



CITTA' DI PALAZZOLO SULL'OGLIO

SERVIZI SOCIALI

Via XX Settembre n.32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio

Tel.030/7405545 - Fax 030/7405532

CENTRO DIURNO INTEGRATO DI PALAZZOLO SULL'OGLIO

CARTA DEI SERVIZI



Piazza Indipendenza 3 - Palazzolo s/O- Fraz. San Pancrazio-

Tel e Fax 030/738541

Email: cdi@comune.palazzolosulloglio.bs.it

CENTRO DIURNO INTEGRATO DI PALAZZOLO SULL'OGGIO
S.Pancrazio

INDICE DELLA CARTA

PRESENTAZIONE

1. DESTINATARI DEL SERVIZIO E OBIETTIVI DEL CDI
2. DEFINIZIONE DELLE FINALITA'
3. ORARIO DI FUNZIONAMENTO
4. CAPACITA' RICETTIVA
5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA
6. GIORNATA TIPO
7. MODALITA' DI ACCOGLIENZA PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DEGLI OSPITI
8. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE DAL SERVIZIO
9. LOCALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
10. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI
11. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DELLE FAMIGLIE
12. PROTOCOLLI ASSISTENZIALI IN USO PRESSO LA STRUTTURA
13. VISITE ALLA STRUTTURA
14. RAGGIUNGIBILITA' DEL CDI CON I MEZZI PUBBLICI
15. TEMPISTICA E MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI

ALLEGATI:

1. carta dei diritti dell'anziano
2. scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti
3. questionario di soddisfazione degli operatori
4. questionari di gradimento del servizio per gli ospiti e per le famiglie
5. retta e modalità di pagamento
6. menu tipo

PRESENTAZIONE

Il Centro Diurno Integrato (di seguito indicato CDI), è uno degli anelli della rete dei servizi per anziani presenti sul territorio del Distretto n. 6 Montorfano.

Ente Gestore del servizio è attualmente il Comune di Palazzolo sull'Oglio, attraverso il Settore Servizi Sociali.

La politica dell'ente locale nei confronti della popolazione anziana è da sempre caratterizzata da un'ottica di particolare attenzione nel favorire la domiciliarità, in linea del resto con le indicazioni della Regione Lombardia. Il Comune di Palazzolo sull'Oglio infatti attraverso l'ufficio Servizi Sociali, in collaborazione con le realtà di volontariato, delle cooperative sociali e della RSA presenti sul territorio, offre i seguenti servizi:

- Servizio di Assistenza Domiciliare
- Servizio Pasti al domicilio (fornito dalla RSA Don Cremona di Palazzolo sull'Oglio)
- Servizio Trasporto (in collaborazione con l'Associazione di Volontariato COR UNUM)
- Centri Diurni per anziani, autogestiti dall'Associazione Pensionati, rivolti in modo privilegiato ad anziani autosufficienti, al cui interno vengono autogestite dall'Associazione stessa attività di riabilitazione motoria rivolte ad anziani parzialmente autosufficienti.

Gli interventi di tipo residenziale vengono garantiti direttamente dalla RSA "Don Ferdinando Cremona", che ha sede a Palazzolo Sull'Oglio; la stessa, dispone anche di mini alloggi protetti,

A livello Distrettuale è attiva l'UCAM (Unità di continuità assistenziale multidimensionale) dell'ASST che governa l'accesso ai diversi servizi e definisce il piano di intervento a fronte di una richiesta di valutazione, oltre all'A.D.I (Assistenza Domiciliare Integrata).

Il Centro Diurno Integrato si integra in questa rete di servizi con la finalità di supportare le famiglie nel difficile compito di assistere a domicilio persone anziane, in particolare quelle affette da demenza.

Il CDI funziona dall'Ottobre 1999 ed è stato accreditato dalla Regione Lombardia nel 2003 (Delibera Regionale n. 854 dell'11/12/2003).

1. DESTINATARI DEL SERVIZIO E OBIETTIVI DEL CDI

Il Centro Diurno Integrato di Palazzolo si rivolge a persone anziane di norma ultrasessantacinquenni con compromissione dell'autosufficienza, affetti da pluripatologie cronico-degenerative, tra cui deterioramento cognitivo, ma comunque senza gravi disturbi comportamentali, con l'obiettivo di:

- offrire una gamma di prestazioni assistenziali, riabilitative e sanitarie - soprattutto dal punto di vista fisico e cognitivo - oltre ad opportunità di socializzazione, a persone comunque compromesse dal punto di vista delle autonomie, per le quali l'intervento domiciliare non risulta più sufficiente a garantire livelli di assistenza adeguata;
- costituire un valido supporto per le famiglie che si fanno comunque carico dell'assistenza di dette persone, nonostante il forte impegno assistenziale richiesto.

