrando reclami o suggerimenti per il miglioramento dello stesso.

Efficienza ed efficacia: le attività dell'Ente sono orientate a criteri di efficacia ed efficienza, che si concretizzano in una verifica continua degli obiettivi e nell'utilizzo adeguato delle risorse

MISSION

La "Mission" del Centro Diurno Integrato "Faggio Rosso" è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. Pertanto il Centro si impegna a:

- definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati,
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Ospite.
- garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite.
- collaborare per una migliore apertura al territorio, aumentando l'integrazione con le A.S.L. ed i Comuni, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di collaborazione
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Finalità del servizio

Il Centro Diurno Integrato “Faggio Rosso” è un servizio semi- residenziale che si rivolge generalmente a persone che abbiano compiuto i 65 anni.

Seguendo le indicazioni della Regione Lombardia, il Servizio persegue le seguenti finalità:

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

Modalità di Accesso

L’Assistente Sociale, Responsabile del Centro Diurno accoglie la domanda di inserimento della presentata dall’anziano stesso o da un suo familiare. Durante un primo colloquio conoscitivo svolge interventi informativi, di chiarificazione e sostegno, con l’obiettivo di una scelta consapevole. Durante tale colloquio raccoglie informazioni relative a bisogni e risorse dell’Ospite e alle aspettative dei familiari. Richiede inoltre documentazione sanitaria utile alla valutazione delle condizioni cliniche della persona. Esaminata la documentazione sanitaria (*Scheda sanitaria di ingresso* compilata dal Medico di Medicina Generale ed eventuale altra documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri o visite specialistiche), il Responsabile Sanitario (o un suo delegato) stabilisce l’idoneità dell’Ente ad accogliere e assistere adeguatamente la persona che fa richiesta di inserimento.

Immediatamente il nominativo della persona viene inserito in una lista d’attesa che viene redatta secondo ordine cronologico (salvo situazioni di particolare gravità o emergenza sanitaria o sociale). La lista d’attesa viene compilata e conservata presso l’ufficio del Servizio Sociale.

È possibile visitare il Centro previo appuntamento da definire con il Servizio Sociale telefonando al n. 02/8464310. In caso di rischio infettivologico, le visite potranno essere posticipate.

Sul sito www.piccolacasadelrifugio.it è possibile visionare alcune immagini relative alla struttura.

Inserimento/presa in carico presso il Centro Diurno

L’effettivo inserimento della persona anziana avviene attraverso un graduale avvicinamento alla struttura, durante il quale la persona, con l’aiuto della sua rete relazionale, trasmette agli operatori gli aspetti più significativi della propria identità, costituita da un tessuto emotivo e cognitivo fatto di storie, avvenimenti, abitudini e luoghi. Tale avvicinamento avviene attraverso incontri strutturati nel tempo e pianificati in base alle esigenze ed alle risorse della persona. Tali incontri hanno due finalità:

- la persona può inserirsi gradualmente, esplorando l’ambiente, cominciando ad instaurare nuove relazioni e manifestando le proprie risorse e i propri bisogni
- parallelamente gli operatori attraverso un’attenta osservazione progrediscono nella conoscenza dell’ospite ed allo stesso tempo acquisiscono informazioni dalla rete relazionale dell’ospite (familiari, amici, operatori di servizi educativi e sanitari).

Durante i primi giorni di presenza, gli operatori sanitari analizzano e valutano, anche attraverso l’uso di scale di valutazione, le condizioni di salute della persona. Tali osservazioni portano a pianificare e programmare tutti gli interventi utili al monitoraggio della salute dell’ospite ed al mantenimento delle autonomie funzionali. Parallelamente vengono programmati gli interventi assistenziali a partire proprio dalle effettive risorse e dai reali bisogni dell’ospite nel rispetto delle

abitudini della persona. Al fine di realizzare un piano assistenziale ed educativo realmente centrato sulla persona, il lavoro si basa principalmente sulla creazione di una relazione interpersonale significativa, attraverso la quale la persona viene incoraggiata, attraverso proposte mirate, allo sviluppo dell'autonomia personale ed alla promozione dell'ambito relazionale. L'integrazione di tali interventi porta alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato che garantisce la presa in carico globale della persona.

