CARTA DEI SERVIZI

DEL

CENTRO DIURNO INTEGRATO

"IL SOLE"

ANNO 2019

(Aggiornata il 01/09/2019)

LETTERA AI NOSTRI FRUITORI

Ai gentili Ospiti e Familiari.
Vi invitiamo a leggere questo documento che rappresenta l'incontro e la conoscenza fra la Cooperativa gli Utenti e le loro Famiglie, fornendo la possibilità di definire e valutare la qualità e la modalità di fruizione dei servizi erogati dalla Cooperativa stessa.

- *Nella carta servizi , sono definiti i criteri d'accesso, le modalità d'accesso, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli Utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti nonché le procedure per assicurare la tutela degli Utenti.*
- *Siamo convinti che, questo strumento possa consentirVi di accedere ai nostri servizi in modo più consapevole, facilitando, grazie anche alla Vostra cortese collaborazione, l'impegno delle nostre risorse umane.*
- *Con l'augurio che i nostri servizi possano essere graditi, porgiamo i più cordiali saluti.*

Bovisio Masciago 01 Settembre 2019

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa

Gianni Coppola

Dory Prete

Corrado Mauri

CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI)
"IL SOLE"
Anno 2019

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per i CDI, con DGR 8494 del 22 Marzo 2002, devono essere annualmente aggiornate.
La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.
A garanzia dell'informazione trasmessa agli assistiti/legali rappresentanti/familiari viene richiesta la firma su apposita modulistica di presa visione della Carta.

Indice

1. *Perché la Carta dei Servizi*
2. *Presentazione della Cooperativa*

3. *Il servizio*

   a. *Finalità*
   b. *Organigramma*
   c. *Utenza*

4. *Svolgimento del servizio*
   a. *Modalità di ammissione*
   b. *Modalità di fruizione*
   c. *Modalità di Pianificazione. realizzazione e verifica del servizio*
      - *Il piano operativo annuale*
      - *Il piano di lavoro settimanale*
      - *Il progetto educativo e piano assistenziale*
      - *La cartella Utente(FASAS)*
      - *Percorsi individuali*
   d. *Modalità di dimissioni del servizio.*

5. *Il modello operativo e le attività del servizio*

a. *Prestazioni fornite agli Utenti*
b. *Servizi standard*
c. *Servizi extra*
d. *La cura assistenziale*
e. *Le attività di animazione e la rete territoriale del servizio*
f. *I servizi alberghieri*

6. *Risorse Umane*
7. *Retta e sue modalità di pagamento*
8. *Miglioramento continuo della qualità del servizio*
9. *La tutela della sicurezza degli Utenti, Operatori e Famigliari*
10. *Il Diritto di Utenti e Famigliari all'informazione, al coinvolgimento e alla libera espressione*
11. *Allegati*

1.Perchè la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Cooperativa Sociale Virtus si presenta in qualità di gestore offrendo ai propri Utenti e ai propri Familiari una guida chiara e completa dei propri servizi e si impegna a definire e tutelare i diritti di tutti coloro che ne usufruiscono.
Essa è per tanto parte integrante delle nostre azioni di tutela e promozione della qualità della vita degli Utenti, con la quale intendiamo garantire i principi di