In particolare, in linea con quanto sopra descritto, nel progetto del servizio si sono privilegiati soprattutto gli interventi di **riabilitazione cognitiva**, partendo dal presupposto che oltre a puntare sul controllo dei disturbi del comportamento, fosse fondamentale investire sulle capacità residue dal punto di vista dell'orientamento, della memoria, dell'apprendimento, per rinviare o comunque rallentare il più a lungo possibile il processo

di decadimento cognitivo che spesso, più dei problemi di salute, incide sulla qualità della vita dei pazienti anziani e delle loro famiglie.

Tale scelta progettuale ha ovviamente condizionato e inciso sull'organizzazione del servizio, portando ad una strutturazione delle attività dove il ruolo riservato all'animazione – intesa come attività specificamente finalizzata alla riabilitazione cognitiva – è centrale e prioritario tra le attività garantite dal servizio.

In linea con tale scelta organizzativa si è inoltre cercata la collaborazione con la Fondazione Richiedei di Gussago che vanta una lunghissima esperienza di lavoro in ambito geriatrico, sia a livello riabilitativo che di ricerca.

2. DEFINIZIONE E FINALITÀ

Il Centro Diurno Integrato è definito come “Servizio che opera in regime diurno (struttura semi-residenziale)”, pertanto:

- Si colloca nella rete dei servizi socio sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali
- Si rivolge elettivamente a soggetti anziani che presentano vari livelli di compromissione dell'autosufficienza ma senza gravi disturbi comportamentali;
- Ha la finalità di contribuire al miglioramento della vita dell'anziano e di sostenere le famiglie che assistono anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti, evitando o ritardando l'istituzionalizzazione

3. ORARIO DI FUNZIONAMENTO

Il Centro Diurno Integrato funziona dal Lunedì al Venerdì in una fascia oraria compresa tra le 9.00 e le 17.00. Non sono previsti periodi di chiusura nell'arco dell'anno con esclusione dei giorni festivi previsti da calendario (Epifania, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 1 Maggio, 2 Giugno, 15 Agosto 08 Dicembre, 1 Novembre, Natale, S. Stefano e il 14 Maggio Festa del Patrono di Palazzolo sull'Oglio).

4. CAPACITÀ RICETTIVA

La struttura del CDI consente una frequenza di 15 persone al giorno, a tempo pieno. Il numero degli ospiti può complessivamente aumentare in relazione agli anziani che frequentano il Centro a tempo parziale. Infatti, il CDI prevede la possibilità di usufruire del servizio sia a tempo pieno sia a part-time (verticale), ossia la frequenza di alcuni giorni settimanali ad orario pieno da concordare con il responsabile del Servizio in relazione alle esigenze del richiedente e compatibilmente con l'organizzazione del Centro.

Il CDI dispone di n. 15 posti accreditati dalla Regione Lombardia con Delibera Regionale n. 854 dell'11/12/2003 e contrattualizzati.

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

All'interno del Centro Diurno Integrato di Palazzolo sull'Oglio operano figure professionali diverse, ognuna dotata di specifica competenza in ambito assistenziale e sanitario :

- **Coordinatrice**

Il servizio è coordinato da un'Assistente Sociale, con funzioni di responsabile, che si occupa in via prioritaria della gestione del personale, della programmazione delle attività, dei rapporti con i servizi esterni e con i familiari.

In particolare, così come specificato nel Regolamento del Servizio:

- mantiene i contatti con i servizi sociali delle zone di provenienza degli ospiti;

- cura i nuovi inserimenti;
- coordina il gruppo degli operatori, soprattutto rispetto all'organizzazione dei turni di lavoro;
- ha il compito di verificare la compilazione delle cartelle personali degli ospiti;
- mantiene relazioni costanti con i familiari degli ospiti;
- provvede all'inoltro degli ordini per l'acquisto dei materiali e delle attrezzature necessarie al funzionamento del servizio;
- mantiene i rapporti con l'Ucam/ASL per quanto riguarda le nuove richieste di inserimento;
- mantiene i rapporti con l'Amministrazione Comunale per quanto riguarda la definizione delle politiche complessive dell'Ente e degli obiettivi specifici del servizio.
- cura il debito informativo nei confronti dell'asl e della Regione Lombardia.