Data la persistenza di circolazione di virus Sars-CoV2, le procedure per l'inserimento dei nuovi Ospiti saranno determinate da specifici protocolli, stilati dalla Direzione Sanitaria, che potranno subire modifiche a seconda dei cambiamenti della situazione epidemiologica.

Dimissioni

Qualora un Ospite venga dimesso su propria richiesta o per grave peggioramento delle condizioni sanitarie o cognitive, o per trasferimento in altra struttura, il Centro provvede al rilascio della lettera di dimissione, contenente indicazioni terapeutiche e valutazioni multidimensionali, al fine di fornire tutte le informazioni necessarie per rispondere adeguatamente alle future necessità assistenziali della persona.

La dimissione dell'Ospite avviene, in ogni caso, in forma accompagnata ed in collaborazione, se richiesto, con i servizi del territorio.

Giornata tipo

Il Centro è aperto dalle ore 8.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì; è quindi chiuso il sabato, la domenica e le festività infrasettimanali.

Dalle ore 08.30 alle ore 09.30 circa viene servita la colazione.

Tra le 9.30 alle ore 12.00 vengono proposte le diverse attività:

- educative e di socializzazione (lettura del quotidiano, giochi di società, attività manuali ecc..)
- sanitarie e infermieristiche (visite mediche periodiche, somministrazione terapie, medicazioni, ecc.)
- riabilitative (terapie individuali o di gruppo)
- igiene e cura della persona (bagno settimanale, pedicure, parrucchiere, ecc.)

Alle ore 12.30 gli Ospiti pranzano e intorno alle ore 13.30, chi lo desidera, si può coricare per il riposo pomeridiano. Gli Ospiti che non desiderano riposare, organizzano a loro piacimento un breve spazio di tempo libero.

Nel pomeriggio, a partire dalle ore 15.00 circa, riprendono le attività educative, di socializzazione e riabilitative.

Alle ore 16.00 viene offerta la merenda e intorno alle 16.30 gli Ospiti si preparano per il rientro a casa.

I SERVIZI OFFERTI

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come punto di riferimento ed elemento fondante per il buon esito degli interventi. L'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si svolge nell'ambito dell'équipe multidisciplinare composta dalle diverse figure professionali (medico, fisioterapista, animatore o educatore professionale, infermiera professionale, ausiliario socio-assistenziale). I programmi individuali prevedono: valutazione iniziale multidimensionale volta a rilevare i deficit e le risorse dell'Ospite ed a valutarne i bisogni; definizione degli obiettivi; stesura di un progetto sanitario-educativo-assistenziale; programma per

l'attuazione dello stesso; verifica dei risultati; rivalutazione ed eventuale modifica di obiettivi e strategie. Sulla base del grado di disfunzionalità i programmi di intervento mirano all'apprendimento o al mantenimento di abilità nelle diverse aree quali l'igiene personale, la cura del proprio aspetto, l'alimentazione, la cura del proprio spazio di vita e degli effetti personali; al miglioramento della capacità relazionale e allo sviluppo, dove possibile, di abilità strumentali e sociali di diverso grado di complessità.

Servizio Sanitario-Assistenziale

Il servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane ospitate. Le caratteristiche del servizio si riassumono in:

- valutazioni delle condizioni di salute psico-fisica dell'Ospite, sia all'ingresso che con periodicità programmata; registrazione sul fascicolo sanitario sociale con metodologia multi dimensionale, somministrazione periodica di scale di valutazione geriatrica e scale mirate in casi particolari;
- rieducazione motoria e funzionale;
- attuazione dei piani di assistenza personalizzati (P.A.I.). L'équipe socio-sanitaria si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Gli operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi sia interni che esterni;
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali;

La presenza in Istituto di un medico è assicurata 24 ore al giorno.

