# CENTRO DIURNO INTEGRATO LEOPARDI

## CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Cliente,*

*siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.*

*Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.*

*Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.*

*Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.*

*Cordiali saluti*

*Gruppo La Villa*
*Dott.ssa Simona Palazzoli*

# SOMMARIO


PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI ..... 3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA ..... 4
OBIETTIVI E FINALITÀ ..... 4
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA ..... 6
PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO ..... 9
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA ..... 10
INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE ..... 11
CDI LEOPARDI - GIORNATA TIPO OSPITI ..... 12
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA ..... 13
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA ..... 14
RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI ..... 20
ASPETTI ECONOMICI ..... 21
REGOLAMENTO DI STRUTTURA ..... 22
MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA ..... 22
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI ..... 22
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA ..... 22
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI ..... 23
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA ..... 24
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE 29
SINTESI DELLE CONDIZIONI ..... 30
CONCLUSIONI ..... 31

# PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.
La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.
La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- DGR 7/8494/2002 Regione Lombardia: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati.
- DGR 1185/2013 Regione Lombardia: Determinazioni in ordine della gestione del servizio sociosanitario.
- DGR 2569/2014 Regione Lombardia: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo.

# PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.
L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.
Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.
L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

# OBIETTIVI E FINALITÀ

## Socializzazione, Prevenzione, Sostegno, Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio.

## Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

## D.LGS 231 - CDI

Il Legale Rappresentante dell'Ente gestore dell'UdO CDI Leopardi dichiara la non applicabilità del D. LGS N. 231/2001, in quanto gestore di unità d'offerta con capacità contrattuale complessiva in ambito sociosanitario inferiore a € 800.000,00 annui a carico del fondo sanitario regionale lombardo.

## lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali;
- Rapporti con i familiari autorizzati;
- Rapporti con il medico di base.

## Finalità

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una intensità e continuità del supporto dell'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;

- Garantire alle famiglie o al contesto solidale, sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- Offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e fisioterapiche;
- Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

## Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio.

Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari.

Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

## Destinatari dell'assistenza e cura

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento ed in regime di accreditamento Regionale, la struttura si impegna ad accogliere:

- Persone con compromissione parziale dell'autosufficienza;
- Persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze;
- Persone di norma di età superiori ai 65 anni;
- Persone sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

# DIRITTI DELL'OSPITE: LA 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.
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 promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile.
Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

## La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

| LA PERSONA HA IL DIRITTO | LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE |
|---|---|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà. | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. |
| Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità. |
| Di conservare la libertà di scegliere dove vivere. | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. |
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera. | Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. |
| Di avere una vita di relazione. | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. |

| | |
|---|---|
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. | Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. |
| Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |

## Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi del CDI Leopardi è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

## La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno 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 in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

# PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno Integrato è situato presso il terzo piano dell'immobile sito in via Pascarella 19 a Quarto Oggiaro (MI). Si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA. È autorizzato e accreditato per 20 posti da Regione Lombardia. Gli stessi posti sono inoltre contrattualizzati con l'ATS Milano Città Metropolitana.