L'Assistente Sociale inoltre, informa e orienta i familiari in caso di necessità di nomina dell'Amministratore di Sostegno ed è referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica

La coordinatrice del servizio è presente per circa n° 15 ore settimanali.

- Medico

Il ruolo di responsabile delle attività sanitarie svolte all'interno del servizio è affidato ad un medico, che mantiene in modo specifico i contatti con il medico di base del paziente.

Tale figura professionale viene garantita dall'Opera Pia Richiedei, attraverso una convenzione specifica.

I compiti svolti da tale figura professionale all'interno del servizio possono essere così sintetizzati:

- è responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie, preventive, curative e riabilitative
- effettua l'esame clinico degli ospiti
- verifica l'andamento della situazione sanitaria;
- compila il Fascicolo Socio Sanitario dell'utente;
- mantiene il collegamento con il medico di base dell'utente;
- collabora con gli operatori nell'individuazione dei bisogni sanitari dell'ospedale;

Il medico è presente complessivamente per circa 6 ore la settimana.

- Infermiere

- collabora con gli altri operatori, all'accoglienza degli ospiti;
- collabora con il medico per gli interventi sanitari necessari;
- provvede affinché il materiale per le medicazioni sia sempre disponibile e controlla la scadenza dei farmaci;
- è responsabile della gestione dei rifiuti speciali;
- è responsabile delle prestazioni infermieristiche di base;
- trascrive sulla cartella degli utenti i parametri vitali;
- verifica la terapia farmacologica e la somministrazione di medicinali;

L'infermiera professionale è presente complessivamente per circa n. 17 ore la settimana.

- Fisioterapista

- fornisce le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia degli ospiti, al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità e migliorare le capacità residue
- verifica i movimenti che un ospite è in grado di eseguire e prende atto delle sue difficoltà per definire l'intervento riabilitativo più idoneo
- corregge le posizioni sbagliate che una persona può assumere
- coinvolge gli ospiti in attività motorie individuali e di gruppo nel rispetto dei problemi fisici individuali
- svolge attività di gruppo a scopo preventivo e terapeutico, mirata a mantenere il livello di autonomia raggiunto

- segue le persone anziane che restano costantemente sedute
- effettua un intervento di formazione nei confronti del personale di assistenza per quanto riguarda l'attività di mobilitazione

Il fisioterapista è presente complessivamente per circa n° 9 ore settimanali.

- **Ausiliario – Socio Assistenziale**

- collabora con gli altri operatori all'accoglienza degli ospiti
- è responsabile della preparazione della sala da pranzo e cucina, ritiro carrello pasti, distribuzione pasti, aiuto somministrazione cibi, riordino sala da pranzo e cucina
- presta assistenza diretta alla persona: accompagna gli ospiti ai servizi igienici, si occupa del bagno settimanale degli ospiti e, quando necessario, dell'igiene della persona
- collabora con tutte le figure professionali del CDI (infermiere, animatore, fisioterapista, medico, coordinatore...) per quanto di sua competenza.
- provvede al riordino degli ambienti del centro e alla sanificazione giornaliera degli ambienti;

La presenza settimanale degli ASA garantisce complessivamente n 68. ore la settimana, superiori al minimo previsto di n. 42 ore la settimana per 15 ospiti, ma comunque necessarie a garantire gli interventi oltre all'assistenza durante il pranzo ed il controllo degli ospiti durante l'intera giornata.

- **Animatore**

- collabora con gli altri operatori all'accoglienza degli ospiti
- articola attività e occupazioni diverse atte a stimolare, mantenere o potenziare le capacità cognitive funzionali residue, attraverso l'uso di tecniche specifiche, laboratori manuali, attività ludiche e festività;
- propone interventi volti a migliorare il livello di autostima, a contenere le ansie e infondere sicurezza al fine di sollecitare capacità di relazione e socializzazione;
- controlla, attraverso verifiche quotidiane il mantenimento delle capacità residue.
- predispone e realizza il programma delle attività
- tiene costantemente aggiornato la parte di sua competenza del FASAS.

