



Centro Diurno Integrato

Sereno di Paratico

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE	4
CODICE ETICO	4
CERTIFICAZIONE QUALITÀ	5
MISSION	5
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
Finalità	6
Caratteristiche del servizio	7
SERVIZI OFFERTI	7
Servizi alla persona e servizi alberghieri	7
Riabilitazione e fisioterapia	8
Assistenza infermieristica	8
Interventi di ricreazione, socializzazione e animazione	9
Trasporto	9
Rapporto con il volontariato e con il territorio	9
Servizio amministrativo	9
IL PERSONALE	10
Coordinatore	10
Medico	10
Fisioterapista	11
Infermiere responsabile	11
Educatore	11
A.s.a./o.s.s. (o.t.a.)	11
Ausiliario	11
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI	12
Modalità di ammissione	12
Modalità di dimissione	13
Tipologia di convenzionamento – retta	13

SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO	14
Dichiarazione delle spese deducibili	14
Polizze assicurative	14
Norme di salvaguardia	14
Trattamento dei dati personali	14
REGOLE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	15
Colloquio di inserimento, osservazione e perfezionamento del piano assistenziale individuale	15
Comunicazioni, informazioni, partecipazione e ascolto	16
Verifiche	16
NORME DI VITA COMUNITARIA	17
Oggetti personali	17
Medicinali	17
Telefonate	17
Assenze e dimissioni	17
STANDARD DI QUALITÀ	18
Standard di qualità generali	18
Standard di specifici	19
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE	21
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	21
Indicatori di qualità del servizio	21
NORMATIVE DI RIFERIMENTO	23
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	23
INFORMAZIONI-RIFERIMENTI DI CARATTERE GENERALE	26
REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	26

la COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE

Società Dolce tiene le persone per mano accompagnandole nei momenti più importanti e delicati della loro esistenza.

Nasce a Bologna nel 1988 ed è oggi una delle prime 10 cooperative sociali a livello nazionale che opera nell'ambito dei servizi alla persona <https://www.grupposocietadolce.it/la-storia/>

L'obiettivo era ed è tuttora quello di impegnarsi a creare una società più dolce, dove tutti possono trovare l'aiuto necessario. Al nobile intento si somma poi la possibilità di dare lavoro a professionisti che condividono il medesimo obiettivo e che si sono formati per conseguirlo in modo impeccabile.

Al centro del nostro sistema c'è per definizione la persona, con la quale vogliamo avviare un dialogo continuo e costruttivo da sviluppare nelle varie tappe del percorso insieme.

Nell'ambito specifico dei servizi rivolti alla terza età e ai bisogni delle persone adulte in condizione di fragilità, siamo impegnati da decenni a immaginare, sperimentare ed innovare azioni e progetti tramite lo sviluppo di una rete di servizi privati ed accreditati rivolti in forma diretta a queste fasce di popolazione nonché alle esigenze dei loro caregiver.

<https://www.youtube.com/watch?v=odqOmYwvFcU>

il CODICE ETICO

Il codice etico nasce per integrare e rafforzare il sistema valoriale di Società Dolce. Contiene principi e norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di stakeholder. Il codice etico di Società Dolce si applica a tutti i lavoratori, collaboratori, fornitori e a tutti i soggetti che si interfacciano a vario titolo con la Cooperativa a cui è richiesto di impegnarsi al rispetto dei valori in esso rappresentati.

È possibile consultare il codice etico in [grupposocietadolce.it](https://www.grupposocietadolce.it) – **responsabilità e qualità – codice etico.**

la CERTIFICAZIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 9001:2015

Rating di legalità *** con il maggior punteggio ricevuto dall'Autorità Garante della concorrenza e del mercato

UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale.

UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro.

la MISSION

La nostra Mission, è offrire la miglior qualità di vita garantendo la partecipazione attiva delle persone tramite interventi socio-assistenziali in un ambiente sociale e culturale integrato. Ogni azione, progetto, attività ed intervento vuole garantire, realizzare e tutelare i diritti conducendo il nostro lavoro attraverso i seguenti valori:

Centralità dei clienti - la soddisfazione delle persone e dei committenti è al centro dell'attività di Società Dolce, che è orientata all'efficacia, all'efficienza e alla produzione di valore nei servizi erogati.

Mutualità - scopo prioritario di Società Dolce volto a favorire le migliori condizioni economiche, professionali e sociali ai propri soci; garantire loro pari opportunità; favorire la loro partecipazione alle scelte.

Responsabilità Sociale - Società Dolce è una cooperativa che assume gli interventi fondamentali, lo spirito e la cultura dei principi di mutualità del movimento cooperativo, senza fini di speculazione privata. È composta da diversità che tentano di unirsi, flessibili al cambiamento e aperte al nuovo; da un insieme di desideri e di emozioni con una sensibilità comune; da individui che credono nel lavoro di gruppo, nella solidarietà e nella progettualità di ogni intervento; da individui che lavorano per la persona, per la famiglia e per la comunità che li circonda. Società Dolce vuole essere soggetto attivo e responsabile nei territori in cui lavora per contribuire alla promozione di un benessere comunitario in grado di coniugare sviluppo e solidarietà.