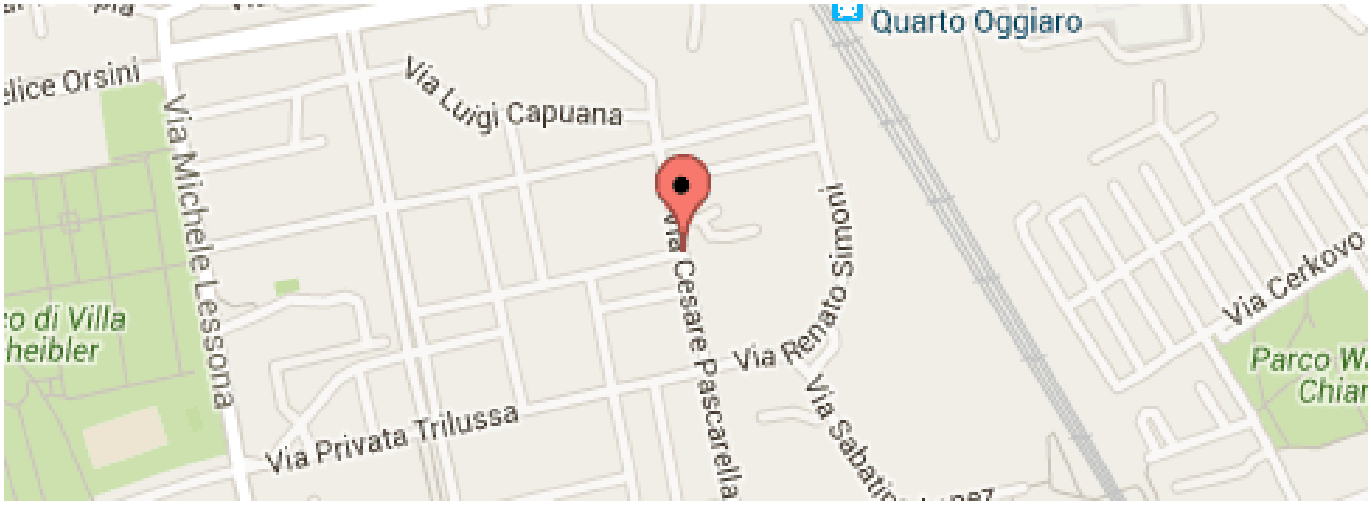
## APERTURA CENTRO DIURNO:

Il Centro Diurno Leopardi è attivo per 10 h giornaliere nella fascia oraria dalle ore 08.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì per tutto l'arco dell'anno, ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali. È possibile frequentare il Centro Diurno nelle seguenti fasce orarie:

- **Giornata intera:** dalle ore 08.00 – alle ore 18.00
- **Mezza giornata con pranzo:** dalle ore 08.00 – alle ore 14.30
- **Mezza giornata senza pranzo:** dalle ore 08.00 – alle ore 12.00 o dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

| | | |
|---|---|---|
| CONTATTI | Indirizzo: Via Pascarella,19 - 20157 Milano (MI).<br>Telefono: 02 39030911<br>Fax: 02 39030912<br>E-mail: cdi.leopardi@gruppolavilla.it<br>Sito internet: www.lavillaspa.it<br>Facebook: Centro Diurno Integrato Leopardi - Gruppo La Villa<br>Centro Assistenza Clienti: Numero Verde 800688736<br>E-mail: assistenzaclienti@gruppolavilla.it | La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì<br>• dalle 9,00 alle 13,30<br>• dalle 14,30 alle 17,30<br><br>Previo appuntamento concordato è possibile effettuare visite conoscitive guidate e per effettuare i colloqui di pre-ammissione |

# COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA




## In automobile:

**Chi proviene da fuori Milano e da nord, rispetto a Quarto Oggiaro,** percorrendo la A8 Milano Laghi immettersi nel tratto di tangenziale a nord di Milano che collega l'autostrada Milano - Torino all'autostrada Milano – Venezia, dirigendosi verso Milano Viale Certosa (svincolo Milano Certosa); imboccare l'uscita "via Stephenson" / Ospedale Sacco; al termine della rampa svoltare a destra in via F. Palizzi; alla rotonda prendere la terza uscita, in via Eritrea; al semaforo svoltare a destra in via Trilussa; proseguire fino al termine della via e svoltare a sinistra in via C. Pascarella.

**Chi proviene da fuori Milano e da est o da ovest o sud, rispetto a Quarto Oggiaro,** raggiunga il tratto di tangenziale a nord di Milano che collega l'autostrada Milano - Torino alla Milano – Venezia, vi si immetta e poi segua le indicazioni al punto 1.

**Chi proviene da fuori Milano e da nord, rispetto a Quarto Oggiaro,** percorrendo la SS. 233 "Varesina", segue le indicazioni sottostanti. Dirigersi verso l'Ospedale Sacco, immettersi in via Cogne e proseguire per 1 Km; al semaforo, svoltare a sinistra in via Otranto e continuare su via Orsini; poi svoltare a destra in via Lessona e infine svoltare a sinistra in via Trilussa; proseguire fino al termine della via e svoltare a sinistra in via C. Pascarella.