- *Eguaglianza -Il gestore del servizio assicura l'eguaglianza nell'erogazione agli Utenti senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, stato di salute, religione e opinioni politiche;*
- *Imparzialità – E' garantito rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti i propri Utenti;*
- *Tempestività, Accessibilità e continuità del servizio – Il gestore del servizio assicura la presa in carico degli Utenti nei tempi minimi concordati, sostiene familiari e Utenti in tutto il percorso di inserimento facilitando gli aspetti burocratici e garantendo la continuità delle prestazioni assistenziali e alberghiere nel rispetto della Progettazione individualizzata, impegnandosi a ricercare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi in caso di temporanea e straordinaria sospensione o limitazione del servizio*
- *Diritto di informazione e di scelta – Il gestore salvaguarda il rispetto della dignità dell'Utente in tutte le sue fasi di realizzazione del Servizio garantendo, ad Utente e Familiari una corretta e tempestiva informazione su tutti gli aspetti assistenziali significativi, la possibilità di esprimere preferenze ed operare le scelte necessarie, la tutela dei dati personali e la costante attenzione all'umanizzazione dei rapporti.*
- *Partecipazione – L'Utente ha il diritto di poter partecipare alla prestazione del servizio attraverso l'accesso alle informazioni che Lui stesso ed il servizio (trasparenza) nonché attraverso il controllo, la collaborazione, la valutazione della qualità e la partecipazione al miglioramento del servizio (partecipazione attiva).A questi fini il gestore garantisce trasparenza e condivisione nella pianificazione del Servizio e del Progetto Individualizzato, Valutazione sistematica della soddisfazione di Utenti e famigliari e informazione regolare in merito ai risultati del servizio.*
- *Efficacia ed efficienza – Il gestore del servizio si impegna a perseguire l' appropriatezza della presa in carico attraverso il continuo miglioramento dell'efficacia (intesa come conseguimento degli obiettivi definiti) e dell'efficienza (intesa come e corretto utilizzo delle risorse disponibili) perseguendo il costante aggiornamento della professionalità degli operatori e adottando le soluzioni metodologiche, tecnologiche e logistiche più idonee al raggiungimento dello scopo. Il Servizio è "appropriato" quando a ciascun Ospite viene reso "il giusto servizio " al momento giusto e nella giusta quantità.*

La Carta del Servizio, quindi descrive:

- *La Cooperativa Sociale Virtus, quale soggetto gestore;*
- *La rete complessiva dei servizi da essi offerti;*
- *I principali aspetti del Centro Diurno Integrato "Il Sole": finalità, modalità di accesso, organizzazione, attività;*
- *Le modalità di promozione e garanzia della qualità del Servizio, con i relativi obbiettivi e standard di riferimento;*
- *I diritti, le modalità di Informazione/Partecipazione e le modalità di tutela di Utenti e Famiglie*

2.Presentazione della Cooperativa

La società "VIRTUS" è una Cooperativa Sociale senza scopo di lucro (O.n.l.u.s.) che dal 2010 assicura servizi e assistenza a persone con disabilità media e grave, autosufficienti e non autosufficienti;
La sua Mission è :

La cooperativa Virtus è un impresa sociale nel territorio dal 2010.Accogliamo e rispondiamo ai bisogni di persone autosufficienti e non autosufficienti e delle loro famiglie. Operiamo con Passione e Professionalità Rivolgendo la cura, l'attenzione e il rispetto dell'individuo nella sua unicità

Relativamente all'area di specializzazione antepone l'efficacia terapeutica del servizio erogato a qualsiasi altra considerazione.
La specifica dell'approccio consiste:

- *Operare in una presa globale delle persone ed assicurare il presidio dell'intero ciclo del servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione con altri Enti;*
- *Fornire piani riabilitativi ed educativi integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni;*
- *Stimolare la partecipazione e il sostegno delle persone e delle loro famiglie;*

Questa realtà opera sul territorio di Milano, Monza Brianza, e in vari comuni del territorio Lombardo sostenendo i seguenti servizi:

- ✓ *Assistenza personalizzata in vari presidi Ospedalieri*
- ✓ *In R.S.A.*
- ✓ *In C.D.I.*
- ✓ *Presso il domicilio dell'Utente privato*

La base sociale della cooperativa è costituita da soci lavoratori e dipendenti. All'interno di essa operano diverse figure professionali quali:

- *Animatori*
- *Fisioterapisti*
- *Infermieri Professionali*
- *Figure amministrative*
- *Operatori socio Sanitari*
- *Ausiliari socio Assistenziali*
- *Ausiliari generici*

La cooperativa aderisce al consorzio Confcooperative.

Questo lavoro definisce una visione dell'assistenza alla persona utilizzando i seguenti orientamenti di fondo:

1. *Integrazione con il territorio: organizzazione dei servizi in funzione dei bisogni del territorio, delle persone non autosufficienti e delle loro famiglie attraverso una continua rilevazione dei bisogni individuali e collettivi presenti:*
2. *Centralità della persona: si pone al centro delle proprie aree d'intervento e dei propri servizi la persona, nella sua globalità definendo di volta in volta interventi sempre più specifici e rispondenti ai bisogni rilevati;*
3. *Gestione della professionalità e qualificazione professionale:*

si pone molta attenzione alla cura delle risorse umane, vero ed unico capitale, attraverso cui si attua, si sviluppa e si migliora la qualità operativa;

3.Il Servizio

Il Centro Diurno Integrato "Il Sole" è in via Cantù 7 a Bovisio Masciago (MB)
Telefono di struttura 0362/1791243
Telefono cellulare 345 86 94 545
Mail di struttura cdi.ilsole@gmail.com
I nominativi delle persona che ricoprono i vari ruoli della Struttura sono indicati nel piano delle attività, gli operatori avranno cartellino di riconoscimento con dati anagrafici e foto.