- **autista e volontari per il servizio trasporto**

Il servizio di trasporto per l'accesso al C.D.I. è garantito su richiesta, per i cittadini del Comune di Palazzolo s/O, da un autista che utilizza mezzi dell'Amministrazione Comunale, attrezzati per il trasporto di persone disabili. Viene garantito prioritariamente agli utenti che non sono in condizioni di accedere direttamente al servizio e i familiari non possono farsi carico del trasporto. Il CDI si avvale inoltre della collaborazione dell'Associazione di Volontariato Cor.Unum qualora i posti disponibili sul pulmino del Comune non siano sufficienti a coprire le richieste.

Il servizio è a pagamento (v. pag. 16)

- **Personale ausiliario per le pulizie degli ambienti**

Alla pulizia degli ambienti e delle attrezzature in uso al C.D.I., si provvede attraverso un'apposita convenzione con una cooperativa sociale di tipo B.

6. GIORNATA TIPO

Dalle ore 9 alla ore 10,30

ACCOGLIENZA
(colloquio con i familiari , se necessario)

RILEVAZIONE PRESENZE

ESERCITAZIONI INDIVIDUALI

(riabilitazione cognitiva e sensoriale, in riferimento agli obiettivi dei progetti individualizzati.)

Dalle ore 10,30 alle ore 11

ORIENTAMENTO NELLA REALTA

(informazioni temporali: il giorno, il mese, l'anno, la stagione, l'ora...)

ricordo di fatti storici o di attualità

FISIOTERAPIA (individuale o di gruppo)

Dalle ore 11 alle ore 12

ATTIVITA' TERAPIA OCCUPAZIONALE

- Laboratorio Creativo secondo Progetto (cartonaggio, mosaico, cucito, lavorazione creta e pasta salata, cucina, recitazione, ecc.)

- Laboratorio Scrittura con argomento monotematico guidato.

contemporaneamente le Asa si occupano di effettuare i *BAGNI ASSISTITI* seguendo un programma settimanale:

Dalle ore 11,45 alle ore 12,00

ATTIVITA' DI TOILETTE E ROUTINARIE

Dalle ore 12 alle ore 13

PRANZO

(con assistenza e monitoraggio)

Dalle ore 13 alle ore 14,30

RIPOSO

(con supervisione costante)

Dalle ore 14,30 alle ore 16

ATTIVITA' TERAPIA OCCUPAZIONALE

(continuità attività del mattino)

O ATTIVITA' LUDICA

Dalle ore 15,30 alle ore 16

ATTIVITA' DI TOILETTE E ROUTINARIE

Dalle ore 16 alle ore 17

MERENDA E CONGEDO

A queste attività si associano tutti i giorni le *PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE* mentre settimanalmente si effettuano le *VISITE MEDICHE* per i controlli periodici di monitoraggio e in caso di specifiche necessità segnalate dagli operatori.

7. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DEGLI OSPITI

◆ Le **ammissioni** al C.D.I. sono subordinate a valutazione multidimensionale da parte dell'UCAM che opera in stretta collaborazione con l'èquipe del C.D.I.

In relazione ai posti disponibili, l'èquipe del C.D.I. programma l'inserimento dell'ospite che avviene secondo criteri di gradualità e con l'obiettivo fondamentale di acquisire le informazioni e le notizie utili ai fini della predisposizione del P.I e del P.A.I. (Piani di Assistenza Individualizzati).

E' previsto infatti un periodo di prova di un mese (salvo specifiche necessità verificate dall'èquipe che possano rendere necessari tempi ulteriori di valutazione e di ridefinizione del progetto assistenziale) che ha l'obiettivo fondamentale di verificare la rispondenza del servizio alle necessità e caratteristiche dell'ospite, valutando anche possibili adeguamenti organizzativi, funzionali a favorire un migliore inserimento.

♦ **Presa in carico** Al momento dell'effettivo ingresso dell'ospite al C.D.I. viene predisposto per ognuno il P.I. e il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) sulla base del quale, a partire dalle caratteristiche di ogni ospite (rilevate attraverso indicatori obiettivi per l'area sanitaria e da osservazioni dell'èquipe per l'area della socialità) vengono definiti degli obiettivi a breve, medio e lungo termine da verificare, secondo scadenze predefinite, attraverso la rilevazione di indicatori obiettivi e osservazioni sistematiche.

