

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO INTEGRATO

INDICE

1. Descrizione dell'ente gestore e Mission	2
1.1 Mission	2
1.2 Codice Etico	2
2. Descrizione del Centro Diurno Integrato	2
3. Obiettivi del Centro Diurno Integrato	3
4. Destinatari del servizio	3
5. Ammissione al Centro Diurno Integrato	3
5.1 Documenti necessari per l'ammissione	4
5.2 Contratto di ingresso	4
5.3 Criteri di gestione della lista d'attesa	4
5.4 Calendario e orari di apertura	4
5.5 Visite guidate nella struttura	4
6. Prestazioni offerte dal Centro Diurno Integrato	5
6.1 Professionisti che operano nel Centro Diurno Integrato	5
6.2 Il Piano di Assistenza Individualizzato	5
6.3 Modalità di riconoscimento degli operatori	6
6.4 La giornata tipo	6
6.5 Menù tipo	6
6.6 Gestione delle terapie farmacologiche e presidi per l'incontinenza	6
6.7 Malattie dell'ospite	7
6.8 Varie (abbigliamento, ecc.)	7
6.9 Trasporto	7
7. Rette e regolamentazione delle assenze	7
7.1 Ripartizione dei costi	7
7.2 Assenze	8
7.3 Servizi inclusi nella retta	8
7.4 Servizi esclusi dalla retta	8
8. Dimissioni	9
9. Gestione documentazione sanitaria e rispetto della privacy	9
10. Copertura assicurativa	10
11. Valutazione della qualità e soddisfazione di ospiti e familiari	10

ALLEGATI:

- A) Questionario di soddisfazione del servizio
B) Scheda di segnalazione reclami e/o suggerimenti

Numeri utili di San Donato Srl

Centro Diurno Integrato SanDonato	035/4185433
Coordinatrice Servizi Socio-Sanitari	035/4185447
Fax	035/4185439
Ufficio Pratiche Amministrative Sanitarie	035 4185456
E-mail del responsabile	coordserviziterritorio@sandonatosoc.it
Sito web	www.sandonatosoc.it
Direzione amministrativa	035/4185432



1. DESCRIZIONE DELL'ENTE GESTORE

San Donato S.r.l., fondata nel 2003, è una società unipersonale soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte del comune di Osio Sotto.

La sede è in via Cavour 6/a ad Osio Sotto ed è collocata all'interno del presidio socio – sanitario "SanDonato" in cui coabitano diversi servizi tra cui uffici dell'A.S.L. di Bergamo, servizi sociali comunali e studio associato dei medici di medicina generale.

San Donato S.r.l. gestisce direttamente i seguenti servizi:

- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata
- Casa di Cura per Riabilitazione Generale e Geriatrica e Riabilitazione Specialistica
- Ricoveri di sollievo e convalescenza
- Centro Diurno Integrato
- Consultorio Familiare
- Poliambulatorio Specialistico Privato

1.1 Mission

La Missione della "San Donato S.r.l.", dapprima prettamente sociale, si è potuta orientare anche verso obiettivi sanitari, con l'accreditamento da parte della Regione Lombardia di 11 posti letto di Riabilitazione, 6 nell'ambito specialistico e 5 nell'ambito generale e geriatrico.

I servizi offerti alla popolazione da San Donato srl, sono pertanto il Centro Diurno Integrato per n° 30 posti, l'Assistenza Domiciliare Integrata, il Consultorio Familiare e la Casa di Cura dotata di 11 posti letto di Riabilitazione Specialistica, Generale e Geriatrica e 12 ricoveri privati di sollievo e infine il Poliambulatorio Specialistico.

1.2 Codice Etico

La società San Donato s.r.l., in ottemperanza alle normative vigenti ha adottato un Codice Etico, documento che costituisce il "contratto sociale" tra la società e i suoi interlocutori esterni ed interni, definendo i principi chiamati a regolare i comportamenti della Società e di tutti i suoi dipendenti e collaboratori.

Al fine di diffonderne i contenuti e promuoverne gli obiettivi il Codice Etico viene distribuito in copia a tutti gli interlocutori di San Donato srl e affisso nelle bacheche di ogni Unità d'Offerta.

2. DESCRIZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato di Osio Sotto ha iniziato la sua attività nel 2003.

Si tratta di un servizio rivolto alle famiglie che hanno in carico un anziano e che si trovano in difficoltà a far fronte ai problemi assistenziali nella quotidianità.

Il Centro Diurno Integrato di San Donato srl, con una capacità ricettiva di 30 posti, vuole essere una risorsa capace di aiutare la famiglia a gestire l'anziano nel proprio ambiente familiare, evitando o rimandando il più possibile il ricovero in struttura protetta.



