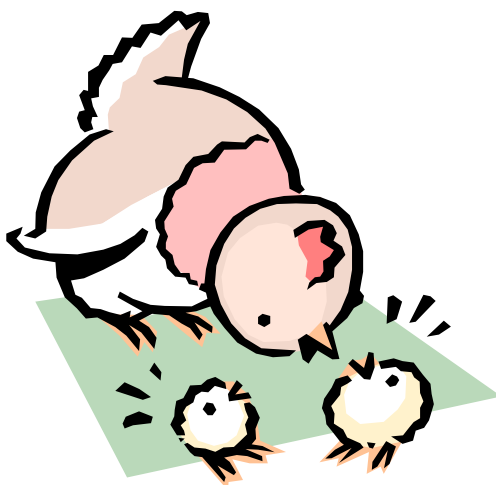




Comune di Cambiago
Città Metropolitana di Milano

Carta dei Servizi
Centro Diurno Integrato
“La Chioccia”



Per informazioni:
Ufficio Servizi Sociali
Via Indipendenza 1 20040 Cambiago
029508240-242
sociali@comune.cambiago.mi.it

CDI “La Chioccia”
Viale Brianza 17 20040 Cambiago
02/95349165-02/95327401
cambiago.cdi@gmail.com

INDICE

Presentazione	pag. 3
La struttura	pag. 4
• Gli spazi esterni	pag. 5
Come raggiungerci	pag. 5
I Servizi offerti	pag. 6
• Servizio socio-assistenziale	pag. 6
• Servizio Medico	pag. 6
• Servizio Infermieristico	pag. 7
• Servizio di Fisioterapia	pag. 7
• Servizio Animativo	pag. 8
• Servizi Generali	pag. 8
La giornata tipo dell'ospite	pag. 10
Frequenza ed orari C.D.I.	pag. 11
• Cosa comprende la retta	pag. 11
• Deposito cauzionale	pag. 12
L'organizzazione	pag. 12
• Le Risorse umane	pag. 12
• L'equipe assistenziale	pag. 12
• Modalità di Riconoscimento degli Operatori	pag. 13
• Modalità di accesso alla struttura	pag. 13
• Procedura di ammissione e di accoglienza	pag. 14
• Regole di convivenza	pag. 15
• Dimissioni dell'ospite	pag. 15
Tutela e partecipazione dell'ospite	pag. 16
• Sistema di qualità	pag. 16
• Meccanismo di tutela e verifica	pag. 16
• Modalità di presentazione del reclamo	pag. 16
• Urna per consigli	pag. 16
• Diritto alla riservatezza	pag. 17
Carta dei diritti della persona anziana	pag. 18
• La persona anziana al centro di diritti e di doveri	pag. 19
• La tutela dei diritti riconosciuti	pag. 20

PRESENTAZIONE

Il Centro Diurno Integrato "La Chioccia" nasce nell'ottobre 1998, in forma sperimentale, per volontà del Sindaco Mauri e dell'Amministrazione Comunale allora in carica.

Inizialmente si insedia in un'ala non utilizzata della scuola materna ed è proprio la contiguità dei due servizi ad ispirarne il nome: "La Chioccia".

Il numero crescente di richieste di inserimento presso il Centro, da un lato, e l'incremento della popolazione in età scolare dall'altro hanno, in seguito, determinato la necessità di edificare l'attuale struttura, finanziata dall'Amministrazione Comunale di Cambiago e con il contributo della Regione Lombardia. con una capacità ricettiva di 25 posti.

Il Centro è accreditato dalla Regione Lombardia con D.G.R. n. 7/14367 del 30 settembre 2003 per n. 25 posti.

