



**Rembrandt**  
COOPERATIVA SOCIALE

## CARTA DEI SERVIZI

**DOC 004**

AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c  
AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

# CENTRO DIURNO INTEGRATO PREZIOSISSIMO SANGUE

# CARTA DEI SERVIZI



<b>1. Presentazione</b>	<b>3</b>
<b>2. Ente Gestore</b>	<b>3</b>
<b>3. Principi fondamentali dell'attività</b>	<b>4</b>
<b>4. Tutela dei diritti dell'ospite</b>	<b>4</b>
4.1 Sicurezza	4
4.2 Privacy	4
4.3 Informazione e consenso informato	4
4.4 Segnalazioni e reclami	4
4.5 Gestione qualità	5
4.6 Orari di visita e colloqui	5
<b>5. Obiettivi del servizio</b>	<b>5</b>
<b>6. Destinatari del servizio</b>	<b>5</b>
<b>7. Dove siamo e come raggiungerci</b>	<b>5</b>
<b>8. Criteri e modalità di accesso</b>	<b>6</b>
8.1 Domanda Unica di Inserimento	6
8.2 Visita pre-ammissione	6
8.3 Liste di attesa	6
<b>9. Prestazioni erogate</b>	<b>7</b>
<b>10. Il percorso dell'ospite</b>	<b>7</b>
10.1 Accoglienza	7
10.2 Presa in carico	7
10.3 Dimissione dell'utente	8
<b>11. Giornata tipo</b>	<b>8</b>
<b>12. Segnaletica</b>	<b>8</b>
<b>13. Orario di funzionamento</b>	<b>8</b>
<b>14. L'Équipe professionale</b>	<b>9</b>
14.1 Servizio medico	9
14.2 Servizio infermieristico	9
14.3 Servizio di coordinamento	9
14.4 Servizio tutelare	10
14.5 Servizio di riabilitazione	11

 <b>Rembrandt</b> <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

<b>14.6</b>	<b>Servizio educativo-animativo</b>	<b>11</b>
<b>14.7</b>	<b>Servizio pulizia ambiente e sanificazione</b>	<b>11</b>
<b>14.8</b>	<b>Servizi amministrativi</b>	<b>11</b>
<b>14.9</b>	<b>Assistenza spirituale</b>	<b>11</b>
<b>15.</b>	<b>Formazione</b>	<b>11</b>
<b>16.</b>	<b>Presidi sanitari, ausili, farmaci</b>	<b>12</b>
<b>17.</b>	<b>Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS)</b>	<b>12</b>
<b>18.</b>	<b>Altri documenti</b>	<b>12</b>
<b>19.</b>	<b>Servizi alberghieri</b>	<b>12</b>
<b>19.1</b>	<b>Ristorazione</b>	<b>12</b>
<b>19.2</b>	<b>Giornali e media</b>	<b>12</b>
<b>20.</b>	<b>Retta di frequenza</b>	<b>12</b>
<b>21.</b>	<b>Obiettivi di qualità</b>	<b>14</b>
<b>22.</b>	<b>Allegati</b>	<b>14</b>

## 1. Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore,

abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi del C.D.I. PREZIOSISSIMO SANGUE di via Raiberti 17, Monza.

La invitiamo a leggerla attentamente per conoscerci meglio e per avere una visione globale dei nostri servizi.

È il nostro patto di qualità che ci permette di condividere con tutti gli Utenti gli obiettivi che intendiamo raggiungere, e di promuovere le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il nostro lavoro sempre più adeguato al bisogno di accoglienza e cura della persona assistita e della sua famiglia.

Il C.D.I. prevede, infatti, lo sviluppo di un progetto assistenziale personalizzato, fondato sulla collaborazione attiva dell'ospite e dei familiari.

Riteniamo infatti che una corretta informazione sia lo strumento fondamentale di una cura efficace e partecipata.

La Carta dei Servizi consente un controllo effettivo sui servizi erogati; è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, anche in funzione degli obiettivi di qualità che orientano le nostre scelte.

Lei, insieme ai suoi familiari, svolgerà quindi in ogni momento un ruolo determinante per l'intera équipe assistenziale.

La invitiamo quindi a sostenere il nostro progetto e permetterci di migliorarlo continuamente con un contributo di consigli e segnalazioni.

Non ci faccia mai mancare il suo attento supporto e contributo, anche in caso di eventuali disservizi.

La invitiamo quindi a utilizzare il modulo segnalazioni e la scheda per la rilevazione del livello di soddisfazione, allegati alla presente, seguendo le istruzioni indicate.

Tutto il personale è a sua completa disposizione per fornire ogni informazione a riguardo.

Ci permetterà così di raggiungere più rapidamente l'eccellenza nel nostro lavoro!

Il Direttore Generale Rembrandt Cooperativa sociale

Il Coordinatore del C.D.I.

## 2. Ente Gestore

L'Ente Gestore del C.D.I. è Rembrandt, Cooperativa Sociale nata nell'ottobre del 1991.

La scelta del nome non è stata casuale. Rembrandt, pittore fiammingo, ha rappresentato nelle sue produzioni artistiche le varie fasi della vita umana, figure di ogni età riunite prevalentemente fra le mura del focolare domestico. Il nostro simbolo "Sacra Famiglia" (1652), può rappresentare la famiglia di tutti i tempi, nel contesto delle quattro mura domestiche: gioie, dolori, tradizioni e speranze.

