

REVISIONE GIUGNO 2021

**FONDAZIONE ISTITUTO C. VISMARA - G. DE
PETRI ONLUS SERVIZI ACCREDITATI DI
ASSISTENZA, CURA E RIABILITAZIONE VIA
VISMARA N. 10 26020 SAN BASSANO (CR)
Tel. 0374/373165 - fax
0374/381119
www.istitutovismara.it
e-mail: urp@istitutovismara.it**

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato S. Riccardo Pampuri



Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi non è solo una guida, è soprattutto un elemento Importante per la costruzione di un rapporto più immediato e aperto tra la Fondazione, la propria utenza e le loro famiglie; è un patto che si "sigla" tra erogatore e fruitore del servizio.

La Carta infatti:

- * informa sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e le tariffe vigenti,*
- * impegna il servizio a garantire l'erogazione di prestazioni a specifici livelli di qualità dichiarati nella Carta,*
- * individua i diritti e i doveri dell'utenza.*

In coda alla Carta trovate anche le informazioni necessarie per esprimere suggerimenti, reclami o apprezzamenti e le modalità della valutazione del servizio.

Questa componente consente alla Fondazione di ascoltare la propria utenza per meglio interagire e cercare di migliorare continuamente i propri servizi e prestazioni.

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta quindi per la Fondazione il primo strumento di avvio di un rapporto diretto e franco con la propria utenza, basato sulla definizione chiara di funzioni e responsabilità reciproche.

Il Direttore Generale della Fondazione

I SERVIZI DELLA FONDAZIONE

Il Centro Diurno Integrato (CDI) "San Riccardo" costituisce, dal 1997, un importante snodo della rete di servizi che la Fondazione "Istituto Vismara de Petri" ONLUS ha sviluppato negli anni per rispondere in modo sempre più mirato, attento e curato ai bisogni della sua utenza. Lo schema seguente aiuta ad orientarsi nei servizi geriatrici, clinico- diagnostici, riabilitativi e generali della Fondazione.

Per meglio conoscere l'intera rete d'offerta della Fondazione e soprattutto i nostri valori e principi fondanti e ispiratori, è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) la Carta dei Servizi della Fondazione.

CHE COS'È IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è un servizio semi-residenziale che accoglie, tutela e assiste le persone anziane parzialmente e totalmente non autosufficienti, a rischio di isolamento e perdita di autonomia.

Il CDI ha lo scopo di:

- favorire il mantenimento e, quando possibile, il recupero delle capacità psico-fisiche delle persone anziane fragili, migliorando la loro qualità di vita, favorendo la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;
- offrire un valido e concreto sostegno alle famiglie.

A CHI SI RIVOLGE IL CDI

Al Centro Diurno Integrato (CDI) possono accedere di norma le persone che hanno superato i 65 anni di età e che:

- necessitano di assistenza continua per problemi psicofisici, geriatrici e cognitivi,
- possono trarre vantaggio dal contatto con altre persone per parziale perdita di senso dell'orientamento temporale e/o spaziale, o per situazioni di isolamento ed emarginazione,
- hanno bisogno di aiuto per problemi motori,
- risultano di difficile gestione al domicilio da parte dei propri familiari.

AMMISSIONE/DIMISSIONI

AMMISSIONE: La richiesta di ammissione al Centro Diurno integrato (CDI) può essere fatta direttamente dall'interessato e dai suoi familiari o tramite il medico curante o i servizi sociali. Per accedere al CDI bisogna contattare:

l'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) della Fondazione

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)
Via Vismara, 10 - 26020 San Bassano (CR)
Dal LUNEDÌ al VENERDÌ 8.30 - 12.30
SABATO su appuntamento
TEL. 0374-373178/373165 - FAX 0374-381119
urp@istitutovismara.it

Dove si riceveranno:

- **Moduli per la domanda di ammissione** al CDI (che possono anche essere inviati ai richiedenti per posta elettronica o convenzionale e possono essere scaricati dal sito della Fondazione www.fondazionevismara.it),
- Informazioni e orientamento,
- Aiuto nella compilazione dei moduli.

È sempre possibile – fatte salve le situazioni emergenziali - visitare il Centro Diurno Integrato "San Riccardo Pampuri", previo accordo, negli orari in cui è aperto. Per

concordare la visita si prega di contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Al momento della **presentazione della domanda di ammissione** è necessario portare i seguenti **documenti della persona interessata** a frequentare il CDI:

- **Carta d'identità**
- **Codice Fiscale**
- **Tessera Sanitaria Regionale**, eventuale **esenzione** ticket
- **Domanda di ammissione** compilata dai familiari e completa delle schede allegate
- **Documentazione sanitaria** disponibile (esami, accertamenti ecc.)
- **Certificato medico** compilato dal medico curante su modello fornito dall'URP.

