



Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.

Via Alessandro Paravia 63 – 20148 Milano

CENTRO DIURNO INTEGRATO
ALZHEIMER
“G. PERUSINI”

CARTA DEI SERVIZI

31/01/2025

1. Presentazione
 - 1.1 Chi siamo
 - 1.2 Descrizione della struttura
 - 1.3 Autorizzazione
2. Missione
 - 2.1 Valori di riferimento
 - 2.2 Finalità e obiettivi
 - 2.3 Servizio e territorio
3. Informazioni
 - 3.1 Ubicazione e accessibilità
 - 3.2 Sportello di informazioni al pubblico e visite guidate
 - 3.3 Informazioni utili
 - 3.4 Tutela
4. Modello gestionale ed organizzazione delle attività
 - 4.1 Presa in carico ed Accoglienza
 - 4.2 Dimissioni
 - 4.3 Organizzazione delle attività: giornata tipo
 - 4.4 Organigramma e standard gestionali
 - 4.5 Piano Assistenziale Individualizzato
 - 4.6 Partecipazione delle famiglie
5. La nostra offerta
 - 5.1 I servizi
 - 5.2 Le prestazioni comprese nella retta giornaliera
 - 5.3 Le prestazioni non comprese nella retta giornaliera
 - 5.4 Il trasporto
6. Progetti e programmi
 - 6.1 Le attività e i laboratori
 - 6.2 Formazione ed aggiornamento del personale
7. Rette e tariffe per prestazioni complementari

Allegati:

1. Carta dei diritti degli Anziani
2. Modello reclami e suggerimenti
3. Codice etico
4. Regolamento di ospitalità
5. Questionario di rilevazione della soddisfazione dei familiari

1. Presentazione

1.1 Chi siamo

Il Centro Diurno Integrato “G. Perusini” è un servizio che opera in regime diurno, intermedio tra i servizi di assistenza e cura domiciliare e quelli residenziali, in cui vengono svolte attività destinate a persone parzialmente o totalmente non autosufficienti, che al termine della giornata rientrano in famiglia.

Tale servizio è specializzato nell’assistenza a persone affette da Demenza senile, vascolare o degenerativa come la Malattia di Alzheimer.

Il Centro Diurno è gestito dall’Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. (I.G.M.) che svolge servizi di tutela e di cura agli anziani non autosufficienti. L’I.G.M. offre inoltre due Residenze Sanitarie Assistenziali (300 posti letto accreditati e 5 posti di sollievo) ed un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

1.2 Descrizione della Struttura

La struttura del Centro Diurno si sviluppa lungo l'asse di un corridoio centrale che mette tutti gli spazi in comunicazione tra loro, semplificando l'orientamento delle persone. Subito dopo la porta di accesso, abbiamo sulla destra, lungo il corridoio, spazi che riproducono gli ambienti domestici: la camera da letto e due locali polifunzionali (un soggiorno ed un tinello). Al termine del corridoio vi sono la sala riposo dove in determinati orari si svolgono attività di animazione di gruppo, di comunicazione, di dialogo e di intrattenimento e un salone-soggiorno.

La scelta e la disposizione degli arredi del centro diurno mirano a ricreare un ambiente di tipo familiare.

1.3 Autorizzazione e accreditamento

Il CDI è stato autorizzato dalla Provincia di Milano con la disposizione N. 150/2004 del 22 giugno 2004 ed è stato accreditato per 30 posti dalla Regione Lombardia con deliberazione n° VII/20092 del 23/12/2004. I posti contrattualizzati con la ATS di Milano sono 30. Il CDI è convenzionato con il Comune di Milano per 10 posti.

2. Missione

2.1 Valori di riferimento

I principali valori cui fa riferimento l'organizzazione del Centro Diurno “G. Perusini” sono:

UNIVERSALITÀ. Il rispetto del diritto di ogni persona ad essere assistita e curata senza alcuna distinzione e discriminazione.

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA. La dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.

ACCOGLIENZA. Richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.

CENTRALITÀ DELLA FAMIGLIA. Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto il Centro Diurno favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.

2.2 Finalità e obiettivi

Il Servizio del Centro Diurno è finalizzato allo svolgimento di attività che abbiano come obiettivo il mantenimento e il recupero, ove possibile, dell'autonomia delle persone affette da demenza, in modo da consentirne il più possibile la permanenza al domicilio. Alla base di tali attività è necessaria una continuativa ed importante collaborazione tra il Centro Diurno, le famiglie di appartenenza dell'ospite, i servizi sanitari e socio assistenziali sul territorio.

Le finalità che il Centro Diurno persegue sono:

- la tutela della salute e del benessere dell'Ospite;
- il sostegno dei familiari che, disponibili a mantenere il parente a domicilio, necessitano di appoggio significativo nelle ore diurne;
- il miglioramento delle capacità residue degli ospiti affetti da Demenza senile, per il mantenimento dei livelli di autonomia posseduti;
- lo stimolo degli interessi di interrelazione degli Ospiti per renderli il più possibile partecipi alla vita sociale.

In particolare, il C.D.I. si pone i seguenti obiettivi:

- attuare un programma di recupero funzionale e di riabilitazione psico-cognitiva per contrastare il deterioramento dei livelli di autonomia posseduti quali il decadimento delle funzioni cognitive e psicomotorie;
- migliorare il controllo delle problematiche comportamentali di recente insorgenza o aggravamento;
- offrire alle famiglie sollievo dal gravoso onere assistenziale;
- sostenere i familiari condividendone il percorso della malattia.

2.3 Servizio e territorio

Il nostro CDI è inserito nella rete territoriale dei servizi pubblici e privati. È convenzionato con il Comune di Milano per 10 posti.

La rilevanza dei Centri diurni nell'ambito della rete dei servizi residenziali e domiciliari è quella di offrire un intervento alternativo al ricovero, che allo stesso tempo è capace di sostenere una complessità di bisogni ed una intensità di cura difficilmente gestibile a casa.