**Chi proviene dalla città (Milano),** raggiunga P. le Lotto quindi immettersi sulla circonvallazione esterna in direzione nord, percorrendo viale Elia e Serra; giunti al bivio della sopraelevata Monte Ceneri, mantenersi sulla destra e svoltare a sinistra sotto la sopraelevata (via A. De Gasperi), seguendo le indicazioni dell'autostrada A8 / Ospedale Sacco. Proseguire sul cavalcavia del Ghisallo, mantenere la destra e prendere l'uscita per A4 Venezia/ospedale Sacco/via Cogne. Svoltare alla prima uscita a destra e immettersi subito a sinistra in via Cogne e proseguire come indicato al punto 3).

## Con mezzi pubblici:

**Con i treni delle Ferrovie Nord Milano** la Casa si trova a soli 400 m dalla stazione di Quarto Oggiaro delle Ferrovie Nord Milano. I treni delle Ferrovie Nord collegano il quartiere con il centro della città di Milano e con Saronno attraverso le linee S1 (Milano Rogoredo) e S3 (Milano Cadorna/Saronno); la stazione di Milano Cadorna si trova sulle linee metropolitane MM1 e MM2 (rispettivamente "rossa" e "verde").

**Con i treni delle Ferrovie dello Stato (FS)** La Casa dista circa 2 Km dalla stazione ferroviaria di Milano Certosa (linee S5 Mi Centrale/Gallarate e S6 Mi Centrale/Novara). Da qui è possibile giungere alla Residenza recandosi alla fermata "Palazzi-Eritrea" della linea bus 57 (6 fermate, fino alla fermata "Pascarella-Simoni").

**Con l'autobus:** prendere la linea 57 (Cadorna – Quarto Oggiaro) per 29 fermate. Scendere alla fermata Simoni-Pascarella; la Residenza dista circa 200 m.

**Con il tram:** il Quartiere è collegato altresì con la linea tram 19 (Duomo-Roserio). Occorre scendere alla fermata Palizzi-Eritrea proseguendo il percorso con la linea bus 57 per 6 fermate. (metropolitana, autobus e tram).

### ACCESSIBILITÀ

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione.
Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

## INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE

### INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Nel momento in cui viene inoltrata la domanda di ingresso, è richiesta la compilazione di un questionario clinico anamnestico da parte del Medico curante, al fine di poter conoscere le condizioni di salute del paziente. Tale questionario viene valutato dal Medico e dal Responsabile del CDI, con lo scopo di determinare l'appropriatezza del servizio ad accogliere l'ospite e a rispondere ai suoi specifici bisogni di cura e assistenza. Per l'accoglienza in Centro Diurno, il medico effettua colloqui conoscitivi per valutare i tempi e le modalità di inserimento e coordina, in collaborazione con la Direzione di Struttura, le procedure di presa in carico. I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale del centro, attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli. In fase d'ingresso l'ospite viene accolto dalla Direzione, dall'infermiere e/o coordinatore, dal medico e dall'operatore del Centro Diurno. Al momento dell'accoglienza vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare gli ambienti e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Si informano inoltre sia l'ospite che i famigliari relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del centro: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali. La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto individuale di assistenza, formulato dall'intera equipe e che preveda interventi di carattere medico, psicologico, relazionale, riabilitativo e assistenziale; tali interventi vengono comunicati e condivisi con i familiari degli ospiti. Durante le prime settimane, l'equipe predispone formale Piano di Assistenza Individuale, tenendo in considerazione anche la capacità di adattamento e le reazioni connesse all' inserimento.
Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento. Il medico del Centro Diurno mantiene i rapporti con il medico di base dell'ospite per consulti e problematiche di carattere sanitario.

## DIMISSIONI

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate con il Medico e la Direzione che si preoccupano di fornire alla famiglia tutte le indicazioni necessarie per una corretta assistenza al rientro a casa o in caso di trasferimento presso un'altra UDO. Al momento della dimissione il Medico redige una relazione nella quale viene evidenziato il decorso del ricovero. In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante di riferimento e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie. La Direzione del CDI e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS così come previsto dalla normativa vigente.