UTENTI

Il CDI accoglie persone di sesso maschile o femminile con compromissione dell'autosufficienza:

- *di norma di età uguale o maggiore di 65 anni;*
- *affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze;*
- *persone anziane sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare e solidale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;*

Il Centro Diurno Integrato si pone come obiettivo principale il sostegno e la cura della persona anziana a domicilio e nel proprio contesto di vita, prevenendo precoci ricoveri, a causa di difficoltà proprie o della rete familiare dell'Anziano.

Tale obiettivo viene perseguito mediante attività finalizzate a:

- *concorrere all'assistenza dell'Anziano non autosufficiente quando gli interventi a domicilio o la sua famiglia non sono in grado di garantire una adeguata intensità o continuità;*
- *garantire alle famiglie un solido e qualificato supporto e il sollievo diurno dall'onere assistenziale;*
- *offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie, riabilitative*
- *fruire di nuove opportunità di animazione, di creazione e di mantenimento di rapporti sociali.*

Il CDI si riconosce nella Carta Regionale dei diritti della persona anziana e ne recepisce i principi fondamentali.

4. STATUS GIURIDICO

Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla Dgr 8494 del 22 marzo 2002, il CDI "Il Sole" è stato abilitato ad ospitare al massimo 18 persone all'interno del centro qui presentato.Dal 19 giugno 2019 il CDI "Il Sole" è stato riconosciuto ente accreditato con regione Lombardia.

5.REQUISITI ORGANIZZATIVI

La struttura è stata oggetto di ristrutturazione nel 2018. Le attrezzature e gli arredi sono conformi alla normativa vigente e rispondenti ai criteri della moderna tecnologia applicata ai servizi per anziani.
Il CDI "Il Sole" assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri frequentanti sulla base di Progetti Individuali (PI) e pianificazione assistenziale individuale (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.
In coerenza con le necessità degli anziani vengono svolte le seguenti attività:

- *attività socio-sanitarie integrate;*
- *attività volte alla stimolazione cognitiva e/o fisica;*
- *attività di intrattenimento.*

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e registrate nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS).

6. ATTIVITÀ FORNITE

a. Prestazioni socio sanitarie

- *Visita medica all'ingresso con somministrazione dei tests di valutazione generale delle condizioni cliniche dell'Ospite;*
- *Valutazione dello stato di salute generale sia fisica che cognitiva, del rischio di ulcere da decubito e del rischio di caduta;*
- *Informazioni ai Medici di Medicina Generale e ai Servizi Specialistici territoriali.*
- *Interventi riabilitativi, anche su indicazione medica, di fisioterapia specifica di mantenimento (gruppo) o per il recupero di deficit funzionali (individuale).*
- *Terapie fisiche a scopo antalgico.*
- *Interventi infermieristici, previa valutazione: somministrazione terapie farmacologiche, controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, glicemia, peso corporeo). In caso di necessità si effettuano medicazioni di ulcere cutanee.*
- *Compilazione del FASAS che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona.*
- *Interventi animativi al fine di stimolare gli aspetti cognitivi degli Ospiti e/o prevenire l'insorgenza di demenze cognitive più significative*

b. Attività socio assistenziali

Questa tipologia di attività garantiscono un'assistenza tutelare e sono finalizzate al mantenimento delle autonomie e delle competenze residue dell'Anziano/a e alla prevenzione di eventuali percorsi involutivi sia fisici che cognitivi. Si tratta di interventi relativi alle attività della vita quotidiana:

- *igiene personale*
- *bagno assistito (previa valutazione da parte dell'èquipe della situazione personale e familiare e della gravosità assistenziale)*
- *cambio dei presidi per l'incontinenza e diuresi programmata*
- *accesso ai servizi igienici*
- *assistenza nell'alimentazione*
- *assistenza nella deambulazione*

c. Attività animative

Al CDI vengono offerte attività di stimolazione fisica e cognitiva, attività ricreative e occupazionali di norma organizzate in grande gruppo o piccolo gruppo, sul modello del "laboratorio".
Le attività laboratoriali attualmente pensate sono:

- *attività di stimolazione cognitiva*
- *reminiscenza tramite la "lettura con ricordo"*
- *riconoscimento di oggetti o immagini proposte*

Per l'esercizio della manualità fine e/o il mantenimento di competenze specifiche:

- *attività di decoupage*
- *laboratorio di disegno*
- *cucito e ricamo*
- *giardinaggio*

- *attività musicale*

Sono inoltre garantiti quotidianamente momenti di intrattenimento di gruppo ampio con:
- *giochi di squadra (ad esempio gioco dell'oca, gioco della matematica)*
- *ascolto della musica e riconoscimento di canzoni e di cantanti*
- *cruciverba*
- *tombola*

Le attività vengono programmate sulla base delle valutazioni all'ingresso e delle osservazioni del gruppo curante. Esse vengono proposte all'Anziano/a, con richiesta di adesione; viceversa la scelta scaturisce dal desiderio dell'Anziano stesso.
Verranno poi programmate, sulla base di tali valutazioni, gite di mezza giornata all'esterno della struttura.
Le attività svolte vengono riportate nel Progetto Individuale e nel Piano Assistenziale Individuale e ad esse vengono associati i tempi di partecipazione e gli obiettivi prefissati.
Il Progetto Individuale viene verificato e aggiornato almeno ogni 6 mesi, secondo le necessità e/o cambiamenti, e viene condiviso con l'Anziano/a o i suoi legali rappresentanti o familiari.

d) ***Interventi di servizio sociale***
- *in fase di accoglienza vengono raccolti elementi conoscitivi in ordine alla storia personale e sociale dell'Anziano/a e vengono indagate le sue richieste o aspettative e quelle dei familiari per favorire un positivo inserimento nella struttura;*
- *vengono offerte informazioni e consulenza in merito a procedure e problematiche di tipo amministrativo, previdenziale e di tutela giuridica (ad es. amministrazione di sostegno);*
- *si forniscono informazioni e si agevola il collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con enti e istituzioni;*

Altri servizi

Servizio Trasporto
Per agevolare i caregiver dell'Anziano, si è pensato al servizio di trasporto delle Persone con disabilità che verranno accompagnate con un pulmino adibito al trasporto e che si muoveranno direttamente dal domicilio al CDI. Potrà essere effettuata sia l'andata che il ritorno .Il servizio di trasporto rimarrà disponibile per l'intera giornata per chi ne dovesse avere esigenza.

Servizio Pasto
Questo servizio è fornito da una ditta esterna (Sanaristorazione), la scelta di questa ditta è stata caratterizzata dalla qualità dei prodotti e dalla possibilità di poter personalizzare giornalmente i pasti. Si allegano menù tipo (estate, primavera, inverno)

Servizio religioso
Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dal frequentante o dai suoi familiari.

Servizio Volontariato e Servizio Civile
La Cooperativa Sociale Virtus promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animative, ricreative e culturali dedicate ai propri assistiti.
Anche i giovani, come i volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, sportive, animative e di socializzazione nei contesti territoriali individuati, con affiancamento al personale dedicato.
Al CDI possono essere presenti volontari sia in forma singola che associata.

Servizio di igiene ambientale
La Cooperativa sociale Virtus garantisce il servizio attraverso personale specializzato.
Il Responsabile di Struttura controlla e verifica che la pulizia sia effettuata in maniera adeguata.

7. GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata vede coinvolto tutto il personale presente nella struttura. La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida dello schema seguente:

8.00 -9.30	*Apertura CDI* *Accoglienza degli anziani* *Colazione per chi lo richiede*
9.00-11.30	*Prestazioni assistenziali e infermieristiche* *Visite mediche* *Ginnastica di gruppo* *Prestazioni fisioterapiche individuali (su indicazione medica)* *Somministrazione terapie farmacologiche*
11.30-12.00	*Preparazione per il pranzo con accesso ai servizi e igiene delle mani* *Diuresi programmata* *Somministrazione terapie farmacologiche*
12.00-13.00	*Pasto*
13.00-14.30	*Igiene dopo pranzo: viso, mani, igiene orale* *Riposo su poltrone relax*
14.30-15.00	*Attività di animazione* *Diuresi programmata*
15.00-15.30.	*Break pomeridiano* *Merenda* *Somministrazione terapie farmacologiche*
15.30-16.30	*Uscite e/o attività di animazione* *Diuresi programmata* *Somministrazione terapie farmacologiche*
16.30-17.30	*Preparazione per il ritorno al domicilio*

N.B.
Solo per la giornata del sabato, giorno in cui gli orari di funzionamento del CDI sono dalle 08,30 alle 16,00;
L'apertura sarà effettuata dalle ore 08,30.
La fisioterapia sarà effettuata dalle 09,30 alle 10,30.
L'animazione dalle 10,30 alle 11,30.
La preparazione per l'accompagnamento al domicilio dalle ore 15,30

8. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti si avvale della collaborazione della società "SanaRistorazione" nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP.
I pasti arrivano già porzionati e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e problemi dietetici.
La scelta del menù viene fatta in accordo con l'Utente e in caso di problematiche riguardanti l'alimentazione, in accordo col medico.
Il servizio alberghiero presso il CDI prevede:

- *colazione a richiesta (caffè-latte, the, fette biscottate, biscotti, marmellate monouso)*
- *pranzo con menù giornaliero a scelta*
- *break pomeridiano (succo di frutta, tea, ecc.)*

9. RIPARTIZIONE DEI COSTI

a.retta sociale*: la retta di frequenza per il CDI, è stabilita per l'anno 2019 in relazione alle diverse fasce orarie di frequenza:*

- *Retta giornaliera giornata intera, anche il sabato (08,00 – 18,00) € 36,70+iva*
- *Part-time (08,00 – 13,30) € 23,70+iva*

Le rette vengono definite e comunicate al sottoscrittore del contratto entro il 31 dicembre di ogni anno.
In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino all'eventuale dimissione dell'assistito.

b. comprensività della retta *: la retta di frequenza, copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività socio sanitarie e socio assistenziali erogate giornalmente dal CDI.*
Non comprende:

- *Il servizio Trasporto, costo € 8,00 a/r*
- *Servizio pasto, costo € 4,75+iva*
- *le spese derivanti da iniziative diverse da quelle giornalmente programmate (pranzi in pizzeria, uscite varie ecc.) ad adesione volontaria, per le quali i costi verrano comunicati precedentemente.*
- *le spese derivanti da necessità specifiche e personali (parrucchiera, podologa, etc..etc.., per le quali i costi variano in base ai servizi richiesti)*
- *i farmaci.*

Rilascio certificazione delle rette ai fini fiscali

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Cooperativa Sociale Virtus rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio (nel periodo aprile-maggio), ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in

allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

10. CALENDARIO E ORARIO DI APERTURA

Il CDI è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 17,30,
Il sabato dalle 08,30 alle 16,00, per tutto l'anno ad esclusione della domenica e gli altri giorni festivi .

11. MODALITA' DI AMMISSIONE PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

I familiari possono inoltrare domanda di ammissione alla Direzione Sociale della Cooperativa Sociale Virtus direttamente o tramite i Servizi Sociali di zona, mediate la compilazione dell'apposita modulistica.
E' possibile scaricare il modulo dal sito internet della Cooperativa Sociale Virtus www.cooperativasocialevirtus.it
Può essere inoltre richiesta una visita alla struttura: in tal caso il richiedente viene affidato al Responsabile della struttura per una visita guidata e per la consegna di ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.
La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o legale rappresentante o familiare, eventualmente integrata da altra documentazione ritenuta significativa, viene accolta e valutata dalla Direzione competente.
Alla domanda deve essere allegata espressione di consenso al trattamento dei dati sensibili, come previsto dalla nuova legge sulla Privacy (UE 679/2006).
L'esito della domanda è comunicato al richiedente, legale rappresentante, o familiare e/o all'ente locale territorialmente competente dal direttivo della Cooperativa Sociale Virtus.
In caso di idoneità all'ammissione ma in mancanza di posto disponibile, la domanda viene posta in lista di attesa; la lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande.
Entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, il direttivo della Cooperativa Sociale Virtus comunica al richiedente, legale rappresentante, familiare o ente locale l'esito della stessa.
In presenza di posto libero e, coerentemente con la sua posizione nella graduatoria di accesso, il richiedente viene chiamato dal direttivo per l'ingresso.
Priorità all'ingresso è riservata alle situazioni di fragilità segnalate dal Servizio Sociale del Comune di Bovisio Masciago e ai residenti di Bovisio Masciago.