Il CDI "G. Perusini" è uno dei punti di riferimento per la Circoscrizione e per le aree limitrofe per l'assistenza alle persone con demenza ed è aperto a collaborazioni con le Istituzioni ed i Servizi presenti sul territorio.

3. Informazioni

3.1 Ubicazione ed accessibilità

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) "G. Perusini" si trova a Milano in Via A. Paravia 63, al piano rialzato dell'Istituto Geriatrico Milanese, nel quartiere di San Siro, all'interno della Circoscrizione numero 7.

Il Centro Diurno è raggiungibile:

- con l'autobus: linea 98, fermata in via Paravia; linea 49, fermata in via Capecelatro, perpendicolare a via Paravia;
- con la metropolitana: linea rossa direzione Molino-Dorino, fermata Lotto-Fiera, in combinazione con autobus linea 98, 3° fermata. Linea lilla direzione San Siro fermata Segesta.

+



3.2 Sportello di informazione al pubblico e visite guidate

Per informazioni sul Centro Diurno, visionare la Carta dei Servizi o richiedere la modulistica per la domanda d'ingresso ci si può rivolgere alla Reception tutti i giorni dalle h. 8.00 alle h. 19.00.

La modulistica è composta dalla "Domanda d'Inserimento Unificata presso i CDI dell'ATS di Milano" e dalla "Scheda sanitaria di ingresso presso i CDI dell'ATS Milano" da far compilare al medico curante.

Al piano rialzato si trova l'*Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico (U.A.R.P.)* al quale ci si può rivolgere per avere informazioni più dettagliate sui servizi offerti.

Per una visita guidata o informazioni sui posti in convenzione Comunale ci si può rivolgere alla Coordinatrice del Centro al numero telefonico 02 487887-261 dalle ore 9:00 alle ore 16:30.

3.3 Condizioni che danno titolo all'accesso

Il CDI è un'unità d'offerta semiresidenziale rivolta a soggetti anziani di ambo i sessi affette da demenze senili a varia eziologia.

3.4 Lista di attesa CDI

Qualora il CDI Perusini non sia in grado di far fronte alle domande pervenute e ritenute ammissibili, viene redatta una lista di attesa ai fini dell'accesso al servizio.

La Lista di attesa viene gestita dalla Coordinatrice del CDI. Le domande sono ordinate sulla base della data di presentazione. L'ammissione al CDI dell'utente è subordinata alla posizione che lo stesso occupa nella lista che viene aggiornata ogni tre mesi.

3.5. Informazioni utili

Responsabile della struttura: dott. Antonino Manzo

Medico Responsabile: dott.ssa E. Burchi

Assistente Sociale: dott.ssa Annalisa Boccia

Coordinatrice: sig.ra Maria Mottola

Fumo: per il rispetto degli altri ospiti e per la propria salute è vietato fumare negli spazi comuni ed aperti al pubblico.

Aria condizionata: è presente negli spazi del Centro Diurno.

Ricevimento parenti: il medico del CDI riceve i parenti due giorni a settimana il martedì ed il giovedì dalle h. 14.00 alle h. 16.00. La Coordinatrice, sig.ra Maria Mottola, è reperibile telefonicamente al numero 02 487887 261, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30. Inoltre si possono programmare incontri su appuntamento con tutte le figure professionali.

Gli apparecchi protesici, (occhiali, dentiere, protesi acustica, bastone, ecc) in dotazione all'ospite, vanno segnalati all'Infermiere Professionale del CDI, evidenziandone lo stato di mantenimento. I familiari sono invitati a non lasciare agli ospiti somme di denaro e oggetti preziosi.

Il CDI non ammette l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

Si ricorda che è inoltre severamente vietato effettuare riprese fotografiche o video degli ospiti, del personale, degli ambienti e delle attrezzature del Centro Diurno.

È vietato introdurre oggetti contundenti, armi, apparecchiature elettriche, prodotti chimici (ad es. detersivi, acetone, candeggina ecc) e animali. È vietato fumare all'interno di tutti i locali del CDI ed è altresì vietato consegnare agli ospiti accendini e fiammiferi. È vietato introdurre, consegnare e somministrare agli ospiti farmaci, sostanze alcoliche e cibi. Per maggiori informazioni si veda il "Regolamento di ospitalità" in vigore

Al fine di migliorare i servizi offerti dal CDI in allegato alla Carta dei servizi viene consegnato un questionario di soddisfazione. Si prega di compilarlo e consegnarlo al Front-office.

Le modifiche alla Carta dei Servizi saranno comunicate quanto prima agli Ospiti, ai Familiari e agli Amministratori di sostegno tramite affissione nella bacheca del Centro.

3.6 Tutela

Il CDI garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, il quale può formulare anche tramite i famigliari delegati suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbali all'U. A. R. P. L'ufficio provvede a dare una immediata risposta per le segnalazioni e reclami di facile soluzione, altrimenti informa la Direzione che predispone un'indagine. Le segnalazioni pervenute saranno protocollate e riceveranno una risposta entro 15 giorni lavorativi. L'ufficio è ubicato al piano terra dell'Istituto ed è aperto al pubblico dalle 9:00 alle 16:00. Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o reclami può farlo tramite:

- ❑ compilazione dell'apposito modulo
- ❑ lettera in carta semplice
- ❑ segnalazione telefonica o fax

telefono: 02/48788726;

dove: Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico

quando: da lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00.

Il CDI "G. Perusini" è un Centro Diurno per anziani facente parte della rete delle unità d'offerta socio sanitarie della Regione Lombardia. Tutte le richieste di ingresso sono sottoposte ad una valutazione medica e sociale in cui vengono esaminate le caratteristiche e le condizioni di bisogno dell'ospite al fine di garantire un adeguato inserimento. Il CDI si impegna affinché gli ospiti vengano assistiti secondo criteri di appropriatezza e favorisce la continuità assistenziale.

