L'Arcobaleno
Società Cooperativa Sociale Onlus

Comune di
Galbiate

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato
"LE QUERCE DI MAMRE"

Fotografie scattate dagli operatori della
Cooperativa Sociale L'Arcobaleno
"Contest Fotografico 2019"

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato - Galbiate

LE QUERCE DI MAMRE

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità d'accesso agli stessi e individua i principi fondamentali e le finalità dell'organizzazione alla base di tutti gli interventi, fissando degli obiettivi verso i quali sono indirizzate le scelte operative.

Questa CARTA DEI SERVIZI vuole costituire un punto di partenza suscettibile di integrazioni ed aggiornamenti futuri che potranno scaturire dall'esperienza della gestione concreta nonchè dai suggerimenti e dalle osservazioni di operatori, ospiti e familiari.

INDICE

1 Pagina 6

CHI SIAMO

2 Pagina 10

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO “LE QUERCE DI MAMRE”

3 Pagina 14

SERVIZI E PRESTAZIONI

4 Pagina 21

DIREZIONE E SISTEMA DI QUALITÁ

5 Pagina 22

INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

6 Pagina 29

NOTE PRATICHE

1. LA COOPERATIVA E I SUOI ORIENTAMENTI

La cooperativa sociale L'Arcobaleno nasce nel 1984. Nel corso degli anni '90 attraversa una profonda trasformazione, che la porta ad assumere, **dal 1999, l'identità odierna**, di cooperativa afferente alla Caritas Ambrosiana ed al suo sistema.

A venti anni dalla "nascita valoriale" del 1999 la Cooperativa ritrova e potenzia la propria propensione alla custodia delle fragilità umane e persegue strenuamente i valori di riferimento in tutti i suoi ambiti ed agiti.

Oltre che ai valori del movimento cooperativo quali la mutualità, la solidarietà, la democraticità, la centralità della persona e il legame con il territorio, L'Arcobaleno si ispira infatti ai valori riconducibili alla Dottrina Sociale della Chiesa e più in particolare allo spirito della lettera Pastorale "Farsi Prossimo" del Card. Carlo Maria Martini alla Diocesi di Milano. In essa ritroviamo il richiamo alla "pedagogia dei fatti" intesa come metodologia d'intervento per la promozione pastorale e culturale della carità.

In questa cornice valoriale, la cooperativa si propone di essere lo strumento più prossimo ai bisogni delle persone che abitano il territorio lecchese, in particolare di quelle che vivono condizioni di disagio e di fatica. Attraverso i propri servizi ed interventi, oltre che rispondere alle esigenze materiali delle persone, intende accompagnare le sofferenze che incontra all'interno di un orizzonte antropologico di speranza, realizzazione e condivisione, provando a mettere in campo risposte concrete, anche in relazione alle urgenze ed emergenze sociali.

L'Arcobaleno si propone inoltre l'obiettivo di essere soggetto di un welfare di comunità responsabile, sussidiario, partecipato, **innovativo e flessibile.**

ATTIVITÀ

La Cooperativa Sociale L'ARCOBALENO opera nelle seguenti aree d'intervento:

Area anziani

La cooperativa L'Arcobaleno è impegnata dal 2002 in attività rivolte a persone anziane. L'attenzione è concentrata sull'anziano come persona alla quale riconoscere un patrimonio culturale e di esperienza e di cui tutelare la dignità. Gli operatori dedicano una particolare cura anche agli altri soggetti coinvolti: la famiglia, da sostenere ed orientare, e la comunità che accoglie e prende in carico le persone anziane che vi appartengono.
La prima esperienza sviluppata è quella dei Centri Diurni Integrati (CDI), in seguito sono nati i Centri Polifunzionali (oltre al Centro Diurno offrono un servizio di residenzialità). Oltre al consolidamento delle strutture, nell'arco degli anni, si sono attivate progettualità ed interventi specifici su particolari tipologie di ospiti, si è sviluppata la domiciliarità con l'accreditamento del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, oltre ad attività consulenziali indirizzate ai comuni del territorio e ad altri soggetti interessati. L'area anziani è molto attiva nella progettazione di interventi innovativi e sperimentali, in collaborazione con enti locali e istituzioni del territorio.

Questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Centro Diurno Integrato Il Castello di Cesana Brianza
- Centro Diurno Integrato Le Querce di Mamre di Galbiate + Progetto Memo (Memorie in Movimento)
- Centro Polifunzionale Laser di Lecco (Centro Diurno Integrato e Alloggi protetti per anziani)
- Centro Diurno Integrato Corte Busca di Lomagna (Centro Diurno Integrato e Alloggi protetti per anziani)
- Centro Polifunzionale Maria Bambina di Bellusco
- Gestione del Polo Frassoni di Lecco per il consorzio Like Community
- Servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) con sede a Cesana Brianza
- Gestione del servizio SID (Servizi Integrati per la domiciliarità) del Comune di Lecco-Impresa Sociale Consorzio Girasole
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) del Comune di Galbiate Impresa Sociale Consorzio Girasole
- Gestione del Centro Polifunzionale Arnaldo Donadoni del Comune di Malgrate
- Spazio geriatrico privato

Area salute mentale e aids

L'area salute mentale nasce nel 1999 quando apre la comunità "Casa Sara" a Lecco. Nel corso del tempo la cooperativa si è occupata di diversi progetti nell'ambito della psichiatria con un lavoro integrato tra servizi e professionalità diverse, garantendo una risposta di qualità alle persone e al territorio.
L'area si occupa della gestione di servizi residenziali comunitari e di servizi residenziali leggeri in appartamento su tutto il territorio della Provincia oltre a servizi diurni e domiciliari. Dal 2016 l'Area Salute Mentale, a seguito dell'esperienza maturata nella cura delle persone adulte, ha investito nell'avvio della Comunità Terapeutica di Neuropsichiatria Kairos a Nibionno.

Questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Comunità protetta a media intensità assistenziale Casa del Lago di Garlate
- Comunità riabilitativa a media intensità riabilitativa Le Orme di Casatenovo
- Comunità protetta a bassa intensità assistenziale Casa Sara di Lecco
- Programmi di Residenzialità Leggera a Lecco, Casatenovo, Olginate, Calolziocorte, Cesana Brianza,Cernusco Lombardone e Merate
- Housing sociale a Lecco e Cesana Brianza
- Servizio Educativo Neuropsichiatria Infantile presso ASST di Lecco
- Comunità Terapeutica Residenziale per Adolescenti Kairos di Nibionno

L'area Aids della cooperativa è rappresentata dalla Comunità Don Isidoro Meschi aperta nel 1992 (opera segno di Caritas Ambrosiana) che opera in regime residenziale e diurno a favore delle persone con infezione da Hiv+/Aids.

Le attività si articolano in:
- Casa Alloggio Don Isidoro Meschi di Lecco
- Centro Diurno Don Isidoro Meschi di Lecco

Area sociale

La cooperativa ha raccolto in un'unica area organizzativa tutte le attività che nel corso degli anni ha sviluppato a favore degli adulti in difficoltà e delle famiglie. Si tratta di attività a carattere sociale, senza quindi interventi di tipo sanitario, e che lavorano per accompagnare le persone verso una integrazione nella comunità.
Attraverso l'apertura della Comunità Casa Abramo nel 1996 (opera segno di Caritas Ambrosiana) la cooperativa
ha accolto i bisogni di persone senza fissa dimora o provenienti dall'esperienza del carcere.
L'area sociale si è specializzata nell'accoglienza di donne e minori vittime di violenza e di persone straniere, con particolare attenzione al tema della protezione internazionale, sviluppando l'accoglienza diffusa sul territorio per una maggiore integrazione. Inoltre attraverso le competenze acquisite, l'area nell'ambito della coprogettazione del Comune di Lecco con Impresa Sociale Consorzio Girasole, ha preso in gestione il Servizio Famiglia e Territorio oltre al Servizio Cesea.

Questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Casa alloggio per uomini Casa Abramo di Lecco
- Centro di prima accoglienza Via dell'Isola per uomini di Lecco
- Gestione del Servizio Famiglia e Territorio del Comune di Lecco Impresa Sociale Consorzio Girasole
- Servizio socio-occupazionale Cesea del Comune di Lecco Impresa Sociale Consorzio Girasole
- Appartamenti di housing sociale (appartamenti a Lecco, Calolziocorte, Civate, Brivio, Robbiate, Molteno e Cassago)
- Casa Bakhita-Progetto Corridoi Umanitari con Caritas Ambrosiana a Lecco
- Rifugio notturno invernale Caritas
- Gestione Centri di Accoglienza Straordinaria per migranti (SIPROIMI)
- Gestione di progetti e di Appartamenti per l'accoglienza di donne vittime di violenza
- Gestione di progetti inerenti la giustizia, legalità e carcere
- Gestione di progetti e servizi inerenti il tema dell'abitare

2. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO "LE QUERCE DI MAMRE"

FINALITÁ

Il Centro Diurno Integrato (CDI) rappresenta una possibile risposta per l'anziano con riduzione parziale dell'autosufficienza che non può essere adeguatamente assistito a domicilio e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale. Il CDI "LE QUERCE DI MAMRE" di Via caduti di via Fani n° 12 a Galbiate (LC) è attivo dal 2004 ed ha una capacità ricettiva di 40 posti, di cui 25 accreditati. Gli ospiti potranno essere iscritti al CDI in regime di autorizzazione al funzionamento o di accreditamento.

Il servizio opera in regime diurno e si rivolge a persone anziane con compromissione del grado di autosufficienza, soli o abitualmente ospiti in famiglie che presentano difficoltà a garantire loro la necessaria assistenza per tutta la giornata, al fine di tutelare il diritto a rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, garantendo nel contempo le prestazioni socio-assistenziali e sanitarie necessarie.

Tale servizio ha la finalità generale di supportare e migliorare la qualità della vita dell'anziano evitando o ritardando l'istituzionalizzazione e supportando il nucleo familiare facendosi carico nelle ore diurne di situazioni che, per intensità o continuità degli interventi necessari, sono divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare.
Il Servizio si caratterizza per la flessibilità e la modularità nella ricettività degli Ospiti. La frequenza degli anziani si può quindi differenziare secondo le necessità, compatibilmente col buon funzionamento del servizio.

Il CDI si caratterizza per un'offerta di attività differenziate in grado di rispondere alla complessità dei bisogni.
La programmazione delle attività è finalizzata a contrastare il processo di deterioramento e stimolare gli ospiti ad acquisire comportamenti favorenti il benessere psico-fisico e la prevenzione di manifestazioni di disagio.
La conduzione delle attività tende a stimolare i partecipanti a preservare gli interessi precedentemente posseduti e ad acquisirne di ulteriori favorendo così l'autostima.

Gli anziani partecipano direttamente e con la massima libertà alla preparazione delle attività e collaborano alla gestione di alcuni momenti comunitari del CDI in un clima familiare.
Per gli ospiti meno autonomi o con deterioramento cognitivo, sono previsti percorsi di sostegno con compagnia e gestione individuale o a piccoli gruppi, oltre che interventi animativi mirati.
Particolare è quindi l'attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali e culturali dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento patologico.

Tutti gli operatori del CDI, oltre che sulle conoscenze di ordine tecnicoprofessionale, sono chiamati a fondare tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento consiste nello stimolo al mantenimento e al recupero delle abilità fisiche e psichiche e alla scoperta delle proprie potenzialità latenti.

Stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre programmi standard, ma cercando di soddisfare le richieste, per consentire una partecipazione attiva alla propria esistenza.

Procedere attraverso Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) per favorire una visione completa e personale di ogni singolo anziano senza adeguare in maniera rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.

Considerare il Centro Diurno Integrato come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale locale.

Operare attraverso un lavoro di équipe: la collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità di interagire correttamente e di partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare.

GIORNATA TIPO

- L'orario di ingresso è previsto dalle ore 8.30 alle 9.30;
- Fino alle ore 10.00 si procede all'accoglienza e vengono servite delle bevande nella sala polifunzionale;
- Dalle ore 10.00 alle ore 12.00 vengono eseguiti i trattamenti infermieristici e fisioterapici, le visite mediche e gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli ospiti vengono coinvolti nelle attività di animazione anche con il supporto di volontari e di giovani del servizio civile;
- Ore 12.00 pranzo;
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 gli ospiti che lo desiderano possono riposare nella sala dedicata;
- Dalle ore 14.00 alle 16.30 gli ospiti possono partecipare alle attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie o riabilitative proposte;

- La merenda viene distribuita alle 15.45 circa;
- L'orario di ritorno a casa è previsto dalle 16.00
- Il Centro chiude alle 17.00

L'EQUIPE ASSISTENZIALE DEL CDI

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

- Responsabile
- Medico
- ASA/OSS
- Infermiere
- Fisioterapista
- Educatore/Animatore
- Assistente Sociale

L'equipe assistenziale del CDI definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) costruiti sulla base dei bisogni di ciascun ospite considerato nella sua complessità.
Il PAI viene revisionato periodicamente in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.
L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità del medico del CDI che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore.
Il CDI può avvalersi della collaborazione di figure volontarie con un livello diverso di impegno ma stabile e continuativo nel tempo.