# CDI LEOPARDI - GIORNATA TIPO OSPITI

| | |
|---|---|
| 8,00 | L'ospite viene accolto dalle operatrici del Centro Diurno. Dopo un momento gruppale di conversazione si procede con la misurazione dei parametri vitali nell'ambulatorio del Centro per poi proseguire con un'attività di orientamento spazio temporale (ROT) pensata a misura degli ospiti. |
| 10,00 | Si procede con le attività di gruppo o individuali pensate in équipe per il singolo paziente. Tra le attività, svolte seconda una programmazione esposta in bacheca, citiamo: stimolazione cognitiva, fisioterapia individuale o di gruppo, attività educative, laboratorio di reminiscenza.<br>Le operatrici OSS e ASA eseguono bagno assistito come da programmazione settimanale concordata con i familiari; somministrano bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale, supervisionano l'utilizzo dei servizi igienici finalizzato al mantenimento dell'autonomia personale degli ospiti. |
| 11,30 | Gli ospiti sono coinvolti nella preparazione della tavola al fine di mantenere le risorse residue. Il pranzo è servito nella zona soggiorno pranzo dove gli operatori forniscono assistenza a coloro i quali hanno difficoltà ad alimentarsi in piena autonomia. La somministrazione della terapia avviene secondo il piano terapeutico fornito dal medico di base all'ingresso del paziente. |
| 13,00 | Riposo pomeridiano nell'apposita sala dedicata. |
| 14,30 | Si svolgono le attività previste per il pomeriggio, secondo il programma concordato in équipe: laboratori creativi, fisioterapia, attività di giardinaggio presso il Centro, uscite sul territorio.<br>Alle 15.30 preparazione merenda in collaborazione con gli ospiti, assistenza all'utilizzo dei servizi igienici. |
| 17,30 | Supervisione dell'ospite che si prepara per il ritorno al domicilio e accoglienza dei famigliari o dei volontari che lo riaccompagnano. Il Centro Diurno chiude alle ore 18.00 |

# GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

## ACCOGLIENZA E SUPERVIZIONE

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti.
L'organizzazione si impegna a recepire le diverse necessità e caratteristiche degli ospiti, mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

## PIANO INDIVIDUALIZZATO PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla responsabile del servizio, dall'animatrice/educatrice, un piano individuale (PI e PAI) nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate, come previsto dalla normativa vigente.
Il piano è periodicamente verificato e aggiornato dall'equipe in base alle condizioni dell'ospite.
Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, i familiari autorizzati, il rappresentante legale e il medico di base.

## PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

È fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite.
La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nel CDI.

# SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- Erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- Svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

## Servizi socio sanitari

### ASSISTENZA MEDICA

È prevista l'assistenza medica da parte di medici di medicina generale. È il medico che stabilisce le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura. I medici sono a disposizione degli ospiti e dei familiari autorizzati, per eventuali appuntamenti è necessario rivolgersi al personale infermieristico.

### ASSISTENZA INFEMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.
Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, controllo dei parametri vitali, eventuali medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

### ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, etc.) per contenere il rallentamento psicofisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita;

## ASSISTENZA DI BASE – CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nelle ore di apertura del CDI. Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza e dell'assistenza della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite nei piani di lavoro. L'ente gestore assicura gli arredi, le attrezzature, i presidi e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilizzazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI.

Nello svolgimento delle attività, l'OSS/ASA non si limita alla sola esecuzione pratica delle attività, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in uso ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

## TERAPIA DI RIABILITAZIONE

Nel CDI l'attività fisioterapica viene svolta secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. L'attività fisioterapica viene pensata in equipe multidisciplinare; la raccolta sistematica dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti. La riabilitazione funzionale, strettamente ortopedica, viene condotta in palestra - attraverso trattamenti individuali o in piccoli gruppi - dai fisioterapisti. Alla riabilitazione fisica si aggiunge anche quella di tipo cognitivo, necessaria allorché eventi patologici acuti di natura neurologica e/o traumatica abbiano alterato nella persona le funzioni del pensiero, della volontà, del linguaggio e del controllo emotivo. La gamma di azioni professionali finalizzate al massimo recupero possibile, si estende dall'intervento psicologico (nelle forme del Sostegno), alla Musicoterapia, fino ad arrivare alle attività di tipo creativo e occupazionale.