Laddove necessario il CDI segnalerà all'ATS o al Comune di residenza eventuali situazioni complesse. Tutte le prestazioni offerte dal CDI sono riportate nella Carta dei Servizi. Per maggiori informazioni in merito ai servizi offerti dal CDI o per altre unità di offerta ci si può rivolgere all'Assistente Sociale, il cui ufficio si trova al piano terra dell'Istituto. Per informazioni più dettagliate si può consultare il sito della Regione Lombardia: www.regione.lombardia.it. All'Assistente sociale si potranno altresì richiedere informazioni per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici oppure consultare il sito del Comune di Milano, www.comune.milano.it o il portale del proprio comune di residenza. L'IGM informa che in tutti i casi in cui si ritiene negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni altra eventuale necessità si potrà richiedere l'intervento del difensore civico (per maggiori informazioni consultare il sito www.difensorecivico.lombardia.it) oppure rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ATS Milano i cui riferimenti sono riportati sul portale www.ats.milano.it. È possibile richiedere un colloquio con le diverse figure professionali del Centro previo appuntamento.

4. Modello gestionale ed organizzazione delle attività

4.1 Presa in carico ed accoglienza

a) Colloquio preliminare:

Viene tenuto dall'Assistente sociale e dalla Coordinatrice del Centro. Durante il colloquio vengono raccolti i dati personali dell'ospite e viene richiesto un *certificato medico* che attesti la diagnosi di demenza e l'assenza di malattie infettive. Verrà poi lasciato al familiare un *questionario informativo* da compilare. La coordinatrice del Centro farà visitare, sia all'ospite che al familiare, la struttura del CDI ed i vari spazi adibiti alle specifiche attività.

b) Fase di accettazione:

Si procede all'accettazione dell'ospite al CDI. Il medico provvederà ad effettuare la visita medica e la raccolta anamnestica con compilazione della cartella clinica aiutato dal familiare. I componenti dell'equipe multidisciplinare (psicologo, educatore, terapeuta della riabilitazione, Infermiere professionale, assistente sociale e ASA) effettueranno, ognuno per la propria parte di competenza, le prime valutazioni anche per mezzo della somministrazione di test specifici (Indice di Barthel, Mini Mental Test Examination, Tinetti)

La psicologa avrà il compito di effettuare:

In fase d'ingresso con il familiare

- un'intervista strutturata attraverso l'utilizzo di una "Scheda biografica" mirata a raccogliere i dati biografici (anamnesi) e gli

stralci della storia personale dell'ospite (eventi significativi, lutti, interessi precedenti, vita familiare e lavorativa, ecc...).

Con il familiare

- spazio d'ascolto con il familiare per sostegno individuale
- organizzazione gruppi di self – help con i familiari degli ospiti

Con l'ospite

- “Spazio di ascolto” in cui ogni ospite ha la possibilità attraverso colloqui individuali di superare momenti di crisi e difficoltà.
- Applicazione ADAS (Alzheimers Disease Assesment Scale)

c) Periodo di sperimentazione:

Nel caso in cui la richiesta venga valutata positivamente, si concorda un periodo di circa un mese di frequenza durante il quale si sperimenta e contestualmente viene osservato da parte degli operatori (Medico, infermiera professionale, animatrice, A.S.A.) l'ambientamento degli ospiti.

d) Ingresso dell'ospite al CDL.

4.2 Dimissioni

Oltre ai casi di morosità, le eventuali dimissioni dal Centro Diurno riguardano principalmente gli ospiti per i quali era previsto, in accordo con i familiari, solo un periodo di permanenza temporanea per sollievo dal carico assistenziale. D'altra parte l'aggravamento delle condizioni cliniche e la perdita completa dell'autonomia degli utenti possono determinare la programmazione delle dimissioni degli ospiti dal Centro Diurno ed il loro trasferimento presso altri regimi di cura più idonei.

Al momento della dimissione il medico insieme alla equipe multidisciplinare (Coordinatrice, Animatrice, Assistente Sociale, Fisioterapista, Psicologa) compila una relazione completa che identifica i problemi clinici ed assistenziali al momento dell'ingresso, il percorso fatto dall'anziano/a, il quadro clinico al momento della dimissione, la terapia consigliata ed i programmi attuati. Tale relazione sarà consegnata al parente unitamente alla documentazione clinica personale portata dall'ospite e una copia rimarrà in cartella. In caso di trasferimento in altra struttura il Medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

4.3 Organizzazione delle attività: giornata tipo

- *Accoglienza* degli ospiti al Centro Diurno all'ingresso.
- *Attività cognitiva (R.O.T. informale)* dalle 10.30 alle 11.00 rivolta a tutti gli ospiti attraverso l'uso del calendario dinamico e del cartellone stagionale, stimolando le funzioni cognitive e l'orientamento spazio temporale.
- *Attività di animazione* (attività creative e laboratori di giardinaggio e di cucina, passeggiate) dalle ore 10.30 alle ore 13.00
- *Pranzo* dalle ore 13.00 alle 14.00
Menù tipo: Primo piatto: 2 alternative di scelta;
Secondo piatto: 2 alternative di scelta;
Contorni vari
Frutta e dessert: frutta cotta, frutta fresca di stagione o purea di mele, Yogurt o budino;
Bevande: acqua o vino

In caso di esigenze particolari il Centro è in grado di fornire diete speciali come ad esempio diete semiliquide e dieta per disfagici.

- *Periodo di riposo/relax* dalle ore 14.00 alle ore 14.30
- *Attività di fisioterapia a giorni alterni* dalle 14.00 alle ore 16.00, per il mantenimento e la stimolazione della funzionalità motoria.
- *Merenda* alle ore 16.00.
Menù tipo: the, camomilla con biscotti e succhi di frutta;
- *Chiusura del centro Diurno* ore 17.30

La cura e l'igiene dell'ospite è svolta nel corso della giornata sia all'occorrenza, sia in base al programma settimanale.