MODALITÁ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI DELLA STRUTTURA

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

3. SERVIZI E PRESTAZIONI

I servizi e le prestazioni erogate dal CDI "Le Querce di Mamre" in regime diurno si articolano in:

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

1. Assistenza di base e cura della persona
2. Assistenza infermieristica
3. Attività di fisioterapia
4. Assistenza medica
5. Animazione
6. Servizi amministrativi e di Segretariato Sociale
7. Servizio di ascolto, accompagnamento e orientamento ai servizi per i familiari
8. Ristorazione

SERVIZI AGGIUNTIVI NON COMPRESI NELLA RETTA

1. Barbiere/Parrucchiere/Estetista/Podologo

Altre attività

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

1. ASSISTENZA DI BASE

I servizi di assistenza e di cura alla persona erogati dal CDI consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

Viene garantito, qualora necessario, l'aiuto a provvedere ogni giorno all'igiene del corpo e alla doccia settimanale, su richiesta. Si provvede al cambio dei prodotti monouso per incontinenti secondo le singole esigenze.

Assistenza motoria

Il personale di assistenza aiuta l'ospite in tutti i movimenti necessari valorizzando l'autonomia residua.

Supporto agli interventi sanitari

L'operatore aiuta l'ospite ad assumere i farmaci secondo gli orari previsti.

Nutrizione
Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico e delle indicazioni del personale infermieristico, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'ospite stesso.

Supporto al servizio di animazione
Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione dell'ospite alle attività stesse.

Altre attività
Il personale di assistenza provvede inoltre:
- Alla sorveglianza degli ospiti, con particolare attenzione agli ospiti disorientati.
- Alla segnalazione immediata di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

2. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'infermiere che opera presso la struttura segue il decorso clinico di ogni ospite, relazionando al medico sullo stato di salute degli anziani e attuando eventuali interventi sanitari previsti nel PAI.

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti alla normativa vigente.

Più precisamente l'infermiere svolge le seguenti mansioni:
- Somministrazione dei farmaci come da prescrizione medica;
- Misurazione periodica di pressione, polso e peso corporeo e se necessario di altri parametri, come specificato nel PAI;
- Medicazioni, nei casi specifici su accordo con MMG;
- Aggiornamento delle cartelle infermieristiche individuali;
- Cura di tutta la documentazione sanitaria;
- Utilizzo di materiale monouso;
- Mantenimento dei rapporti con medico di medicina generale in collaborazione con medico dek centro;

- Controllo della corretta pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali e segnalazione al Responsabile di eventuali anomalie;
- Tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

3. ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA

Le prestazioni riabilitative comprendono l'insieme di interventi volti a mantenere l'autosufficienza o a migliorare il recupero funzionale in caso di disabilità di vario grado.

La riabilitazione assume, quindi, un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo, volto ad evitare o almeno limitare l'aggravamento motorio o la disabilità permanente. Per restituire un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita.

Pertanto il fisioterapista, sulla base delle necessità individuali stabilite nel PRI, effettua interventi di fisiochinesiterapia attiva e passiva, massoterapia, terapia occupazionale, ginnastica di gruppo, educazione neuro-motoria.

In particolare vengono svolti:
- Esercizi volti al miglioramento e al mantenimento della mobilità articolare;
- Esercizi volti a rinforzare la muscolatura;
- Esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;
- Esercizi volti a migliorare la coordinazione.

Il fisioterapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale operante nel CDI allo scopo di migliorare la postura e il movimento dei singoli anziani, garantendone la sicurezza.

4. ASSISTENZA MEDICA

Il medico del CDI coordina le attività sanitarie e la stesura dei PAI. Mantiene inoltre i contatti con i medici di medicina generale, che rimangono titolari della cura dei singoli ospiti. Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente.
Compiti del medico sono:

- Mantenere e stimolare i contatti col medico di medicina generale dei singoli ospiti, suggerendo eventuali interventi e recependo ogni modifica terapeutica;
- Programmare periodiche valutazioni psicofisiche di ciascun ospite;
- Provvedere alla stesura e all'aggiornamento delle cartelle sanitarie;
- Partecipare agli incontri di èquipe con gli altri operatori del CDI al fine di programmare e verificare i piani assistenziali individualizzati;
- Partecipare all'attuazione dei piani assistenziali individualizzati;
- Partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta;
- Proporre ed organizzare eventuali incontri di educazione sanitaria nell'ambito delle attività del cdi;
- Partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani predisposte dall'agenzia per la tutela della salute o da altre organizzazioni formative del territorio ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento.