Servizio Sociale

Il 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. Nell'ambito dello scopo prioritario gli obiettivi da perseguire sono:

- Accoglienza della domanda di inserimento
- Valutazione della situazione familiare, ambientale, psico- sociale ed economica.
- Costruzione delle relazioni con i familiari degli Ospiti.
- Integrazione e collaborazione con il servizio sanitario, di animazione e amministrativo.
- Gestione e cura dei rapporti con il personale.
- Programmazione, organizzazione delle attività proposte al Centro
- Mantenimento di rapporti con vari enti (ATS, INPS, Servizi Sociali Professionali Territoriali, ospedali, case di cura, centri di riabilitazione).

Servizio educativo

Al fine di realizzare un progetto individualizzato realmente centrato sulla persona, il lavoro educativo si basa principalmente sulla creazione di una relazione interpersonale significativa.

Attraverso la relazione l'educatore propone interventi finalizzati a:

- migliorare, attraverso attività di vario genere, la qualità della vita;
- sostenere l'autonomia soggettiva;
- valorizzare le capacità cognitive e relazionali;
- favorire la socialità e i rapporti interpersonali;
- consentire una partecipazione libera e personalizzata alle attività;
- promuovere, dove è possibile, l'autodeterminazione degli Ospiti.

Servizio di fisioterapia

Il servizio di Medicina e Riabilitazione fisica offre:

- Visite Mediche Fisiatriche, all'interno delle quali, oltre alle diagnosi, prognosi e terapia, si programma anche il percorso riabilitativo per la prevenzione di ulteriori danni motori e/o riferibili ad aggravamenti di patologie preesistenti.
- Rieducazioni motorie individuali di tipo ortopedico e di tipo neurologico.
- Rieducazioni motorie di gruppo per il miglioramento delle funzioni neuro motorie e delle funzioni articolari degli Ospiti.
- Trattamenti di Medicina Fisica.

Servizio Ristorazione

Garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Attraverso la collaborazione del Responsabile Sanitario, di un consulente dietologo e del responsabile della cucina, viene elaborato il menù settimanale sulla base delle necessità caloriche, dei gusti degli Ospiti e delle stagioni.

A seconda delle necessità e sotto stretto controllo del personale sanitario, in relazione alle prescrizioni del piano di assistenza individuale, il menù viene personalizzato.

Menù tipo

- Colazione: latte, caffè, the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele
- Pranzo: primo piatto del giorno – risotto allo speck (alternative: semolino, pasta in bianco, riso in bianco, pastina) 2 portate del giorno per il secondo piatto – filetto di platessa gratinato/cotoletta di pollo (alternative: polpette, pollo lesso, prosciutto cotto, formaggio fresco, formaggio stagionato) contorno del giorno – carote al burro (alternative: pure, insalata, verdure lesse per diabetici); frutta fresca o cotta
- Merenda: the con biscotti o yogurt o dessert

Servizio Amministrativo

Il servizio è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00; il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

Il Servizio Amministrativo provvede a rilasciare, entro i termini previsti, certificazione delle rette di degenza per le detrazioni/deduzioni fiscali nella dichiarazione annuale dei redditi (attestazione delle componenti sanitarie e non sanitarie della retta).

Presso il Servizio Amministrativo è possibile richiedere copia del FaSas e in generale della documentazione socio-sanitaria personale. Il rilascio della documentazione socio-sanitaria avviene su richiesta scritta dell'Ospite o di chi ne ha titolo. La copia viene rilasciata entro un massimo di 20 giorni dalla data di compilazione della richiesta previo pagamento di € 150,00 + iva per un totale di € 183,00.

Retta giornaliera

La retta giornaliera per la frequenza al Centro Diurno ammonta ad euro 42,00.

La retta da diritto ad usufruire di tutti i servizi erogati dal Centro. Sono compresi nella retta il servizio di trasporto, una seduta mensile di pedicure e una dal parrucchiere (taglio e piega). Eventuali richieste ulteriori sono soggette al pagamento delle prestazioni. È possibile richiedere alla Responsabile del Centro l'elenco delle prestazioni aggiuntive e dei relativi costi.