Il servizio opera in regime diurno ed offre assistenza qualificata a persone anziane con compromissione del grado di autosufficienza che vivono sole o in famiglia al fine di:

- ❖ **tutelare il diritto dell'anziano a rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, contrastandone l'istituzionalizzazione ed il ricovero improprio;**
- ❖ **garantire nel contempo, alla persona anziana tutte le cure assistenziali e sanitarie necessarie al recupero ed al mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue anche in presenza di situazioni che, per intensità e continuità degli interventi necessari, sono divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare e familiare.**
- ❖ **Offrire ai familiari della persona non autosufficiente supporto e conforto nella gestione quotidiana delle molteplici problematiche assistenziali che la condizione di non autosufficienza porta con sé.**

Il Centro è aperto tutti i giorni feriali, dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.30 e si caratterizza per un'offerta differenziata in grado di rispondere alla complessità dei bisogni degli ospiti (siano essi sanitari, riabilitativi o relazionali), in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo d'invecchiamento come una fase della vita con una dimensione emotiva, psicologica ed affettiva propria e non necessariamente come evento "patologico".

La programmazione delle attività è finalizzata a contrastare il processo di deterioramento, a stimolare gli ospiti ad acquisire comportamenti favorevoli al benessere psico-fisico e a prevenire manifestazioni di disagio.

La conduzione delle attività stimola i partecipanti a preservare gli interessi precedentemente posseduti e ad acquisirne di ulteriori riscoprendo alcune potenzialità o capacità dimenticate favorendo così l'autostima.

Gli ospiti, con la collaborazione e il supporto degli operatori e dei volontari, partecipano direttamente e con la massima libertà alla preparazione delle attività ed alla gestione di alcuni momenti comunitari del Centro (caffè del buongiorno, rosario, tombolata, ecc.) in un clima familiare.

Per gli ospiti meno autonomi o con deterioramento cognitivo, sono previsti percorsi di sostegno che fanno ampio ricorso alla compagnia ed alla gestione individuale o a piccoli gruppi oltre che ad interventi animativi mirati.

Il Centro Diurno Integrato "La Chioccia" è autorizzato al funzionamento per n. 25 posti (e accreditato dalla Regione Lombardia).

Essere autorizzati al funzionamento significa da parte dell'Ente Gestore garantire il rispetto degli standard strutturali e gestionali fissati dalla normativa della Regione Lombardia.

Essere accreditati consente di godere dei finanziamenti concessi alle Strutture che erogano prestazioni socio-sanitarie.

L'ATS verifica, periodicamente, il rispetto della normativa vigente mediante i propri servizi ispettivi.

LA STRUTTURA

La progettazione dell'attuale struttura è stata guidata dalle più recenti acquisizioni scientifiche in materia, particolarmente in merito alle forme di demenza senile ed ai deficit cognitivi, funzionali e sensoriali ad essa collegati, con l'obiettivo di creare un ambiente protesico con valenza terapeutica.

E' ormai dimostrato infatti che per il paziente demente, l'ambiente sia a tutt'oggi uno dei pochi strumenti con reali potenzialità terapeutiche in grado di migliorarne la qualità della vita.

Sulla scorta di tali considerazioni, si è voluto progettare uno spazio architettonico che fosse significativamente in funzione dell'ospite che ne garantisse la massima libertà pur nel massimo controllo: un'architettura senza barriere fisiche e percettive, priva di ambiguità che incoraggiasse la routine quotidiana e l'indipendenza dell'ospite, massimizzandone le abilità funzionali.

La zona pranzo ed il soggiorno sono due ambienti spazialmente separati, ma senza significative interruzioni fisiche e visive, entrando a far parte di un unico spazio fruibile.

Tale soluzione permette al personale un controllo visivo diretto, all'ospite un aiuto nell'orientamento ed un senso di maggiore tranquillità data dall'acquisizione immediata dei due ambienti.

L'ampia vetrata ed i due lucernari assicurano un'ottima illuminazione naturale, valorizzando il rapporto con lo spazio esterno.

➤ GLI SPAZI ESTERNI:

Oltre l'ampia vetrata, in continuità con il soggiorno vi è infatti, il percorso protetto, immerso nel verde del giardino. Le uscite di sicurezza del salone si aprono su questo spazio.

Il percorso è ad anello chiuso così da condurre l'ospite al punto di partenza senza disorientamenti, offrendo libertà di movimento in un ambiente aperto ma al tempo stesso protetto.

Il percorso protetto rappresenta un luogo ideale per supportare il programma terapeutico di stimolazione sensoriale ma è anche luogo di relax.

