



REGOLAMENTO DI GESTIONE
del
CENTRO DIURNO INTEGRATO
parte integrante della Carta dei Servizi

Gallarate, gennaio 2009

1. DESTINATARI

Sono destinatari dei servizi del Centro Diurno del "Melo" persone con compromissioni dell'autosufficienza e precisamente:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- di norma di età superiore ai 65 anni;
- sole anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o sociale per le quali l'assistenza domiciliare insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Non si ammettono pazienti con patologie psichiatriche attive.

2. AMMISSIONI

- Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico **dal Lunedì al Venerdì** con orario continuato **dalle 8.15 alle 18.30**.
- E' possibile programmare una **visita preliminare** di conoscenza della Struttura e **visionare gli spazi di accoglienza** prima di presentare la domanda di ammissione, tramite appuntamento anche telefonico con il Responsabile U.R.P., che si impegnerà ad accompagnare personalmente gli Utenti o a delegare a tale compito le Responsabili di Reparto.
- Al momento della richiesta di informazioni vengono fornite la Carta dei Servizi e un depliant illustrativo dei servizi del Centro, "Il Melo è..."
- L'Anziano o il proprio Familiare possono rivolgere **domanda di ammissione** direttamente all'U.R.P. del Melo o a mezzo dei Servizi Sociali del territorio: è prevista una **lista d'attesa** per i tempi di ammissione dell'Utente, l'inserimento è comunque attivato in tempi brevi.
- Per accedere al servizio di Centro Diurno è richiesta una frequenza minima di 2 giorni alla settimana.
- Al momento della domanda di ammissione vengono consegnati da compilare i seguenti moduli:

domanda di ammissione in Centro Diurno

certificato anamnestico per l'accertamento delle condizioni psico-fisiche del Paziente

dichiarazione per la tutela della privacy

elenco dei documenti richiesti

Il Familiare compila all'atto dell'ingresso un apposito modulo nel quale rilascia il **consenso permanente per la partecipazione a uscite sul territorio.**

- I documenti richiesti in fotocopia per la presentazione della domanda di ammissione sono i seguenti:

Tessera Sanitaria

Tesserini per Esenzione Ticket (reddito, patologia, invalidità, ecc.)

Istanza di riconoscimento di Invalidità civile

Codice Fiscale

Carta di Identità

Foto Tessera

- Gli Ospiti vengono accolti in Centro Diurno dal lunedì a giovedì possibilmente tra le 9.00 e le 10.00, o in altro orario da concordare secondo le esigenze e la provenienza del Paziente.

Il giorno dell'effettivo inserimento in Centro Diurno la "prima accoglienza" dell'Ospite viene effettuata dalla Responsabile di Reparto che ha il compito di illustrare all'Utente la Struttura e i servizi offerti. In seguito l'Animatore compila con l'Anziano e il suo familiare la scheda *sociale-etologica*. La Responsabile di Reparto compila con il Familiare la *scheda assistenziale-motoria* e accompagna l'Ospite e il Familiare in Infermeria e li affida all'Infermiere Responsabile in turno per la compilazione della *cartella clinica*, dopo la consegna del *certificato medico*.

Il Familiare, contestualmente, compila il *modulo di ammissione* in cui vengono specificati i referenti familiari, i giorni e gli orari di frequenza del Centro Diurno.

- La Direzione Sociale e Sanitaria decide l'ammissione del nuovo Ospite in lista d'attesa, tenendo in considerazione eventuali emergenze sociali e sanitarie.
- L'équipe gestionale del Dipartimento provvede ad assegnare la collocazione diurna ritenuta più adeguata al nuovo Utente sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. Il reparto e l'utilizzo

degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto dell'inserimento, non devono essere considerati come definitivi: **la Direzione si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un Utente per motivi di equilibrio generale dell'ambiente.** In particolare qualora le condizioni psico-fisiche dell'Ospite risultino sostanzialmente difformi da quanto indicato nella domanda di ammissione, la Direzione provvederà a trasferire l'Anziano nel piano più idoneo ad ospitarlo, non appena le capacità recettive della Struttura lo consentano.

- L'Ospite o un suo Familiare sono tenuti al rilascio di liberatoria per il trattamento dei dati sensibili ai sensi della L. 675/96 forniti nella domanda di ricovero, per i quali è garantita la riservatezza nel trattamento e nella conservazione.

3. PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

L'Anziano viene inserito nella vita sociale della Comunità Residenziale dai Responsabili di Settore, ognuno per la propria competenza, che programmano eventuali trattamenti individuali.