4.4 Organigramma e standard gestionali

All'interno del Centro Diurno Integrato svolgono la loro attività le seguenti figure professionali:

- Il Responsabile di struttura
- Medico Referente, presente secondo standard regionali
- Infermiere professionale presenti secondo standard regionali
- Un terapeuta della riabilitazione presenti secondo standard regionali
- Un animatore per un totale presenti secondo standard regionali
- Operatori A.S.A/O.S.S.

Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo che è tenuto a portare in modo visibile.

4.5 Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Viene effettuata una valutazione multidimensionale dell'ospite per identificare i problemi, gli obiettivi da raggiungere, le modalità ed i tempi di raggiungimento in base ai quali viene definito il *piano di assistenza individualizzato iniziale*.

La situazione dell'ospite sarà poi soggetta a valutazioni periodiche mirate a controllare il raggiungimento degli obiettivi e/o il verificarsi di nuovi problemi.

La valutazione si attua attraverso:

- valutazione medica (anamnesi, terapia farmacologica in corso, esame obiettivo, parametri vitali)
- valutazione infermieristica ed assistenziale
- valutazione fisiatrica qualora indicato
- altre eventuali valutazioni specialistiche
- valutazione socio-animativa.

Il Piano di Intervento viene così personalizzato: le diverse figure professionali lavorano in equipe valutando i risultati raggiunti ed eventualmente riformulando gli obiettivi. I programmi d'intervento di terapia occupazionale e riabilitativa vengono così focalizzati sui bisogni di ciascun paziente.

4.6 Partecipazione delle famiglie

Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno alla persona anziana, in tal senso il Centro Diurno favorisce la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza. I familiari vengono informati del Piano Assistenziale Individuale del loro caro partecipando ad una riunione d'equipe specifica.

Inoltre potranno contribuire al miglioramento dei servizi con suggerimenti e proposte o effettuando reclami, compilando i moduli prestampati, che possono essere ritirati dall'apposita casella del CDI. I moduli indirizzati al Responsabile di struttura e consegnati alla Coordinatrice del CDI saranno protocollati. La coordinatrice del Centro provvederà a dare una immediata risposta per le segnalazioni e reclami di facile soluzione, altrimenti informa la Direzione che predispone un'indagine. Le segnalazioni pervenute riceveranno una risposta entro 15 giorni lavorativi.

4.7 Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, dei familiari e dei caregiver viene effettuata annualmente tramite somministrazione del questionario predisposto. La raccolta dei dati e la predisposizione del relativo report verrà effettuato dalla Coordinatrice del Centro nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nella bacheca dei familiari nel primo trimestre dell'anno successivo. Il report individuerà i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Il grado di soddisfazione degli operatori verrà misurato tramite somministrazione di un questionario all'uopo predisposto. L'analisi dei dati e la predisposizione del relativo report verrà effettuato dalla Responsabile del CDI nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nella bacheca del CDI di ogni nel primo trimestre dell'anno successivo.

5. La nostra offerta

5.1 I Servizi

- orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:30.

Il CDI fornisce agli utenti le seguenti prestazioni:

- prestazioni sanitarie: medico - geriatriche (comprese nella retta), specialistiche (fisiatria, ortopedia, dermatologia, neurologia, altre tipologie: sono a carico dell'Utente, che dovrà corrisponderne il prezzo direttamente al Centro o ai fornitori esterni), infermieristiche, riabilitative. Viene effettuata una valutazione medica, programmando le attività sanitarie, controllando e gestendo periodicamente i problemi sanitari intercorrenti;
- prestazioni socio-assistenziali: animazione e socializzazione; igiene e cambio abiti dell'ospite. (gli abiti e tutti gli articoli di abbigliamento saranno forniti direttamente dall'Utente, dai familiari e/o dal contraente a loro spese). Viene eseguito un nursing ("accudimento") orientato al mantenimento delle capacità residue e, se possibile, alla riabilitazione fisica e psichica dell'ospite. Il programma d'animazione mira a favorire l'esercizio delle funzioni psichiche presenti, a cercare

di compensare quelle completamente deteriorate ed incrementare quelle potenziali; Il barbiere è un servizio che viene offerto gratuitamente agli ospiti del Centro.

-prestazioni alberghiere: pasti e generi di conforto (si allega un menù tipo).

5.2 Le prestazioni comprese nella retta giornaliera

La retta include, nell'ambito delle fasce di presenza, l'assistenza medica ed infermieristica, l'animazione, la fisioterapia, la ristorazione, l'igiene e la cura della persona, nella misura in cui tali servizi devono essere resi disponibili all'interno del Centro ai sensi della normativa di settore. Pertanto tali servizi potranno essere resi disponibili in talune fasce orarie invece che in altre, a insindacabile discrezione della Direzione purché nel rispetto del monte ore richiesto dalla normativa, senza che ciò comporti alcun diritto a rimborsi o integrazioni del servizio per gli Utenti che per contratto o per altri motivi non siano presenti in tali fasce orarie. Il servizio di trasporto è compreso nella retta per i soli Utenti che usufruiscono della Convenzione stipulata da IGM con il Comune di Milano.

5.3 Le prestazioni non comprese nella retta giornaliera

Dalla retta è escluso tutto ciò che non è indicato al punto 5.2 ed in particolare, a titolo esemplificativo, il servizio di parrucchiere, il podologo, il trasporto a domicilio, le altre prestazioni specialistiche, i farmaci, la lavanderia e tutti materiali sanitari (si escludono espressamente i pannoloni).

5.4 Il trasporto

Il Centro garantisce, su richiesta delle famiglie il servizio di trasporto da e per il domicilio con utilizzo dei propri automezzi senza accompagnatore. Il servizio è limitato alla Circoscrizione ed alle zone limitrofe. Gli operatori addetti al trasporto sono operatori ASA che lavorano al CDI. Chi usufruisce del Servizio di trasporto, deve segnalare la sua assenza telefonando al Centro tra le 8.00 e le 8.30.