COME RAGGIUNGERCI

Il Centro sorge nel Comune di Cambiagio (MI), sulla direttrice Milano - Bergamo, e dista poche centinaia di metri dall'uscita "Cavenago-Cambiagio" del casello autostradale - A4 Milano Venezia -

E' raggiungibile:

- da MILANO con la metropolitana M2 (linea verde) fermata Gessate e pullman ATM direzione Cambiagio;
- Autostrada A4 (MILANO-VENEZIA) Uscita Cambiagio/Cavenago



I SERVIZI OFFERTI

Il Centro Diurno Integrato offre i seguenti servizi:

- Servizio socio-assistenziale
- Servizio medico ed infermieristico
- Servizio di fisioterapia
- Servizio animativo

Servizi generali

- Ristorazione
- Servizio di Trasporto
- Servizio di Parrucchiera, Pedicure e Podologo
- Servizio di Pulizia
- Servizi Amministrativi

Servizio Socio-Assistenziale

L'assistenza di base alla persona viene assicurata dagli Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.).

Il personale A.S.A., operante presso il Centro, è in possesso della specifica qualificazione professionale regionale.

Le loro competenze integrate di tipo domestico, igienico-sanitario e sociale si basano sull'individuazione del bisogno e su un corretto rapporto con le persone ospiti e i loro familiari.

Il personale A.S.A. è l'operatore costantemente presente al Centro:

- assiste l'ospite in tutti i bisogni vitali quali l'igiene personale, l'aiuto nel vestirsi, la somministrazione dei pasti, la mobilizzazione, oltre ad essere un valido sostegno alla socializzazione, offrendo anzitutto attenzione e capacità di ascolto.
- È, altresì, compito dell'operatore A.S.A. individuare e segnalare situazioni di rischio, guasti o anomalie nella struttura o negli impianti.

Servizio Medico

Il medico del C.D.I. coordina le attività sanitarie del Centro, in costante raccordo con i medici di famiglia che rimangono titolari della cura degli ospiti da loro assistiti.

Compito del medico è favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone ospiti tenendo nella giusta considerazione oltre ai problemi sanitari anche quelli psicologici, funzionali e sociali, spesso non disgiunti dai primi, attraverso il coordinamento delle azioni e degli interventi nel campo medico - sanitario, igienico ambientale e socio - assistenziale.

Tra le funzioni del Medico del Centro vi sono la programmazione delle valutazioni bio-psico-sociali periodiche, l'aggiornamento della cartella sanitaria e del Piano Assistenziale Individualizzato nonché la promozione degli incontri d'èquipe con gli operatori del Centro Diurno Integrato.

Il personale medico svolge anche attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la direzione del Centro Diurno Integrato.

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente.

Servizio Infermieristico

L'infermiere professionale che opera presso la struttura, segue il decorso clinico di ogni ospite, relazionando al Responsabile medico sullo stato di salute degli anziani e attuando eventuali interventi sanitari previsti nel P.A.I. quali, ad esempio :

- Somministrazione dei farmaci come da prescrizione medica;
- Misurazione periodica di pressione, polso e peso corporeo e se necessario di altri parametri, come specificato nel P.A.I.;
- Medicazioni e trattamento piaghe da decubito;

Le sue funzioni, oltre che di carattere sanitario-assistenziale, sono anche di tipo organizzativo, come la cura di tutta la documentazione sanitaria, nonché di supporto a tutte le figure professionali che ruotano nell'assistenza alla persona

L'infermiere professionale del Centro, infatti, oltre alla specifica preparazione sanitaria deve offrire un valido sostegno all'ospite, con disponibilità all'ascolto, rispetto e attenzione a percepirne i bisogni e le situazioni familiari ma, anche far accettare ed eseguire le prescrizioni igienico-sanitarie con autorevolezza e fermezza in stretta collaborazione con il Responsabile Medico del Centro.

Servizio di Fisioterapia

Il servizio di Fisioterapia offre interventi specifici mirati alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie delle persone ospiti.

Per restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie, infatti, strategie diversificate mirate ad obiettivi limitati, ma ugualmente efficaci e necessari per migliorare la qualità di vita.