Se necessario, a distanza di circa 15 giorni dal ricovero viene effettuata la *valutazione psicometrica*: successivamente l'équipe gestionale si riunisce per la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (*scheda P.A.I.*), che verrà aggiornato ogniqualvolta intercorrano modifiche sostanziali nello stato psico-fisico dell'Ospite.

L'équipe prende visione della "Scala di Tinetti" compilata dal TdR e compila l'"UCLA": la compilazione di tali strumenti viene aggiornata ogni sei mesi.

Il fascicolo PAI viene conservato in Infermeria Centrale

I Responsabili di Settore conservano le schede di presa in carico di propria competenza: gli Animatori rendicontano regolarmente la partecipazione dei Pazienti alle attività attraverso gli appositi moduli in dotazione (*scheda di partecipazione*).

4. ASSENZE

Le assenze non tempestivamente comunicate all'U.R.P. fino a tre giorni di frequenza saranno considerate a tutti gli effetti giorni di presenza e come tali soggetti al pagamento della retta.

5. DIMISSIONI

- L'inserimento dell'Ospite in Centro Diurno è subordinato al previsto esperimento di **una settimana di prova**, al termine del quale si potrà procedere alle dimissioni dell'Utente qualora le condizioni dello stesso si rivelassero pregiudizievoli al buon andamento della vita comunitaria, o comunque difformi da quanto esposto nella domanda di ammissione. La valutazione del periodo di prova è riservata alla Direzione, che dovrà tempestivamente comunicare l'eventuale decisione di non ammissione ai Familiari dell'assistito.
- **La Direzione ha comunque il diritto di dimettere un Paziente** in qualsiasi momento, qualora le sue condizioni giungano ad arrecare **grave pregiudizio per la convivenza** ed il sereno andamento della vita comunitaria.
- La Dimissione è inoltre prevista in caso di insolvenza accertata e reiterata.
- Gli Utenti che desiderassero interrompere la frequenza del Centro Diurno sono tenuti a comunicarlo all'U.R.P. con il preavviso di una settimana, in mancanza del quale sarà addebitata la corrispondente retta di una settimana.

6. ORARI DI APERTURA E DI VISITA

- Il Centro Diurno è aperto tutto l'anno dal **lunedì al sabato** nei giorni feriali **dalle ore 8.00 alle ore 20.00**; in casi eccezionali, tuttavia è possibile concordare tramite l'U.R.P. la frequenza anche nei giorni di domenica e festivi, come pure orari di frequenza prolungati.

- La frequenza per **Pazienti con sindromi dementigene** è limitata preferibilmente ai **giorni feriali** col seguente orario: **dalle 9.00 alle 18.00**, salvo valutazioni diverse per esigenze individuali.
- **Gli Utenti possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata**, nel rispetto dei tempi di attività e di riposo degli Ospiti.
- Durante la somministrazione del pranzo e della cena è assolutamente vietato avvicinarsi al carrello del cibo per ovvi motivi d'igiene: nell'orario dei pasti si consiglia di non superare il numero di 1 Familiare/Assistente per Ospite, al fine di non appesantire numericamente la sala da pranzo.

7. RIFERIMENTI

Il Centro Diurno Integrato, suddiviso per tipologia di ospiti, è coordinato dall'Equipe di Operatori evidenziata di seguito: le Figure di Riferimento ivi contenute sono le uniche autorizzate a fornire informazioni ai Familiari per quanto di rispettiva competenza.

- Il Direttore dei Servizi Residenziali è presente in struttura nell'arco della giornata lavorativa ed è a disposizione di Ospiti e Familiari previo appuntamento tramite l'U.R.P.
- Il Medico riceve i Familiari degli Ospiti previo appuntamento tramite Infermeria Centrale o URP.
- Le Responsabili di Reparto sono presenti in Struttura nell'arco della giornata lavorativa, a disposizione costante di Ospiti e Familiari.
- Il Responsabile U.R.P. è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30/13.30 e dalle ore 14.00/17.30.
- Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento con foto e indicazione di nome, cognome e ruolo rivestito.

FIGURE DI RIFERIMENTO

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE "IL MELO"

direttore: **Daniela Foglia**

direttore sanitario: **Marco Predazzi**

EQUIPE GESTIONALE Dipartimento R.S.A.