5. ANIMAZIONE

Il servizio di animazione si pone i seguenti obiettivi:

- Favorire la fiducia ed il rispetto reciproco;
- Rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- Consentire all'anziano di riscoprire alcune potenzialità latenti;
- Stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;

- Aumentare la stimolazione percettivo/motoria;
- Creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani in modo da sollecitare ed intensificare la partecipazione alle attività collettive;
- Mantenere i contatti con le realtà esterne (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche,…);
- Promuovere le attività e l'organizzazione della struttura stessa, attraverso la programmazione di incontri su tematiche di interesse generale;
- Coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari e i familiari nelle attività di animazione;
- Realizzare un calendario di attività settimanali di facile lettura ed applicazione.
- Per raggiungere questi obiettivi il servizio di animazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:
- Prevedere interventi sia collettivi che individuali;
- Essere versatile ed elastico;
- Avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- Privilegiare interventi di animazione attiva;
- Favorire i contatti con le realtà esterne e il coinvolgimento dei familiari.

Le attività proposte potranno riguardare:
Attività artigianali (lavorazione carta, stoffa o altro materiale, pittura su carta o stoffa, creazione di piccoli oggetti, lavori di collage e découpage, lavori a maglia o a uncinetto, cucito, coltivazione, giardinaggio)

Attività Sociali/Culturali (lettura del giornale con commento, letture di brani con commento, ascolto di brani musicali, incontri con gruppi esterni - scuole, associazioni di volontariato anziani e non ecc.)

Attività Ludico/Ricreative (gioco delle carte – dama, giochi mnemonici, ginnastica dolce, feste, canto/ballo)

Laboratorio Autobiografico finalizzato ad offrire agli anziani, anche quelli con deficit psico-fisici, uno spazio di ascolto, di attenzione e di protagonismo, ad innalzare il livello di autostima individuale, a restituire ai partecipanti un'immagine di persone "competenti" almeno sulla loro vita, a migliorare i legami e le relazione tra anziani attraverso un'esperienza di relazione umana solidale.

Attività specifiche destinate ad ospiti con malattia di Alzheimer e demenze gravi (musicoterapia, arteterapia, laboratori di stimolazione multisensoriale…).

6. SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SEGRETARIATO SOCIALE

I servizi amministrativi vengono svolti da impiegati che provvedono alle esigenze di Fatturazione Attiva, Amministrazione del CDI ed alle verifiche di Budget afferenti alla Cooperativa Sociale L'Arcobaleno.
Il personale del CDI si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore degli ospiti.

7. SERVIZIO DI ASCOLTO, ACCOMPAGNAMENTO E ORIENTAMENTO AI SERVIZI PER FAMIGLIE

Questo servizio si rivolge alle famiglie e ai caregiver di anziani non autosufficienti con l'obiettivo di sostenerli nel complesso lavoro di cura, di informarli sulle caratteristiche e le conseguenze delle patologie che affliggono i loro cari, di prevenire situazioni di particolare stress o burn-out.
In particolare le famiglie possono usufruire di:

- informazioni e/o orientamento nell'utilizzo dei servizi per anziani;
- valutazione del bisogno, individuazione del percorso di cura più adeguato, accompagnamento;
- spazio di ascolto e di confronto in momenti di particolare fatica e stress emotivo;
- supporto nella gestione al domicilio dell'anziano non autosufficiente;
- momenti di incontro con altre famiglie per la condivisione e il confronto dei vissuti problematici.

Nello svolgimento di tali attività, l'Assistente Sociale potrà essere affiancata dalle altre figure professionali del Centro o della Cooperativa.

8. RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione, oltre alla merenda preparata nei locali adibiti a cucina, prevede la somministrazione del pranzo.
La fornitura dei pasti è gestita da una società esterna (il ménu-tipo settimanale è allegato alla presente Carta dei Servizi).
I ménu sono esposti in modo da essere ben visibili agli ospiti e sono conformi alle direttive del Servizio di Vigilanza ATS.

9. PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:
la pulizia continuativa ordinaria, compiuta una volta al giorno.

- la pulizia di risanamento (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale), consistente in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti e cose.
- la pulizia straordinaria, compiuta in caso di ristrutturazione di locali.

SERVIZI AGGIUNTIVI NON COMPRESI NELLA RETTA

Barbiere/Parrucchiere/Estetista
Agli ospiti, su richiesta, vengono garantite le prestazioni di barbiere, parrucchiere ed estetista a pagamento (si veda l'allegato alla carta).
Podologo
Agli ospiti vengono garantiti, in base al bisogno, interventi di podologia a pagamento.

I lavori quotidiani sono eseguiti senza interferire con le attività previste dai programmi di lavoro.
Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).
Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

4. DIREZIONE E SISTEMA DI QUALITÁ

DIREZIONE DELLA STRUTTURA

Il Responsabile del servizio si occupa di:
• Curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento degli obiettivi sia in termini di soddisfazione dell'ospite, che di rispetto del Budget Economico di gestione;
• Gestire gli orari di lavoro e controllare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonchè il rispetto delle normative vigenti;
• Gestire gli acquisti e controllare la qualità e quantità dei beni e dei servizi necessari alla gestione del centro;
• Curare il lavoro di promozione del servizio.

SISTEMA DI QUALITÀ

La Cooperativa "L'Arcobaleno" è in possesso della certificazione di qualità secondo le norme ISO 9001 per la gestione dei propri servizi.

La Direzione del Centro Diurno Integrato ha il compito di monitorare mensilmente la qualità dei servizi erogati, sulla base degli indicatori di qualità previsti dalla vigente normativa. Sulla base di tale verifica periodica esso propone azioni di miglioramento atte ad eliminare eventuali situazioni critiche che potrebbero compromettere il livello qualitativo. Viene inoltre prevista la distribuzione annuale agli anziani

ospiti del CDI e ai loro familiari di un questionario sulla soddisfazione riguardo ai servizi offerti, al fine di incontrare meglio i bisogni reali e verificare la qualità del servizio reso. Al termine della elaborazione dei dati, i famigliari vengono invitati ad un incontro in cui vi è la presentazione dei risultati dei questionari e la possibilità di esprimere liberamente osservazioni e suggerimenti.

Sempre annualmente viene somministrato agli enti invianti un questionario di soddisfazione sul servizio reso.
Infine viene proposto un questionario di valutazione sulla soddisfazione degli operatori per quanto riguarda l'organizzazione del servizio, la qualità del lavoro e la gestione dei rapporti.
E' compito del Responsabile del Servizio far pervenire al Responsabile Qualità i risultati dei questionari, affinché li elabori a sua volta e li sottoponga all'analisi della Direzione, in occasione delle attività di Riesame annuale, per l'adozione in particolare delle eventuali azioni di miglioramento.

5. INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare gli ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno il CDI ha definito alcune regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Le persone interessate possono presentare domanda di ammissione presso il Centro Diurno Integrato "LE QUERCE DI MAMRE" Via caduti di via Fani n° 12, Galbiate (LC)
Tel/Fax: 0341/241280

La richiesta di inserimento, verificata in prima istanza dal Responsabile del CDI, dovrà essere corredata dall'allegato "Scheda Sanitaria" le cui copie sono disponibili presso la struttura.

L'ammissione al CDI è subordinata inoltre a valutazione psico-fisica e visione della documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, visite specialistiche) da parte del medico della struttura.
Una volta stabilita l'idoneità all'ammissione, il Responsabile della struttura comunicherà la data d'ingresso ai familiari e al nuovo ospite.
Eventuali richieste superiori ai posti disponibili saranno inserite in lista d'attesa, secondo il regolamento allegato.

Il primo giorno di inserimento il Responsabile, in presenza dell'ospite, dei famigliari o di coloro che ne fanno le veci, redige tutta la documentazione necessaria all'iscrizione al centro (scheda sociale, contratto, documentazione per la privacy) e consegna la carta dei servizi. Qualsiasi modifica apportata in seguito alla stessa risulta indicata nel modulo apposito allegato che viene fatto firmare per presa visione.
Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di inserimento del nuovo ospite, in modo da facilitarne l'integrazione e la socializzazione con gli altri ospiti, pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, i servizi, gli ospiti e operatori, indicando allo stesso le semplici regole di vita del CDI.