6. Progetti e programmi

6.1 Le attività e i laboratori

Nei laboratori sono progettate attività di animazione che hanno la finalità di creare negli Ospiti maggiore consapevolezza dei parametri spazio temporali, di stimolare la consapevolezza corporea, la comunicazione e la socializzazione. Nell'ambito di queste attività sono sollecitate alcune competenze, quando ancora presenti, quali la lettura, il canto, il disegno, il calcolo, la manualità e la manipolazione di materiali.

Concorrono alle suddette finalità riabilitative l'organizzazione di uscite tematiche, passeggiate, feste e giochi, la visione di film che rievocano ambientazioni e volti a loro noti. Le attività sono volte, in particolare, a mantenere la memoria del passato il più a lungo possibile, quale unico e prezioso strumento per prendere contatto con la propria identità e per stimolare l'orientamento temporale.

6.2 Formazione ed aggiornamento del personale

Annualmente sono organizzati dal Gestore incontri di formazione e di aggiornamento con il coinvolgimento di tutti i profili professionali, rivolti all'acquisizione ed all'aggiornamento di specifiche competenze professionali, anche in relazione ai problemi della sicurezza.

7. Rette e tariffe per prestazioni complementari

Le rette per la frequenza ed i costi relativi ai servizi sono a disposizione del pubblico presso la reception e sono aggiornati ogni anno dal CdA dell'Istituto. Sono previste modalità di frequenza, cui corrispondono rette differenziate:

- ☐ dalle 8.00 fino alle 17.30 € 50,00

I prezzi suddetti comprendono la prestazione accessoria del trasporto. Nel caso in cui il trasporto non sia richiesto, i prezzi saranno corrispondentemente ridotti come riportato di seguito:

- ☐ dalle 8.00 fino alle 17.30 € 35,00

All'atto della stipula del contratto d'ingresso è previsto il versamento di una somma pari al piano di frequenza mensile a titolo di deposito cauzionale infruttifero ex art. 1385 c.c., che alla cessazione del

contratto sarà restituito o trattenuto a compensazione di quanto dovuto. Come previsto dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n° 26316, si rilascerà entro la fine del mese di aprile agli ospiti la dichiarazione attestante la composizione della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, in attuazione del D.P.C.M. del 14 febbraio 2001 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale. Le dichiarazioni potranno essere ritirate presso il front-office al piano terra.

Per quanto riguarda il parrucchiere le tariffe sono esposte all'esterno al locale appositamente adibito.

Le modifiche alla Carta dei Servizi saranno comunicate quanto prima agli Ospiti, ai Familiari e agli Amministratori di sostegno tramite affissione nella bacheca del Centro.

6. Recesso e risoluzione del contratto

Qualora l'Ospite, il terzo firmatario del contratto o IGM intendano recedere dal Contratto d'Ingresso, dovranno dare preavviso alla parte con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve terminare la frequenza del CDI. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni di frequenza del mancato preavviso.

I.G.M. procederà all'immediato allontanamento dell'Ospite ed alla interruzione di ogni prestazione per giusta causa, nei seguenti casi:

- mancato pagamento di una mensilità della quota, con preavviso di ulteriori quindici giorni;
- incompatibilità dell'Ospite con la vita comunitaria della struttura (a titolo esemplificativo e non esaustivo: comportamenti violenti nei confronti di altri ospiti e di dipendenti, furto, danneggiamento attrezzature o mobili di proprietà di IGM, inosservanza del divieto di fumo etc.);

I.G.M. si attiverà affinché eventuali dimissioni avvengano in modalità assistita dal Comune e dalla A.T.S. competenti.

Cartella clinica

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite o il familiare delegato, inoltri la domanda per iscritto agli uffici della Direzione Medica. Tempi e costi di rilascio: entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta ad un costo di € 70,00 per diritti di segreteria.

ALLEGATO 1: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(allegato "D" – d.g.r. 14/12/2001 n° 7435)

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 condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona. 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 partecipazione alla 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 dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad 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 delle effettiva realizzazione dei diritti alla persona; il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate 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 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, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

SCHEDA SUGGERIMENTI E RECLAMI

Elementi da segnalare:

[illegible]

Nome e Cognome di chi segnala: _____

Data_____

N.B.: La scheda deve essere presentata presso l'ufficio U.A.R.P. sito al piano terra dell'Istituto.

ALLEGATO 3

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.
Via Alessandro Paravia 63 -20148 Milano
Tel. 02/4878871 – Fax 02/40093456 – e-mail: direzione@igm-care.it

CODICE ETICO

INDICE

- 1 Introduzione
- 2 Missione aziendale
- 3 Vision aziendale
- 4 Normative e principi della condotta etica
- 5 Rapporti con l'utenza
- 6 Rapporti con i dipendenti e collaboratori
- 7 Rapporti con terzi
- 8 Pubblicizzazione e diffusione del codice etico
- 9 Quadro normativo di riferimento

1 INTRODUZIONE

Il codice etico è l'insieme di valori principali e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento, l'agire professionale nei diversi livelli di responsabilità.

Il codice etico formalizza i principi che fanno già parte del patrimonio etico di coloro che operano all'interno dell'Istituto Geriatrico Milanese "Opera Pastor Angelicus" (di seguito Istituto Geriatrico Milanese) e che costituiscono fonte di ispirazione nella loro azione e manifesto etico dell'azienda.

Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nell'Istituto Geriatrico Milanese in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con l'azienda intrattengono rapporti commerciali.

2 MISSIONE AZIENDALE

I principali valori cui fa riferimento l'organizzazione dell'Istituto Geriatrico Milanese sono:

- Il rispetto del diritto di ogni persona ad essere assistita e curata senza alcuna distinzione e discriminazione.
- La dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
- Richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.
- Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto IGM favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.
- L'utente e i familiari saranno informati in modo esauriente e corretto. Potranno contribuire al miglioramento dei servizi con suggerimenti e proposte, o effettuando reclami e segnalando eventuali mal funzionamenti.