E' un luogo che offre opportunità e servizi alle persone anziane che sono parzialmente autosufficienti o che presentano alto rischio di perdita dell'autonomia. I servizi offerti sono integrati nel senso che rispondono in modo "integrale" al bisogno socio assistenziale e sanitario degli ospiti.

Il Centro Integrato è diurno ed è aperto da lunedì a venerdì dalle 7,30 alle 18,00 e il sabato dalle 7,30 alle 17,00.

3. OBIETTIVI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è una forma di assistenza semiresidenziale multidisciplinare finalizzata a:

- mantenere più a lungo possibile l'autonomia delle persone anziane, con interventi di supporto sanitario, socio/relazionale e riabilitativo attraverso la frequenza di minimo 3 giorni settimanali;
- garantire l'intensità e la continuità delle cure;
- offrire sostegno alle famiglie e fornire loro informazioni sulle risorse del territorio;
- mantenimento e, laddove possibile, recupero delle capacità funzionali residue attraverso il coinvolgimento mirato ad attività educativo/riabilitative.

4. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Integrato è rivolto a persone che hanno una parziale compromissione dei livelli di autonomia e, nello specifico:

- Persone anziane parzialmente compromesse di norma con età superiore ai 65 anni e che siano nella condizione di essere trasportate presso il Centro;
- Anziani affetti da pluripatologie degenerative croniche, incluse le demenze senza disturbi comportamentali gravi;
- Anziani con un mantenuto buon livello di autonomia ma soli, e quindi a rischio di emarginazione sociale e peggioramento delle condizioni cliniche;
- Anziani fragili.

5. AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Per essere ammessi alla frequenza del centro Diurno Integrato è necessario rivolgersi direttamente alla Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari o all'Infermiera e presentare la richiesta tramite apposito modulo.

Questo primo contatto è spesso prima occasione per conoscere il servizio.

A seguire, l'operatore che raccoglie la richiesta fissa con la famiglia la visita con il medico geriatra e un contestuale colloquio con il responsabile del servizio e l'infermiera.

Questi incontri sono necessari per valutare l'idoneità sanitaria alla frequenza del CDI, conoscere la famiglia, le potenzialità e le difficoltà nella gestione assistenziale dell'anziano e conoscere la persona anziana e il suo stile di vita.

Durante la visita medica e il colloquio gli operatori coinvolti avranno l'obiettivo di descrivere il funzionamento del Centro e fornire alla famiglia le informazioni utili per favorire una buona accoglienza.

5.1 Documenti necessari per l'ammissione

I Documenti necessari per l'ammissione al Centro Diurno sono:

- copia della carta d'identità dell'ospite
- copia del codice fiscale e tessera sanitaria
- tessera d'esenzione
- verbale di riconoscimento dell'invalidità civile
- scheda sanitaria provinciale compilata dal medico curante
- documentazione sanitaria pregressa
- autorizzazione al trattamento dei dati sensibili
- decreto di interdizione e decreto di nomina del tutore in caso di ospite interdetto
- decreto di nomina dell'amministrazione di sostegno nel caso in cui l'ospite avesse un amministratore di sostegno.

5.2 Contratto d'Ingresso

In occasione della visita medica e del colloquio di valutazione iniziale il responsabile del Centro consegna ai familiari il Contratto d'Ingresso così come richiesto dalla normativa vigente. In questo modo la famiglia potrà prendere visione dei contenuti e restituirlo firmato all'atto del primo accesso nel servizio da parte dell'anziano.

5.3 Criteri di gestione della lista d'attesa

L'eventuale lista d'attesa è definita tenuto conto delle seguenti condizioni ritenute prioritarie:

- ex utenti del CDI
- residenza, con priorità per i residenti nel comune di Osio Sotto
- condizioni cliniche
- gravità del carico assistenziale e fragilità della famiglia
- data di presentazione della domanda.

5.4 Calendario e orario di apertura

Il centro Diurno Integrato è aperto 52 settimane all'anno, comprese la maggior parte delle festività infrasettimanali (fatta eccezione per Pasquetta, Natale, S.Stefano, Ferragosto, 1 novembre e 1 gennaio). È aperto da lunedì e venerdì dalle 8,00 alle 18,00 e il sabato dalle 08,00 alle 17,00.

5.5 Visite guidate nella struttura

Su richiesta è possibile partecipare ad una visita guidata all'interno del Centro Diurno Integrato. La richiesta va presentata al Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari o all'infermiere del CDI.

6. PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO INTEGRATO

All'interno del Centro Diurno Integrato operano diversi professionisti che lavorano in modo multidisciplinare ed integrato.