DESCRIZIONE del SERVIZIO

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è un servizio socio sanitario territoriale a carattere diurno rivolto ad anziani con diverso grado di non autosufficienza e/o adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche. È gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce che ha sede legale a Bologna in Via Cristina da Pizzano 5, a seguito di accreditamento ottenuto da Regione Lombardia. Il mantenimento dell'accREDITAMENTO è legato alla verifica sul mantenimento dei requisiti e delle condizioni individuate nel provvedimento di accreditamento e nel contratto di servizio. Questo dà al cittadino/utente la garanzia di un buon livello qualitativo delle prestazioni di cui usufruisce e promuove un processo di miglioramento continuo dei servizi accreditati.

FINALITÀ

Il Centro Diurno Integrato è un servizio semi-residenziale, a carattere territoriale, autorizzato al funzionamento e accreditato, finalizzato al mantenimento a domicilio di persone anziane in condizione di fragilità, di limitata autonomia o di non autosufficienza che non possono essere adeguatamente seguite durante la giornata, o che necessitano di trattamenti di riattivazione psico-funzionale o di un potenziamento della vita di relazione.

Il Centro Diurno Integrato è rivolto ad anziani, dai 65 anni con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.

Obiettivo del C.D.I. è quello di ospitare persone anziane che desiderano trascorrere una parte della giornata in una struttura che offre conforto e assistenza, senza essere allontanate completamente dal contesto familiare e dal proprio domicilio.

In relazione alle finalità proprie del Servizio vengono erogati:

- **ospitalità diurna;**
- **supporto nei bisogni socio assistenziali dell'utente;**
- **assistenza igienico – sanitaria;**
- **realizzazione di progetti individualizzati;**
- **attività di socializzazione;**
- **attività individualizzate, di piccolo o grande gruppo;**
- **accompagnamento a visite mediche, incontri con i tecnici del territorio;**
- **monitoraggio e cura dello stato psico-fisico sanitario.**

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La capacità ricettiva è definita dall'Autorizzazione al funzionamento rilasciata da Regione Lombardia. Il centro è quindi organizzato nel rispetto delle normative vigenti. Gli orari di apertura sono definiti nell'allegato alla presente Carta dei Servizi. Tutto il personale che opera nei Centri Diurni Integrati è in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa regionale vigente. Nome e qualifica degli operatori che lavorano direttamente con gli anziani sono stampati sulle divise o sui cartellini identificativi che obbligatoriamente indossano.

Società Dolce programma annualmente per tutto il personale operante nei Centri Diurni Integrati corsi di formazione di interesse specifico per professionalità e di interesse generale sulla gestione complessiva della persona non autosufficiente, per ampliarne le conoscenze, rinforzarne le abilità e migliorarne gli atteggiamenti e i comportamenti professionali. A tutti gli operatori viene garantito il monte ore minimo di formazione pro capite previsto dai requisiti dell'accreditamento, a cui si aggiunge la formazione obbligatoria sulla sicurezza prevista dalla L. 81/2008. I turni standard di presenza degli operatori sono affissi in luogo chiaramente visibile al pubblico, così come gli orari di presenza del coordinatore responsabile del servizio.

7

i SERVIZI OFFERTI

Per garantire un adeguato livello di benessere psico-fisico a tutti gli ospiti, il Centro Diurno integrato fornisce servizi e prestazioni così articolate:

SERVIZI ALLA PERSONA E SERVIZI ALBERGHIERI

Assistenza tutelare di base - È garantita dagli operatori addetti all'assistenza (ASA e OSS), che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, nel rispetto degli specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche. Gli operatori provvedono ai bisogni quotidiani della persona salvaguardandone tutti i possibili ambiti di autonomia, nel rispetto della sua dignità e del suo diritto alla riservatezza. Gli interventi si sviluppano sulla base del Progetto Individualizzato (PI) e del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato e regolarmente aggiornato dall'équipe multidisciplinare del servizio e condiviso con l'anziano e/o con i suoi caregiver. Le attività garantite sono: aiuto nell'igiene personale quotidiana; bagno settimanale, aiuto per una corretta deambulazione e mobilitazione tramite

interventi di gruppo e personalizzati; aiuto nell'uso degli ausili per la vita quotidiana; assistenza o supervisione per l'accesso e l'utilizzo dei servizi igienici; assistenza durante i pasti. L'intervento degli operatori è finalizzato al mantenimento e/o al recupero delle capacità funzionali che la persona ancora conserva.

Servizio di ristorazione - vengono serviti giornalmente la prima colazione, il pranzo e la merenda, secondo le preferenze espresse da ciascuno, salvo diversa prescrizione medica. Il menù offerto prevede più scelte giornaliere, varia ogni giorno e su base stagionale, è controllato e bilanciato da un dietista. Sono privilegiati, fin quanto possibile, i prodotti freschi e di produzione locale. È prevista la fornitura di diete speciali su prescrizione del Medico interno o del MMG. La produzione e la distribuzione dei pasti avvengono nel pieno rispetto delle procedure di controllo HACCP. Il menù giornaliero e settimanale è esposto in luogo visibile agli ospiti e ai loro familiari. In caso di bisogno gli Operatori Socio Sanitari (OSS) coadiuvano gli ospiti nell'assunzione dei pasti, sempre con l'attenzione di intervenire solo per quanto necessario, senza sostituirsi all'anziano e stimolandolo invece a fare il più possibile da solo. I pasti vengono preparati da un fornitore esterno qualificato e vengono consegnati caldi in contenitori termici che consentono di mantenere la temperatura a norma. Ogni fase del processo è garantita ai sensi della norma HACCP, norma che disciplina la preparazione, il trasporto e la conservazione dei cibi.