3 VISION AZIENDALE

La residenza sanitaria assistenziale - disabili, "Istituto Geriatrico Milanese", pone alla base della propria visione aziendale i seguenti valori di riferimento:

- Centralità della persona;
- Innovazione, miglioramento del servizio, formazione;
- Sicurezza nell'ambiente di lavoro, a favore sia dei dipendenti sia degli Ospiti.

4 NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA

L'Istituto Geriatrico Milanese, con l'adozione del presente codice etico intende impedire ed ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge e favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati e dichiarati dall'organizzazione.

Il presente codice etico, adottato ai sensi della delibera 8496 del 26/11/2008 della Regione Lombardia "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza e il controllo delle unità di offerta socio – sanitarie", trae origine dal D. Lgs. 08/06/2001 n. 231, recante "disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

L'Istituto Geriatrico Milanese, nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statuarie, agirà sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2, 3, 32 e 38.
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti la materia dei servizi socio – sanitari.
- Rispetto della legge n. 328/2000, nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza.
- Rispetto della legge regione Lombardia n.3/2008.

Nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere comportamenti in violazione di leggi, regolamenti e principi del presente codice etico, con il pretesto di voler favorire l'organizzazione.

In questa prospettiva, l'Istituto Geriatrico Milanese, agisce nel rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo ed evita nei rapporti con gli interlocutori ogni illegittima discriminazione in base all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle convinzioni religiose e alle opinioni politiche. Inoltre rifiuta ogni comportamento illegittimo anche quando sia posto in essere con l'intento di perseguire l'interesse dell'Istituto Geriatrico Milanese.

Sono di fondamentale importanza per l'Istituto Geriatrico Milanese la tutela della privacy e della dignità della persona, in particolare per quanto riguarda gli aspetti legati alla malattia.

I principi di trasparenza e lealtà implicano di tutti i destinatari a fornire in modo chiaro e completo le informazioni; comportano, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza delle informazioni comunicate all'esterno e all'interno.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a garantire i principi etici comunemente riconosciuti quali correttezza, legittimità, trasparenza e lealtà. Trattasi di principi che implicano il rispetto, da parte dei dirigenti, dipendenti e collaboratori nell'adempimento delle proprie funzioni, dei diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nell'attività dell'Istituto Geriatrico Milanese.

In particolare, tutti i soggetti destinatari del presente documento devono astenersi dal fare o promettere a terzi, in qualunque caso e pur se soggetti a illecite pressioni, dazioni di somme di denaro o altra utilità in qualunque forma e modo, anche indiretto, per promuovere o favorire interessi dell'Istituto Geriatrico Milanese.

I destinatari non possono accettare per sé o per altri dazioni di somme di denaro o di altre utilità o la promessa di esse per promuovere o favorire interessi di terzi nei rapporti con l'Istituto Geriatrico Milanese.

Fanno eccezione a queste prescrizioni solo gli omaggi di modico valore quando siano ascrivibili unicamente ad atti di cortesia nell'ambito di corretti rapporti commerciali e non siano espressamente vietati o, comunque, non possano influenzare la discrezionalità ovvero l'indipendenza del terzo.

Tutti coloro che nell'espletamento della loro attività a favore della RSA Istituto Geriatrico Milanese vengano a trovarsi in situazioni di conflitto d'interesse devono informare immediatamente i propri superiori gerarchici.

5 RAPPORTI CON L'UTENZA

Tutti coloro che operano all'interno dell'Istituto Geriatrico Milanese si rapportano con gli utenti con disponibilità, rispetto e cortesia, e richiedono altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di professionalità.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dagli utenti il più tempestivamente possibile, compatibilmente con i tempi tecnici necessari.

Gli amministratori, i dirigenti e i dipendenti, nonché tutti coloro che intrattengono rapporti con l'Istituto Geriatrico Milanese sono tenuti alla rigorosa osservanza delle procedure che regolano lo svolgimento di ogni operazione transazione, anche sotto il profilo dell'utilizzo delle risorse finanziarie.

Ogni operazione deve essere supportata da adeguata, chiara e completa documentazione da conservare agli atti, in modo da consentire, in ogni momento, il controllo sulle motivazioni, le caratteristiche dell'operazione e i soggetti coinvolti.

La documentazione dei fatti elementari, da riportare in contabilità, a supporto della registrazione, deve essere completa, chiara, veritiera e accurata e deve essere tenuta agli atti per ogni opportuna verifica. La connessa registrazione contabile deve riflettere, in maniera completa, chiara, veritiera e accurata ciò che è descritto nella documentazione di supporto.

Tutti coloro che operano per conto dell'Istituto Geriatrico Milanese sono tenuti a dare informazioni complete, comprensibili all'utenza, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendone -ove possibile- un consenso informato.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a dare massima diffusione al codice etico, agevolandone la conoscenza da parte degli utenti e la comunicazione e il confronto sui temi che ne sono oggetto.

Gli utenti potranno comunicare con l'Istituto Geriatrico Milanese in riferimento al codice etico, anche al fine di segnalare eventuali violazioni agli uffici preposti.

6 RAPPORTI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI

L'Istituto Geriatrico Milanese rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore; non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro legge ed in violazione del codice etico, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

L'Istituto Geriatrico Milanese garantisce ai propri dipendenti ambienti di lavoro sicuri e salubri e favorisce una cultura della sicurezza.

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base dei profili dei candidati alle esigenze aziendali nel rispetto delle norme vigenti. L'Istituto Geriatrico Milanese valorizza il proprio personale senza pregiudizio o favoritismi, impegnandosi nella formazione dello stesso. Favorisce la flessibilità nell'organizzazione del lavoro che tenga conto dello stato del lavoratore (maternità, invalidità, etc.).

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendali quali: internet, documenti organizzativi e comunicazioni.