L'obiettivo di questa modalità operativa è quella di realizzare una valutazione delle capacità e dei bisogni dell'anziano multidimensionale, che tenga quindi conto di potenzialità e difficoltà e che non limiti l'intervento alla sola sfera sanitaria ed assistenziale ma possa riconoscere anche dimensioni più ludiche, occupazionali e relazionali, tipiche della vita di ogni uomo.

6.1 Professionisti che operano nel Centro Diurno Integrato

- Medico Geriatra: effettua la visita di valutazione per l'ingresso e realizza visite periodiche di valutazione delle condizioni cliniche. Tiene i contatti con il medico curante laddove se ne ravvisi la necessità. E' responsabile ultimo delle registrazioni sul fascicolo socio sanitario di ogni singolo ospite. Non sostituisce il medico di famiglia. Ciò significa che in caso di malessere di varia natura ed entità i familiari dovranno rivolgersi al medico curante dell'ospite per visite, prescrizioni, consulti.
- Assistente Sociale – Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari: è responsabile diretto del buon funzionamento del Centro Diurno e della sua organizzazione.
- Infermiere: organizza e coordina le attività socio assistenziali, cura la preparazione delle terapie e la loro somministrazione, attua ogni intervento infermieristico necessario per il benessere della persona, cura le verifiche e l'aggiornamento dei PAI.
- Fisioterapista: realizza attività di fisioterapia di gruppo volta a mantenere le capacità funzionali residui ed evitare ulteriori regressioni.
- Educatrice professionale: mette in atto interventi personalizzati e di gruppo volti a mantenere e stimolare le capacità cognitive e relazionali degli ospiti.
- Operatore Socio Sanitario (OSS): rappresenta il cuore dell'assistenza in quanto è l'operatore dedito a soddisfare i bisogni primari di ogni singolo ospite.

All'interno del CDI inoltre prestano servizio diversi volontari che vengono coordinati dall'Educatore Professionale.

6.2 Il Piano di Assistenza Individualizzato

Ogni utente che accede al Centro Diurno Integrato viene assistito in modo integrato e, a suo favore, viene periodicamente definito un progetto che contiene gli interventi e le azioni messe in atto da ogni singolo operatore. Tale progetto viene definito Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il PAI viene di norma adottato entro il primo mese di frequenza e aggiornato con periodicità non superiore ai 6 mesi.

La famiglia è chiamata in prima persona alla definizione del PAI e alla sua presa visione.

6.3 Modalità di riconoscimento degli operatori

Ogni operatore del Centro Diurno Integrato è dotato di cartellino di riconoscimento con nominativo, qualifica e fotografia.

6.4 La giornata tipo

L'organizzazione della giornata così definita:

7,45 – 9,00	<ul style="list-style-type: none"> • arrivo degli ospiti al Centro Diurno • colazione • somministrazione terapie farmacologiche
9,00 – 12,00	<ul style="list-style-type: none"> • attività riabilitativa con il fisioterapista • attività riabilitativa in palestra • bagni assistiti programmati • tempo libero – TV, ecc
12,30 – 13,30	<ul style="list-style-type: none"> • pranzo
13,30 – 14,30	<ul style="list-style-type: none"> • riposo – relax
14,30 – 17,00	<ul style="list-style-type: none"> • merenda • bagni assistiti programmati • laboratori occupazionali • attività individuali e di gruppo a carattere educativo/relazionale
17,00 – 18,00	<ul style="list-style-type: none"> • preparazione ed uscita dal centro

6.5 Menù tipo

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene nel rispetto delle norme sanitarie vigenti. I pasti per gli ospiti del Centro Diurno Integrato vengono preparati e confezionati dal servizio cucina della RSA "Pia Olmo" dalla società Sodexo e portati al Centro Diurno Integrato dall'OSS del Centro. Ogni ospite ha la possibilità di scegliere il menù del giorno successivo.

6.6 Gestione delle terapie farmacologiche e presidi per l'incontinenza

Gli ospiti del centro Diurno Integrato rimangono in carico al proprio medico di curante il quale, prescriverà la terapia farmacologica per la cura dell'ospite che verrà somministrata dagli operatori del centro Diurno. I farmaci utilizzati sono personali e l'ospite deve portarli al momento dell'ingresso con la posologia e gli orari di assunzione. Ciò è relativo anche ai presidi per l'incontinenza (pannoloni, salviettine, ecc) che l'ospite deve portare presso il Centro Diurno Integrato all'inizio di ogni mese. Verrà comunicato alla famiglia, con qualche giorno di anticipo, l'esaurimento dei farmaci giacenti e la conseguente necessità di disporre la nuova fornitura per garantire la continuità della terapia.