Per ogni ospite viene inoltre prevista l'apertura di un Fascicolo Socio Sanitario interdisciplinare comprensiva del P.A.I., all'interno della quale trovano spazio:

- area del consenso informato
- le valutazioni sanitarie, sull'autonomia rispetto alle attitudini individuali;
- a partire dalla valutazione, la definizione di un programma di lavoro che individui degli obiettivi, scanditi da tempi diversi, definiti a partire dai dati forniti da chi invia il paziente;
- schede per singola professionalità dove vengono riportati da parte di tutte le figure professionali le osservazioni ed i dati specifici rilevati;
- diario degli eventi e degli interventi
- la scheda relativa al debito informativo CDI- WEB.

E' previsto il **coinvolgimento dei familiari** in tutte le fasi dell'inserimento dell'utente al servizio. Ciò è importante al fine di avvicinare il familiare al servizio, evitare il manifestarsi di aspettative distorte, responsabilizzare il familiare, supportarlo nella propria funzione assistenziale e renderlo parte integrante del "progetto individuale di intervento".

A tale scopo sono previsti momenti di verifica con i familiari dell'ospite (almeno ogni sei mesi o più frequentemente anche in relazione di bisogni specifici dei singoli pazienti) con la coordinatrice del servizio e il medico o quando possibile con tutta l'èquipe multidisciplinare.

A fronte dell'esperienza pregressa, è emersa inoltre la necessità di strutturare momenti di incontro periodici con le famiglie degli ospiti, sia per fornire loro informazioni più specificatamente mediche e/o sanitarie in ordine ai problemi che riguardano persone anziane con polipatologie alle quali spesso si associano anche i disturbi del comportamento, sia per favorire la creazione di momenti di confronto e di sostegno tra le famiglie

L'eventuale **dimissione** degli ospiti avviene per i seguenti motivi:

- per espressa volontà dell'utente o per cause naturali (decesso)
- quando il piano di recupero dell'autonomia psico-fisica è stato completato ed il nucleo familiare, opportunamente supportato dai servizi territoriali, è in grado nuovamente di far fronte al carico assistenziale
- quando un peggioramento del quadro clinico, determina l'impossibilità di proseguire il progetto messo in atto a favore dell'anziano e si rende necessario o il ricovero in regime residenziale o individuare in alternativa al CDI servizi ed interventi adeguati alle condizioni socio-sanitarie dell'ospite.

All'atto della dimissione viene rilasciata all'utente e al familiare di riferimento una relazione clinica finalizzata a garantire la continuità delle cure.

In caso di esaurimento dei posti disponibili, la persona viene inserita in **lista d'attesa** definita sulla base dei criteri condivisi con l'UCAM/ASST che valuta preventivamente tutte le richieste di inserimento. Viene garantito il seguente ordine di priorità:

- 1) situazione sanitaria e socio-ambientale dell'utente
- 2) provenienza territoriale della richiesta con precedenza ai residenti a Palazzolo s/O

3) anzianità di iscrizione alla lista.

8. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI EROGATE DAL SERVIZIO

Le prestazioni offerte dal C.D.I. sono costituite da:

- **servizi alla persona:** le cure igieniche intime giornaliere devono essere garantite dai familiari, il personale del CDI provvede in caso di necessità nelle ore di frequentazione dell'ospite. Su richiesta il bagno settimanale può essere effettuato tenendo conto della disponibilità del Servizio.
- **servizio del barbiere e parrucchiere:** a pagamento e su richiesta.
- **servizi sanitari e riabilitativi:** assessment medico e valutazione periodica, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, interventi riabilitativi, di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali e di gruppo), controlli dei parametri vitali. (Tali prestazioni vengono garantite dal medico, dall'infermiere professionale, dal fisioterapista e dall'animatore);
- **servizi di animazione e di socializzazione:** struttura un piano di trattamento individualizzato sulla centralità della persona con tecniche di recupero e di riattivazione cognitiva e funzionale, attraverso stimoli sensoriali, motori, verbali e sociali capaci di dare senso di competenza. Predisporre l'ambiente al fine di restituire orientamenti spaziali temporali e sensoriali che consentano un adeguato riferimento alla quotidianità. Propone interventi volti al recupero delle capacità espressive verbali e scritte sviluppando nuovi canali di comunicazione e stimolando la capacità di esprimere proprie opinioni e sentimenti. Interviene con suggerimenti educativi e affettivi per attenuare la tensione e ridurre problemi comportamentali, favorendo una migliore sintonia con il gruppo;
- **servizi di sostegno al contesto familiare o solidale:** interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui egli appartiene
- **servizio pasto:** garantito da una ditta convenzionata con il comune che fornisce un servizio catering con monoporzioni confezionate a norma di legge.
- **servizio trasporto:** il trasporto viene garantito con l'ausilio di mezzi attrezzati anche al trasporto di carrozzelle, **esclusivamente per i residenti** nel Comune di Palazzolo sull'Oglio. Condizione necessaria per accedere al servizio è che gli ospiti non possano essere accompagnati dai familiari. Il servizio prevede un costo aggiuntivo (v. pag.16)
- **segretariato sociale** e orientamento in merito alla protezione giuridica. Il servizio viene garantito attraverso la figura dell'assistente sociale che svolge anche il ruolo di coordinatore del servizio.

9. LOCALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il C.D.I. di Palazzolo sull'Oglio è inserito all'interno del Palazzo Gloria, stabile di 2 piani di proprietà del Comune sito in Piazza Indipendenza n. 3, località S.Pancrazio. Nel Palazzo hanno sede il Centro Diurno gestito dall'Associazione Pensionati e n. 5 alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica destinati a persone anziane.

Tale contesto e quindi l'utilizzo di alcuni spazi e servizi comuni da parte del Centro Diurno Integrato e del Centro Diurno oltreché dell'Associazione Pensionati, rende diretto e continuo un coinvolgimento ed un'integrazione tra le strutture e l'ambiente esterno.

10. MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti gli operatori che lavorano a vario titolo nel CDI sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica.

11. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DELLE FAMIGLIE

Una volta all'anno è prevista la somministrazione di un questionario di gradimento agli operatori, agli ospiti ed ai loro familiari con successiva socializzazione dei risultati mediante incontro presso il CDI.

I risultati del questionari vengono inoltre esposti in bacheca posta all'ingresso del CDI, con sintesi dei dati attraverso grafici specifici (es. torta) e l'individuazione di eventuali azioni di miglioramento che si intendono adottare nell'arco dell'anno.

Lamentele e apprezzamenti sul Servizio possono essere comunicate direttamente al Responsabile del Servizio, presente tutti i giorni al Centro o attraverso un apposito modulo disponibile all'ingresso del CDI.

Il Responsabile del CDI visiona settimanalmente gli stampati e si attiva tempestivamente per rimuovere o far rimuovere le cause che hanno prodotto la lamentela, se quest'ultima risulta fondata.

La risposta alla segnalazione viene garantita in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

12. PROTOCOLLI ASSISTENZIALI IN USO PRESSO LA STRUTTURA

Come richiesto dalla normativa vigente, il Centro Diurno Integrato in questi anni di funzionamento ha predisposto dei protocolli e linee guida necessarie a definire le modalità operative di tutte le figure professionali impiegate presso la struttura. In particolare:

- accoglienza dell'ospite;
- somministrazione degli alimenti;
- igiene dell'ospite nel rispetto della privacy;
- utilizzo dei mezzi di contenzione, protezione e tutela;
- prevenzione delle cadute;
- prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza urinaria e fecale;
- valutazione del dolore;
- valutazione, monitoraggio e gestione della malnutrizione e del rischio di malnutrizione;

Ogni protocollo adottato è oggetto di un piano di diffusione a tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza e vengono costantemente aggiornati con periodicità almeno triennale.

13. VISITE ALLA STRUTTURA

L'accesso alla struttura per i familiari è libero e gli operatori, quando presenti, sono a disposizione per lo scambio di informazioni e/o notizie sugli ospiti che riguardino l'ordinaria organizzazione.

Sono, invece, programmate le visite alla Struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari che vengono accolti dalla Coordinatrice del Centro. Quest'ultima provvede a

fornire tutte le informazioni necessarie per un'eventuale richiesta di inserimento e mostra ai visitatori la struttura ed alcune attività svolte in itinere.

È, inoltre, disponibile per visite programmate alla struttura da parte di gruppi studio, studenti, operatori di altre strutture, volontari di associazioni, e quanti altri vogliono avvalersi dell'esperienza del Centro a fini didattici o professionali.

Sono limitate allo stretto indispensabile, le visite durante il pranzo, la ginnastica di gruppo e le attività strutturate.