Il servizio è garantito da Terapisti della Riabilitazione che, sotto la direzione del Responsabile Medico, offrono non soltanto interventi di fisio-chinesi-terapia di tipo attivo e passivo ma anche di rieducazione neuromotoria.

I terapeuti, in base al tipo di utenza, effettuano inoltre attività di ginnastica di gruppo con finalità terapeutica e preventiva.

Il Terapista con il Responsabile Medico verifica periodicamente i programmi e le tipologie di intervento secondo gli obiettivi proposti per il singolo caso trattato o per il gruppo.

Il terapeuta svolge inoltre, attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base allo scopo di ottenere una migliore abilità motoria degli ospiti.

Servizio Animativo

Il Servizio di animazione riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per offrire stimoli e significato alla vita dell'anziano ed è punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale ed affettiva delle persone ospitate.

Si avvale di operatori qualificati che propongono stimoli, occasioni e iniziative affinché ciascun ospite possa essere protagonista del proprio tempo.

Le molteplici attività proposte si fondano sulla riscoperta delle abilità e delle passioni coltivate dagli ospiti (scheda autobiografica) per risvegliare interessi e curiosità e valorizzare le capacità residue.

Tra le varie attività proposte si ricordano i laboratori di maglia e cucito, découpage, cartonaggio, pittura, giardinaggio.

Si promuovono inoltre, momenti ricreativi - culturali e di animazione della "festa" che spesso vedono coinvolti anche i familiari.

Il personale di animazione ha il compito di coordinare e promuovere tutte le attività animative, coinvolgendo tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività di animazione.

Servizi Generali

Ai servizi alla persona, si affiancano tutti i servizi alberghieri e di carattere generale.

- **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione presso il Centro è gestito dalla ditta appaltatrice del Servizio di Refezione Scolastica: i pasti vengono preparati nella mensa scolastica comunale, il personale della ditta appaltatrice provvede, altresì, al loro confezionamento in monoporzione ed alla relativa consegna presso il C.D.I.

Il personale A.S.A. del Centro provvede alla distribuzione del pasto ed all'aiuto e assistenza nella somministrazione agli ospiti.

I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli ospiti e sono conformi alle direttive del Servizio di Vigilanza ATS. (vedi allegato)

- **Servizio di trasporto**

Per i residenti nel Comune di Cambiagio è garantito il servizio di trasporto, effettuato con il pulmino attrezzato per disabili.

Per i non residenti, il servizio di trasporto sarà a cura dei familiari o del proprio Comune di Residenza.

- **Servizi di Parrucchiere - Pedicure - Podologo**

Per coloro che ne abbiano necessità vengono effettuati, presso il Centro, su programmazione, servizi di pedicure, parrucchiera e podologo da parte di personale qualificato.

Le tariffe sono esposte e il costo è a carico dell'ospite.

- **Servizio di pulizia**

Il servizio di pulizia del Centro è affidato alla ditta appaltatrice del servizio per tutti gli edifici comunali e comprende interventi di:

1. pulizia e sanificazione continuativa ordinaria, compiuta una volta al giorno.
2. pulizia periodica di risanamento accurata e minuziosa

I lavori quotidiani sono eseguiti al di fuori degli orari di apertura del Centro, al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro ed evitare agli ospiti qualsiasi disagio.

- **Servizi Amministrativi e prestito ausili sanitari**

Presso l'ufficio amministrativo del Centro Diurno Integrato opera il Coordinatore.

Il coordinatore è a disposizione per le richieste di informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso alla struttura e sulla sua organizzazione, nonché per favorire la partecipazione dell'ospite al miglioramento della qualità del servizio.

Il personale dell'Ufficio Amministrativo gestisce il servizio di prestito ausili e presidi sanitari (carrozzine, etc...) in collaborazione con l'Associazione di volontariato A.R.V.A.

L'Ufficio servizi sociali del Comune di Cambiagio - Via Indipendenza n. 1 - provvede alla fatturazione della retta a carico degli ospiti.

Riceve i reclami, le segnalazioni di disservizi e coordina le relative verifiche e riscontri.

LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata tipo nel Centro Diurno Integrato "La Chioccia" è così articolata

- L'orario di ingresso inizia dalle ore 8.00
- Dalle ore 8.00 alle 9.30 viene servito il caffè nella sala delle attività;
- Dalle ore 9.30 alle ore 11.30 saranno praticati: i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro (bagno assistito, ...).
Gli ospiti verranno coinvolti in attività di animazione ed ergoterapiche anche con il supporto di volontari;
- Ore 11.30: preparazione per il pranzo;
- Ore 12.00: pranzo;
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.30 gli ospiti che lo desiderano possono riposare in poltrona;
- Per chi lo desidera si recita il rosario;
- Dalle ore 14.30 alle 17.00 gli ospiti possono partecipare alle attività di animazione con laboratori manuali, attività ludico motorie, musicali o ad momenti ricreativi come la tombola settimanale, aperta anche alla cittadinanza, giochi di società, ricorrenze e feste di compleanno.
- Le attività si concludono con il Thè pomeridiano ;
- Ore 17.00 uscita ospiti tempo medio
- Ore 18.30 cena
- Ore 19.30 chiusura del centro

Il presente schema è necessariamente esemplificativo.

Ogni ospite ha un proprio diario di impegni ed attività

FREQUENZA ED ORARI C.D.I.

Il Servizio C.D.I. si caratterizza per la sua flessibilità e modularità nella ricettività degli Ospiti.

La frequenza degli utenti si può quindi differenziare secondo le loro necessità, compatibilmente al buon funzionamento del Servizio.

MODULI DI FREQUENZA

MODULO "A": Frequenza giornaliera TEMPO MEDIO dalle ore 08.00 alle ore 17.00

MODULO "B": Frequenza giornaliera TEMPO PIENO dalle ore 08.00 alle ore 19.30

FREQUENZA AGGIUNTIVA: Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.30

Non sono ammessi altri moduli di frequenza.

Al momento della stipula del contratto di ingresso l'ospite deve scegliere il modulo di frequenza.

E' consentito il passaggio da un modulo all'altro previa richiesta scritta da presentare al Coordinatore del centro.

Il nuovo modulo di frequenza decorrerà dal 1° giorno del mese successivo alla data di presentazione della domanda con conseguente adeguamento della retta.

Cosa comprende la retta

La retta mensile di frequenza viene deliberata annualmente da parte dell'Amministrazione Comunale di Cambiagio - Ente Gestore del C.D.I.

La retta comprende i servizi socio-assistenziali, medico-infermieristici, riabilitativi animativi del Centro e di trasporto per gli ospiti residenti in Cambiagio.

Non comprende il servizio di trasporto per i non residenti.

Il servizio di parrucchiere, pedicure e podologo ha un tariffario esposto presso il Centro.

L'onere è a carico dell'ospite.

La tariffa è dovuta fino alle dimissioni ed anche in caso di assenza dal Centro.

Ogni anno viene rilasciata a ciascun ospite la dichiarazione ai fini fiscali delle spese sostenute per la frequenza al CDI nell'anno precedente.

Per l'importo delle rette si rimanda all'allegato.

- **Deposito cauzionale**

Per gli ospiti che verranno inseriti con decorrenza 01.01.2020 sarà richiesto al momento dell'ingresso un deposito cauzionale pari a un mese di frequenza. L'importo verrà utilizzato a compensazione di un mancato pagamento o reso dopo la dimissione dell'Ospite dalla struttura.

L'ORGANIZZAZIONE

1. Le Risorse umane

Il Centro Diurno Integrato la Chioccia è una moderna struttura socio-sanitaria il cui Ente gestore è il Comune di Cambiago.

La Direzione del servizio è in capo all' Area Servizi Sociali.

Il funzionamento del servizio C.D.I. richiede, complessivamente, un organico di circa 10 unità di personale, dipendente sia da ditte che da cooperative operanti nel settore, a cui l'Ente appalta l'erogazione dei servizi, nel rispetto degli standard gestionali definiti dalla Regione Lombardia.

La loro presenza umana e professionale costituisce l'asse portante delle prestazioni offerte dall'Ente.