Una volta presentata la domanda, l'URP, la inoltra al medico del Centro Diurno Integrato per una prima valutazione sociosanitaria.

Nel momento in cui si verifica la disponibilità del posto, la persona e suoi familiari vengono contattati dall'equipe del CDI per concordare il giorno di valutazione/prova. In questa occasione è prevista – fatte salve situazioni emergenziali - la possibilità per un familiare di trascorrere con il proprio congiunto l'intera giornata (pranzo incluso). In seguito, una volta verificato il gradimento, si concorderà con l'utente e i familiare il momento dell'inserimento.

DIMISSIONI: In qualsiasi momento ospiti o familiari possono fare richiesta di dimissioni dal CDI. Anche l'equipe del Centro Diurno Integrato può disporre le dimissioni di un ospite, qualora le sue condizioni non consentano più una proficua permanenza presso il CDI. In caso di dimissioni il medico e la caposala del CDI si accordano con l'ospite, i suoi familiari e col Medico di Famiglia.

VARIAZIONE DELLE MODALITA' DI FRUIZIONE

Qualsiasi variazione in termini di orario o giorni di frequenza del C.D.I., del mezzo di trasporto prescelto ecc, **deve essere preventivamente concordata** con la caposala responsabile del C.D.I..

Qualora la persona anziana frequentante il C.D.I dovesse assentarsi per uno o più giorni, deve avvisare tempestivamente gli operatori del C.D.I.

Anche in caso di **assenze improvvise** (ad es. malori nel corso della notte) **la famiglia è pregata di contattare entro le 8.00 il centralino della Fondazione**, che avviserà gli autisti per tempo.

QUALORA LA PERSONA NON FREQUENTASSE E/O NON PAGASSE LA RETTA PER UN PERIODO SUPERIORE AD UN (1) MESE, LA FONDAZIONE PUÒ DISPORRE LA DIMISSIONE UNILATERALMENTE.

GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il nostro Centro Diurno Integrato è **aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.30**, con la possibilità di prolungare l'orario di chiusura in caso di necessità avvertendo per tempo la Coordinatrice.

Il Centro rimane chiuso nei giorni festivi; eventuali altre giornate di chiusura saranno comunicate tempestivamente.

I SERVIZI

Presso il nostro Centro Diurno Integrato (CDI) vengono erogati da personale qualificato, dipendente della Fondazione, i seguenti servizi:

- **Cura e igiene della persona**, garantito da personale specializzato in base alla vigente normativa regionale. In particolare, oltre all'igiene quotidiana, alla cura dell'aspetto (capelli, barba, ecc.) e dell'abbigliamento delle persone, viene offerta la possibilità del bagno assistito;

- **vitto;**
- attività di **animazione e riattivazione motoria;**
- servizio di **fisioterapia**, interventi di **terapia occupazionale** e **l'utilizzo della palestra della Fondazione;**
- servizio di assistenza infermieristica;
- **consulenza geriatrica** da parte del medico geriatra del CDI;
- servizio di consulenza fisiatrica da parte del medico fisiatra della Fondazione;
- servizio di **consulenza dietologica** e nutrizione clinica, da parte del medico dietologo della Fondazione (limitatamente ai pasti consumati presso il CDI);
- servizio di **trasporto** dell'utenza al CDI.
- È possibile inoltre eseguire **accertamenti radiologici e visite specialistiche** presso gli ambulatori della Fondazione **in regime di consulenza privata a pagamento.**

Una tabella con tutte le prestazioni diagnostiche, gli specialisti convenzionati con la Fondazione e le relative tariffe in vigore è consultabile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio è a pagamento e la tariffa viene fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. **Il servizio di trasporto** è garantito da mezzi attrezzati della Fondazione.

Le tariffe giornaliere, così come i costi di trasporto sono dettagliati nell'allegato alla presente pubblicazione, nel quale sono contenute altre informazioni utili per la fruizione del servizio. Gli utenti saranno tempestivamente informati di eventuali variazioni delle tariffe con comunicazione scritta a cura dell'Ufficio Segreteria della Fondazione.

