

CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)

Viale Lodi 47 – Pavia

“CARTA DEI SERVIZI”

INDICE

1. Presentazione

- 1.1. Perché la Carta dei Servizi
- 1.2. A cosa serve la Carta dei Servizi
- 1.3. Cosa contiene la carta
- 1.4. La Società **OVER TICINUM Srl**
- 1.5. Presentazione del C.D.I.
- 1.6. Contatti

2. Filosofia gestionale dei C.D.I.

- 2.1. Principi fondamentali
- 2.2. Privacy
- 2.3. Metodologia operativa
- 2.4. Formazione
- 2.5. Volontari

3. La vita nel C.D.I.

- 3.1. I nostri servizi
 - 3.1.1. L'offerta semiresidenziale
 - 3.1.2. Modalità di cura e assistenza
 - 3.1.3. Servizio di assistenza sanitaria
 - 3.1.4. Servizio di assistenza tutelare di base
 - 3.1.5. Servizio di assistenza infermieristica
 - 3.1.6. Servizio di animazione e socializzazione
 - 3.1.7. Servizio di riabilitazione
 - 3.1.8. Misure di sicurezza garantite
 - 3.1.9. Piano Organizzativo Gestionale
- 3.2. Servizi generali di supporto
 - 3.2.1. Servizio di pulizia
 - 3.2.2. Servizio di ristorazione
 - 3.2.3. Servizio di manicure e pedicure

- 3.2.4. Servizio di barbiere e parrucchiere
- 3.2.5. Bar
- 3.2.6. Radio e TV
- 3.2.7. Presidi sanitari e ausili
- 3.2.8. Servizio di trasporto
- 3.2.9. L'assistenza spirituale

4. L'accoglienza

- 4.1. Procedure
- 4.2. Gestione Liste di Attesa
- 4.3. Scheda Segnalazione reclami
- 4.4. Visita di parenti e amici
- 4.5. Dimissioni e decessi
- 4.6. Attivazione Dimissione protetta
- 4.7. Rette
- 4.8. Servizi inclusi nella retta giornaliera
- 4.9. Servizi non compresi nella retta giornaliera e relativo costo per la clientela

5. Sicurezza e Sistema Qualità

- 5.1. Sicurezza
- 5.2. Come intendere la qualità
- 5.3. Controllo e rilevazione qualità
- 5.4. Riconoscimento degli operatori

6. Allegati alla carta dei servizi

- 6.1. Carta dei diritti della persona anziana
- 6.2. Questionario di Customer Satisfaction
- 6.3. Modulo di segnalazione/reclami
- 6.4. Fac - simile menù
- 6.5. Schema giornata tipo

1. PRESENTAZIONE

1.1 Perché la carta dei servizi?

Con questa Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri clienti che ci impegni a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi i clienti ed i loro familiari della vita del Centro Diurno Integrato per raggiungere il nostro obiettivo di gestione partecipata; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore degli utenti.

1.2 A cosa serve la carta dei servizi?

Serve innanzitutto ad avvicinare i clienti e i loro familiari alla vita del Centro Diurno Integrato, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli utenti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare sempre la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

1.3 Cosa contiene la carta dei servizi?

Contiene una descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dal nostro Centro Diurno Integrato; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.

Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure.

1.4 La Società OVER TICINUM Srl

- è stata costituita il 22/02/2021;
- ha sede legale a Milano in Via Cappuccini, 4;
- il numero di partita IVA è **11632820962**;
- è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano con il n. R.E.A. MI **2616029**;
- è iscritta nel Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi;

L'oggetto sociale di Over Ticinum SRL è la promozione, progettazione,

realizzazione e la gestione diretta e/o tramite associati e/o affiliati di: strutture Residenziali, Semiresidenziali, Ambulatoriali, Centri Diurni, Comunità e Servizi di Assistenza Domiciliare nelle Aree di Intervento Socio-Sanitario riferite ad anziani, disabili, psichiatrici, dipendenze, materna-infantile, minori, giovani e famiglia; strutture Residenziali, semi-residenziali e Ambulatoriali finalizzate ad attività diagnostica, terapeutica e riabilitativa in ambito sanitario; soggiorni vacanza assistiti e/o protetti anche mediante il supporto di specifici servizi socio-sanitari.