Presa in carico nel CDI

La persona anziana entra al CDI dopo aver espletato, in proprio o tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e altra documentazione) presso l' Ufficio amministrativo.
Al momento dell'ingresso vengono fornite una serie di informazioni riguardo a:

- *gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico- infermieristica, gli interventi riabilitativi, educativi, animativi e di socializzazione;*
- *le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro ecc.);*
  le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio

Nel corso del colloquio vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

- *i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti*
- *l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa ecc.*
- *la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti)*
- *l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica ecc.*
- *le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento*

- *altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini ed interessi personali*
- *le aspettative, le richieste, le opinioni che la persona ritiene di voler render note.*

Vengono mostrati gli spazi di vita ed illustrato il loro utilizzo e la persona in ingresso viene presentata al personale presente e agli altri frequentanti.
All'inserimento della persona fa seguito un periodo di ambientamento (osservazione e valutazione), che si conclude entro 30 giorni con l'elaborazione del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PAI). Il Progetto Individuale viene rivisto almeno ogni 6 mesi o secondo le necessità .
Alla redazione del Progetto e alla successiva realizzazione concorre l'èquipe multi-professionale e tutto il personale presente al Centro.
Il Progetto Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.
Il percorso di presa in carico si conclude, mediamente, nell'arco di 90 giorni, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta.
Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o l'ente inviante , si potrà procedere alle dimissioni.

Visite e accompagnamento al CDI

I frequentanti il CDI possono ricevere visite da parte dei familiari o amici negli orari di apertura del servizio, ad eccezione del periodi dedicati al pranzo di mezzogiorno e al momento del dopo pranzo (ore 12,00 – 14,30).
Nel caso in cui la famiglia si avvalga di terze persone per l'accompagnamento al Centro o per brevi uscite degli anziani sul territorio , è tenuta a darne preventiva comunicazione scritta, fornendo nome e cognome e fotocopia della carta d'identità delle stesse e concordando col Responsabile di Struttura le modalità delle uscite.

L'ente gestore si riserva, comunque, la facoltà di assumere informazioni su persone non conosciute.

Assenze
(Norme Regolamentari CDI)

Le assenze prevedibili vanno motivate e preventivamente comunicate, almeno il mese precedente, al Responsabile di Struttura, in questo caso verrà applicato un costo di € 20,00 per la sola giornata d'assenza.
Le assenze per eventi improvvisi vanno comunicate tempestivamente al Centro Diurno, in questo caso non verrà effettuato nessun rimborso o diminuzione del costo giornaliero sulla retta mensile.
Per le assenze per ricovero ospedaliero è necessario, oltre all'informazione, presentare al rientro al CDI certificazione di dimissione.

Dimissioni
(Norme Regolamentari CDI)

Le dimissioni, dal Centro Diurno, qualora non facciano seguito ad eventi improvvisi, vengono anticipatamente preparate e concordate coi familiari.
La dimissione può avvenire in base alle decisioni dell'utente e/o dei suoi familiari, qualora ritengano di poter nuovamente far fronte in proprio all'onere assistenziale della persona o decidano per un'altra tipologia di servizio.
Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. la Cooperativa Sociale Virtus ha la facoltà di recedere dal contratto e di dimettere l'utente qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- in caso di insolvenza del pagamento della retta, trascorsi 15 giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'utente e/o i suoi familiari/legali rappresentanti e gli operatori della Cooperativa Sociale Virtus, in qualsiasi modo determinatosi, ad

insindacabile giudizio di quest'ultima, nonché in caso di inosservanza delle Norme Regolamentari;

- nel caso di sopravvenuta inidoneità dell'utente con evoluzione psico-fisica che richieda un trattamento sanitario e/o socio-assistenziale che la Cooperativa Sociale Virtus non è in grado di garantire.