La Fondazione garantisce ai propri utenti servizi di qualità erogati con particolare cura e attenzione alla centralità della persona e delle relazioni interpersonali. Qui di seguito presentiamo, per ciascuna area di qualità, i livelli che la Fondazione si impegna a garantire.

LA QUALITÀ



AMBIENTI

Il Centro Diurno Integrato è accreditato per ospitare 20 persone e dispone di:

- ampia zona di soggiorno/sala da pranzo;
- sala relax per il riposo;
- Guardiola/studio medico
- cucina
- Servizi igienici

- bagno attrezzato.
- I locali sono arredati in modo semplice, funzionale e familiare. La sala soggiorno è arredata con poltrone e la zona riposo è dotata di poltrone relax.

Televisione, lettore DVD e Hi-Fi sono a disposizione per l'intrattenimento delle persone che frequentano il CDI.

Nel CDI ci sono armadietti per gli indumenti personali degli ospiti.

Il CDI dispone di servizi igienici con l'attrezzatura per i bagni assistiti.

Particolare attenzione viene riservata alla pulizia e alla cura degli ambienti del CDI.

Gli ospiti del CDI possono inoltre usufruire del giardino e frequentare la Cappella della Fondazione, qualora lo desiderino.

Nel rispetto della normativa vigente (Art.51 Legge 3/2003) e della salute di tutti è vietato fumare nei locali del CDI.

VITTO

I menu sono stagionali e si ripetono ogni 6 settimane. Il menu settimanale propone un'ampia scelta; è, tuttavia, possibile richiedere variazioni per necessità particolare e/o per rispettare i gusti della persona anziana. Copia del menù è esposta presso il CDI.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

Colazione al momento dell'ingresso al CDI, per chi lo desidera,

The e bevande alle ore 10.00 circa

Pranzo dalle ore 12.00

Merenda alle ore 15.30.

SERVIZI SOCIO SANITARI

Tutti i servizi e le prestazioni socio-sanitarie-assistenziali erogate dal nostro CDI vengono prestate in modo personalizzato in base ai bisogni, alle predisposizioni, ai gusti, ai desideri e alle abitudini di ciascun ospite. Non esiste pertanto uno standard assistenziale prefissato, ma un progetto individuale per ciascun ospite (P.A.I.- Piano Assistenziale Individualizzato), elaborato e verificato nel tempo con la partecipazione di un familiare.

L'utente è seguito da un'équipe formata da:

- un coordinatore, responsabile del CDI,
- un'infermiera/caposala,
- un medico geriatra,
- ausiliari socio-assistenziali,
- animatore
- fisioterapista

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento.

Le diverse figure professionali dell'équipe sono presenti quotidianamente presso il CDI.

Il personale risponde ai requisiti numerici stabiliti dalla normativa regionale vigente e segue annualmente corsi di formazione finalizzati a garantire il costante aggiornamento professionale, il miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle relazioni interpersonali, come riscontrabile dal Piano di Formazione Annuale della Fondazione.

Su prescrizione del Medico di famiglia ed in accordo con i familiari vengono somministrati farmaci.

Il personale sanitario del CDI mantiene costanti e continui contatti con i Medici di Medicina Generale e con i familiari delle persone che frequentano il CDI, al fine di garantire la migliore continuità delle cure e dell'assistenza. Qualsiasi aggiornamento relativamente alle condizioni cliniche ed alle terapie dell'utente operate dal medico di medicina generale o da un medico specialista dovranno essere comunicate al personale del CDI.

SOCIALIZZAZIONE E VITA QUOTIDIANA

ARTICOLAZIONE DI UNA GIORNATA TIPO

8.00	Apertura del CDI
8.00-9.30	Arrivo, accoglienza
9.30-11.00	Attività programmate – Cura della persona 11.00-

12.00	Preparazione della tavola
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.30	Riposo
14.30-16.30	Attività programmate
17.00-17.30	Preparazione e ritorno a casa
17.30	Chiusura del CDI

Il nostro personale, di grande esperienza professionale e relazionale, attribuisce una centralità particolare ai rapporti interpersonali con gli ospiti ed i loro familiari a cui dedica particolare attenzione e cura, nel massimo rispetto di ciascuna individualità.