Igiene a sanificazione dei locali - si garantisce il mantenimento di un adeguato livello igienico della struttura attraverso la presenza e la realizzazione di uno specifico programma di pulizie quotidiano e periodico.

Guardaroba, lavanderia e stireria - il lavaggio della biancheria piana viene affidato a una ditta esterna.

RIABILITAZIONE E FISIOTERAPIA

La riabilitazione fisioterapica individualizzata e di gruppo mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Sono presenti figure professionali abilitate che, principalmente nell'apposita palestra, utilizzano strumenti e apparecchiature specifiche.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il personale infermieristico si occupa delle attività di monitoraggio terapeutico dell'ospite. Nello specifico, a seguito di prescrizione medica, controlla, prepara e somministra le terapie farmacologiche ed altri presidi necessari all'assistenza dell'ospite, supporta l'attività del Medico, coordina la sua attività con il personale ASA/OSS, e con le altre figure professionali presenti in CDI.

INTERVENTI DI RICREAZIONE, SOCIALIZZAZIONE e ANIMAZIONE

Allo scopo di stimolare le capacità degli ospiti e mantenere attive le loro competenze, rispettando e valorizzando le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali di ciascuno, il centro diurno assicura lo svolgimento di un programma annuale di attività ludico-ricreative, socio-riabilitative, occupazionali e di socializzazione. Sono previste anche attività di riattivazione cognitiva, che consistono in strategie e tecniche volte a ridurre l'impatto dei deficit cognitivi allenando l'uso della memoria, l'orientamento spazio-temporale e le capacità di apprendimento ancora conservate. Gli ambiti principali di intervento sono:

- **attività di animazione**
- **attività di ricreazione e di socializzazione**

TRASPORTO

Servizio di trasporto da e verso il domicilio

Il trasporto è garantito a tutti gli utenti che ne facciano richiesta, ha carattere collettivo ed è pianificato contemplando le necessità organizzative del Centro con le esigenze delle famiglie. Per tutti gli ambiti sopra descritti, eventuali esigenze particolari possono, in qualunque momento, venire segnalate allo staff di coordinamento.

RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO E CON IL TERRITORIO

Il Centro Diurno promuove l'utilizzo coordinato dell'attività di volontariato che si integra e mai si sostituisce a quella del personale del Centro. L'intenzione è quella di promuovere la l'integrazione al territorio, alla comunità di appartenenza (scuole di ogni ordine e grado, centri sociali, parrocchie e associazioni di volontariato) al fine di promuovere momenti di scambio che permettano agli anziani e ai propri caregiver di continuare a relazionarsi con il proprio contesto di vita.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa degli adempimenti amministrativi necessari all'espletamento degli oneri informativi, burocratici e rendicontativi previsti nei confronti della committenza pubblica e privata, nonché al quotidiano e regolare funzionamento del Servizio. Nello specifico, l'Impiegato Amministrativo assicura la fatturazione delle prestazioni, gli approvvigionamenti della Struttura (ordini e controllo consegne), le pratiche di chiusura mensili e trimestrali.

il PERSONALE

L'intero gruppo di lavoro è responsabile del funzionamento complessivo del servizio e del perseguimento degli obiettivi programmati, in rapporto al proprio ruolo e alla propria funzione. I turni di lavoro garantiscono il rapporto personale-utenti secondo gli standard regionali e le necessità personali degli utenti. Nel servizio, oltre alle figure di seguito descritte, possono essere presenti diverse professionalità che con presenza programmata intervengono sul bisogno specifico degli utenti: podologi, parrucchieri, i cui costi non sono compresi nella retta ma da considerarsi a carico dell'utenza che liquiderà direttamente il professionista. Il servizio può impiegare volontari, ragazzi/e in servizio civile volontario, con funzione integrativa e non sostitutiva del personale stabilmente impiegato previo un corretto inserimento, una adeguata formazione e la garanzia di una presenza operativamente assicurata. Le figure professionali previste per l'erogazione del servizio sono:

COORDINATORE

È la figura che coordina una specifica tipologia di servizi o un'Unità Operativa. Coadiuvato dal coordinatore responsabile nella gestione dei servizi a lui affidati.

Le attività svolte da questa figura professionale sono di natura tecnica, con implicazioni gestionali, consistenti nella gestione delle risorse umane, nella predisposizione di atti amministrativi e provvedimenti, nell'attività di supervisione e coordinamento generale dei servizi a lui affidati.

MEDICO

Il Medico Interno, è responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazione. Vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate.