Rembrandt ha scopo mutualistico e svolge attività di carattere socio/sanitario, culturale/educativo, ludico e del tempo libero, a favore di bambini, anziani, malati terminali, portatori di handicap, emarginati ed altri soggetti che versano in condizioni di bisogno, sia a domicilio che, anche attraverso la prestazione di servizi di gestione integrata, presso strutture residenziali, luoghi di villeggiatura,

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

centri sociali ed altro.

### 3. Principi fondamentali dell'attività

L'attività del C.D.I. si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Sussidiarietà:** la cooperativa si ispira e si riconosce nel principio di sussidiarietà orizzontale quale elemento fondante e di sviluppo di un rapporto sinergico fra soggetti pubblici, privati e del privato sociale per la realizzazione di forme di controllo, trasparenza, collaborazione e miglioramento della qualità dei servizi, non egualmente realizzabili dai singoli attori;
- **Uguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti che Rembrandt esprime assicurando la medesima capacità di presa in carico nei confronti di tutti gli assistiti, ciascuno secondo il proprio bisogno.
- **Imparzialità:** Rembrandt assicura il massimo impegno nella presa in carico del bisogno dei propri assistiti senza alcuna discriminazione di razza, genere, età, condizione economica o sociale.
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. L'organizzazione adotta idonee misure finalizzate a minimizzare il disagio in caso di riduzione temporanea dei livelli di servizio per cause di forza maggiore.
- **Diritto di scelta:** la libertà di scelta da parte dell'utente è sempre tenuta in massima considerazione, con particolare riguardo alla condivisione degli interventi da realizzare per il raggiungimento degli obiettivi clinico-assistenziali.
- **Partecipazione:** la persona, direttamente o tramite un proprio rappresentante nei casi previsti, partecipa attivamente al proprio programma di assistenza e cura ed è sempre garantito il suo diritto di accesso alle informazioni che la riguardano. Ogni utente ha la possibilità di esprimere osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia degli interventi e l'utilizzo efficiente delle risorse per il conseguimento degli obiettivi di servizio.

In particolare, i servizi del C.D.I. esprimono questi valori attraverso:

- la considerazione della persona anziana nella globalità dei suoi bisogni;
- la realizzazione di spazi e tempi il più possibile assimilabili all'ambiente domestico;
- la formazione continua del personale con corsi di aggiornamento generali e specifici per ogni figura professionale
- la continuità di collaborazione e assistenza con le risorse del territorio (servizi socio-sanitari, volontariato, ecc.);
- l'approccio integrato fra accoglienza, assistenza, terapia, riabilitazione e tecnologie innovative.

### 4. Tutela dei diritti dell'ospite

Il C.D.I. garantisce i diritti di tutti gli ospiti con i seguenti strumenti e modalità:

#### 4.1 Sicurezza

Il C.D.I. assicura l'applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro previste dalla Legge 81/2008 nonché l'applicazione delle norme antincendio per tutta la struttura. In qualsiasi momento l'ospite può ottenere informazioni a riguardo rivolgendosi al Coordinatore e/o al Responsabile sanitario.

Tutti gli ospiti e il personale sono protetti da idonea polizza assicurativa a norma di legge.

#### 4.2 Privacy

L'attività del C.D.I. è progettata per garantire a tutti gli ospiti il rispetto e la tutela della privacy ai sensi del Regolamento UE 2016/697 (in materia di protezione dei dati personali GDPR). Gli addetti ai servizi sanitari e di supporto sono tenuti al segreto professionale e di ufficio su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e i dati sensibili dell'ospite e sono incaricati del trattamento di questi.

Titolare del trattamento dei dati e della banca dati del C.D.I. è Rembrandt Cooperativa Sociale, nella persona del Presidente dr. Giuliano Salvioni.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile sanitario al quale l'ospite può rivolgersi per accedere ai dati che lo riguardano ed esercitare i propri diritti.

All'inizio della frequenza deve essere sottoscritta l'informativa sulla privacy con il relativo consenso al trattamento dei dati.

#### 4.3 Informazione e consenso informato

L'ospite, direttamente o tramite suo rappresentante nei casi previsti, ha pieno diritto di informazione e libertà di scelta sull'esecuzione di pratiche terapeutiche e assistenziali che lo riguardano. In particolare è prevista l'espressione del consenso, previa informativa, per:

- gli interventi terapeutici, assistenziali e riabilitativi inseriti nel Progetto Individuale e Piano Assistenziale (PAI);
- l'applicazione di mezzi di protezione individuali per la prevenzione delle cadute, su prescrizione medica;
- la somministrazione di vaccini.

Viene inoltre richiesto il consenso all'utilizzo della propria immagine.

#### 4.4 Segnalazioni e reclami

Rembrandt tiene in massima considerazione tutte le osservazioni e suggerimenti degli ospiti, come utile occasione di verifica e di

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

miglioramento della qualità dei servizi. In qualsiasi momento l'ospite, o i familiari, possono formulare suggerimenti e presentare reclami con le seguenti modalità:

- colloquio diretto con il Coordinatore e compilazione dell'apposita scheda segnalazioni (allegata);
- consegna della scheda segnalazioni nella cassetta predisposta presso il C.D.I.;
- invio a mezzo posta prioritaria a: C.D.I., Ufficio Amministrativo, Via Raiberti 17, 20900 Monza
- invio a mezzo e-mail: info@cdanzianimonza.it

Qualora la problematica evidenziata non consenta una soluzione immediata, la Direzione procederà a una verifica e approfondimento del reclamo con risposta scritta all'interessato **entro i 7 giorni successivi**.