14. RAGGIUNGIBILITÀ DEL CDI CON I MEZZI PUBBLICI

Il CDI è raggiungibile attraverso una linea di trasporto pubblico con partenza da e per i paesi limitrofi con fermata in Via Firenze a circa 150 mt. dalla struttura.

L'acquisto dei biglietti può essere effettuata presso le tabaccherie, edicole e negozi autorizzati.

Per gli utenti, residenti a Palazzolo sull'Oglio, è attivo il servizio trasporto (v. punto 7)

15. TEMPISTICA E MODALITÀ DI ACCESSO AGLI ATTI

E' possibile chiedere l'accesso agli atti per ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria presentando richiesta scritta all'ufficio protocollo dell'ente gestore (Comune di Palazzolo sull'Oglio, Via XX Settembre n. 32).

Il servizio competente ha 30 giorni di tempo per evadere la richiesta.

Sono previsti costi minimi di segreteria riferiti al n. di fotocopie dei documenti richiesti.

Il Comune di Palazzolo sull'Oglio al fine di favorire la trasparenza amministrativa dispone di uno specifico Regolamento interno che regola l'accesso agli atti. Detto documento è consultabile nel sito www.comunepalazzolosulloglio.bs.it

LA PERSONA HA DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e 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 cogliere 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, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venir 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 fino a dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della persona 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 a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;

<p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;</p>	<p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;</p>
<p>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio volere, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.</p>	<p>di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, sono 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.</p>

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI LAMENTELA O APPREZZAMENTO

Al Responsabile del CENTRO DIURNO INTEGRATO

In data _____,

Il/la sottoscritto/a _____
(cognome e nome del segnalante)in qualità di _____
(marito-moglie-figlio-figlia-altro)del/della Sig./Sig.ra _____
(cognome e nome dell'ospite)

ospite presso il C.D.I., al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La informa:

 Di non essere soddisfatto/a del seguente servizio:

- | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> COORDINAMENTO SERVIZIO | <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA | <input type="checkbox"/> TERAPIE RIABILITATIVE |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> CUCINA |
| <input type="checkbox"/> SERVIZIO ANIMAZIONE | <input type="checkbox"/> PULIZIE |
| <input type="checkbox"/> ALTRO _____ | |

Per il seguente motivo:

_____ Di essere particolarmente soddisfatto/a del seguente servizio:

- | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> COORDINAMENTO SERVIZIO | <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA | <input type="checkbox"/> TERAPIE RIABILITATIVE |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> CUCINA |
| <input type="checkbox"/> SERVIZIO ANIMAZIONE | <input type="checkbox"/> PULIZIE |
| <input type="checkbox"/> ALTRO _____ | |

Per il seguente motivo:

Altre osservazioni e/o indicazioni:

Firma leggibile

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o l'apprezzamento, per poi esporre con più chiarezza – ove possibile – i fatti, le date ed identificare se direttamente responsabili, i soggetti che sono causa della lamentela e/o dell'apprezzamento.

CENTRO DIURNO INTEGRATO DI PALAZZOLO S/O

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Il questionario è rivolto agli operatori del Centro Diurno Integrato

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'organizzazione del CDI.





Il questionario, sottoscritto o in forma anonima potrà essere depositato nell'apposito raccoglitore

Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente positivi o negativi inerenti alla situazione lavorativa generale, può utilizzare lo spazio riservato alle osservazioni aggiuntive:

Lavora al CDI da:

- Meno di 6 mesi
- Da 6 mesi a 2 anni
- Più di 2 anni

Rispetto alla sua esperienza, che pensa riguardo a:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
				

I turni di lavoro				
L'organizzazione del lavoro				
Il rapporto umano con i colleghi				
Il rapporto umano con le altre figure professionali				
La collaborazione tra colleghi				
La collaborazione con le altre figure professionali				
Il livello di comunicazione				
Il rispetto del suo punto di vista da parte del gruppo di lavoro				
La possibilità di esporre eventuali problemi				
Il livello di partecipazione nelle scelte organizzative in relazione alle proprie competenze				
Il rispetto del suo ruolo				
Il livello di appartenenza a un progetto comune				
Le modalità di gestione di eventi critici (mancanza personale, problemi di gestione dell'utenza.....)				
Le opportunità di momenti formativi				
Il lavoro in équipe				
Il comfort degli ambienti				
Il setting di lavoro				

Osservazioni aggiuntive

CENTRO DIURNO INTEGRATO DI PALAZZOLO SULL'OGLIO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Il questionario è rivolto agli Ospiti del CDI i quali possono farsi aiutare dai propri familiari.
 La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare il servizio erogato.
 Il questionario, sottoscritto o in forma anonima potrà essere depositato nell'apposito raccoglitore predisposto all'ingresso del CDI.





Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente positivi o negativi del servizio o della struttura, può utilizzare lo spazio riservato alle osservazioni aggiuntive:

Segnare con una X lo spazio corrispondente alla risposta prescelta.

Frequenta il CDI da:

- Meno di 6 mesi
- Da 6 mesi a 2 anni
- Più di 2 anni

Rispetto alla sua esperienza, che pensa riguardo a:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
				

Il modo in cui è stato accolto all'arrivo				
Le informazioni ricevute all'arrivo				
Il servizio di assistenza che riceve				
Il rapporto umano con il personale				
Il rapporto umano con gli altri ospiti				
Il rispetto della riservatezza e del pudore				
La pulizia e l'igiene				
La qualità dei pasti				
La quantità di spazi comuni a disposizione				
L'aspetto e l'arredamento degli ambienti				
La quantità di spazio personale a disposizione				
Le possibilità di svago				
Gli orari di frequenza				
La disponibilità del personale a fornire informazioni				

Osservazioni aggiuntive

La retta giornaliera alla data del 01.01.2015 è fissata in € 18,70. Non è previsto un costo aggiuntivo per i non residenti.

La retta è comprensiva del costo del pasto (costo figurativo € 3,10), e di tutte le prestazioni indicate nella carta dei servizi.

Non è dovuto il deposito cauzionale.

Le famiglie residenti a Palazzolo sull'Oglio contribuiscono al costo del Servizio in relazione alla condizione economica che viene determinata sulla base dell'ISEE (indicatore della situazione economica) e seguendo le indicazioni fornite dal Piano Socio Assistenziale Comunale. Sono tenuti al pagamento l'utente e l'eventuale coniuge.

La richiesta di riduzione della retta deve essere presentata all'Ufficio Servizi Sociali.

Per **assenze improvvise** e non giustificate, delle quali il Servizio non viene avvertito entro le ore 9.30, verrà applicata la retta intera, così come dovuta dall'utente in applicazione dei criteri in vigore.

Per **assenze temporanee** delle quali il servizio viene avvisato per tempo, potendo quindi sospendere la fornitura del pasto, verrà applicata la retta dovuta dall'ospite, al netto della quota pasto secondo le percentuali di contribuzione al costo del servizio prevista per ciascun utente.

Nel caso in cui l'assenza sia riferita a un **periodo prolungato**, per motivi specifici quali ad esempio ricovero ospedaliero o malattia, l'utente potrà conservare il posto pagando la retta giornaliera decurtata del costo del pasto pari ad **€. 15.60**.

In ogni caso, dopo 4 settimane consecutive di assenza, si prevede una rivalutazione della situazione al fine di verificare se permane l'idoneità dell'utente alla frequentazione del CDI o invece ci sono le condizioni per una dimissione.

Certificazione Rette ai fini fiscali

Il Comune di Palazzolo sull'Oglio, su specifica richiesta, può rilasciare idonea certificazione, che attesta la compartecipazione al costo del servizio da parte dell'utente, al fine di godere degli eventuali benefici derivanti dalle normative fiscali.

SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO SOLO SE RICHIESTI

- **servizio trasporto esclusivamente per i residenti** nel Comune di Palazzolo sull'Oglio.

Il costo per il servizio è di € 3,10 alla data del **01/01/2016** dovuto solo in caso di utilizzo effettivo. Non viene conteggiato in fattura nei giorni di assenza dell'utente dal CDI purché i familiari avvisino tempestivamente il servizio.

- **servizio del barbiere e parrucchiere**: il costo varia in relazione alla tipologia di richiesta

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta potrà essere effettuato presso la tesoreria del Comune di Palazzolo sull'Oglio - Banco Popolare di Sondrio, Via Brescia n.23, alla data di scadenza indicata in fattura che viene emessa mensilmente, a prestazione ricevuta, e inviata all'indirizzo dell'utente, oppure tramite domiciliazione bancaria (modulo SEPA/RID) da richiedere alla coordinatrice de CDI o allo sportello servizi sociali del Comune di Palazzolo sull'Oglio nei giorni e orari di ricevimento al pubblico.