Al momento della dimissione viene compilata lettera di dimissione e continuità assistenziale riassuntiva degli aspetti clinici, funzionali, riabilitativi ,assistenziali ed eventuali suggerimenti per il proseguo del trattamento del soggetto, una copia viene custodita nel FASAS dell'Utente, una copia viene consegnata su richiesta dell'interessato e/o della figura di riferimento.

Le dimissioni devono essere comunicate in forma scritta, con lettera a firma dell'utente o dei suoi familiari e consegnate almeno 15 giorni (da calendario) prima di lasciare il Centro. Qualora il tempo di preavviso non venisse rispettato, sarà richiesto il pagamento della retta calcolata sulla base dei giorni di effettiva frequenza.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Cooperativa Sociale Virtus. Il questionario indaga le seguenti aree:

- *Qualità della struttura*
- *Qualità delle informazioni/comunicazioni*
- *Qualità delle cure/prestazioni*
- *Qualità delle relazioni interpersonali.*

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno del CDI. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento.

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i dipendenti del CDI.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in struttura) da riporre nelle cassette presenti al desk Reception o da consegnare alla Direzione Sociale.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni.

13. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08, dalla DGR 3540 del 30/5/2012 e dalla D.G.R. 2569 del 31/10/2014 la Cooperativa Sociale Virtus è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale

14. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La vigente normativa in materia di privacy, il UE 2016/679, prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell' ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate. Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o famigliari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione della Struttura,

Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il CDI è situato nell'edificio di proprietà del Comune di Bovisio Masciago, sito in via Cantù 7, edificio d'epoca di due piani, circondato da ampio giardino, da patio con porticato e da un cortile d'accesso con parcheggio, fruibili dagli anziani e dai familiari che li accompagnano.
Oltre a disporre di arredamenti e attrezzature adeguate sono presenti sistemi di tutela e sicurezza per la popolazione anziana frequentante.

16.ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Standard gestionali

All'interno del CDI opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area , riabilitativa, animativa, infermieristica e socio assistenziale. Il personale del Centro è identificabile dai cartellini di riconoscimento riportanti la fotografia, il nome, la qualifica professionale ricoperta e la data di assunzione.
All'ingresso del CDI sono esposti i nominativi e gli orari di presenza di tutte le figure professionali che vi lavorano quotidianamente.
Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'equipe ha individuato in ciascun Progetto Individuale.
Il Gruppo di Lavoro è l'attore del progetto di cura della persona anziana; condivide finalità, stile operativo e un sereno clima relazionale.

17.PERSONALE PRESENTE

Nel CDI IL SOLE sono presenti i seguenti professionisti:

PROFILI PROFESSIONALI
Responsabile Struttura
Animatori
Medico di Struttura
Operatori Socio Assistenziali (ASA,OSS)
Infermiere professionale
Fisioterapista
Ausiliari delle pulizie

COOPERATIVA SOCIALE VIRTUS
Via San Senatore 8
20122 Milano
Tel. 0362/1791243 – 345/2998286
SITO: www.cooperativasocialevirtus.it