6.7 Malattia dell'ospite

In caso di malattia di varia natura ed entità (anche ad es. influenza, febbre, diarrea) non è possibile accogliere l'ospite essendo, il Centro Diurno Integrato, un contesto comunitario.

Qualora il personale ravvisi segni e sintomi ascrivibili ad una situazione di malessere, contatterà il familiare che dovrà tempestivamente provvedere a riportare l'ospite a casa.

6.8 Varie (abbigliamento, ecc)

- Ogni ospite, all'ingresso, viene fornito di un contenitore personale nel quale dovranno essere inseriti i medicinali ed eventuali oggetti personali di uso quotidiano; le comunicazioni non urgenti dal Centro Diurno ai familiari o viceversa potranno essere inserite nel contenitore che dovrà essere sempre riportato a casa a fine giornata e riportato ad ogni accesso;
- E' opportuno lasciare al Centro un cambio biancheria e abiti completo, da utilizzarsi in caso di necessità;
- Gli operatori del Centro comunicheranno ai familiari il giorno settimanale fisso in cui verrà effettuato il bagno assistito. La mattina stessa dovrà quindi essere portato al Centro il necessario per il bagno (shampoo, doccia schiuma, crema corpo e cambio intimo);
- Si consiglia di lasciare presso il Centro Diurno un paio di ciabatte o pantofole da utilizzare.

6.9 Trasporto

Il servizio di trasporto viene garantito da un gruppo di volontari formati per la gestione di questo tipo di servizio e afferenti ad una associazione del territorio convenzionata con san Donato srl.

Il trasporto è un servizio gratuito e garantito per i residenti; per i non residenti il servizio non è compreso nella retta e la sua realizzazione va concordata con il responsabile del Centro Diurno Integrato dopo averne valutata la fattibilità.

7. RETTE e REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE

Il Centro Diurno Integrato è una delle Unità d'Offerta semiresidenziali previste e normate dal sistema socio sanitario regionale che prevede una compartecipazione dei costi da parte dell'ospite e/o della sua famiglia.

7.1 Ripartizione dei costi

La remunerazione complessiva spettante al Centro Diurno Integrato per la cura ed assistenza di un ospite è così ripartita:

- Contributo del fondo sanitario regionale di € 29,60 che corrisponde alla tariffa sanitaria attualmente in vigore per ogni giornata di frequenza al CDI. Viene corrisposta dalla Regione Lombardia, attraverso l'ASL, direttamente al Centro Diurno Integrato

- Retta sociale e alberghiera di € 28,50 che corrisponde alla retta di frequenza attualmente stabilita per ogni ospite frequentante. Le rette vengono definite con apposito provvedimento della Giunta del Comune di Osio Sotto, socio unico di San Donato s.r.l.

Sono in vigore disposizioni diversificate sul territorio rispetto alla possibilità di avere voucher comunali di abbattimento delle rette sociali.

Risulta quindi utile rivolgersi all'Assistente Sociale del proprio comune di residenza e presentare richiesta di voucher per la frequenza del Centro Diurno Integrato.

Al termine di ogni anno l'amministrazione rilascia alla famiglia la certificazione annuale delle rette ai fini fiscali.

7.1 Cauzione di iscrizione al CDI

All'atto di stipula del contratto d'ingresso volto ad attivare la frequenza presso il Centro Diurno Integrato viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale che verrà restituito al termine della frequenza.

7.2 Assenze

Le assenze per ferie, malattie, visite mediche e ricoveri ospedalieri devono essere comunicate entro le ore 18,00 del giorno prima, diversamente verrà addebitata la giornata intera.

Per le assenze per ricovero ospedaliero dal 1° al 15° giorno non verrà richiesto alcun pagamento della retta. Dal 16° giorno di assenza per ricovero ospedaliero è richiesto il pagamento del 50% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I.

Per le assenze dovute a malattia accertata è richiesto il pagamento del 50% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I.

Per le assenze dovute a ferie o altri motivi non legati alla condizione sanitaria dell'Ospite è richiesto il pagamento del 100% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I.

Per tutte le assenze:

In ogni caso di assenza la quota giornaliera è calcolata decurtando un contributo forfait, pari ad € 5,00, per la mancata consumazione dei pasti.