Il buon funzionamento del Centro richiede, infatti, operatori che oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano - professionale, fondato :

- sulla stima ed il rispetto della privacy dell'ospite;
- sulla disponibilità all'accoglienza ed all'ascolto;
- su un intervento premuroso che favorisca e stimoli l'autonomia residua ed il recupero delle abilità fisiche e psichiche dell'ospite, nonché la riscoperta delle potenzialità latenti dell'ospite,
- Sulla collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura .

La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta, infatti, la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe.

➤ **L'équipe assistenziale**

L'équipe assistenziale multidisciplinare del Centro è formata dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile Medico
- Ausiliari Socio-Assistenziali
- Infermiere professionale
- Terapiste della Riabilitazione
- Animatore / Musicoterapista
- Responsabile del Centro - coordinatore

L'équipe definisce gli interventi assistenziali in favore di ogni ospite tramite l'elaborazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) costruiti sulla base di bisogni rilevati da ciascun ospite considerato nella sua complessità.

Il P.A.I. viene revisionato in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità del medico del C.D.I che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore.

➤ **Modalità di Riconoscimento degli Operatori**

Tutti gli operatori e i volontari sono dotati di cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica.

2. Modalità di accesso alla struttura

➤ **Servizio informazioni e modulistica**

L'ufficio Servizi Sociali del Comune di Cambiago, Via Indipendenza 1 - tel 02/9508242 ed il Coordinatore del Centro Diurno Integrato - Viale Brianza n. 17 - Tel. 02/95349165 e 02/95327401 sono a disposizione di tutti coloro che desiderino informazioni relative ai servizi offerti ed alle modalità di accesso al Centro, agli orari d'apertura, ai documenti ed alle procedure che consentono l'ingresso nel C.D.I.

Presso il CDI e l'Ufficio Servizi sociali è possibile ritirare la domanda di inserimento

Sul sito del Comune di Cambiago Web: www.comune.cambiago.mi.it è disponibile la Carta dei servizi e la domanda di inserimento.

E' possibile, previo appuntamento telefonico presso il CDI, effettuare visite della struttura da parte dei potenziali utenti e dei loro familiari durante le quali verranno illustrate le caratteristiche del servizio, le prestazioni offerte e fornite dettagliate indicazioni relative alle modalità di ingresso degli ospiti ed alla lista d'attesa.

Centro Diurno Integrato "La Chiocchia"

Tel. 02/95349165-02/95327401

Ufficio Servizi Sociali Comune di Cambiago

- Via Indipendenza n. 1 -

Tel. n. 02/9508242-240 fax n. 02/9508211

E-mail: sociali@comune.cambiago.mi.it Web: www.comune.cambiago.mi.it

➤ **Procedura di ammissione e accoglienza**

L'iscrizione al centro può essere fatta direttamente dall'interessato o da un suo familiare.

I moduli per l'iscrizione sono disponibili presso il CDI, l'Ufficio Servizi Sociali e sul sito web del Comune di Cambiago www.comune.cambiago.mi.it.

Gli stessi vanno consegnati debitamente compilati dagli interessati (richiesta di ammissione) e dal medico curante (informazioni sanitarie) presso l'ufficio servizi sociali del Comune.

L'Ammissione al Centro è subordinata alla valutazione psico-fisica da parte del Responsabile medico della struttura e alla visione della documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc.) nonché della prescrizione farmacologica del medico curante.

Il coordinatore del centro ed il medico valutano le domande e programmano gli inserimenti secondo la disponibilità di posti e con modalità mirate al buon adattamento dell'ospite.

Nella valutazione delle domande viene data priorità ai residenti del Comune di Cambiago. Si fa riferimento alla residenza dell'ospite.

Nel caso in cui al momento della richiesta non ci siano posti disponibili il richiedente verrà collocato in lista d'attesa e le ammissioni verranno definite con le seguenti modalità: luogo di residenza, data di presentazione della domanda e situazione socio-sanitaria.

In deroga ai criteri di cui sopra verrà data priorità ai residenti in carico al Servizio Sociale aventi una particolare fragilità come da relazione da redigersi dal Servizio Sociale Professionale.