#### 4.5 Gestione qualità

Per garantire un servizio attivo e in continuo miglioramento si richiede a tutti gli utenti di compilare annualmente il **Questionario di Soddisfazione dell'Ospite e dei familiari**. I dati del questionario vengono elaborati una volta all'anno e i risultati pubblicati sul sito aziendale e esposti all'interno del C.D.I..

Una volta all'anno la direzione Rembrandt in collaborazione con il coordinatore organizza un incontro con tutti gli ospiti, e loro rappresentanti in ordine a tematiche relative alla gestione e alle attività del C.D.I., per raccogliere le loro domande, impressioni, osservazioni ed informarli sulle iniziative in corso per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

E' prevista anche la somministrazione di un **Questionario per valutare il grado di soddisfazione degli operatori** al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e la compliance del personale.

#### 4.6 Orari di visita e colloqui

Il C.D.I. è aperto tutto l'anno da lunedì a venerdì, escluso giornate festive dalle ore 8.30 alle ore 17.30. Per la visita del centro e allo scopo di non interferire nelle attività degli ospiti si consiglia di prendere appuntamento con il coordinatore.

## 5. Obiettivi del servizio

Il C.D.I. ha l'obiettivo di offrire ai propri utenti accoglienza e servizi socio-sanitari diurni con le seguenti finalità:

- realizzare una valida integrazione/alternativa all'assistenza domiciliare quando questo tipo di intervento non risulti sufficiente per rispondere ai bisogni della persona
- favorire il recupero funzionale attraverso la presa in carico personalizzata del bisogno clinico-assistenziale dell'ospite, con un approccio multi-professionale e interdisciplinare;
- valorizzare le capacità residue della persona, stimolando lo sviluppo delle funzioni necessarie ad esprimere il massimo livello di autonomia possibile;
- contribuire al benessere dell'anziano supportando il nucleo familiare e facendosi carico della gestione di situazioni che, per intensità e continuità degli interventi necessari, sono diventate troppo impegnative per la sola assistenza familiare

## 6. Destinatari del servizio

La struttura offre ospitalità e servizi socio-sanitari in regime di semi-residenzialità a persone anziane, trasportabili, di età uguale o superiore ai 65 anni

- con compromissione parziale della autonomia o ad alto rischio di perdita dell'autosufficienza
- anziani soli o inseriti in famiglie non in grado di assolvere in forma piena e duratura il carico assistenziale
- autosufficienti a rischio emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulti non sufficiente, o che presentino iniziale deterioramento cognitivo

Gli anziani devono essere residenti in Regione Lombardia, qualora non lo fossero sarebbe necessaria l'autorizzazione dell'ATS di competenza.

E' possibile l'accesso alla struttura anche per le persone con meno di 65 anni in particolari condizioni psichiche su segnalazione di servizi territoriali e con un preciso progetto di inserimento.

## 7. Dove siamo e come raggiungerci

Il C.D.I. è situato nel Comune di Monza in Raiberti, 17 ed è raggiungibile:

- con i mezzi pubblici, dal centro città: prendere la linea Z202 (direzione Libertà), scendere alla fermata di via Lecco (davanti alla scuola Olivetti) e proseguire per un breve tratto fino ad imboccare sulla destra via Raiberti;
- con i mezzi propri, da Milano: da Largo Mazzini imboccare via Azzone Visconti, svoltare a destra in via Lecco e di nuovo a destra in via Raiberti;
- con i mezzi propri, dalla Brianza: da Villasanta imboccare via Lecco, oltrepassare l'incrocio con via Cantore, quindi svoltare a

 <b>Rembrandt</b> <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

sinistra in via Raiberti.



La struttura, risponde a tutte le norme strutturali ed ai requisiti previsti dalle normative vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, eliminazione delle barriere architettoniche indicate dalla normativa regionale.

E' situata nel territorio di competenza dell'ATS Brianza e si colloca nell'area del Distretto di Monza, afferente all'Azienda Socio-Sanitaria (ASST) di Monza.

Il C.D.I. ha una capienza di 40 posti, tutti accreditati e a contratto con il Servizio Sanitario Regionale.

Il C.D.I. sorge all'interno di un ampio spazio verde, privo di barriere architettoniche sviluppandosi su un piano fuori terra e uno seminterrato.

Il piano seminterrato svolge la funzione di servizio di sala da pranzo, sala polifunzionale e servizi igienici. Il piano terra, accessibile direttamente dall'esterno, si compone di un grande salone utilizzato per le attività ludiche e ricreative, di una sala lettura, di una cappella, dell'ambulatorio medico e della palestra per l'attività di riabilitazione, oltre ai servizi igienici provvisti di bagno assistito.

Per visitare la struttura si prega di contattare il Coordinatore (persona incaricata per le visite guidate nella struttura) al n. 039.323118 e fissare un appuntamento.

## 8. Criteri e modalità di accesso

### 8.1 Domanda Unica di Inserimento

La modulistica per la presentazione della domanda può essere ritirata direttamente presso la struttura o richiesta via e-mail ai recapiti indicati dall'utente;

La richiesta di inserimento può anche essere attivata su segnalazione:

- dei servizi territoriali (Servizio Sociale Comunale, Distretto Socio Sanitario, ASST, Servizi Psichiatrici);
- del Medico Curante (Medico di Medicina Generale);
- di altra struttura (unità medica/riabilitativa ospedaliera, struttura intermedia, RSA);
- del paziente stesso o di un familiare.