1.5 Presentazione del C.D.I. “Villa Flavia”

Il Centro Diurno Integrato «Villa Flavia» è stato pensato per l’assistenza alle persone con diversi gradi di non autosufficienza e costituisce una valida alternativa al ricorso al ricovero in struttura residenziale.

Il Centro Diurno Integrato concorre all’assistenza delle persone non autosufficienti, quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un’adeguata intensità e continuità delle prestazioni socioassistenziali, sanitarie e riabilitative.

La struttura consente all’ospite di trascorrere parte della giornata in un ambiente familiare, permettendogli di ricevere quell’aiuto necessario affinché possa mantenere la propria autonomia di vita, rimanendo nella propria casa, nel proprio territorio. In questo modo la famiglia rimane punto di riferimento affettivo, ma sollevata dall’impegno gravoso di un’assistenza continuativa.

Il centro, autorizzato, accreditato ed a contratto fino ad un massimo di 30 posti, accoglie utenti primariamente sopra i 65 anni ma può ospitare anche ospiti più giovani, purché siano presenti alcune condizioni: compromissione dell’autosufficienza, pazienti affetti da pluripatologie croniche-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali, soli, con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure.

Il Centro offre ai suoi ospiti interventi prevalentemente di natura socioassistenziale ed interventi sanitari complementari; ristorazione (colazione, pranzo, merenda), assistenza diretta nelle attività di vita quotidiana, supporto ed ascolto, assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, cura della persona, attività di animazione culturale e ricreativa con varie attività finalizzate alla socializzazione.

Oltre alla modernità della struttura e delle attrezzature, il Centro Diurno Integrato si distingue per l’attenzione e la cura dedicata al soddisfacimento delle necessità di ciascun ospite. La modalità di lavoro d’équipe multidisciplinare consente infatti un’assistenza della persona nella sua interezza, per i suoi bisogni sanitari come per le sue necessità socio-relazionali.

Nel centro, la giornata tipo è scandita da tempi che prevedono una concentrazione di attività a carattere prevalentemente sanitario nelle ore

mattutine (monitoraggio della pressione arteriosa, della glicemia per i diabetici, fisioterapia), e sociale nel pomeriggio con l'attività di animazione.

Tra le attività proposte citiamo a titolo di esempio: laboratori cognitivi (giochi di memoria, giochi di società, ...), uscite con visite guidate, lettura di quotidiani, brani letterari con conversazioni a tema, ascolto di musica, canto, feste con musica, ballo, attività di cucina, di giardinaggio (primavera-estate), laboratorio creativo (attività manuali), celebrazione del rito religioso (1 volta a settimana).

1.6 Contatti

Orari apertura ufficio: I nostri uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17,00.

Per contattarci:

Direzione: 345/5718278 e-mail: emanuela.desantis@overticum.com

Amministrazione: 0382/468915 amministrazione@villaflavia.org

Per i servizi residenziali chiamare il n. 0382/466395 dalle ore 08.00 alle ore 22.00

Come raggiungerci: Il Centro Diurno Integrato è situato in viale Lodi, n. 47, nel Comune di Pavia, è comodamente raggiungibile in autovettura. La Struttura è dotata di ampi parcheggi gratuiti esterni; può essere raggiunta anche attraverso l'uso dei mezzi pubblici: Autobus n.7, la cui fermata è a poche decine di metri. Poco distante vi è il capolinea delle linee n.6 e n.7.

Visite guidate: Previo appuntamento è possibile che le persone interessate possano visitare il Centro Diurno Integrato. Il Coordinatore, o una persona da lui incaricata, accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.

2.FILOSOFIA GESTIONALE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

2.1 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la società OVER TICINUM S.r.l., nella gestione del Centro Diurno Integrato "Villa Flavia", si possono riassumere nei seguenti principi:

- Eguaglianza: OVER TICINUM S.r.l. si impegna ad erogare interventi con imparzialità, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- Continuità: OVER TICINUM S.r.l. si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

- Efficienza ed efficacia: OVER TICINUM S.r.l. si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di mantenere/migliorare la qualità della vita e gli ospiti
- Accoglienza: OVER TICINUM S.r.l. si pone nei confronti degli ospiti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione sociosanitaria.
- Partecipazione: OVER TICINUM S.r.l. garantisce la partecipazione dell'ospite e della famiglia alle prestazioni che vengono erogate. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, l'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- Responsabilità: OVER TICINUM S.r.l. si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute e a soddisfare i bisogni espressi. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti
- Etica: Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.