coordinatore del dipartimento: **Daniela Foglia**

responsabili di reparto Piano Terra e Primo: **Tiziana Bertolasi, Rosalba Di Trapani e Sabrina Moioli**

vice-responsabile Piano Terra: **Nadia Golin**

animatori responsabili: **Francesca Checchi e Valentina Checchi**

infermiere responsabile: **Massimo Peruzzotti**

terapista della riabilitazione responsabile: **Daniela Fusi**

medico responsabile: **Michele Bisaccia**

EQUIPE GESTIONALE Dipartimento ALZHEIMER

coordinatore del dipartimento: **Caterina Chiodini**

responsabile di reparto: **Fiorella Molon**

animatori responsabili: **Margherita Agape, Cristina Murgia**

infermiere responsabile: **Alessandro Cattaneo**

infermiere referente équipe: **Stefania Pagano**

terapista della riabilitazione responsabile: **Daniela Fusi**

medico responsabile: **Michele Bisaccia**

responsabile Ufficio Relazioni col Pubblico (U. R. P.): **Susanna Mantegazza**

8. CORRISPETTIVI

RETTE GIORNALIERE ANNO 2009

A) PERSONE CHE SI ISCRIVONO PER ALMENO 4 GIORNI A SETTIMANA

2 pasti		1 pasto	
Fascia 1 ^a	€ 34,51	Fascia 1 ^a	€ 30,29
Fascia 2 ^a	€ 31,86	Fascia 2 ^a	€ 27,65
Fascia 3 ^a	€ 28,45	Fascia 3 ^a	€ 24,24
Fascia 4 ^a	€ 20,00	Fascia 4 ^a	€ 15,80

B) PERSONE CHE SI ISCRIVONO PER ALMENO 3 GIORNI A SETTIMANA

2 pasti		1 pasto	
Fascia 1 ^a	€ 37,96	Fascia 1 ^a	€ 33,32
Fascia 2 ^a	€ 35,05	Fascia 2 ^a	€ 30,42
Fascia 3 ^a	€ 31,30	Fascia 3 ^a	€ 26,66
Fascia 4 ^a	€ 22,00	Fascia 4 ^a	€ 17,38

C) PERSONE CHE SI ISCRIVONO PER ALMENO 2 GIORNI A SETTIMANA

2 pasti		1 pasto	
Fascia 1 ^a	€ 41,41	Fascia 1 ^a	€ 36,35
Fascia 2 ^a	€ 38,23	Fascia 2 ^a	€ 33,18
Fascia 3 ^a	€ 34,14	Fascia 3 ^a	€ 29,09
Fascia 4 ^a	€ 24,00	Fascia 4 ^a	€ 18,96

+ IVA 4%

Trasporto: € 2,00

- **La retta di frequenza giornaliera** è calcolata sulla base degli oneri assistenziali, sanitari e di gestione economica finanziaria della Cooperativa, ed è coperta in parte dai Familiari o dall'Ospite stesso ed in parte da contribuzioni della Regione Lombardia secondo le normative vigenti.
- La retta è oggetto di delibera del Consiglio di Amministrazione del Melo Centro di Cooperazione Sociale: **eventuali aggiornamenti verranno comunicati ai Familiari con congruo anticipo.**
- **Per gite programmate o per le vacanze estive viene fissato un contributo di partecipazione** o il semplice pagamento della consumazione: il costo è differenziato per evento e viene comunicato ai Familiari con congruo anticipo per il rilascio dell'autorizzazione scritta o verbale.
- Per casi di **eccezionale onerosità assistenziale o sanitaria** accertata dalla Direzione, la stessa si riserva di concordare l'adeguamento della retta di frequenza alle specifiche esigenze del caso.
- Le rette di frequenza mensili vanno versate **a consuntivo dal giorno 5 al giorno 10 di ogni mese**, contro emissione di regolare fattura.

9. PRESTAZIONI E SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA DI FREQUENZA

9.1 Prestazioni assistenziali

Tutte le prestazioni assistenziali descritte nella "Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato" sono incluse nella retta di frequenza AD ESCLUSIONE di:

- servizio di parrucchiere (attivato da professionisti che rilasciano regolare fattura/ricevuta)
- servizio di pedicure estetica

9.2 Prestazioni sanitarie

Sono compresi nella retta di degenza servizi infermieristici riabilitativi, terapia fisica e kinesiterapia: l'utilizzo continuativo di tali Servizi Sanitari comporta l'adeguamento della fascia di retta. Sono comunque escluse dalla retta di frequenza i farmaci in terapia, pannoloni e cateteri.

- Accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche **rimangono a carico del SSN** e non dell'Ente, con conseguente pagamento di ticket ove richiesto dall'ASL: **permangono valide le esenzioni ticket personali.**

La Struttura dispone inoltre di un **Poliambulatorio Specialistico** a cui l'Ospite potrà accedere in tempi brevi, su indicazione del Medico curante e con il consenso del proprio Familiare, dietro pagamento del compenso previsto dal singolo Specialista con una riduzione della abituale tariffa fino a un massimo del 30%.

Si precisa che Certificati Medici attestanti la "capacità di intendere e di volere" dell'Ospite non sono di pertinenza dei Medici operanti in Struttura.