La domanda unica di inserimento si compone di 3 parti:

- 1- scheda anagrafica a firma del paziente, del familiare, dell'amministratore di sostegno (se presente) o del servizio territoriale coinvolto (MOD 013)
- 2- scheda sanitaria compilata e firmata dal MMG (MOD 014)
- 3- scheda sociale compilata e firmata dai familiari (MOD 015)

La domanda va consegnata in occasione della:

### 8.2 Visita pre-ammissione

In questo primo contatto viene effettuato un colloquio con la famiglia e l'ospite da parte della equipe.

- viene effettuata una valutazione della persona da parte delle figure professionali coinvolte (medico, educatrice, fisioterapista) al fine di verificare l'idoneità dell'ospite all'inserimento
- vengono raccolte le informazioni riguardanti bisogni, obiettivi e tempi per la presa in carico
- viene ritirata copia della documentazione significativa in possesso dell'utente
- vengono illustrate le procedure amministrative e il contratto di ingresso
- vengono fornite tutte le informazioni sulla struttura e le modalità di accesso

### 8.3 Liste di attesa

La domanda di inserimento viene valutata dalla equipe sulla base della documentazione socio-sanitaria allegata alla domanda stessa e sull'esito della valutazione pre-ammissione e, se positivo, determina l'inserimento in lista d'attesa. Questa viene gestita con i

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

seguenti criteri e modalità:

- cronologici: con priorità assegnata secondo la data di ricezione della domanda;
- clinico-assistenziali: grado di disabilità e compromissione funzionale;
- condizioni sociali e socio-ambientali attuali: situazione di compenso dell'ambiente socio-relazionale e familiare.

In qualsiasi momento, l'utente in lista di attesa può conoscere la propria posizione e durata prevista di attesa contattando il coordinatore ai recapiti indicati.

## 9. Prestazioni erogate

Il C.D.I. offre a soggetti di età uguale o superiore ai 65 anni, con compromissione parziale della autosufficienza e/o caratterizzate da iniziale deterioramento cognitivo:

- Valutazioni professionali clinico-assistenziali (incluse quelle nutrizionali), di base ed evolutive;
- Assistenza medica;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza tutelare (igiene personale, doccia settimanale, ecc.);
- Fisioterapia neuromotoria;
- Terapie farmacologiche;
- Controllo del dolore;
- Gestione nutrizione enterale (se presente SNG o PEG);
- Attività educativo-animativa;
- Servizi alberghieri (ristorazione, TV, generi di conforto).

Tutte le suddette prestazioni sono offerte a carico della struttura nell'ambito delle attività clinico-assistenziali contrattualizzate con l'ATS competente.

La struttura offre inoltre i seguenti servizi, a carico dell'ospite:

- servizio parrucchiere/estetista;
- bevande calde.

## 10. Il percorso dell'ospite

### 10.1 Accoglienza

I criteri e modalità di accoglienza dell'ospite vengono concordati dal coordinatore con la persona ed i suoi familiari durante la visita pre-ammissione, tenendo conto di:

- eventuali problematiche socio-economiche;
  - necessità di fornitura di apparecchiature, ausili e presidi;
  - somministrazione farmaci su prescrizione del medico di medicina generale;
  - ogni altra problematica riguardante la modalità di accoglienza dell'anziano;
- indirizzando e sostenendo la presentazione delle opportune istanze e raccordandosi con gli enti preposti.

La data e l'ora di ingresso vengono concordate con l'utente e la famiglia di regola con un anticipo di **3 giorni lavorativi** dal coordinatore.

Il giorno dell'ingresso in struttura:

- il coordinatore, accompagna l'utente ed i familiari illustrando gli spazi personali predisposti per l'ospite (guardaroba, posto in soggiorno e a tavola, poltrona ecc.), i servizi interni e l'organizzazione della giornata;
- vengono presi in carico eventuali presidi, materiali e farmaci di proprietà dell'ospite secondo le modalità previste dalle procedure interne;
- viene quindi effettuata una valutazione iniziale da parte di tutti operatori sanitari e socio sanitari delle condizioni generali della persona;
- Il coordinatore predispone la documentazione clinico-assistenziale dell'ospite;
- il medico esegue la prima visita, compila la documentazione sanitaria e, con l'aiuto dei familiari e del coordinatore acquisisce tutte le informazioni di pertinenza clinica, inclusi eventuali documenti riferiti a ricoveri e/o esami significativi
- vengono quindi effettuate le valutazioni iniziali da parte di tutti gli operatori sanitari e socio-sanitari dell'équipe.

### 10.2 Presa in carico

- La costante osservazione dell'ospite, delle sue competenze, delle competenze espresse dai familiari, i colloqui e incontri con la famiglia, la persona, i servizi del territorio d'appartenenza determinano una presa in carico complessiva del suo bisogno nel rispetto del progetto di vita e delle programmazioni predisposte dagli enti sociali e socio sanitari.
- Tutti gli interventi clinico-assistenziali sono erogati in osservanza di un piano assistenziale individualizzato (PAI) definito dall'équipe dopo i primi giorni di osservazione dell'ospite in attuazione del Progetto Individuale e aggiornato in funzione

 <b>Rembrandt</b> <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

dell'evoluzione dello stato di salute e dei risultati ottenuti. Tale piano è sistematicamente condiviso con l'ospite o i familiari.