CENTRO DIURNO INTEGRATO PER ANZIANI
"Il Sole"
Via Cantù , n° 7

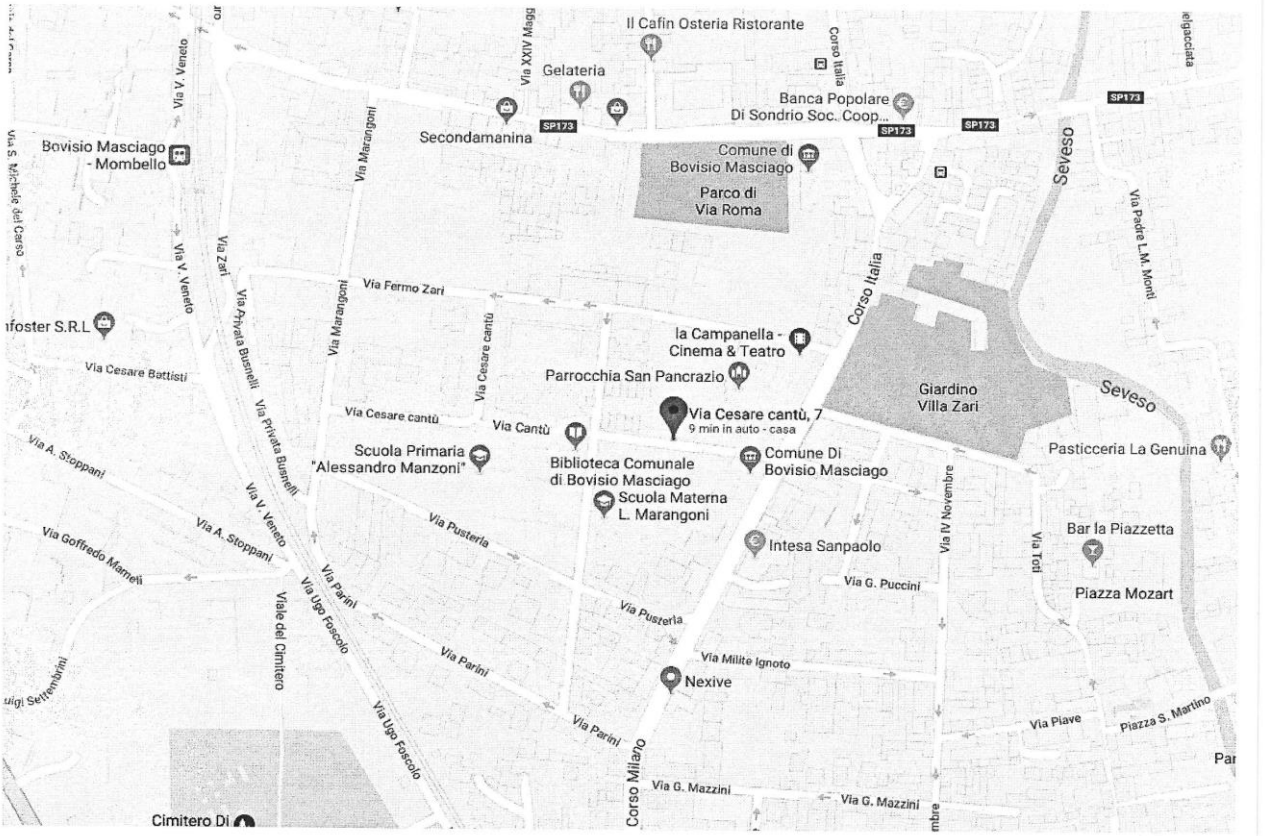
Il Sole

CENTRO DIURNO INTEGRATO (CUDES 038146)

20813 Bovisio Masciago (MB) – Via Cantù 7

Tel. 0362/1791243
Email: cdi.ilsole@gmail

COME RAGGIUNGERCI



CENTRO DIURNO INTEGRATO "IL SOLE"
Via Cantù 7 , 20813 Bovisio Masciago (MB)
tel: 0362/1791243 – 345/2998286
(Come arrivare vedi la mappa sul sito di Google Maps)
Per arrivare al Centro Diurno in Via Cantù 7, a Bovisio Masciago, i possibili percorsi da seguire sono:

- ***in automobile:***

  - *Milano/Meda uscita n° 8, svoltare a dx in direzione via desio e arrivati alla rotonda fare il giro rotonda restando sempre su via Desio; continuare per circa 1km passando un paio di rotonde e alla 2° rotonda trovata, girare a dx e dopo 200mt svoltare a sx in via Madonnina e continuare dritto per 400 mt; allo stop svoltare a sx in direzione Corso Italia e avanti 200mt girare a dx in via Fermo Zari, poi la 1° a sx in via Leonardo da Vinci ed infine la 1° a sx in via Cantù.*
  -

- ***con i mezzi pubblici:***

  - *Dalla stazione di Bovisio Masciago sono circa 9 min (700mt) in direzione Comune di Bovisio Masciago*

ALLEGATI

- ***Modulo segnalazioni***
- ***Carta dei diritti della persona anziana***
- ***Questionario tipo per rilevazione soddisfazione (non compilare)***

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

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 cultura 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 sia 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 dell'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 sociale, che è, 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, lè 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 si 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 dell'effettiva realizzazione dei diritti delle persona;

il principio della “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 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 la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggere 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, nonchè, 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 famigliari, 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	di fornire ad ogni persona di età avanzata la
proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 e 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 delladignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E’ opportuno ancora sottolineare che il passaggio, della individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall’ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dello 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.

E’ 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.