Il medico esegue un'accurata visita del nuovo ospite, informa il responsabile, compila la cartella sanitaria e coordina l'équipe per la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato, evidenziando le esigenze e la tipologia di assistenza dell'anziano ed impartendo le eventuali istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale sulle terapie e le prestazioni specifiche di assistenza.
In presenza di diete particolari, inoltre, il medico fa in modo che il personale addetto recepisca le opportune disposizioni.

RETTE GIORNALIERE

Le rette di frequenza vengono deliberate annualmente da parte del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa L'Arcobaleno e sono descritte in un allegato della presente Carta dei Servizi.
Per l'anno in corso le tariffe relative alle fasce di frequenza sono le seguenti:

RETTE MENSILI	2 giorni alla settimana	3 giorni alla settimana	4 giorni alla settimana	5 giorni alla settimana
Mezza giornata - fino 14:00	€ 191,00	€ 285,00	€ 376,00	€ 463,00
Mezza giornata - fino 14:00 + 1 trasp	€ 217,00	€ 324,00	€ 428,00	€ 528,00
Mezza giornata - fino 14:00 + 1 trasp Extra	€ 225,00	€ 336,00	€ 444,00	€ 548,00
Giornata intera - fino 17:00	€ 234,00	€ 350,00	€ 463,00	€ 572,00
Giornata intera - fino 17:00 + 1 trasp	€ 260,00	€ 389,00	€ 515,00	€ 637,00
Giornata intera - fino 17:00 + 1 trasp Extra	€ 268,00	€ 401,00	€ 531,00	€ 657,00
Giornata intera - fino 17:00 + 2 trasp	€ 286,00	€ 428,00	€ 567,00	€ 702,00
Giornata intera - fino 17:00 + 2 trasp Extra	€ 302,00	€ 452,00	€ 599,00	€ 742,00

Nel caso in cui vengano richieste giornate e tempi aggiuntivi di frequenza del centro, le presenze verranno singolarmente fatturate in aggiunta alla retta base prescelta secondo il seguente prospetto:

GIORNATE E SERVIZI AGGIUNTIVI	
Mezza giornata - fino 14:00	€ 22,00
Giornata intera - fino 17:00	€ 27,00
Da mezza giornata a giornata intera (14:00 - 17:00)	€ 5,00
Trasporto (andato o ritorno)	€ 3,00
Trasporto Extra (andato o ritorno)	€ 4,00
Doccia assistita (al bisogno)	€ 10,00
* Doccia assistita 1 volta settimana (costo mensile)	€ 30,00

Per ulteriori informazioni e specificazioni si vedano gli allegati Regolamento e Tariffe.

Detrazioni fiscali

Viene rilasciata dall'ufficio amministrativo della cooperativa la certificazione ai fini fiscali per la detrazione delle spese sanitarie entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per ogni ospite, a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli ospiti secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016. 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.

Custodia dei beni

Non è prevista la custodia di beni personali e/o denaro che l'Ospite detiene e si declina ogni responsabilità in caso di smarrimento e furto. Si suggerisce pertanto di non affidare alla custodia del centro oggetti di valore. Nella necessità di consegnare presso il centro oggetti di proprietà per il periodo di permanenza degli ospiti, il centro si assume la responsabilità della custodia dei soli beni consegnati nelle mani dell'operatore referente.
Si declina ogni responsabilità relativamente a protesi dentarie, protesi acustiche e di altro tipo e ausili personali degli ospiti del centro.

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.

Dimissioni

Il rapporto giuridico che si instaura tra il CDI e l'ospite può essere a tempo determinato oppure a tempo indeterminato salvo disdetta tra le parti e inizia con l'accettazione della richiesta dell'ospite o figura di riferimento da parte della direzione del CDI.
Il Contraente/utente avrà facoltà di recedere il contratto in qualsiasi momento, previo inoltro di formale comunicazione scritta, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo disponibile in struttura, della propria determinazione alla società.

La disdetta deve avvenire con preavviso di almeno 7 giorni. Al termine dei quali avverrà la dimissione dell'utente.
In caso di decesso dell'utente, lo stesso si considera dimesso a far data dal decesso.

La società ha la facoltà di recedere il contratto nei seguenti casi:

- mancato pagamento del corrispettivo, in tutto o in parte per due mensilità anche non consecutive;
- qualora le condizioni psico-fisiche dell'utente o il suo comportamento o quello dei suoi famigliari, parenti o aventi causa dovessero rendere inidoneo e/o inopportuno e/o sconveniente la prosecuzione delle erogazioni delle prestazioni secondo quanto stabilito dall'insindacabile giudizio della Direzione.