7.3 Servizi inclusi nella retta

- assistenza medica con visita geriatrica pre-ingresso con valutazione dell'autonomia e stesura del Piano Assistenziale Individuale; valutazione e visita periodica dell'utente (semestrale) e ogni qualvolta sia necessario.
- assistenza infermieristica quotidiana e somministrazione dei farmaci;
- assistenza diurna con personale qualificato;
- riabilitazione giornaliera come previsto dal PAI;

- percorso giornaliero educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti;
- colazione, pranzo e merenda (secondo disposizione medica diete personalizzate);

7.4 Servizi esclusi dalla retta

- servizio parrucchiere, estetista, podologo, ecc;
- trattamenti riabilitativi individuali aggiuntivi al PAI su richiesta dell'ospite e/o della famiglia;
- visite specialistiche effettuati da medici della struttura;
- presidi e ausili
- farmaci
- servizio di trasporto per i non residenti nel comune di Osio Sotto i cui costi sono così definiti:
trasporto per andata e ritorno € 50,00 mensile,
trasporto di solo andata € 25,00 mensile,
trasporto di solo ritorno € 25,00 mensile,

8. DIMISSIONI

Le dimissioni dal Centro Diurno Integrato possono avvenire per i seguenti motivi:

- Dimissioni volontarie: per scelta dell'ospite o della famiglia. Le dimissioni volontarie richieste dalla famiglia e dall'ospite devono essere presentate sul modello in dotazione al Centro Diurno Integrato o utilizzando un foglio di carta libera in cui vi sia specificato nome e cognome dell'ospite, nome, cognome, recapito telefonico e firma del familiare, la motivazione delle dimissioni e la decorrenza. Deve essere rispettato il preavviso di 7 giorni tra la comunicazione e l'effettiva cessazione della frequenza. Qualora ciò non venisse rispettato San Donato s.r.l. richiederà comunque il pagamento di tutti i giorni di frequenza computati nel preavviso. Non saranno prese in considerazione dimissioni comunicate in forma non scritta.
- Dimissioni disposte dal Centro Diurno Integrato per:
 - variate condizioni socio-sanitarie dell'ospite che determinano l'impossibilità di proseguire l'assistenza presso il Centro Diurno Integrato.
 - Gravi inadempienze o non rispetto delle regole di comportamento da parte dell'anziano e/o della sua famiglia.
 - Mancato pagamento della retta.

Qualora le dimissioni vengano disposte dalla struttura, salvo casi gravi di urgente incompatibilità sopraggiunta nella frequenza al CDI, la struttura deve informare la famiglia con comunicazione scritta, comprensiva delle motivazioni della dimissione e firmata dal Responsabile del Centro Diurno e dal Medico.

Anche in questo caso il preavviso è di 7 giorni.



SANDONATO

Si avrà la sospensione e dimissione automatica dal C.D.I. per assenze continuative superiori a 30 giorni di calendario.

9. GESTIONE DOCUMENTAZIONE SANITARIA E RISPETTO DELLA PRIVACY

La disciplina della tutela della riservatezza dell'individuo, in relazione al trattamento dei dati personali e sensibili, è garantita dall'osservanza della legge n° 196/2003.

Tutte le figure professionali sono tenute ad un comportamento etico e all'osservanza del codice deontologico nel rispetto della privacy dell'utente.

La "Cartella Sanitaria denominata FaSAS" è lo strumento di lavoro per l'intera équipe che si occupa della gestione del paziente al proprio domicilio e contiene tutti i documenti socio-sanitari relativi al progetto di cura del paziente. Questa documentazione è conservata in ambiente chiuso e accessibile solamente dagli operatori.

L'ospite che accede al servizio viene informato relativamente alle modalità di trattamento dei dati personali e sensibili attraverso apposita informativa e viene a lui richiesta la firma per autorizzazione al trattamento.

10. COPERTURA ASSICURATIVA

La San Donato Srl ha in corso idoneo contratto assicurativo per la Responsabilità Civile, a fronte di eventuali danni causati a pazienti ed a terzi nell'espletamento del servizio.

11. VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITÀ

Il paziente o i suoi familiari hanno la possibilità di inoltrare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni, o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- rivolgendosi al responsabile del servizio che, nel corso di un colloquio anche telefonico, raccoglierà la segnalazione e metterà in atto un percorso di approfondimento sulla lamentela / suggerimento espresso dalla famiglia;
- compilando la scheda di segnalazione reclami, apprezzamenti o suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi e inoltrandola nella casella di raccolta della soddisfazione. La segnalazione dovrà indicare il suggerimento o reclamo, nome e recapito del segnalante necessari per dare una risposta e la data. Le risposte alla segnalazione potranno essere discusse con il segnalante solo qualora la segnalazione sia stata firmata e saranno dovute entro 10 giorni dalla data di ricevimento;
- Compilazione del questionario di gradimento del servizio da compilarsi in forma anonima.