## Servizi alberghieri

### ALLOGGIO

Il Centro Diurno si sviluppa al terzo della struttura e si compone di una ampia sala da pranzo, una sala polifunzionale per le attività ricreative molto luminosa, spaziosa e adeguatamente arredata, una sala per il riposo e servizi igienici dedicati. Vengono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

### IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

### I PASTI

A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete. Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

| MENÙ INVERNALE | PRANZO | |
|---|---|---|
| LUNEDÌ | Risotto alla milanese | Coppa di maiale al forno |
| | Patate al forno | Frutta fresca/cotta |
| MARTEDÌ | Gnocchi alla romana (no pomodoro) | Scaloppina di tacchino al limone |
| | Coste all'olio | Frutta fresca/cotta |
| MERCOLEDÌ | Pennette alle olive | Bollito misto con salsa verde |
| | Zucchine trifolate | Frutta fresca/cotta |
| GIOVEDÌ | Risotto con funghi | Petto di pollo agli aromi |
| | Verdure grigliate | Frutta fresca/cotta |
| VENERDÌ | Fusilli pomodoro e tonno | Filetto d'orata |
| | Piselli | Frutta fresca/cotta |

| MENÙ ESTIVO | PRANZO | |
|---|---|---|
| LUNEDÌ | Pasta al ragù di carne | Spezzatino |
| | Purè | Frutta fresca/cotta |
| MARTEDÌ | Insalata di riso | Prosciutto e melone |
| | Insalata mista con pomodori | Frutta fresca/cotta |
| MERCOLEDÌ | Cannelloni di magro | Insalata di pollo |
| | Fagiolini | Frutta fresca/cotta |
| GIOVEDÌ | Crespelle alla valdostana | Pizza |
| | Insalata | Frutta fresca/cotta |
| VENERDÌ | Pasta ai frutti di mare | Seppioline con piselli |
| | Pomodori | Frutta fresca/cotta |

## Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

### EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto. È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

### PARRUCCHIERE, BARBIERE

Servizi forniti da personale specializzato a richiesta. I prezzi sono indicati nel Listino dei Servizi Extra.

### ASSISTENZA RELIGIOSA

Settimanalmente, a orario e giorno prestabiliti, viene celebrata la Santa Messa. Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione Struttura per i contatti con i Ministri degli altri culti.

## SERVIZI DI SOSTEGNO AL CONTESTO FAMILIARE O SOLIDALE

Interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, degli ausili e di procedure che permettano l'adattamento dell'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.

## SERVIZI EXTRA

La struttura fornisce servizi extra a pagamento a semplice richiesta. I servizi e relativi costi sono riportati all'interno del Listino dei servizi extra e supplementi, disponibile presso la reception della struttura.

# RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Si precisa che il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari

Le colorazioni sono le seguenti:

| RUOLO | COMPLETO | CASACCA \| POLO | PANTALONE |
|---|---|---|---|
| Coordinatrice Infermieristica | Completo<br>Casacca \| Pantalone | BLU | BIANCO |
| Infermiere Professionale | Completo<br>Casacca \| Pantalone | BLU | BIANCO |
| OSS | Completo<br>Casacca \| Pantalone | AZZURRA | BIANCO |
| ASA | Completo<br>Casacca \| Pantalone | BIANCA | BIANCO |
| Servizi Generali | Completo<br>Polo \| Pantalone | BIANCA | BIANCO |
| Fisioterapista | Completo<br>Polo \| Pantalone | BLU | BIANCO |
| Animatrice | Completo<br>Polo \| Pantalone | ROSSA | BIANCO |
| Cucina | Completo<br>Polo \| Pantalone | BIANCA | PIED DE POULE |

# ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza. La retta giornaliera viene definita in sede contrattuale a seconda della fascia di frequenza e di eventuali convenzioni cui l'Ospite può avere diritto, e viene rivalutata secondo gli adeguamenti e le variazioni annue decisi dall'Ente Gestore.
La retta è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ATS alla struttura accreditata e contrattualizzata.
- **Retta Giornaliera a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite o dal contraente.
- **Servizi Non Compresi:** sono i servizi non compresi nel contratto come da DGR 8494/'02 e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura o a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

## Cauzione

All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera il cui importo è pari a € 500,00 e che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi e comprensiva degli interessi legali maturati, entro la fine del mese successivo alla dimissione, mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati all'ospite.