- Il PAI include i servizi di assistenza medica, infermieristica, tutelare, riabilitativa, educativo-animativa e prevede l'indicazione degli obiettivi da raggiungere, degli interventi da attuare, degli indicatori utilizzati per verificarne l'efficacia.
- Durante i primi giorni vengono completate tutte le procedure amministrative necessarie alla presa in carico (firma e sottoscrizione di tutta la modulistica, gestione dei documenti personali e trasmissione dei dati relativi di competenza agli enti territoriali preposti).

### 10.3 Dimissione dell'utente

La dimissione dal C.D.I. può avvenire con le seguenti modalità:

- Dimissione volontaria con comunicazione dell'utente e/o del familiare e/o del tutore/curatore/amministratore. La sospensione della retta avverrà il giorno della comunicazione della dimissione;
- Dimissione a giudizio insindacabile da parte della Direzione Sanitaria e/o Amministrativa, dal Comune o dalla ATS per:
  - sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la frequenza dell'utente al C.D.I.;
  - comportamenti incompatibili dell'utente con la vita di comunità o che mettano a disagio gli altri utenti;
  - comportamenti pretenziosi dell'ospite e/o dei familiari che la struttura non è in grado di soddisfare;
  - grave sfiducia dei familiari sull'operato gestionale e sanitario tali da non consentire la condivisione di percorsi curativi, sanitari e socio assistenziali;
  - mancato pagamento della retta di frequenza;
  - dopo 60 giorni di assenza consecutivi.
- Decesso dell'utente;

Se l'ospite viene trasferito ad altro domicilio diverso dall'abitazione attuale (presso un figlio o altro parente, struttura per lungodegenti, RSA, ecc.) viene fornita tutta la documentazione atta a garantire la continuità assistenziale:

- relazione medica
- schema terapia
- relazione infermieristica
- relazione fisioterapia
- relazione educativa

## 11. Giornata tipo

L'organizzazione del lavoro nel corso della giornata è modellata sulle esigenze degli ospiti.

Gli orari indicati sono quindi un riferimento generale per la pianificazione delle attività, all'interno del quale l'équipe avrà cura di garantire la flessibilità necessaria a rispettare le abitudini della persona.

ORARIO	ATTIVITA'
08.30-09.30	Accoglienza ospiti
09.30-12.00	Attività di gruppo, animazione, attività motoria in palestra
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.00	Riposo
14.00-16.00	Attività di gruppo, animazione, attività motoria in palestra
16.00-16.30	Merenda
16.30-17.30	Preparazione per il rientro al domicilio

## 12. Segnaletica

Al fine di favorire l'orientamento degli ospiti accolti presso il centro, sono apposte idonee segnaletiche indicanti i luoghi di interesse:

- bagno
- sala animazione
- infermeria
- palestra
- sala riunioni
- sala da pranzo
- cappella
- guardaroba

## 13. Orario di funzionamento

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

Il centro accoglie gli ospiti dalle 8,30 alle 17,30 dal lunedì al venerdì, tutti i giorni lavorativi dell'anno inclusi eventuali ponti. L'eventuale chiusura estiva viene comunicata agli ospiti, alle famiglie e ai servizi afferenti entro la fine di aprile.

## 14. L'Équipe professionale

L'equipe clinico-assistenziale si compone di:

- Medico;
- Infermiera;
- Operatori sanitari (ASA/OSS);
- Fisioterapista;
- Educatrice.

Il team si riunisce sistematicamente e lavora in modo interdisciplinare con l'obiettivo di migliorare il benessere dell'utente elaborando programmi individualizzati in collaborazione con i servizi territoriali e con la famiglia. L'equipe predispone inoltre attività e progetti generali e può nel tempo modificare la propria composizione aggiungendo ulteriori figure professionali.

Tutte le risorse professionali presenti sono conformi, per qualifica e quantità, agli standard di Regione Lombardia per l'accreditamento socio-sanitario (DGR X/2569/2014). Tutte le attività del C.D.I. sono gestite e monitorate dal coordinatore della struttura, coadiuvato dal responsabile sanitario per la parte clinico-assistenziale.

Il personale operante a qualsiasi titolo nel C.D.I. è identificabile mediante apposito cartellino esposto in posizione ben visibile. Il coinvolgimento di personale volontario è previsto e possibile nell'ambito delle attività di animazione e socializzazione, attraverso apposite convenzioni con le associazioni di riferimento operanti nel territorio. Tale personale volontario è identificato con apposito cartellino recante l'indicazione e il logo dell'associazione di provenienza. L'equipe organizza incontri periodici con i responsabili delle associazioni per verificare e condividere gli obiettivi dell'attività.

### 14.1 Servizio medico

Il medico è presente presso il C.D.I. negli orari di visita esposti in bacheca, e reperibili telefonicamente da parte del personale. Nell'ambito del programma assistenziale integrato svolto in équipe, il servizio medico garantisce in particolare le seguenti attività:

- valutazione clinica di presa in carico dell'ospite, anamnesi ed esame obiettivo;
- assistenza di medicina generale;
- valutazione periodica;
- continuità assistenziale e copertura del servizio di reperibilità telefonica;
- predisposizione dei contatti e della documentazione di invio per eventuali trasferimenti;
- relazioni e certificazioni di legge.