9.3 Servizio di Ristorazione

Tutte le prestazioni di ristorazione descritte nella "Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato" sono incluse nella retta di frequenza.

9.4 Servizio di animazione

Tutte le attività descritte nella "Carta dei Servizi" del Centro Diurno Integrato sono comprese nella retta di frequenza.

10. "GIORNATA TIPO" DEL RESIDENTE

La scansione dei ritmi della giornata è programmata in modo da **rispettare le esigenze individuali dei Residenti, integrandole con le necessità organizzative dell'intera Comunità.**

Oltre alle proposte destinate alla totalità dei Residenti, ove necessario, nell'arco della giornata vengono attivati programmi personalizzati sia in campo riabilitativo-motorio che in ambito psico-relazionale; le attività animative si svolgono regolarmente dal lunedì al sabato, come indicato nel periodico mensile interno e nei calendari e nelle griglie esposte nei luoghi dedicati all'informazione. Almeno una volta al mese vengono organizzate feste domenicali per il coinvolgimento anche dei Familiari degli Ospiti.

- **Attività animativo-relazionali e riabilitative:** dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.
- **Ristorazione:**
 - *Piano Terra:* Pranzo ore 12.30 Cena ore 18.45 (i 12 posti letto nel reparto protetto al piano terreno mantengono gli orari del Dip. Alzheimer)
 - *Piano Secondo:* Pranzo ore 12.00 Cena ore 18.00

Tra il pranzo e la cena viene distribuita la merenda prevista nel Menù.

11. U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico)

Gli orari di apertura degli Uffici sono i seguenti: dalle 8.15 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì, mentre il Responsabile U.R.P. è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30/13.30 e dalle ore 14.00/17.30.

12. RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI OPERATORI

Gli Anziani e/o i Familiari possono rivolgersi al responsabile dell'U.R.P. per richieste di appuntamenti con la Direzione per ogni eventuale necessità ed in particolare per **esprimere lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato**. La Direzione si impegna a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana dalla data della richiesta.

Durante l'ultimo trimestre di ogni anno viene distribuito ai Familiari un **questionario per la raccolta del grado di soddisfazione** rispetto ai servizi erogati, nel quale sono previsti **appositi spazi per esprimere eventuali apprezzamenti o lamentele**. Ravvisata la difficoltà di molti Ospiti di compilare in autonomia il questionario, si è optato per una raccolta collettiva di apprezzamenti o lamentele che viene registrata per iscritto.

La Direzione si impegna a **pubblicizzare i dati raccolti dai colloqui e dal sondaggio entro il mese di gennaio dell'anno successivo** tramite gli strumenti informativi interni alla R.S.A.

Il questionario del livello di soddisfazione è inoltre disponibile presso la Segreteria negli orari d'ufficio suddetti (vedi capitolo AMMISSIONI).

Per chi desiderasse esprimere alla Direzione i propri suggerimenti in forma anonima sono comunque disponibili in ogni Reparto apposite cassette chiuse ove imbucare eventuali messaggi: a tale scopo può essere utilizzata la suddetta scheda di valutazione della soddisfazione del Servizio, compilata anche negli spazi riservati ad "Osservazioni e suggerimenti".

Parallelamente viene sondato annualmente con apposito strumento il livello di soddisfazione degli Operatori del Centro Diurno Integrato.

13. PRIVACY: FOTO – RIPRESE VIDEO

- Gli Ospiti che non desiderano essere ripresi fotograficamente e/o in video per pubblicazioni inerenti l'attività del Melo sono tenuti a comunicarlo per iscritto all'Ufficio URP. In caso di mancata richiesta la Direzione si ritiene autorizzata alle riprese.

- È fatto esplicito divieto a familiari /Ospiti di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della Struttura senza avere chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione.

14. RESPONSABILITÀ CIVILE

- L'Ente ha stipulato apposita Polizza Assicurativa per la copertura della Responsabilità Civile verso Ospiti e Familiari per danni a cose o persone causati da comprovata imperizia di Operatori o per eventuali problematiche strutturali.
- Pur garantendo una puntuale vigilanza sulle persone e sull'ambiente, **la Direzione declina ogni responsabilità per eventuali furti di oggetti non consegnati alle Responsabili di Reparto.**

IL MELO ONLUS Società Cooperativa Sociale
R.E.A. Varese n. 160074 – Reg. Imprese VA026 12342
Cod. Fisc. 91002590122 – Partita IVA 01564890125
via Magenta 3 – 21013 Gallarate – tel.: 0331.776.083 – 0331.776.373 – fax:
0331.775.112
e-mail: info@melo.it - sito internet: www.melo.it