## Modalità di pagamento

Retta Giornaliera e servizi aggiuntivi: fatturazione mensile posticipata entro il 5 del mese successivo.

## Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, La Villa S.r.l. rilascia agli Ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 26316 del 21/03/1997, attestante la composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

## Assenze temporanee

Le assenze temporanee non danno luogo a riduzione della retta. In caso di assenze prolungate vedi punto successivo.

## Conservazione del posto

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto sino a sua presentazione di dimissione volontaria o a dimissione da parte della struttura. La retta a carico dell'ospite decorre per tale periodo.
In caso di assenze prolungate è possibile sospendere la frequentazione del Centro Diurno senza addebito di retta per un periodo di minimo due settimane fino ad un massimo di tre settimane consecutive, dandone comunicazione scritta alla Direzione.

## Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni.
Presso la Direzione è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare.

In caso di mancato preavviso l'ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale un importo pari alla "quota utente" per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni.

## Gestione lista d'attesa

L'eventuale lista d'attesa sui posti accreditati viene gestita con il criterio cronologico sulla base della data di presentazione della domanda d'ingresso. Viene data priorità a situazioni critiche (persone che vivono sole o con grave disagio sociale documentato). Le domande vengono valutate dal Medico del Centro Diurno in accordo con la Direzione.

# REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura, che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, viene consegnato e accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

# MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

Dopo la dimissione, L'Ospite o, in sua vece, gli aventi diritto possono richiedere copia della cartella clinica di ricovero, conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

# NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale.

## Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

# INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;

- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

# STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti. Esiste, tuttavia, un impegno programmatorio che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.
L'organizzazione, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle proprie strutture.
Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuiti al personale preposto e sono a disposizione di ospiti, familiari e/o curatori o tutori legali dell'ospite stesso al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

## Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

## Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

## Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.
Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.
Attraverso tale analisi, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.
La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e bqrcode di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. L'Ufficio Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre; Il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre. La reportistica, a cura del Centro Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (un fac-simile del suddetto modulo con le informazioni sul servizio erogato è riportato nella pagina successiva).

La Direzione struttura ad inizio anno convoca ospiti e parenti in una riunione, dove vengono condivisi e partecipati i risultati dell'indagine e comunica le iniziative che la Struttura intende intraprendere per migliorare gli aspetti del servizio che risultano meno graditi.
La Villa Srl ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

# MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

## Punto di Ascolto

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #LaVillaTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura.
Le Segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

## Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto.
Si informa inoltre che è possibile rivolgersi ai seguenti uffici dell'ASST: Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio di Pubblica Tutela.

# Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

| | |
|---|---|
| **NOME DELLA STRUTTURA**..... | **DATA DI COMPILAZIONE** _____/_____/_____/ |

## INFORMAZIONI SULL'UTENTE

| | |
|---|---|
| **ETÀ DELL'OSPITE** Anni ..... | **SESSO** ☐ maschio ☐ femmina |
| **VIVE NELLA RESIDENZA:** ☐ da meno di 6 mesi ☐ da 6 mesi a 2 anni ☐ da più di 2 anni ☐ da più di 4 anni | |
| **INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO** | ☐ Ospite ☐ Coniuge ☐ Figlio/Figlia ☐ Nipote ☐ Altro |

## INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

| | SCALA DA 0 A 10 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.** È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |

**2.** Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:

FACSIMILE

| | SCALA DA 0 A 10 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| 2.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| **3.** È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| **4.** È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| **5.** È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |

**6.** Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:

| | SCALA DA 0 A 10 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6.1 Cura dedicata all'igiene personale | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| 6.2 Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **7.** È soddisfatto del servizio di ristorazione? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **8.** Rispetto a quanto sopra, se la valutazione è inferiore al 7, può indicarci nello specifico su quali servizi possiamo migliorare? | Qualità dei pasti \| Quantità dei pasti \| Varietà menù \| Diete speciali \| Servizio al tavolo |
| **9**. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di: | |
| 9.1 Quantità dei pasti | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 9.2 Qualità dei pasti | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 9.3 Varietà nel menù | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 9.4 Diete speciali (possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 9.5 Servizio al tavolo | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **10.** È soddisfatto del servizio di lavanderia? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **11.** È soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **12.** Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di: | |
| 12.1 Orari apertura alle visite | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