I dipendenti/collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal codice etico. In particolare, il dipendente o collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni e a garantirne l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con la parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

I destinatari del codice etico devono agire con spirito di collaborazione apportando all'attività sociale il contributo di competenze di cui dispongono con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

7 RAPPORTI CON TERZI

La conformità alla legge ed alle disposizioni previste dal presente documento sono requisito necessario per tutti i suoi collaboratori. Il comportamento dei soggetti che collaborano con l'Istituto Geriatrico Milanese, oltre che in sintonia con le politiche

aziendali, deve essere improntato ai principi di professionalità, diligenza e correttezza sanciti nel presente codice etico.

I collaboratori qualora soggetti ai propri codici di deontologia professionale sono tenuti al rispetto degli stessi. L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna ad evitare con qualunque mezzo a sua disposizione eventuali illeciti favoritismi nella selezione od assunzione dei propri collaboratori.

Nei rapporti con i fornitori, tutti i dipendenti e collaboratori devono privilegiare gli interessi dell'Istituto Geriatrico Milanese e dei pazienti, astenendosi dal porre in essere comportamenti volti a conseguire un vantaggio personale.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a fornire dati ed informazioni verso l'esterno, in modo da garantire la correttezza e la veridicità delle medesime. I rapporti con i mezzi di informazione sono riservati unicamente alle funzioni a ciò preposte, che ricevono dai dipendenti e collaboratori dell'Istituto Geriatrico Milanese tutte le informazioni suscettibili di comunicazione.

8 PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

Al fine di garantire la sua osservanza e la sua osservanza, l'Istituto Geriatrico Milanese si fa carico di diffondere il presente documento.

In particolare l'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a diffondere il codice etico, a mettere a disposizione ogni eventuale strumento che ne favorisca la piena applicazione, a controllare il rispetto dei principi in esso contenuti. Il presente documento sarà distribuito a tutti coloro che collaborano a vario titolo con l'Istituto Geriatrico Milanese e in particolare ai dipendenti affinché, una volta costituito il rapporto di lavoro, il dipendente o il dirigente sia conscio dei valori morali, dei criteri di comportamento generali e specifici che permeano qualsiasi attività che l'Istituto Geriatrico Milanese pone in essere.

9 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Principi Costituzionali

I principi ispiratori dell'attività dell'Istituto Geriatrico Milanese sono quelli enunciati dall'art. 2 e dall'art. 97 della Costituzione italiana, ovvero l'imparzialità e il buon andamento. Nel rispetto del principio dell'imparzialità l'Istituto Geriatrico Milanese è tenuto a ponderare tutti gli interessi meritevoli di tutela che siano coinvolti dalle proprie decisioni.

Le politiche di indirizzo si uniformano a questi principi, che vengono fatti propri dal codice etico. Per buon andamento si intende la garanzia di trasparenza per il cittadino di ogni azione dell'Istituto Geriatrico Milanese. Oltre al fatto che la stessa si impegna a svolgere la sua attività nel rispetto dei criteri di economicità ed efficacia.

Normativa regionale

DGR n. VII/17864 dell'11 giugno 2004, con la quale la Regione Lombardia ha dato avvio alla sperimentazione del codice etico comportamentale, definendo anche quali aree di interesse dovessero essere analizzate nel corso della sperimentazione e le modalità di svolgimento.

DVR n. VIII/3776 del 13 dicembre 2006 con la quale la Regione Lombardia è intervenuta, fra l'altro, in materia di codici etici comportamentali dettando le linee guida regionali per l'adozione del codice etico e dei modelli organizzazione.

ALLEGATO 4: REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ

Rapporti interpersonali

Agli ospiti, ai loro famigliari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al rispetto ed alla reciproca cordialità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni. L'ospite non può pretendere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio evitando, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarle. L'ospite deve mantenere anche con il personale dipendente rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze al Responsabile in turno. Tutto il Personale operante nella Struttura è dotato di cartellino identificativo obbligatoriamente esposto sulla divisa e riportante le generalità, la qualifica e l'eventuale appartenenza alla squadra di gestione delle emergenze.

Utilizzo della struttura e delle attrezzature

L'ospite, all'atto dell'ammissione, ha a sua disposizione, in camera ad uno o più posti, un letto, un comodino ed un armadio e può arredare le pareti con fotografie, quadri personali e soprammobili. Previo assenso della Direzione, può usare apparecchi radiofonici purché non arrechino disturbo agli altri ospiti dell'Istituto; può soggiornare liberamente nella stanza, ad esclusione dei periodi destinati alle pulizie, come pure nei soggiorni, nel cortile e nei corridoi. L'ospite, o chi per esso, è tenuto a risarcire la Struttura degli eventuali danni provocati per propria incuria o trascuratezza.

La condivisione di alcune semplici regole, che di seguito vengono elencate, contribuisce a rendere maggiormente serena e sicura la vita comunitaria:

- osservare le regole d'igiene personale e dell'ambiente;
- non ospitare nel proprio alloggio, anche solo per una notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite se non con il previo assenso della Direzione;
- non fumare nella stanza da letto e negli ambienti interni;
- non utilizzare fornelli a combustione o elettrici;
- non gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- non vuotare nel water, bidet vasca o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- avere cura delle attrezzature ed arredamenti, segnalare al Responsabile in turno guasti e disservizi anche se causati dalla propria incuria;
- non asportare dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti che costituiscano il corredo delle sale e dei locali stessi;
- non installare o utilizzare apparecchiature elettriche se non con il previo assenso della Direzione;
- non modificare impianti, non utilizzare prolunghe elettriche e prese multiple;
- non introdurre nei locali della Struttura, nemmeno temporaneamente, animali di qualsiasi genere, razza o taglia;
- non fare uso di medicinali non prescritti dal medico dell'Istituto;
- rispettare la quiete degli altri ospiti

Le norme comuni a tutti i visitatori

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Struttura visite di familiari, parenti ed amici. Non vengono stabiliti particolari orari per le visite purché queste non avvengano prima delle ore 08.00 e dopo le ore 20.00. Si consiglia comunque di accedere ai nuclei dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00. I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti. Per accedere in altri orari si potrà chiedere l'autorizzazione alla Direzione dell'Istituto presentando una richiesta per iscritto all'Assistente sociale. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Struttura mantenendo rapporti di reciproco rispetto con il personale, segnalando eventuali inadempienze alla Direzione. I visitatori sono tenuti al rispetto delle norme per la sicurezza. In caso di emergenza devono seguire le disposizioni del personale della Struttura.