2.2 Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso del Centro Diurno Integrato. Al momento della presentazione della domanda di ammissione e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al cliente il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Servizio.

L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi
- di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

2.3 Metodologia operativa

La metodologia operativa del nostro Centro Diurno Integrato si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;

- La centralità del cliente rispetto a tutto il servizio;
- L'attenzione alla qualità della relazione;
- L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con il cliente e i suoi familiari;
- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze del cliente con quelle dell'organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello dell'équipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure. Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti, che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

2.4 Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- L'aggiornamento delle conoscenze professionali.

Gli strumenti utilizzati sono:

- L'équipe multiprofessionale, quale strumento privilegiato di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati dall'Ente Gestore, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura.

Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al lavoro di équipe, che coinvolge tutto il personale ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente su mansioni.

2.5 Volontari

L'ente gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari, singoli o associati, anche attraverso la definizione di un apposito regolamento di disciplina delle loro attività. I principi a cui si ispira, prevedono che l'attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione.

L'apporto dei volontari è articolato su tre specifiche aree di intervento:

- Supporto alle attività sociali (aiuto nell'assistenza durante il pasto, sostegno durante la deambulazione e accompagnamento degli utenti);
- Supporto alle attività di animazione;
- Supporto alle attività di integrazione con il territorio.

3 LA VITA NEL C.D.I.

3.1 I nostri servizi

3.1.1 L'offerta semiresidenziale

Il nostro C.D.I. assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di Centri Diurni Integrati. Il C.D.I. fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e rappresenta una soluzione di cura e assistenza della persona non autosufficiente, quando non può essere attuata un'assistenza presso il proprio domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale.

Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell'utente. Il CDI è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, con la sola esclusione dei giorni festivi anche infrasettimanali (tutte le domeniche, Capodanno, Epifania, Lunedì dell'Angelo, Anniversario della Liberazione 25 aprile, Festa del Lavoro 1° maggio, Festa della Repubblica 2 giugno, 15 agosto, Ognissanti 1° novembre, Immacolata Concezione 8 dicembre, Natale 25 dicembre, Santo Stefano 26 dicembre) e senza alcuna interruzione prevista per il periodo estivo.

L'orario di apertura del Centro Diurno Integrato è dalle 8.00 alle 18.00, con la possibilità di entrare fino alle ore 9.30 e di uscire a partire dalle ore 16.30.

Per la frequenza a tempo parziale, l'orario di permanenza presso l'unità d'offerta non potrà essere superiore alle 4 ore giornaliere.

3.1.2 Modalità di cura e di assistenza

Le persone accolte nel nostro Centro Diurno Integrato sono ospitate nell'ala della struttura specificatamente adibita a tale servizio: è uno spazio architettonico delimitato e definito, nel quale è organizzata un'area abitativa attrezzata di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane dell'utente.

Opera un gruppo di operatori, professionalmente qualificati, dimensionato in relazione al numero di utenti presenti, rispettando gli standard regionali, identificabili mediante apposito tesserino di riconoscimento, recante foto, nominativo e qualifica.

Nello spazio del Centro Diurno Integrato, si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni utente, il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psicofisico, facendosi carico della persona, nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale.

Infatti, la partecipazione di diverse figure professionali dell'équipe, oltre a garantire un'effettiva continuità di cura, facilita un'assistenza alla persona nella sua totalità, che viene valutata con una metodica multiprofessionale e multidimensionale.

L'équipe degli operatori (Medico, Infermiere, Fisioterapista, Animatore, O.S.S., A.S.A.) predispone quindi un progetto individualizzato PI e un PAI, (progetti individuali che delineano le attività socioassistenziali, fisioterapiche, rieducative e medico-infermieristiche che saranno dedicate all'utente) che rimarrà provvisorio per un mese. Al termine di questo periodo di verifica, viene definito ancora collegialmente un progetto individuale che sarà condiviso con gli utenti e/o con la famiglia e che verrà rivalutato e aggiornato ogni sei mesi.