Inserimento in convenzione con il Comune di Milano

Criteri di accesso, modalità di frequenza, quota di compartecipazione

Con DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE N. 317 DEL 18/03/2022 il CDI è stato autorizzato ad accogliere cittadini in regime di convenzionamento con il Comune di Milano per 15 posti.

Per accedere ai posti convenzionati è necessario che il cittadino presenti la richiesta presso il Servizio Sociale Professionale Territoriale (SSPT) del proprio Municipio di residenza.

I giorni di frequenza riconosciuti in convenzionamento sono massimo 5 settimanali, da concordare con il responsabile della struttura, in base al Progetto personalizzato.

Le assenze sono a pagamento fino a 2 giorni al mese; è possibile beneficiare di una gratuità di 20 giorni di assenze consecutivi una volta all'anno (per ricoveri o vacanze etc..).

La retta giornaliera, comprensiva di trasporto, comporta una quota di compartecipazione da un minimo di 10 € ad un massimo 42 € ed è stabilita dalla Civica Amministrazione sulla base dell'indicatore economico dell'ISEE come segue:

Ordinario

- da 0,00 € fino a 6.000 € il cittadino accede al Centro in condizioni di gratuità;
- da 6.001 € a 30.000 € il cittadino ha diritto all'accesso in regime di convenzione con una quota di compartecipazione calcolata in base all'indicatore ISEE presentato, che scade il 31 dicembre di ciascun anno;
- oltre 30.000 € il cittadino non matura il diritto alla frequenza in convenzione ma può accedere al Servizio in regime di solvenza.

Sociosanitario

- da 0,00 € a 6.000 € il cittadino ha diritto all'accesso in regime di convenzione, con una quota di compartecipazione, a partire dalla quota minima di 10 €, calcolata in base all'indicatore ISEE presentato, che scade il 31 dicembre di ciascun anno;
- oltre 6.000 € il cittadino non matura il diritto alla frequenza in convenzione ma può accedere al Servizio in regime di solvenza.

La tutela e la partecipazione dell'Ospite

- In adempimento del D.lgs. 196/2003, "La Piccola Casa del Rifugio" 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 verrà consegnata all'Ospite la "Dichiarazione di consenso informato alla cura" che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'Ospite e/o dal parente o dal tutore / amministratore di sostegno.
- L'Ente fa riferimento ad un Codice Etico al fine di esprimere i principi ed i valori che ispirano la propria attività e al fine di prevenire eventuali comportamenti illeciti.
- Ogni persona che, a qualsiasi titolo, operi all'interno della struttura, è dotata di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile, in cui sono riportati fotografia, nome, cognome e profilo professionale.

- Norme antinfortunistiche, antincendio e sicurezza: a norma del D.Lgs. 81/08 e s.m.i, il personale de “La Piccola Casa del Rifugio” è addestrato per intervenire per la prevenzione dei rischi e per la sicurezza degli Ospiti
- Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (U.A.R.P) – il Segretario Generale, unitamente all’Assistente Sociale, sono i responsabili dell’ Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico che, al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; facilità di accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati; raccolta suggerimenti e informazioni; gestione e reclami e segnalazioni. A tale servizio possono accedere liberamente familiari o Ospiti.

Strumenti di verifica e modalità di pubblicazione della Carta dei Servizi

Sono previsti:

- diffusione e raccolta di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti, con cadenza annuale e con restituzione dei dati emersi, sia agli operatori, in sede di riunione d’équipe, sia agli utenti/famigliari, esponendone copia nei nuclei della Residenza
- pubblicazione della presente Carta dei Servizi quale strumento di informazione, con consegna a tutti i futuri utenti e a chi ne farà richiesta. Invio agli enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull’attività dell’Istituto e sarà messa a disposizione di patronati, sindacati ed associazioni degli utenti/ consumatori. In caso di modifiche alla Carta dei servizi, gli operatori de “La Piccola Casa del Rifugio” si adoperano per darne immediata comunicazione agli Ospiti, famigliari e Amministratori di sostegno o Tutori attraverso comunicazioni scritte affisse presso i nuclei, gli uffici amministrativi e di servizio sociale

Qualità delle prestazioni e iniziative di miglioramento

Il Centro assicura il rispetto degli standard strutturali, gestionali, tecnologici ed organizzativi previsti dalla normativa vigente.