### 14.2 Servizio infermieristico

L'infermiere, presente presso il C.D.I. dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30 tutti i giorni di apertura, svolge su prescrizione medica e in collaborazione con le altre figure professionali, le seguenti attività:

- terapie iniettive e orali;
- medicazioni complesse;
- cateterismi, sonde, ecc.;
- rilevazione parametri vitali;
- definizione, aggiornamento e verifica dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) in collaborazione con l'equipe clinico-assistenziale;
- assistenza all'ospite per alimentazione, interventi infermieristici in urgenza;
- attuazione dei protocolli di competenza;
- Controllo delle scadenze di farmaci e materiali di consumo;

### 14.3 Servizio di coordinamento

È responsabile, per la competenza clinico-assistenziale, della valutazione pre-ammissione del paziente, nonché della stesura del Progetto Individuale (PI) di ingresso che costituisce la base di riferimento per l'impostazione del percorso dell'ospite nella struttura. Garantisce una continuità attraverso il lavoro in team e la costruzione di una rete assistenziale costituita da professionisti, strutture e pazienti/famiglie che si mettono in una condizione di efficace interazione a cominciare da una imprescindibile valutazione congiunta e multiprofessionale.

Partecipa all'analisi multidimensionale del bisogno, alla definizione del piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) e alla verifica dell'efficace attuazione in stretta relazione con tutti i professionisti coinvolti (fisioterapisti, infermieri, ASA, OSS, medici, educatori-animatori, ecc.). Il coordinatore è il punto di riferimento operativo del personale di assistenza, e in particolare:

è il riferimento dell'ospite e dei familiari per tutte le esigenze durante la frequenza al servizio;

- collabora con il responsabile sanitario nell'attuazione e la verifica delle attività previste nel PI e nel PAI;

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

- si occupa della gestione delle liste d'attesa e delle procedure di ingresso;
- presiede alla definizione della turnazione del personale di assistenza e di supporto per l'attuazione dei piani di lavoro e nell'osservanza degli standard previsti dalla normativa;
- è responsabile della rilevazione dei fabbisogni di presidi e materiali di consumo, nonché della predisposizione delle liste di riordino e approvvigionamento;
- collabora con il responsabile sanitario nella regolare compilazione e conservazione e del Registro Rifiuti Speciali;
- sovrintende all'attività del personale infermieristico, tutelare, fisioterapico, di animazione in osservanza alla pianificazione definita nel PAI;
- programma e verifica l'organizzazione del lavoro inerente l'attività clinico-assistenziale;
- è responsabile della corretta compilazione, archiviazione e conservazione di tutta la documentazione socio-sanitaria
- cura l'organizzazione e la fase documentale nelle dimissioni e trasferimenti;
- segnala alla direzione Rembrandt eventuali fatti di rilevanza disciplinare inerenti il personale;
- effettua il monitoraggio degli eventuali eventi avversi, di competenza professionale;
- promuove lo sviluppo della qualità dell'assistenza attraverso la progettazione e la gestione di interventi di miglioramento;
- valuta e autorizza le richieste di formazione interna ed esterna degli operatori professionali.

Nello svolgimento delle sue funzioni, il coordinatore si relaziona con:

- Il personale infermieristico e di supporto;
- L'utenza
- I servizi territoriali
- Il medico di struttura;
- MMG;
- Soggetti esterni coinvolti in iniziative di promozione della salute, incluse le associazioni di volontariato.

Nei limiti delle proprie prerogative, inoltre, il coordinatore ha la responsabilità dei seguenti atti/processi formali nei quali interviene apponendo la propria firma:

- Verbali e valutazioni di casi discussi;
- Giustificativi di presenza/assenza del personale di assistenza;
- Richieste di partecipazione ad iniziative formative
- Piani di lavoro;
- Valutazione di studenti in stage presso la struttura;
- Richieste di approvvigionamento materiale di magazzino e presidi sanitari
- Richieste di riparazione apparecchiature e/o interventi tecnici;

#### 14.4 Servizio tutelare

La cura e l'assistenza alla persona viene garantita attraverso l'intervento di personale qualificato (ASA/OSS) secondo la normativa di settore che, su indicazione del personale infermieristico in turno, secondo protocolli assistenziali e la programmazione gestionale prevista:

- Assicura le attività di assistenza diretta alla persona nelle attività quotidiane e nell'igiene personale, tenendo conto del profilo comportamentale, relazionale e di autonomia del soggetto.
- Collabora con l'educatore ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue;
- Cura la relazione di aiuto alla persona assistita e alla famiglia per l'integrazione sociale e per il mantenimento ed il recupero dell'identità personale;
- Cura la somministrazione dei pasti e l'idratazione dell'ospite;
- Collabora con i fisioterapisti e gli infermieri al programma riabilitativo nell'esecuzione delle manovre prescritte di mobilizzazione;
- Garantisce nella giornata una relazione continuativa con l'ospite per la sua integrazione e partecipazione alle attività comuni.

E' prevista una doccia settimanale: per questo motivo si chiede ai familiari di portare per il giorno stabilito il cambio completo della biancheria e l'occorrente per la doccia. Anche i presidi per l'incontinenza devono essere forniti dagli utenti.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

#### 14.5 Servizio di riabilitazione

Il servizio prevede interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali residue, evitando o almeno limitando l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente degli anziani che frequentano il C.D.I.

L'attività fisioterapica è svolta da personale qualificato attraverso momenti riabilitativi di gruppo o trattamenti individuali.

Vengono utilizzate strumentazioni appropriate, metodi adeguate e spazi attrezzati (palestra) al fine di agevolare la partecipazione di tutti e ottenere i migliori risultati possibili.

Tutti gli ausili per la movimentazione (carrozine, tripod, bastoni, ecc) devono essere forniti dagli utenti.