3.1.3 Servizio di assistenza sanitaria

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un Responsabile Sanitario per sei ore settimanali. In caso di emergenza viene attivato il servizio 112. Compito del Responsabile Sanitario è quello di vigilare sullo stato di salute degli ospiti, in collaborazione con il personale infermieristico.

3.1.4 Servizio di assistenza tutelare di base

Gli ASA/OSS, presenti al Centro Diurno Integrato tutti i giorni per dieci ore al giorno, provvedono ai bisogni di base dell'ospite, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: igiene, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc.

Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra gli ospiti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona. Molto curato è l'aspetto stimolante di questi interventi assistenziali, svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona.

3.1.5. Servizio di assistenza infermieristica

Viene garantito il servizio infermieristico nella misura prevista dalla DGR Regionale in orario o mattutino o pomeridiano, a seconda dei giorni settimanali. L'infermiere si occupa sia del monitoraggio, sia della preparazione e somministrazione delle terapie; dietro prescrizione del medico di medicina generale, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i

parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute.

3.1.6 Servizio di animazione e socializzazione

Il servizio di animazione e socializzazione riveste una grande importanza nella vita del C.D.I. per migliorare significativamente la qualità del tempo: mantiene e stimola nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse residue.

Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone, si articola su tre livelli:

- Centri di interesse: che mirano a coinvolgere gli utenti, sulla base di un preciso interesse.
- Animazione dei “grandi eventi”: si tratta di momenti che coinvolgono l’intera Struttura, quali le feste di compleanno, feste straordinarie, la festa annuale, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.
- Terapia occupazionale: accanto alle attività di animazione, vengono attuati anche interventi specifici di tipo terapeutico, quali musicoterapia, terapia orti colturale, terapia della reminiscenza.

Le attività proposte mirano a favorire l’integrazione e la socializzazione sia all’interno del C.D.I. sia all’esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio, attraverso la strutturazione di iniziative e di attività specifiche.

3.1.7 Servizi di fisioterapia

Nel C.D.I. è presente la figura del terapeuta della riabilitazione che collabora stabilmente con gli operatori addetti all’assistenza. Il servizio viene offerto sia in palestra sia presso i locali relax, secondo le esigenze specifiche di ognuno e le prescrizioni del fisiatra. Il servizio organizza attività individuali e di gruppo che mirano al recupero delle capacità cognitive e delle attività della vita quotidiana. La palestra è ampia e attrezzata. L’unità di offerta dispone di un ampio giardino interno per permettere agli utenti, qualora le condizioni climatiche siano favorevoli, di svolgere attività all’aria aperta.

3.1.8 Misure di sicurezza garantite

A causa della situazione riferita all'emergenza **SARS-CoV-2**, il C.D.I. ha attuato le dovute norme di prevenzione, al fine di salvaguardare gli ospiti iscritti al Centro, sin dall'atto del prelevamento degli stessi dalla propria abitazione, garantendo loro la gestione degli spazi interni nella massima sicurezza, fino all'accompagnamento degli stessi presso le rispettive abitazioni d'origine.

3.1.9 Piano Organizzativo Gestionale

Il Centro Diurno Integrato, allo scopo di regolare e standardizzare le misure logistiche, preventive e operative per far fronte all'emergenza **SARS-CoV-2**, ha predisposto un Piano Organizzativo Gestionale in cui ha incluso i riferimenti normativi attraverso i quali è stato ricavato il proprio orientamento per contrastare e contenere la diffusione del virus.

3.2 Servizi generali di supporto

3.2.1 Servizio pulizia

La pulizia del Centro Diurno Integrato è svolta da una dipendente di OVER TICINUM S.r.l., che mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali sono oggetto di igienizzazione e sanificazione straordinaria mediante specifica attrezzatura da parte di società specializzate.

3.2.2 Servizio di Ristorazione

La scelta e l'acquisto delle derrate alimentari e il confezionamento dei pasti, è affidato al personale di una ditta esterna, che garantisce, nell'ambito del menù settimanale, un'ampia varietà di "piatti", scelti sulla base delle esigenze dei singoli. È garantito il rispetto delle prescrizioni mediche di diete speciali.