La gestione della sicurezza e delle emergenze

Su conformi prescrizioni di legge, in IGM è predisposto e aggiornato un piano di emergenza con specifiche procedure operative per ridurre al minimo i rischi ed i danni a causa di emergenze o di eventi calamitosi. La squadra di emergenza, sempre operante nella Struttura, è addestrata ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti. Il Personale impiegato nella squadra di emergenza ha ricevuto specifica formazione ed aggiornamento e può essere riconosciuto dalla scritta "Addetto Squadra Emergenza" riportata sul cartellino identificativo. È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo non previamente visionate ed autorizzate dalla Direzione. È inoltre vietato l'uso di fiamme libere e di quant'altro possa provocare situazione di pericolo e/o di incendio. In ogni nucleo sono affisse le disposizioni all'utenza e le norme antincendio che devono essere scrupolosamente rispettate da tutti.

Divieti e prescrizioni

Ai familiari o loro incaricati che prestano sostegno ai degenti è vietato:

- somministrare al paziente bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei menù giornalieri senza la preventiva autorizzazione del personale infermieristico;
- somministrare terapie, effettuare medicazioni;
- impiegare presidi e/o attrezzature di proprietà della Struttura;
- accedere all'ambulatorio, ai magazzini, alla cucinetta e ad ogni altro locale di nucleo, ad eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;
- accedere ad altri reparti e/o ad altri letti durante il periodo autorizzato al sostegno;
- indossare divise o camici di colore bianco o altro colore e/o foggia simili a quanto indossato dai Medici o dal personale del nucleo.
- fare fotografie e video ai degenti, al personale, agli ambienti, agli impianti e ai documenti della struttura.
- È vietato introdurre oggetti contundenti, armi e prodotti chimici (ad es. detersivi, acetone, candeggina ecc).
- È vietato consegnare accendini e oggetti contundenti (forbici, coltelli ecc) agli ospiti.

Le predette persone devono inoltre:

- tenere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti dei malati, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario, e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi;
- rispettare gli orari stabiliti volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio, assistenziale, sanitaria e favorire la quiete ed il riposo degli ospiti;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ai degenti;
- rispettare il divieto di fumare;
- rispettare il diritto alla riservatezza (cfr. Reg UE 2016/679 e s.m. i.) degli ospiti della struttura;
- non interferire nelle attività degli operatori assistenziali, tecnici e sanitari;
- allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale;
- attenersi scrupolosamente alle norme e alle prescrizioni di sicurezza segnalando tempestivamente al personale del nucleo eventuali disfunzioni o anomalie;
- non intraprendere alcuna attività di carattere assistenziale di esclusiva competenza del personale dei reparti;
- non consultare documenti sanitari riguardanti i degenti e non interloquire con i medesimi in ordine ad eventuali cure in corso, interventi diagnostici od altro;
- non utilizzare i cuscini dei degenti;
- non consumare pasti.

Le persone che svolgono funzioni di sostegno ai degenti sono infine tenute al segreto per tutte le notizie che possono avere acquisito durante dette attività.

I parenti che intendono consumare i pasti insieme ai loro cari in alcuni giorni di festività (Natale, Pasqua, data di compleanno, etc.) possono prenotarsi tre giorni prima presso il Front Office.

L'istituto non ammette l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

Si consiglia di consegnare gli oggetti di valore e il denaro all'assistente sociale per il loro deposito in cassaforte.

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

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

4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◇ qualità dei pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ quantità dei pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ varietà nel menu	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
5. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO PRESSO IL CENTRO?				
◇ orari apertura	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ giorni apertura	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ servizio di trasporto	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
6. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◇ personale ausiliario	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ infermieri	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ personale medico	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ fisioterapisti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ animatori / educatori	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

7. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
7a. E' SODDISFATTO DELLO SCAMBIO DI COMUNICAZIONI CON GLI OPERATORI DEL CDI?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
8. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
10. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
11. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO NEL CENTRO?	☐ serena	☐ malinconica		
◇ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	☐ sì	☐ no		
12. QUANTI GIORNI ALLA SETTIMANA FREQUENTA IL CDI?	☐ 1- 2 gg.	☐ 3 - 4 gg.	☐ 5 gg.- più di 5 gg	
13. QUANTE ORE AL GIORNO FREQUENTA IL CDI?	☐ meno di 4 ore	☐ tra 4 e 8 ore	☐ più di 8 ore	
14. NEL CASO SIA UN OSPITE A RISPONDERE AL QUESTIONARIO, COME PERCEPISCE IL SUO STATO DI SALUTE?	  			

15. LE E' CAPITATO DI CHIEDERE AL CDI INFORMAZIONI SU ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA PER GLI ANZIANI?

☐ si

☐ no

15a. SE SI, E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL CDI?

☐ molto

☐ abbastanza ☐ poco

☐ molto poco

OSSERVAZIONI:

16. LE E' CAPITATO DI ATTRAVERSARE EVENTUALI FASI CRITICHE (RICOVERI OSPEDALIERI, ATTIVAZIONI DI SERVIZI, ETC.)?

☐ si

☐ no

16a. SE SI, E' SODDISFATTO DELL'ORIENTAMENTO E DEL SUPPORTO

☐ molto

☐ abbastanza ☐ poco

☐ molto poco

16b. AVREBBE VOLUTO ALTRO?

☐ si

☐ no

16c. SE SI, COSA AVREBBE VOLUTO?

HA ULTERIORI RICHIESTE O SUGGERIMENTI DA DARE?

Per ricevuta
Data e firma