Il fisioterapista collabora inoltre con il personale addetto all'assistenza di base con un'attività di supporto e di consulenza allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria nella mobilizzazione degli ospiti.

Propongono l'adozione di ortesi e ausili a sostegno degli utenti, istruendo poi le persone (utenti, operatori e familiari) al corretto uso e verificandone l'efficacia e la funzionalità.

Un'attenzione particolare viene riservata alla prevenzione della cadute, con la somministrazione di scale di valutazione e con un contatto diretto con le famiglie degli ospiti a rischio.

#### 14.6 Servizio educativo-animativo

Le attività di animazione effettuate da personale educativo hanno l'obiettivo di valorizzare la persona favorendo la vita relazionale all'interno del C.D.I., garantendo spazi di incontro, scambio, divertimento.

Le attività ludico-motorie, ludico-mnemoniche, culturali, ricreative e socializzanti possono essere svolte singolarmente o in gruppo all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere altre figure professionali e volontari a seconda degli obiettivi specifici individuati per ogni ospite.

Mantenere e stimolare nuovi interessi preservando la funzionalità e valorizzando le risorse è un modo per migliorare significativamente la qualità di vita dei nostri ospiti.

L'educatore collabora alla definizione di progetti per la creazione ed il mantenimento di reti territoriali, in un'ottica di apertura, accoglienza e scambio verso le realtà esterne; individua attività, interventi e metodologie per consentire agli utenti di sentirsi ancora parte effettiva di una comunità.

#### 14.7 Servizio pulizia ambiente e sanificazione

Il servizio di pulizia ambienti, sia interno che esterno, è affidato al personale dipendente diretto della cooperativa. Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono

- Pulizia continuativa giornaliera, compiuta con uno o più interventi giornalieri diversificati secondo gli usi del locale
- Pulizia di risanamento semestrale che prevede una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, che riguarda ambienti e cose, in modo da eliminare sporco e germi dall'ambiente.

Tutti questi lavori vengono eseguiti, per quanto possibile, senza interferire con le varie attività per non creare disagio.

Tutti i prodotti usati e le attrezzature necessarie per l'esecuzione di pulizia e sanificazione, sono conformi alle norme vigenti.

#### 14.8 Servizi amministrativi

La segreteria svolge attività di informazione generale nella vita quotidiana del C.D.I.

Supporta le attività ed i flussi informativi di gestione nei confronti dei vari uffici interni (fatturazioni, crediti, dichiarazioni ai fini fiscali, contratti, ecc.), dei familiari e nei confronti delle ATS e dei Comuni (debiti informativi, ecc.)

#### 14.9 Assistenza spirituale

Per tutti gli utenti viene favorita la libera espressione di ogni credo religioso e viene assicurato l'accesso in struttura a Ministri di culto richiesti dagli utenti o dai loro familiari al fine di aiutare la persona anziana a vivere con serenità e dignità l'ultima età della vita e ad accogliere con fede le esperienze difficili e dolorose.

La struttura garantisce il servizio religioso cattolico e l'assistenza spirituale.

Al piano terra della struttura è presente un'accogliente cappella ove per i cattolici viene celebrata mensilmente la S. Messa e quotidianamente viene recitato il S. Rosario. Nella casa sono presenti le Suore della "Congregazione del Preziosissimo Sangue"

## 15. Formazione

La professionalità e la dedizione degli operatori sono la nostra risorsa principale. La formazione continua è un fattore particolarmente qualificante del nostro lavoro, perché solo una confidenza acquisita con le attività da svolgere permette l'attenzione necessaria ai bisogni di chi si assiste. Il personale partecipa all'équipe settimanale per un lavoro di aggiornamento e valutazione evolutiva dei piani di lavoro e programmi assistenziali, modalità relazionali, impostazione dei progetti individualizzati, verifiche, elaborazione della documentazione. La Direzione Rembrandt predispone un piano di formazione annuale su tematiche specifiche di approfondimento al quale partecipa ogni operatore, secondo qualifica.

Annualmente tutti gli operatori compilano un questionario di soddisfazione come occasione di verifica delle condizioni di lavoro e

 <p><b>Rembrandt</b> COOPERATIVA SOCIALE</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC 004</b></p> <p style="text-align: center;">AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494</p>
--	---------------------------------	---

del clima all'interno dell'équipe.

## 16. Presidi sanitari, ausili, farmaci

Gli ausili per il cammino e la mobilitazione (carrozzine, deambulatori, tripodi, bastoni, ecc.) devono essere portati da casa con l'indicazione di nome e cognome nel caso restino al C.D.I.

I farmaci, prescritti dal MMG, vengono forniti dagli ospiti e/o dai loro famigliari: sarà premura dell'infermiere avvisare per tempo circa il rifornimento dei farmaci in esaurimento.

Anche i prodotti per la nutrizione artificiale devono essere forniti dagli ospiti.

## 17. Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS)

La documentazione ed i dati relativi ad ogni fase della presenza della persona nel C.D.I. vengono organizzati in un Fascicolo Socio-assistenziale Sanitario individuale. Vi sono raccolti i dati anagrafici, anamnestici e sensibili riferiti alla persona da un punto di vista clinico, assistenziale, riabilitativo, sociale, psicologico, educativo, sia come singolo che nella sua relazione con il C.D.I. e la rete familiare e sociale.

Nel FaSAS è inoltre conservata in copia la documentazione sanitaria e personale consegnata al momento dell'ingresso e copia dei documenti personali (tessera sanitaria e carta d'identità) oltre a tutta l'eventuale documentazione delle attività svolte, i diari clinico-assistenziali, i PAI e copia dei referti pervenuti durante la frequenza al C.D.I..