3.2.3 Manicure e pedicure

Il Centro assicura il servizio di pedicure e manicure su richiesta degli utenti. Il costo del servizio è a carico del cliente.

3.2.4 Parrucchiere e barbiere

Il Centro assicura il servizio di parrucchiera per donna e uomo su richiesta degli utenti. Il costo del servizio è a carico del cliente.

3.2.5 Bar

All'interno della struttura vi è un'area attrezzata con distributori automatici di bevande calde e fredde e snack, per gli operatori e gli utenti.

3.2.6 Radio e tv

Il Centro Diurno Integrato è dotato di un apparecchio TV e di un radioregistratore situati nel soggiorno dedicato.

3.2.7 Presidi sanitari e ausili

Il Centro Diurno Integrato provvede alla corretta custodia dei necessari ausili per la deambulazione (carrozzine, stampelle, ecc.), per la gestione dell'incontinenza (pannoloni) e i presidi per la prevenzione delle lesioni cutanee da decubito (cuscini antidecubito), che verranno forniti dall'ospite e che resteranno in uso esclusivo al legittimo proprietario.

Il CDI ugualmente provvede alla custodia di farmaci che devono essere assunti dagli ospiti negli orari di permanenza presso il CDI, farmaci che vengono forniti dall'Ospite stesso.

3.2.8 Servizio trasporto

È garantito il trasporto gratuito da e per la Struttura al proprio domicilio per i residenti nel Comune di Pavia e dei Comuni limitrofi di prima e seconda corona, mediante automezzi propri della Cooperativa. Il trasporto da e per il domicilio dei Clienti residenti in Comuni esterni a tali ambiti, sarà a carico dei familiari. Il trasferimento degli utenti per le strutture ospedaliere, in caso di emergenza, è garantito attraverso il servizio di emergenza (112).

3.2.9 L'assistenza spirituale

È garantita l'assistenza spirituale cattolica ai presenti, nonché la celebrazione di riti e funzioni liturgiche presiedute dal parroco della zona. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo negli spazi messi a disposizione dalla Struttura.

4 L'ACCOGLIENZA

4.1 Procedure

L'ingresso al Centro Diurno Integrato di un nuovo utente è un momento particolarmente delicato e complesso, non riducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti della persona, accogliendo nella sua totalità di caratteristiche individuali e di bisogni clinico

assistenziali. Tutti coloro che desiderano essere ospitati in questo Centro Diurno Integrato, devono compilare una domanda di ammissione ed un questionario medico. I moduli sono a disposizione presso l'ufficio amministrativo del CDI. I documenti, una volta compilati, andranno consegnati al Coordinatore del CDI; In tale occasione, viene presentato alla famiglia il servizio. Questo primo incontro permette di fissare i punti di riferimento per i familiari, di conoscere direttamente l'ambiente, i relativi spazi personali e comuni e di conoscere i servizi offerti. Previo accordo con l'utente, il giorno di ingresso verrà programmato dal lunedì al venerdì.

4.2 Gestione Lista di Attesa

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Richiesta di Ammissione.

Per l'ingresso, saranno seguite le seguenti priorità:

- o data della domanda
- o residenza (provenienza nell'ordine: Comune di Pavia, Strutture della rete di OVER TICINUM S.r.l., Comuni della Provincia di Pavia, altri Comuni della Lombardia,);
- o condizione di fragilità socio-familiare e ambientale

La Direzione si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socioassistenziale, opportunamente documentate dai servizi sociali dei comuni invianti. La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

4.3 Scheda Segnalazione reclami

Il Centro Diurno Integrato garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente. È possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

- o **reclamo informale:** l'utente o il parente suo familiare, presenta reclamo verbale al Coordinatore del servizio; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.
- o **reclamo formale:** l'utente o il parente suo familiare, può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato (Scheda Segnalazione) che è disponibile presso l'ufficio

amministrativo e/o, qualora si preferisse mantenere l'anonimato, la si può trovare presso l'ingresso del Centro Diurno Integrato, posizionata accanto all'urna in cui dovrà essere poi inserita.

Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

A seguito i contatti a cui poter inoltrare i reclami formali:

- o Over Ticinum S.r.l. - Via Cappuccini, 4 20122 - Milano
oppure
- o e.desantis@villaflavia.org/emanuela.desantis@overticum.com
c.a. RESPONSABILE DI STRUTTURA

4.4 Visite di parenti ed amici

Gli utenti possono ricevere liberamente i loro familiari, amici, conoscenti durante la permanenza al Centro Diurno Integrato. È opportuno, per rispettare il sereno espletamento delle attività generali, che tali visite siano effettuate compatibilmente con il corretto svolgimento delle attività e principalmente tra le 9.30 e le 11.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

È obbligo dei visitatori/familiari compilare un apposito registro accessi attraverso il quale dare evidenza della propria presenza e permanenza all'interno della struttura.

4.5 Dimissione

Al momento della dimissione, il medico Responsabile Sanitario, compila una scheda di dimissioni in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti. Le modalità della dimissione sono concordate con l'ospite, con la famiglia, e i servizi territoriali.

Alla dimissione viene consegnata all'interessato:

- o la scheda dimissioni
- o eventuale documentazione clinica e sanitaria portata dall'ospite

Per Informazioni sanitarie o rilascio di copia del fascicolo sociosanitario va inoltrata richiesta scritta motivata all'Amministrazione che provvederà al rilascio di copia conforme all'originale entro 30 gg. in conformità al regolamento all'accesso degli atti amministrativi e legge 241/90 coordinata ed aggiornata dal D.lgs. 16 giugno 2017, n. 104 a titolo gratuito.

4.6 Dimissione Protetta

Qualora l'ospite, dopo un'attenta valutazione da parte dell'équipe degli operatori (Medico, Infermiere, Fisioterapista, Animatore, O.S.S., A.S.A.), non venisse ritenuto più idoneo alla frequentazione del Centro Diurno Integrato, verranno convocati, previo contatto con il Medico di Medicina Generale dell'ospite, i familiari dello stesso, al fine di trovare insieme una collocazione appropriata allo stato attuale di salute del familiare.

Su richiesta del Care Givers, sarà possibile mantenere attivo il contratto, per un tempo concordato e non superiore ai quindici giorni dalla data di dimissione, attivando un'assistenza individuale che sarà presente, a tutela dell'ospite, per le otto ore di frequenza al Centro.

Tale servizio avrà un costo aggiuntivo di € 50,00 giornalieri.

4.7 Rette

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di amministrazione di OVER TICINUM S.r.l. ed è fissato in **€ 38,00** al giorno.

Per le frequenze a tempo parziale la retta giornaliera è stabilita in **€ 22,00**.

All'intestatario della fattura viene rilasciata dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21/31997 N. 26316, attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie.

Al momento dell'inserimento l'Ospite e/o il Terzo si impegna/impegnano a versare la somma di €. 502,00 (cinquecento due/00) a titolo di deposito cauzionale infruttifero. Tale somma verrà restituita agli aventi diritto al momento delle dimissioni dal CDI.

In caso di assenza per malattie, ricoveri o altri motivi, ai fini del mantenimento del posto e fino ad un massimo di 60 giorni, si dovrà corrispondere la retta nella misura dell'50%. Il diritto al mantenimento del posto cessa, in ogni caso, alla scadenza del 60° giorno consecutivo di assenza. La retta dovrà essere versata entro il giorno 10 del mese successivo alla fruizione del servizio. Le modalità specifiche sono quelle contenute nel contratto di ingresso che ogni utente dovrà sottoscrivere al momento dell'ammissione all'Unità di Offerta.

4.8 Servizi inclusi nella retta giornaliera

La retta sopra citata comprende:

Servizi alberghieri:

- fornitura degli spazi abitativi, comprensiva dei servizi di base quali riscaldamento e condizionamento, elettricità e pulizia;
- fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno;
- ristorazione: colazione, pranzo e merenda, secondo prescrizione dietetica, in relazione agli specifici bisogni psico-fisici;
- servizio trasporto

Servizi sanitari e assistenziali di base:

- assistenza medico infermieristica;
- assistenza alla corretta assunzione di terapia farmacologica su precisa prescrizione del Medico di Medicina Generale;
- assistenza riabilitativa psico-neuro-motoria individuale e/o di gruppo, dietro prescrizione medica presentata dall'ospite;
- attività di supporto sociale;
- assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;

Servizi di socializzazione:

- attività di animazione e promozione umana e culturale, individuali e di gruppo;
- attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo, individuali e di gruppo;
- attività ricreative interne quali club di interessi, cineforum, ecc.;
- I suddetti servizi sono erogati da personale specializzato e qualificato.