Compiti:

- **verifica l'espletamento dei compiti di rilevanza assistenziale e sanitaria da parte dei vari addetti;**
- **predisporre e aggiorna i fascicoli sanitari (FaSAS);**
- **verifica la corretta compilazione della modulistica e del rispetto dei protocolli;**
- **supervisiona le attività a carattere sanitario a favore degli utenti in particolare per quelle di natura riabilitativa, infermieristica e socio-assistenziale;**
- **gestisce i rapporti con i Medici di Medicina Generale degli utenti;**

- **aggiorna i familiari circa le condizioni sanitarie degli ospiti;**
- **valida protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura in materia sanitaria e socio-sanitaria, e ne verifica la corretta applicazione.**

FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista si occupa della riabilitazione funzionale, cioè dell'insieme di interventi per il recupero/mantenimento delle facoltà fisico-motorie dell'utente. Effettua sia terapie individuali sia di gruppo.

INFERMIERE PROFESSIONALE

È responsabile dell'assistenza generale infermieristica. Garantisce la copertura degli interventi a carattere infermieristico a seconda di quanto programmato dal PAI. Prepara e somministra terapia secondo le prescrizioni del Medico/Specialista dell'utente. Il personale infermieristico si occupa delle attività di monitoraggio terapeutico dell'ospite. Nello specifico, a seguito di prescrizione medica, controlla, prepara e somministra le terapie farmacologiche ed altri presidi necessari all'assistenza dell'ospite, supporta l'attività del Medico, coordina la sua attività con il personale ASA/OSS, e con le altre figure professionali presenti in CDI.

11

EDUCATORE

È responsabile della programmazione e della realizzazione delle attività di ricreazione, socializzazione e animazione, dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo. Partecipa ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto.

A.S.A./O.S.S.

È responsabile della realizzazione del Piano Assistenziale degli utenti e si occupa dell'espletamento delle funzioni di base, delle attività ludico ricreative ed in generale delle attività assistenziali. L'attività assistenziale è garantita per l'intera giornata di apertura e prevede:

- **prendersi cura dei bisogni della persona assistita supportando ogni sua attività garantendo l'igiene personale e dell'ambiente circostante;**
- **collaborare attivamente con le equipe multidisciplinari per la realizzazione di un percorso individualizzato per segnalare i bisogni;**
- **rispondere in modo adeguato alle richieste dell'anziano e favorire il benessere fisico e psicologico.**

AUSILIARIO

È addetto alla pulizia ordinaria della struttura e al servizio lavanderia.

MODALITÀ di ACCESSO e DIMISSIONI

La richiesta di ammissione viene presentata in CDI e sarà inserita in lista d'attesa in base ai seguenti criteri:

- **CRITERIO TERRITORIALE** - la priorità di ingresso verrà riservata ai residenti nel Comune presso cui il centro diurno è collocato;
- **CONDIZIONI DI SALUTE;**
- **SITUAZIONE FAMILIARE;**
- **CONDIZIONE ABITATIVA;**
- **CONDIZIONI PARTICOLARI** - condizioni meritevoli di rilevazione da parte del Settore Servizi Sociali del Comune.

La modulistica per l'ammissione prevede:

- **Richiesta di inserimento;**
- **Relazione sanitaria (CIRS – Indice di Comorbidità);**
- **Relazione sociale.**

12

Per il ritiro della modulistica il richiedente può rivolgersi a:

- **Distretto Socio Sanitario di riferimento;**
- **Comune di residenza Ufficio Servizi Sociali;**
- **Ufficio Amministrativo del Centro Diurno Integrato.**

Per la compilazione della modulistica il richiedente dovrà rivolgersi a:

- **Medico di base per la compilazione della relazione sanitaria inerente lo stato di salute generale della persona;**
- **Assistente sociale del Comune di Residenza per la compilazione della richiesta di inserimento e della relazione sociale.**

MODALITÀ DI AMMISSIONE

Per ogni Utente vengono valutate tutte le informazioni disponibili sul caso in modo da ottimizzarne l'inserimento: anamnesi, scheda sanitaria, relazioni di precedenti interventi o servizi fruiti. Il Coordinamento procede insieme al Medico Interno alla valutazione delle caratteristiche dell'utente per il quale si è ipotizzato l'inserimento e le attività predisposte dal Servizio al fine di verificarne l'effettiva compatibilità.

All'atto dell'inserimento viene presentato dal Coordinatore il servizio, viene consegnata la Carta dei Servizi e tutta la documentazione necessaria all'in-

serimento (tra questi moduli privacy e contratto), vengono illustrate le modalità per presentare un reclamo, vengono illustrate nel dettaglio le caratteristiche e l'organizzazione del servizio e vengono forniti i recapiti e gli orari dei referenti. Per favorire un approccio positivo da parte dell'utente, l'inserimento nel servizio può avvenire in modo graduale in accordo con i familiari.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Così come per le domande di ammissione al Centro Diurno Integrato, le dimissioni e le sospensioni di servizio vengono gestite dal Coordinatore del servizio. Gli utenti/caregiver sono liberi di decidere in qualsiasi momento la rinuncia definitiva al posto presso il centro diurno integrato, dandone comunicazione al Coordinatore.