Al momento della dimissione il FaSAS viene chiuso ed archiviato secondo procedura e viene restituita la documentazione personale dell'ospite.

Su richiesta dell'interessato è previsto il rilascio di una copia di tutta la documentazione clinica relativa al periodo di frequenza entro 15 gg. dalla dimissione al costo di 35 euro.

## 18. Altri documenti

Vengono inoltre rilasciati a cura della struttura i seguenti documenti:

- Documentazione ai fini fiscali di cui alla DGR 26316 del 1997;

## 19. Servizi alberghieri

### 19.1 Ristorazione

La ristorazione è garantita dal centro cottura, gestito dalla ditta Pellegrini S.p.a. sito in Monza, via De Leyva 8. I pasti sono trasportati in appositi contenitori termici che consentono di mantenere i cibi preparati alle apposite temperature preservandone la qualità. Il servizio di ristorazione è controllato attraverso il sistema di qualità certificata HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

Il servizio prevede due tipologie di menù, invernale ed estivo – forniti in allegato – alternati a rotazione quadri-settimanale, con possibilità di scelta tra almeno due alternative rispetto al piatto del giorno.

I care-givers attraverso i medici di famiglia segnalano eventuali prescrizioni dietetiche. E' possibile ricevere diete elaborate – sempre presentando richiesta medica - per tutte le principali patologie (diete per diabetici, insufficienza epatica, renale, celiachia, intolleranze varie, ecc.). Il consumo dei pasti avviene presso la sala da pranzo posta al piano seminterrato del C.D.I.

Il C.D.I. dispone inoltre di una tisaneria per la preparazione di bevande calde.

Al piano terra è presente un distributore di bevande calde e fredde e snack.

E' vietato portare al C.D.I. cibi se non quelli espressamente autorizzati.

### 19.2 Giornali e media

Presso la struttura è a disposizione degli ospiti un apparecchio TV che si trova in soggiorno.

## 20. Retta di frequenza

L'importo della retta di frequenza giornaliera, al netto del contributo regionale per i posti presenti in struttura, è il seguente:

**EURO 39.60** per ogni giornata di frequenza suddivisa in 33.60 euro di quota fissa e 6 euro di buono pasto. In caso di assenza verrà scalato solo il buono pasto.

E' consigliata la frequenza dal lunedì al venerdì al fine di favorire una migliore integrazione e partecipazione dell'ospite, è tuttavia

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

possibile scegliere i giorni di frequenza (part-time verticale)

- E' prevista anche la possibilità di frequentare il centro dalle 8,30 alle 13,00 o dalle 12 alle 17,30 (part-time orizzontale).  
Il costo è di **EURO 22.80** (quando assenti € 16,80 euro poiché non è addebitato il costo del pasto Euro 6,00).

La retta include:

- assistenza medica di supervisione in quanto la persona conserva il proprio medici di base
- assistenza infermieristica
- assistenza tutelare
- attività educativa-animativa
- assistenza fisioterapica
- servizio alberghiero: pranzo e merenda
- assistenza religiosa
- servizio amministrativo
- riscaldamento

Sono esclusi dalla retta giornaliera i seguenti servizi:

- Costo delle uscite sul territorio

Al momento dell'ingresso in struttura dell'ospite è **previsto il versamento di un deposito cauzionale** pari a euro 300, da versarsi con

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DOC 004</b>
		AC 3.2.4.a, ES 2.2.1.c AC 3.2.4.d, AC 2.1 DGR 8494

la prima fattura, che verranno restituiti all'atto della dimissione.

## 21. Obiettivi di qualità

Verso I clienti

- soddisfare l'utente, partendo dal suo bisogno e integrando tutti i servizi e le figure professionali utili;
- offrire al cliente e al caregiver prestazioni e servizi di elevata qualità;
- garantire ambienti accoglienti e gradevoli;
- curare il rispetto della riservatezza;
- favorire una relazione positiva all'interno e all'esterno dell'organizzazione;

Verso l'organizzazione

- diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione un clima di collaborazione, fiducia e stima reciproca;
- responsabilizzare e motivare gli operatori;
- sviluppare le risorse umane e le competenze individuali;
- curare l'aggiornamento professionale e la formazione continua.

Per verificare continuamente il nostro impegno abbiamo adottato i seguenti standard:

ATTIVITA'/SERVIZIO	STANDARD
Tempo di inserimento in lista di attesa dalla ricezione domanda	3 gg lavorativi
Piano di assistenza individualizzato condiviso con l'ospite	100%
Consenso informato alle procedure	100% dei casi previsti
Preavviso per dimissione dell'ospite	3 gg. lavorativi*
Risposta scritta in seguito a reclamo	Entro 7 gg. lavorativi
Colloquio con il personale incaricato in seguito a reclamo	Entro 24 h dalla richiesta
Rilascio copia cartella clinico-assistenziale (FASAS)	Entro 30 gg.
Interventi per manutenzioni	Max. 1gg

*\*ad eccezione dei casi di recesso e previsti dal contratto*

## 22. Allegati

- MOD 001 Menù
- MOD 003 Informativa sull'istituto dell'amministrazione di sostegno
- MOD 007 Scheda del livello di soddisfazione (utenti e familiari)
- MOD 009 Scheda segnalazione utenti
- MOD 010 Carta dei diritti dell'anziano