Gli operatori del Centro, sulla base degli eventuali elementi critici emersi dal questionario di soddisfazione degli Ospiti, provvedono a colmare carenze con iniziative di miglioramento su gli aspetti ritenuti particolarmente rilevanti.

Il report risultante dall’elaborazione dei dati raccolti viene esposto al Centro e le iniziative di miglioramento vengono evidenziate nella Carta dei Servizi.

L’attuale programma è:

- migliorare e rendere capillare l’informazione rispetto ad attività ed iniziative organizzate per gli Ospiti;
- rafforzare la collaborazione con i servizi del territorio;
- promuovere ed incentivare la formazione continua degli operatori;
- consigliare la vaccinazione anti Covid-19 agli Ospiti con età superiore ai 65 anni

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/famigliari;

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 e assistenziale.

Tra gli obiettivi formativi compariranno temporaneamente le tematiche della prevenzione del contagio da Sars-CoV-2 e i protocolli operativi conseguenti.

Gli operatori sanitari obbligati al conseguimento dei crediti ECM previsti dalla normativa vigente, parteciperanno ai corsi di aggiornamento organizzati dalla “La Piccola Casa del Rifugio” oppure presso enti esterni.

Volontariato

Presso l’Istituto è attiva l’Associazione di Volontariato “Amici del Rifugio” Onlus, regolarmente registrata, insieme allo statuto, al n. 003793 del 25 maggio 2007. e dal 09/04/2008 con qualifica di “ONLUS”, iscritta al Registro Regionale Sezione Provinciale di Milano.

- L’Associazione, senza fini di lucro e con esclusive finalità di solidarietà sociale, accoglie i volontari della struttura che prestano la loro opera in modo costante e coordinato.
- L’Associazione ha lo scopo di promuovere un volontariato di qualità all’interno de “La Piccola Casa del Rifugio”, attraverso una serie di iniziative e momenti formativi volti ad accrescere il benessere degli Ospiti e a migliorare il loro ambiente di vita.

ALLEGATO 1): 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 sanitario-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 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:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder 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.

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. È 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.

LA TUTELA DELL'OSPITE

Il Centro Diurno Integrato:

- 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 all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

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

Pertanto garantiamo la nostra disponibilità ad ascoltarvi e a rispondere ad eventuali osservazioni e suggerimenti. 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: CDI – Faggio Rosso - Via Antonini, 3 –20141 Milano
- per e-mail: centro.diurno@piccolacasadelfrancio.it
- per fax: 02 89500780

MODULO DI LAMENTELA / APPREZZAMENTO

OSPITE Sig.ra / Sig.

Persona che fa la segnalazione

Tipo di parentela o relazione con l'Ospite

Descrizione dell'evento

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma per ricevuta DATA

La risposta sarà data entro 10 giorni.

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI
NEI CENTRI DIURNI INTEGRATI**

ETA' DELL'OSPITEanni			
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
FREQUENTA IL CDI DA:	<input type="checkbox"/> meno di 3 mesi	<input type="checkbox"/> da 3 a 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 a 12 mesi	<input type="checkbox"/> più di 1 anno
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	Specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL CENTRO DIURNO INTEGRATO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI NEL CENTRO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
◇ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◇ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

◇ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO PRESSO IL CENTRO?				
◇ orari apertura	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ giorni apertura	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ servizio di trasporto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◇ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO NEL CENTRO?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
◇ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		

12. QUANTI GIORNI ALLA SETTIMANA FREQUENTA IL CDI?	<input type="checkbox"/> 1- 2 gg.	<input type="checkbox"/> 3 - 4 gg.	<input type="checkbox"/> 5 gg.	
13. QUANTE ORE AL GIORNO FREQUENTA IL CDI?	<input type="checkbox"/> meno di 4 ore	<input type="checkbox"/> tra 4 e 8 ore	<input type="checkbox"/> più di 8 ore	

RICHIESTE/SUGGERIMENTI :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