FACSIMILE

| | |
|---|---|
| 12.2 Orari pasti | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 12.3 Orari sonno/veglia | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **13.** È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **14.** Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di: | |
| 14.1 Personale Ausiliario/Assistenziale | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 14.2 Infermieri | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 14.3 Personale Medico | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 14.4 Fisioterapisti | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 14.5 Animatori | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **15.** L'equipe ha condiviso con lei il suo percorso di cura e assistenza (PAI: piano Assistenziale Individuale)? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **16.** È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **17.** È soddisfatto delle attività di animazione? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **18.** È soddisfatto delle attività di fisioterapia? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

FACSIMILE

| | |
|---|---|
| **19.** È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **20.** Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza? | Serena / Malinconica |
| **21.** Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto: | |
| 21.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 21.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 21.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti? | Sì / No |
| **22.** È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente? | Sì / No |
| **23.** È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **24.** Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari? | **SCALA DA 0 A 10**<br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10<br>*Sezione commenti* |
| **25.** RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni. | |

FACSIMILE

# INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

## Documenti da fornire all'accettazione

**Relativi all'ospite:**

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Tessera Sanitaria ed esenzioni
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento
- Copia Certificato di Residenza
- Questionario clinico compilato dal medico curante o relazione medica aggiornata
- Elenco posologia della terapia farmacologica in atto.

**Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:**

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore.

## Raccomandazioni:

- L'ospite dovrà portare con sé le proprie medicine che saranno somministrate, secondo la prescrizione medica, da personale infermieristico qualificato.
- Ogni ospite dovrà portare con sé un cambio di biancheria intima e di abiti che potrà lasciare presso il CDI. Gli ospiti che accedono al CDI dovranno essere vestiti in modo consono.

## Rette giornaliere servizi semiresidenziali:

- Frequenza della giornata intera: € 38,57 - (dalle ore 8,00 alle ore 18,00)
- Frequenza della mezza giornata con pranzo: € 28,42 - (dalle ore 8,00 alle ore 14,30)
- Frequenza della mezza giornata senza pranzo: € 22,33 - (dalle ore 8,00 alle ore 12,00 o dalle ore 14,00 alle ore 18,00)

Gli importi si intendono comprensivi di IVA ove dovuta.

## Servizi extra a pagamento

Vedi Listino servizi extra e supplementi.

# SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Al momento dell'ingresso è previsto, in sede di stipula del contratto di ingresso, il versamento di un deposito cauzionale fruttifero il cui importo è pari a € 500,00;
2. Il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti; il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione.
3. La retta mensile, fatturata posticipatamente, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese successivo;
4. La retta di degenza non comprende le spese personali;
5. La retta include tutti i servizi di assistenza ed alberghieri;
6. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione; in caso di mancato preavviso il contraente è tenuto a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera per 15 giorni;
7. In caso di assenza per ospedalizzazioni, ricoveri e/o periodi di rientro in famiglia, il posto viene conservato per 15 gg. Superati i suddetti 15 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso;
8. Le assenze devono essere comunicate alla Direzione di Struttura almeno nelle 24h precedenti, in caso contrario verranno comunque fatturate;
9. In caso di mancati o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto;
10. La Direzione del CDI e la Direzione Sanitaria – a loro insindacabile giudizio – si riservano la facoltà di dimettere l'ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS così come previsto dall'Allegato A della DGR. 8496 del 26.11.2008.
11. La retta NON comprende:
    - Farmaci utilizzati quotidianamente dagli ospiti
    - Ausili sanitari (pannoloni, carrozzine, girelli)
    - Altri materiali o prodotti per l'igiene della persona.

# CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

## Emissione/elenco approvazioni

| | DATA | RQ | AD |
|---|---|---|---|
| Revisione 1 | 01.12.2023 | F.to Gabriella Filippi | F.to Simona Palazzoli |

Per presa visione ricevuta ed accettazione_____il_____/_____/_____

L'Ospite /il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite_____