Ogni giorno sono garantite presso il CDI attività di animazione individuali e collettive, quali: animazione motoria; giardinaggio; visione di un Film; lettura del giornale, conversazione su tematiche sollecitate dagli utenti, commenti di articoli o libri, aggiornamento del ricettario del CDI; laboratorio di cucina; gioco a carte, tombola, cruciverba e, quando possibile, uscite in San Bassano o altri luoghi per acquisti personali, uscite al mercato, passeggiate in paese con sosta al bar. C'è la possibilità di partecipare ai "Centri di Interesse" che si svolgono presso i reparti e di prendere parte alle uscite ed ai momenti di festa organizzati dal servizio di animazione della Fondazione. Ogni giorno è proposta l'animazione motoria con una fisioterapista per il mantenimento delle capacità fisiche anche attraverso la stimolazione cognitiva.

Al fine di rendere sempre più precisa ed efficace la comunicazione tra il personale del CDI ed i familiari, ove se ne rilevi l'utilità, verrà fornito all'utente un quaderno da utilizzare come strumento per condividere informazioni, ma anche per presentare richieste, porre domande, esporre perplessità o dare avvisi di qualsiasi genere; è, inoltre, possibile utilizzare la posta elettronica del centro: cdi@istitutovismara.it.

I familiari possono contattare telefonicamente i propri congiunti in qualsiasi momento chiamando il numero del centralino della Fondazione e chiedendo del CDI: **0374-373165**.

COSA PORTARE CON SÈ

Per meglio consentire all'equipe di prendersi cura dell'ospite rispettando il più possibile la sua individualità, esigenze, gusti e abitudini, chiediamo di portare al Centro alcuni suoi indumenti e oggetti di uso quotidiano; anche questi sono piccoli segnali che aiutano a dare maggior continuità nella vita della persona che frequenta il CDI. Si ricorda pertanto all'ospite e alla sua famiglia di portare al CDI:

- i farmaci della terapia medica: una scatola intera di ogni medicina che deve essere assunta quotidianamente tra le 8.00 e le 17.30 ed i materiali per eventuali medicazioni;
- eventuali ausili per il cammino;
- una coperta (plaid) per il riposo pomeridiano;
- la busta da toilette, con spazzolino, dentifricio, pettine e ciò che l'ospite abitualmente usa;
- un cambio di abiti (per eventuali imprevisti);
- un cambio di indumenti intimi;
- nel caso in cui vengano utilizzati: un pacco di pannoloni o altri ausili per il controllo dell'incontinenza;
- materiale inerente gli hobbies e gli interessi della persona che frequenterà il Centro (ad esempio: il lavoro a maglia o a uncinetto, libri, riviste, ecc.).

Si suggerisce agli ospiti di non tenere con sé oggetti personali di valore o alte somme di denaro. **La Direzione non risponde di eventuali furti.**

GLI IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

Questi sono gli impegni di miglioramento:

- Incrementare le attività legate alla vita quotidiana
- Continuare nell'impegno di coinvolgimento dei familiari nella vita del CDI.
- Ampliare l'offerta di gite/uscite, dando loro maggior regolarità, al fine di incrementare ulteriormente il legame con il territorio, quando possibile.

LA TUTELA DEGLI UTENTI DEL CDI

Per consentire un costante miglioramento della qualità del servizio è necessario creare un utile scambio di idee e punti di vista tra gli utenti, i loro familiari, l'equipe del Centro Diurno Integrato e la Direzione della Fondazione. A tal fine, oltre alla possibilità, per utenti e familiari, di avere colloqui diretti e personali con la responsabile del CDI e la Direzione della Fondazione, sono stati predisposti appositi strumenti e modalità:

La valutazione annuale della qualità percepita

Una volta all'anno si chiede ai familiari degli ospiti di tutti i reparti e servizi della Fondazione di esprimere una propria valutazione in merito al livello di qualità del servizio ricevuto dai propri congiunti.

A fine anno viene consegnato e/o spedito a ciascuna famiglia un questionario di valutazione i cui risultati sono disponibili e consultabili presso l'URP. Gli esiti della valutazione, assieme ai suggerimenti e alle idee espressi dai parenti, sono per noi tutti una fonte e uno stimolo molto importante di miglioramento.

Il reclamo formale: modulo di segnalazione reclamo

Qualora si verificano situazioni e/o reclami da segnalare alla Fondazione, vi preghiamo di compilare il modulo disponibile presso l'URP e qui di seguito allegato e di imbucarlo nell'apposita cassetta o spedirlo.

Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Riceverete una risposta formale alla vostra segnalazione/reclamo entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

In relazione alla legge 675/96 del 31/12/96 riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" si informa che i dati forniti verranno usati esclusivamente al fine di permettere alla Fondazione l'invio di una risposta alla segnalazione o al reclamo.