La dimissione dell'Ospite può essere determinata da:

- **decisione dell'Ospite o del suo familiare di riferimento;**
- **indicazione del Medico della struttura;**
- **provvedimento del Responsabile del servizio in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, sentiti i Servizi Sociali del Comune di residenza, per circostanze particolari;**
- **trasferimento ad altra Struttura.**

All'atto della dimissione saranno consegnati all'Ospite, al suo familiare di riferimento o gli aventi diritto:

- **lettera di dimissione, contenente una relazione sui principali problemi clinici e funzionali, sull'evoluzione della situazione durante la permanenza presso il CDI;**
- **lettera di dimissione e relativa relazione viene preparata dal medico interno anche per trasferimenti interni ad altri servizi o strutture;**
- **farmaci e presidi dell'utente;**
- **eventuali effetti personali e su richiesta la documentazione sanitaria personale.**

TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

La retta giornaliera sarà dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno della dimissione. La retta a carico dell'utente sarà fatturata mensilmente allo stesso o al suo caregiver, in via posticipata, entro il 10 del mese successivo a quello di competenza. In caso di successivi aumenti di retta nel corso della permanenza dell'anziano al centro è esclusa la revisione retroattiva delle quote di contribuzione.

Per il dettaglio delle tariffe applicate per la retta giornaliera e per il costo del servizio trasporti, se utilizzato, si rimanda allo specifico Allegato (Allegato Economico alla Carta Dei Servizi).

SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

Al momento dell'ammissione al Centro Diurno viene sottoscritto dall'Ente Gestore, dall'Utente o da un suo Familiare, o dall'Amministratore di Sostegno uno specifico Contratto per l'inserimento nel Centro Diurno, nel quale sono indicate le quote previste per le giornate di frequenza al Centro, per le assenze e, qualora la persona ne usufruisca, per il servizio di trasporto.

DICHIARAZIONE DELLE SPESE DEDUCIBILI

Società Dolce certifica annualmente la quota della retta relativa alle spese sostenute per l'assistenza specifica (personale addetto all'assistenza ed alle attività di sanitarie) per ottenere benefici fiscali a favore dell'utente e/o dai familiari tenuti al suo mantenimento, ai sensi della D.G.R. 273/2016 del 29/02/2016. E' pertanto possibile richiedere la dichiarazione delle spese assistenziali specifiche sostenute ai fini dello scarico nella Dichiarazione dei Redditi ai sensi della 477/99 e successive modifiche ed integrazioni.

POLIZZE ASSICURATIVE

Società Dolce ha stipulato, apposite Polizze assicurative di Responsabilità Civile Terzi (RCT) per danni a cose e a persone connessi all'attività svolta.

NORME DI SALVAGUARDIA

Durante la permanenza dell'anziano nel Centro, Società Dolce non risponde degli oggetti di valore e denaro conservati personalmente dagli anziani. Società Dolce non rimborsa lo smarrimento e la rottura di occhiali, protesi dentarie ed acustiche, salvo non sia dimostrata la responsabilità diretta e nominativa del personale di assistenza.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Società Dolce adempie a quanto previsto dal Regolamento Unione Europea n. 2016/679 del 04 maggio 2016 ("Regolamento generale sulla protezione dei dati") in merito alla tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. I dati degli Utenti dei Servizi sono individuati

come “dati personali” e sono pertanto soggetti alla disciplina di tutela definita a norma di Legge. L'Ente Committente conferisce al Gestore i dati personali relativi agli Utenti nel rispetto dei seguenti criteri operativi:

- **la comunicazione e lo scambio dei dati avviene unicamente in relazione allo sviluppo delle attività inerenti il Servizio;**
- **i dati comunicati sono resi in forma non eccedente rispetto all'utilizzo che di essi deve essere fatto.**

Il Coordinatore del Servizio è autorizzato al trattamento dati ai sensi legge vigente. Tutti gli Addetti che operano all'interno del Servizio sono tenuti alla riservatezza.

le REGOLE per l'EROGAZIONE del SERVIZIO

COLLOQUIO DI INSERIMENTO, OSSERVAZIONE E PERFEZIONAMENTO DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Coloro che nutrono interesse alla frequenza del centro diurno hanno la possibilità di effettuare una visita conoscitiva del servizio prima di prendere una decisione, previo accordo con il Coordinatore del centro. Segue poi, per ogni persona che richiede l'ammissione al servizio, un colloquio preliminare all'inserimento con il Coordinatore del centro diurno, per la reciproca conoscenza e per la formalizzazione delle procedure di ammissione.

Sulla base delle informazioni raccolte e degli accordi presi durante l'incontro di ammissione il Coordinatore predispone un piano di frequenza e inserisce l'anziano nella programmazione dei trasporti, se richiesti.

Durante il primo mese di inserimento all'ospite viene assegnato un Oss tutor, che effettua un monitoraggio continuo delle sue condizioni, preferenze, risposte all'ambiente e ne registra l'esito nel suo Diario Condiviso. Sulla base degli elementi raccolti dal tutor e da tutto il gruppo di lavoro nel periodo di osservazione, della durata di 15 gg, e in seguito alla valutazione della richiesta di intervento e all'analisi dei bisogni socio-assistenziali, si costruirà un primo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dell'anziano appropriato alle caratteristiche e ai bisogni del richiedente. Il progetto sarà concordato con l'interessato, la famiglia e/o l'amministratore di sostegno al fine di tracciare le linee operative per l'attività svolta dal gestore del Centro Diurno e terrà conto delle condizioni psicofisiche, attitudini e preferenze e rispetterà le credenze sociali, culturali e religiose della persona.