La coordinatrice del centro provvederà a contattare l'ospite nel momento in cui si rendesse disponibile il posto

L'ingresso al Centro è vissuto come momento estremamente significativo: il personale di assistenza pone particolare attenzione affinché l'utente familiarizzi con la struttura, con gli operatori e con gli altri ospiti.

Dopo un'accurata visita il Responsabile Medico comunica al personale una lettura iniziale dei bisogni dell'ospite.

In seguito, tale lettura viene completata da un'indagine multidisciplinare (valutata in equipe) e sintetizzata nel PAI dell'ospite che risulterà essere quel documento d'identità (rinnovato semestralmente) col quale si programmano poi gli interventi personalizzati, in favore dell'ospite e in collaborazione con i famigliari, con i quali si condividerà il PAI.

3. Regole di Convivenza

Al fine di tutelare gli ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno il C. D. I. ha definito le seguenti regole di convivenza, oltre a quanto già specificato nel Regolamento del Servizio .

Il fumo

Non è consentito fumare se non all'esterno della struttura.

Orari destinati al riposo

Gli ospiti sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri ospiti nelle ore pomeridiane destinate al riposo, (13.30 / 14.30).

4. Dimissioni dell'ospite

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra il C.D.I. e l'ospite può essere a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

La disdetta comporta le dimissioni dell'ospite con un preavviso di almeno 15 giorni e la retta sarà dovuta indipendentemente dalla frequenza o meno in periodo di preavviso.

Le dimissioni dell'ospite potranno avvenire qualora si verificano una o più delle seguenti condizioni:

- Rinuncia della famiglia o del tutore inviata per iscritto da quest'ultimo al responsabile dell'Area Servizi Sociali del Comune di Cambiagio e, per conoscenza al coordinatore del CDI con preavviso di almeno 15 gg;
- In caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi 30 giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento
- Nel caso in cui l'evoluzione psico fisica dell'ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia più in grado di garantire
- Insorgenza di comportamenti e verificarsi di condizioni incompatibili con la vita comunitaria.
- Per allontanamento dell'ospite da parte della Direzione causa gravi motivi.

La Direzione può allontanare, anche senza preavviso l'ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE

➤ Sistema di qualità

Il Responsabile servizi sociali vigila affinché la Ditta appaltatrice del servizio provveda a monitorare la qualità dei servizi erogati, sulla base degli indicatori di qualità previsti nella proposta gestionale e dalla vigente normativa.

Sulla base di tale verifica periodica si valutano e propongono azioni di miglioramento atte ad eliminare eventuali situazioni critiche che potrebbero compromettere il livello qualitativo.

➤ Meccanismo di tutela e verifica

Il C.D.I. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conforme ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

- Ufficio preposto

Gli eventuali reclami devono essere presentati al Comune di Cambiago, Ufficio Servizi Sociali, Via Indipendenza n. 1 - Cambiago.

- Funzioni

Il Responsabile servizi sociali provvede a dare all'ospite o ad un suo familiare, immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, il servizio raccoglie informazioni in merito e si attiva per risolvere il disagio/disguido segnalato nel reclamo, coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. L'ospite o il familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo.

➤ Modalità di presentazione del reclamo

L'ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- Inviando lettera in carta semplice presso il Servizio Sociale del Comune di Cambiago Via Indipendenza 1 - Tel n. 02/9508242/240 - fax n. 02/9508211
- Tramite colloquio con il Responsabile servizi sociali.

Il reclamo può essere scritto su carta bianca o utilizzando apposita modulistica presente in struttura (vedi allegato)

I reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Urna per i consigli

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli ospiti viene istituita un'urna nella quale gli ospiti, i loro familiari, i volontari possono far pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o esporre le proprie considerazioni di qualsiasi natura. Le eventuali segnalazioni pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate dal Responsabile servizi sociali e dal Coordinatore del CDI con il personale della struttura.

➤ Diritto alla riservatezza

La riservatezza rappresenta uno dei valori fondamentali per l'ospite a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'ospite, dei suoi familiari o del personale addetto all'assistenza.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di una maggiore 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 persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-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 giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene 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 circoscrittibile in 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 della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di 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 persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità .
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché , in caso di assoluta impossibilità , le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

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 le 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 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.