4.9 Servizi non compresi nella retta giornaliera e relativo costo per la clientela

Sono escluse dalla retta le prestazioni aggiuntive e complementari, da acquistare volontariamente a libera richiesta. Infatti, il CDI mette a disposizione, in aggiunta ai servizi istituzionali, i seguenti servizi a pagamento.

- Servizi di ristorazione per esterni
- Servizio bar
- Servizi di cura della persona: prestazioni di barbiere/parrucchiere/pedicure/manicure non previsti al punto 03.02 (a titolo esemplificativo e non esaustivo: messa in piega, tinture, mèches, ecc.), i cui prezzi, ancorché moderati dalla direzione del CDI, saranno concordati direttamente con il professionista a chi ne farà richiesta;
- Servizi ricreativi aggiuntivi, quali gite e soggiorni climatici, con oneri aggiuntivi definiti in rapporto al costo delle iniziative;

- Servizi culturali diversi, quali visite a musei, accesso ad impianti sportivi, accessi al cinema, ecc. con oneri aggiuntivi pari al costo dell'accesso agli impianti;
- L'acquisto di tali prestazioni o servizi è libero e volontario. I calendari delle attività integrative, l'offerta di prestazioni aggiuntive e le relative tariffe sono resi pubblici dalla Direzione del Centro.

5.SISTEMA DI QUALITÀ'

5.1 Sicurezza

Il C.D.I. è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare, è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi
- sicurezza statica
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di condizionamento
- impianti di riscaldamento
- impianti di sollevamento

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nei locali e nei corridoi del CDI sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

5.2 Come intendere la qualità

La società OVER TICINUM S.r.l. in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività, pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

5.3 Controllo e rilevazione qualità

Il C.D.I. adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità del servizio, basandosi sui seguenti principi di base:

- il benessere e la soddisfazione dell'utente, della sua famiglia e dell'intera comunità
- l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare, agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi, anziché sulla correzione di singoli errori
- il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali)

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità del servizio, si fa uso di un insieme di strumenti di monitoraggio utili a valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, quali:

- Report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa
- Programmi e progetti di miglioramento della qualità. I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni devono soprattutto imparare i comportamenti che inducono a miglioramenti. Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti. Ciò, avvicinando il sistema di decisione agli ospiti e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-utenti, permette di coltivare rapporti costanti con il personale, tesi a sviluppare cultura e comportamenti che rispecchiano nella quotidianità la visione della qualità del servizio.

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della Customer Satisfaction, rivolto a monitorare la soddisfazione del servizio sia da parte degli utenti stessi che da parte dei loro familiari/tutori/amministratori di sostegno. Il questionario viene somministrato almeno una volta all'anno a tutti gli utenti presenti nel CDI e ai loro familiari. Gli ospiti della struttura e i loro parenti sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato nell'apposito box situato all'ingresso della struttura.

5.4 Riconoscimento degli operatori

Ogni operatore presente nel CDI è individuabile mediante un cartellino di riconoscimento riportante fotografia dell'operatore, nome, cognome e qualifica.

Al fine di agevolare, anche visivamente, la qualifica dell'operatore, sia sanitario che assistenziale, OVER TICINUM S.r.l. ha adottato divise di diverso colore:

Medico: camice bianco

Infermiere: divisa bianca con profili rosso

Referente O.S.S.: divisa bianca con profili azzurri

Operatore socioassistenziale: divisa bianca con profili azzurri

Fisioterapista: divisa con pantaloni bianchi e polo bianca

Animatori: divisa bianca con profili gialli

6.ELENCO ALLEGATI alla CARTA DEI SERVIZI

Carta dei diritti della persona anziana

Questionario di Customer Satisfaction

Modulo di segnalazione/reclami

Fac - simile menù

Informativa trattamento dati personali / dichiarazione consenso informato

Revisione – 01 Gennaio -2026