Il PAI viene verificato e aggiornato in sede collegiale multi professionale almeno ogni sei mesi, fatte salve improvvise significative modifiche delle condizioni dell'ospite. Anche le verifiche periodiche vengono condivise con l'anziano e/o il suo familiare e firmate per approvazione.

Il coordinatore del Centro assicura il contatto con l'Assistente Sociale responsabile del caso, qualora presente, per condividere le modalità e il progetto d'inserimento, nonché l'andamento dello stesso.

COMUNICAZIONI, INFORMAZIONI, PARTECIPAZIONE E ASCOLTO

La Famiglia/Caregiver è considerata una risorsa e pertanto dopo l'accesso al Centro l'équipe si impegna a garantire una relazione costante e la loro partecipazione alle attività assistenziali e ludico-ricreative.

Sono assicurate e comunicate tempestivamente tutte le informazioni di carattere straordinario riguardanti aspetti organizzativi.

I familiari possono richiedere e ricevere informazioni sui propri congiunti rivolgendosi al coordinatore. Il familiare viene informato dello stato di benessere del proprio congiunto e periodicamente chiamato a condividere il Progetto Assistenziale Individuale elaborato dall'équipe. Il Centro organizza inoltre periodicamente incontri collettivi di confronto tra l'équipe, gli utenti e i loro familiari. Il familiare può accedere al Centro Diurno durante gli orari di apertura accordandosi con gli Operatori e nel rispetto delle attività in corso. I familiari possono essere invitati in occasioni particolari – festività, ricorrenze, compleanni – o anche a pranzo, concordandolo preventivamente e, se disponibili, potranno partecipare attivamente ad alcune attività laboratoriali e ludiche proposte dal servizio. Sono assicurate e comunicate tempestivamente tutte le informazioni di carattere straordinario riguardanti aspetti organizzativi ed è molto gradita la presenza agli incontri di informazione/formazione per e con i Familiari che il Centro periodicamente.

VERIFICHE

Le verifiche del lavoro effettuato nei diversi ambiti si effettuano:

- **nella plenaria di servizio a cadenza settimanale;**
- **nell'équipe di coordinamento a cadenza mensile;**
- **tra coordinatore di struttura e coordinatore responsabile a cadenza trimestrale;**
- **verifiche con la committenza/caregiver al bisogno e annualmente.**

le **NORME** di VITA COMUNITARIA

OGGETTI PERSONALI

All'atto dell'ammissione, ogni ospite dovrà portare con sé un cambio di biancheria intima e di abiti oltre a una scorta di presidi per l'incontinenza qualora ne faccia uso. Il corredo in dotazione e gli oggetti personali di ciascun ospite saranno custoditi in un armadietto personale.

MEDICINALI

Qualora necessiti di supervisione e controllo per l'assunzione di qualche terapia nel corso della giornata, al momento dell'inserimento l'utente dovrà portare con sé i medicinali prescritti dal Medico di Medicina Generale, insieme con la prescrizione datata, firmata e timbrata dal Medico stesso, con scritti in modo chiaro e non equivocabile il nome del farmaco e la posologia esatta.

I farmaci dovranno essere consegnati in confezione integra e in preparazioni che non richiedano manipolazioni (es. compresse, capsule, bustine solubili monodose). Il Centro Diurno Integrato dispone di personale sanitario. Gli OSS non sono autorizzati a somministrare farmaci..

I medicinali saranno custoditi in contenitori personali contrassegnati dal nome dell'utente (che sarà riportato anche sulle singole confezioni) e riposti in un armadio chiuso a chiave, sotto la responsabilità diretta del coordinatore del servizio. Ad ogni variazione di terapia e almeno una volta l'anno la certificazione medica dovrà essere rinnovata.

TELEFONATE

Gli Ospiti possono ricevere telefonate durante la giornata. Si invitano i familiari a telefonare ai loro cari nelle ore centrali del mattino e del pomeriggio, evitando gli orari dei pasti e del riposo. Gli Ospiti dotati di telefono cellulare sono pregati di utilizzarlo nel rispetto della collettività e delle quiete degli altri Ospiti.

ASSENZE E DIMISSIONI

Ogni utente è tenuto ad avvisare entro le ore 8,00 del giorno stesso la propria assenza se usufruisce del trasporto; entro le 8,30 qualora non ne usufruisca.

STANDARD di QUALITÀ

Gli standard di qualità di un servizio sono determinati sia dai requisiti obbligatori stabiliti dalle normative nazionali e regionali che ciascun ente gestore è vincolato a rispettare (**standard di qualità generali**), sia da gli impegni di qualità che il singolo gestore autonomamente assume nei confronti dei propri clienti e dei quali fornirà annualmente gli esiti (**standard di qualità specifici**). Fanno parte di quest'ultima categoria anche i requisiti definiti dalla norma ISO 9001, a cui Società Dolce ha scelto di aderire, che definisce i requisiti minimi che il Sistema di Gestione per la Qualità di un'organizzazione deve dimostrare di soddisfare per garantire il livello di qualità di prodotto e servizio che dichiara di possedere con sé stessa e con il mercato. Oggi è lo standard internazionale più conosciuto.

STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

Impiego di procedure e protocolli - Il servizio impiega procedure che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e protocolli, che indicano nel dettaglio le istruzioni di lavoro che permettono agli operatori di erogare le attività agli utenti in modo omogeneo.

Controlli interni sull'efficienza ed efficacia della soddisfazione - (invio e analisi del questionario di soddisfazione e confronto telefonico a campione a cadenza semestrale); dei suggerimenti e reclami; della soddisfazione degli operatori; degli standard e indicatori di qualità).

Formazione continua del personale – viene garantita la Formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (L. 81/2008): pieno rispetto della normativa di settore nonché la Formazione continua del personale e aggiornamento professionale: rispetto dei parametri definiti dalla normativa sull'Accreditamento.

Comitato Etico di Società Dolce - (organismo indipendente e multidisciplinare che valuta e garantisce la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere delle persone: professionisti e fruitori delle attività)

Sistema informativo - Una corretta ed efficiente circolazione delle informazioni fra le diverse figure professionali è alla base del lavoro integrato, permette di uniformare gli interventi rivolti all'anziano e di aggiornare puntualmente il piano di cura al variare dei suoi bisogni. Società Dolce adotta sistemi informatici per conservare traccia di ogni prestazione erogata all'anziano e di ogni variazione al suo progetto assistenziale individualizzato.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati nell'infermeria, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari direzionali

HACCP - Ogni servizio ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e di sicurezza alimentare, così come previsto dal D. Lgs. 155/97. Tecnici abilitati provvedono ai controlli di legge con le cadenze previste dal Manuale HACCP del singolo servizio. Tutto il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalle normative in materia di igiene, prevenzione delle contaminazioni alimentari e prevenzione delle infezioni.

Attuazione delle norme relative alla sicurezza in caso di emergenza - Il centro diurno ottempera agli obblighi riguardanti la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura (D. Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni) predisponendo un Documento di Valutazione dei Rischi e un Piano di Evacuazione in Caso di Emergenza e/o di Incendio e curando il costante aggiornamento dei documenti sulla sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. In ciascun servizio è attiva una Squadra di Emergenza, in possesso dell'Attestazione rilasciata dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, i cui nominativi sono affissi in bacheca, ben visibili al pubblico. Tutti i percorsi che segnalano le vie di fuga sono ben visibili all'interno della struttura. Gli impianti sono a norma di legge e per ognuno di essi è attivo un contratto di manutenzione ordinaria e straordinaria. A tutti i lavoratori viene data l'informativa generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Con cadenza biennale, e al bisogno, tutto il personale viene sottoposto a visita medica di sorveglianza dal Medico Competente.

STANDARD SPECIFICI

Gli standard di qualità sono monitorati e valutati, per poi contemplare un'azione di analisi critica dei risultati e pianificazione di azioni di miglioramento.

Qualità dell'accesso – contraddistinta da:

a. Professionalità della presa in carico: la valutazione del bisogno viene effettuata da personale qualificato.

b. Tempestività nella risposta: l'erogazione delle prestazioni potrà avvenire entro 24-48 ore dalla presa in carico della richiesta.

Qualità della relazione – attraverso:

a. Attenzione alle persone e ai loro caregiver: l'intero staff impiegato nel servizio garantisce la cura all'ascolto e alla comunicazione rivolto all'anziano e al suo caregiver fornendo ogni ulteriore eventuale dettaglio in merito a qualsivoglia aspetto organizzativo inerente l'organizzazione e l'effettuazione delle attività del Centro.

b. Gestione dei reclami: in ogni momento gli utenti, i loro caregiver, gli operatori, possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami motivati per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme o dei regolamenti. Per i suggerimenti e i reclami c'è a disposizione degli utenti e dei loro caregiver un apposito modulo esposto in bacheca. La risposta scritta al reclamo sarà inviata entro quindici giorni dall'avvenuta segnalazione.

c. Informazione: in ogni Centro Diurno è presente una bacheca nella quale sono affissi e chiaramente leggibili gli orari di apertura al pubblico del servizio; l'organigramma; giorni e orari di presenza del coordinatore responsabile; i turni standard degli operatori; la programmazione settimanale delle attività di animazione; menù offerti e gli orari indicativi della somministrazione dei pasti, piantina leggibile della struttura con indicazione dei luoghi più importanti, modulo segnalazione reclami, avvisi di iniziative del territorio e di altro genere.

d. Celebrazione dei compleanni e delle ricorrenze: tutti i compleanni vengono celebrati, con una festa per tutti gli anziani nati nel mese in corso o secondo le modalità che l'anziano stesso e i suoi famigliari vorranno indicare. Sono previste almeno quattro feste l'anno in occasione delle principali ricorrenze religiose e civili.

Qualità organizzativa – garantita dalla:

a. Struttura di coordinamento: chiara definizione dei ruoli professionali coinvolti nell'organizzazione del servizio

b. Continuità nell'erogazione del servizio: adozione di procedure e protocolli condivisi per garantire l'uniformità delle prestazioni e la positiva gestione delle criticità

c. Sistema di Gestione: definito per progettare, gestire e garantire l'erogazione dei servizi in qualità e con l'attenzione volta costantemente al miglioramento continuo.