Al momento delle dimissione viene rilasciata una relazione che comprende la sintesi della progettualità messa in atto e gli aspetti sanitari e assistenziali da tenere in considerazione per favorire la continuità assistenziale presso eventuale altra struttura e/o a domicilio.

Per ulteriori informazioni e specificazioni si vedano gli allegati Regolamento e Tariffe.

Richiesta di informazioni

L'ospite o i suoi familiari possono rivolgersi direttamente al CDI per ricevere informazioni relative ai servizi offerti, agli orari di apertura, ai documenti e alle procedure che consentono l'ingresso nel CDI, ed eventualmente ritirare la modulistica relativa.

Accesso agli atti sanitari

Gli ospiti e i loro tutori o amministratori di sostegno possono richiedere copia della documentazione sanitaria prodotta dal centro nel periodo di presa in carico. La documentazione viene conservata dalla cooperativa per 10 anni. E' necessario inviare una richiesta scritta al Legale Rappresentante della cooperativa che può essere consegnata al Responsabile del Centro. La cooperativa, entro 30 giorni dalla richiesta, rilascerà copia degli atti richiesti consegnando un modulo che dovrà essere sottoscritto dal richiedente in qualità di ricevuta formale. Il rilascio degli atti è a titolo gratuito.

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 e i loro familiari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate dalla direzione del CDI.

Reclami

Il CDI garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità 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.

L'ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- Inviando lettera in carta semplice presso la direzione del

CDI, Via Filanda, 12 - 23900 Lecco
- Tramite colloquio con il Responsabile del CDI.
- Tramite la compilazione dell'apposito modulo allegato da consegnare al Responsabile.

La Direzione provvede a dare all'ospite o a un suo familiare risposta entro trenta giorni per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, la Direzione raccoglie informazioni in merito e si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. L'ospite o il familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo.

Visite guidate

É possibile la visita guidata della struttura da parte di utenti potenziali e familiari previo accordo telefonico col responsabile del CDI.

6. NOTE PRATICHE

COME RAGGIUNGERE IL CDI

In auto

Da **Milano**: SS 36 – uscita "Galbiate", seguire le indicazioni per Galbiate Centro.
Da **Como**: SS Como – Lecco, direzione Lecco fino a Civate, seguire le indicazioni per Galbiate.
Da **Lecco**: SS Lecco – Milano, direzione Milano fino a Pescate, seguire le indicazioni per Galbiate.

Con i mezzi pubblici

Stazione FS Lecco – Autobus per Galbiate

FREQUENZA ED ORARI

Il Servizio del CDI si caratterizza per la flessibilità e modularità nella ricettività.
Il CDI è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 17.00.

È possibile la frequenza:

- A tempo pieno
- A tempo parziale (secondo le necessità individuali, compatibilmente con la disponibilità di posti e le esigenze del servizio)

SERVIZIO TRASPORTI

È disponibile su richiesta un servizio di trasporto, da e per il CDI, a pagamento. Le tariffe sono indicate sul regolamento allegato alla presente Carta dei Servizi.

ALLEGATI:
Scheda sanitaria
Regolamento, tariffe, contratto e modulo privacy
Modulo reclami/suggerimenti
Regolamento lista d'attesa
Questionario soddisfazione famiglie
Listino prezzi parrucchiere/pedicure/estetista
Corredo bagno ospite
Menù tipo
Regolamento voucher sociale, se previsto
Modulo modifiche carta dei servizi

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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 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 sanitario-assistenziali, scuole, 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 della 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'art.3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando fi 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 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 a 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 tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha diritto:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione stessa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- Di 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 qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistiche o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- 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 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 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 e 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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 servizio 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 tutele (UTP) 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. E' 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.

Centro Diurno Integrato – " LE QUERCE DI MAMRE"

Via Caduti di via Fani n° 12, Galbiate (LC)
Da lunedì a venerdì
Orario: 8.30 – 15.00
Tel / Fax 0341.241280

L'Arcobaleno
Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Mascari, 1 – Lecco
Dal lunedì al venerdì
Orario 9.00 – 17.00
Tel. 0341-350838
Fax 0341-351318
info@larcobaleno.coop
larcobaleno.coop