VALUTAZIONE del GRADO di SODDISFAZIONE

Ogni anno, entro il mese di marzo, viene somministrato il questionario di **rilevazione della qualità** percepita dagli utenti e dai loro caregiver. Il questionario, consegnato in busta chiusa, è anonimo. Gli esiti dell'indagine vengono restituiti nel corso di un'Assemblea con i familiari, con la presentazione del o dei progetti di miglioramento per le aree che non abbiano ottenuto un giudizio positivo. Anche in assenza di criticità evidenti, l'elaborazione dei questionari aiuta a mettere in evidenza margini di miglioramento del servizio.

AZIONI di MIGLIORAMENTO

Periodicamente potranno essere adottati progetti di miglioramento derivanti dall'utilizzo dei dati di analisi dei reclami e segnalazioni e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione, espressa dagli Utenti/Caregiver/Operatori. Società Dolce inoltre collabora a sperimentazioni, piani e progetti di monitoraggio e miglioramento della qualità assistenziale sanitaria e socio-sanitaria proposti da tavoli regionali e Distrettuali.

Il Servizio si impegna a:

- **redigere ed applicare i documenti previsti dalle normative regionali per l'accreditamento;**
- **garantire, per ogni servizio, la definizione annuale di azioni di miglioramento;**
- **garantire l'applicazione del sistema qualità in base alle vigenti normative UNI EN ISO 9001;**
- **mettere in rete i servizi, attraverso un lavoro di equipe che coinvolga tutti i coordinatori, in modo da favorire la comunicazione interna, la condivisione e lo scambio di idee, di esperienze ed innovazioni;**
- **innovare costantemente il processo di erogazione del servizio adeguandolo all'evoluzione dei bisogni degli utenti, così come il sistema di controllo e monitoraggio.**

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli standard di qualità definiti più sopra Società Dolce si propone di garantire il raggiungimento dei seguenti indicatori, che saranno rilevati annualmente e condivisi con gli anziani che frequentano i Centri Diurni e i loro familiari.

Garanzia	Indicatore	Risultato atteso
Il Centro Diurno dispone di spazi e attrezzature adeguate	Numero di lamentele sull'inadeguatezza degli spazi Soddisfazione rilevata per la qualità degli spazi del centro	n. 0 80%
Ogni utente è informato sulle regole di fruizione del servizio	Consegna carta dei servizi all'ammissione Colloquio di pre-inserimento	100% 100%
Il Centro organizza periodicamente incontri di informazione con i caregiver	Assemblee con utenti, operatori e caregiver	Almeno 1 all'anno
Elevate soddisfazione degli utenti e dei caregiver	Soddisfazione complessiva per la qualità del servizio	≥ 80%
Presenza dei PAI per ogni utente	N° PAI presenti/n° utenti inseriti	100%
Condivisione del PAI con l'anziano e/o il caregiver di riferimento	N° PAI condivisi sul totale dei PAI elaborati	100%
Revisione semestrale dei PAI	N° PAI revisionati su n° PAI di utenti inseriti da più di sei mesi	100%
Tutto il personale operante nel CD è formato, competente e in possesso della qualifica prevista dalla Normativa vigente	Presenza di operatori con qualifica	100%
Soddisfazione per il servizio di assistenza tutelare	% utenti soddisfatti (voto ≥ 3) rilevata con il questionario	≥ 80%
Soddisfazione per il servizio di animazione	% utenti soddisfatti (voto ≥ 3)	≥ 80%
N. reclami trattati nei tempi prestabiliti	n. reclami trattati/totale reclami	100%
N. suggerimenti accolti e resi attuabili	n. suggerimenti accolti/totale dei suggerimenti	100% di quelli attuabili

le **NORMATIVE** di RIFERIMENTO

Gli utenti ed i loro familiari hanno il diritto di avere le informazioni relative alle modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e possono accedere alla documentazione nei modi e termini previsti dalla normativa di legge.

- **norme regionali sull'accreditamento**
 - **parametri stabiliti sia a livello Regionale sia a livello Distrettuale**
-

la **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'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 psicofisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggior attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di anziani, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- **istituzioni responsabili di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, altri servizi alla persona sia pubblici sia 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 esse 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 “giustizia sociale”**, enunciato nell'Art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che limitano, 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 in una classe d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- **il principio di “solidarietà”**, enunciati nell'Art. 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 richiede 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 dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- **il principio di “salute”**, enunciato nell'Art. 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).

L'ANZIANO AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

La persona anziana ha il diritto di	La società e le istituzioni hanno il dovere di
Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua vita e non in funzione esclusivamente della sua età.
Conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	

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, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'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 la responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipende l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

le INFORMAZIONI-RIFERIMENTI di CARATTERE GENERALE

26

E-mail info@societadolce.it - telefono 051/6441211

REVISIONE della CARTA dei SERVIZI

La presente Carta dei servizi viene periodicamente revisionata. In calce sono riportati numero e anno di revisione.

Rev 4 - aprile 2024



CONTATTACI

Cooperativa Sociale Società Dolce

Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna

051 6441211 | info@societadolce.it

www.societadolce.it

