



# **Centro Polifunzionale per la Terza Età**

Via T. Tasso 58 – 21052 Busto Arsizio (VA)

Tel: 0331 670074

Mail: [info@bustocare.it](mailto:info@bustocare.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

# **Centro Diurno Integrato**

*8 ottobre 2021*



### **La persona ha il diritto**

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder 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 lesa.

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 ed 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 anacronistici 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 ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di 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.

## **C**arta dei Servizi

La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra azienda erogatrice e utenti. La Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi.

La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela.

La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali: informazione agli utenti, adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili.

La titolarità del Servizio del Centro Polifunzionale per la Terza Età è in capo a Busto Care Consorzio di Cooperative, a partire dal 1 settembre 2018.

## **P**rinicipi fondamentali

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, la Carta dei Servizi del Centro Polifunzionale per la Terza Età mutua nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziana" qui sopra riportata integralmente I punti più significativi si possono così riassumere:

- gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze;
- valorizzare e rispettare la persona anziana significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
- "giustizia sociale", art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, "solidarietà", art. 2 e principio di "salute", art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla condizione "anziana", ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l'esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti dall'Ordinamento giuridico;
- l'obiettivo è quello di sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell'ambito del Centro Polifunzionale per la Terza Età, perseguendo un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le indicazioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni (lo schema generale di riferimento del settore sanitario è stato pubblicato con D.P.C.M. il 19 maggio 1995), si ispira ai principi fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, al Decreto Legislativo n. 266 del 30 luglio 1999 e tiene conto in maniera organica della "Carta fondamentale dei Diritti dell'Anziano", nonché delle normative Nazionali (L. 328/2000) e Regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura dell'anziano.

Dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende "la necessità di un trattamento differenziato", teso a ripristinare, partendo dalla peculiarità della condizione dell'anziano, la sua eguaglianza con tutti gli altri cittadini.

All'interno del Centro Polifunzionale per la Terza Età questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando modelli di intervento il più possibili mirati e personalizzati, considerando l'unicità di ciascun individuo, nella ricerca di un benessere psico-fisico-sociale. Pertanto la vita nella Struttura si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

Ogni persona che opera all'interno del Centro Polifunzionale per la Terza Età, deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità il più possibile elevati.

Per ogni Ospite è previsto un progetto individualizzato (P.I.) e un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se gli strumenti adottati risultassero inefficaci.

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua malattia o inabilità, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia di scelta.

Con questa espressione si vuole esprimere il concetto di "spazio di auto-determinazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e Servizio. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Per coloro che hanno problemi cognitivi, si attribuisce molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura. La persona anziana è la protagonista del Servizio ed è a lei che si cerca di offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Residenza. Partecipazione che passa anche attraverso il coinvolgimento dei familiari informandoli e creando una relazione continua con la Struttura.

Sono garantiti il corretto passaggio di informazioni e il rispetto della privacy, nelle relazioni tra Operatori e professionisti da un lato e Ospiti e familiari dall'altro, prevedendo la possibilità di esprimere osservazioni, lamentele e suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il percorso di istituzionalizzazione della persona anziana, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a rispettare gli stili di vita dell'anziano.

Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi prefissati siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

## **Codice Etico**

L'Ente Gestore ha deliberato con apposito atto un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura. Il Codice etico è esposto al pubblico all'ingresso della struttura.

I principi etici generali sono: **centralità della persona, partecipazione, trasparenza, valorizzazione delle risorse umane** e del percorso professionale, riservatezza, pari opportunità, sostenibilità ambientale, sostenibilità sociale, sostenibilità economica, valorizzazione dei rapporti col sistema cooperativo, valorizzazione dei rapporti con la collettività, professionalità e approccio al lavoro, lealtà e collaborazione nella concorrenza, salute del lavoratore e sicurezza, fiducia e lealtà.

## **M**ission

Gli obiettivi principali del Centro Polifunzionale per la Terza Età, offerti dal servizio svolto dal Consorzio Busto Care, possono essere così sintetizzati:

- garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità
- mantenere la capacità funzionale residua della persona anziana
- affrontare in maniera globale i bisogni delle persone anziane con interventi mirati e personalizzati
- garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sostenere la preparazione professionale

In conclusione l'obiettivo generale è quello di promuovere la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche della persona anziana.

## **L**a Struttura

Il Centro diurno Integrato si trova all'interno del Centro Polifunzionale per la Terza Età che nel proprio ambito accoglie con spazi dedicati, anche una RSA, appartamenti protetti, piscina riabilitativa riscaldata.

Circonda il Centro Polifunzionale per la Terza Età un'area verde attrezzata per momenti di relax e ritrovo, passeggiate e condivisione con Amici e Parenti.

Il Centro Polifunzionale per la Terza Età ha la seguente autorizzazione:

- R.S.A. per n. 120 abilitati, 81 accreditati, 81 contrattualizzati;
- CDI con n. 20 posti accreditati e contrattualizzati;

Come da normativa regionale il Centro Polifunzionale si pone l'obiettivo di:

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia ed al suo contesto solidale;
- Offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative
- Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento di rapporti sociali.
- Offrire risposta abitativa indipendente ma assistita a persone parzialmente auto sufficienti.
- Predisporre e realizzare percorsi riabilitativi di idrokinesi terapia

A disposizione degli utenti sono presenti:

- Sala da pranzo
- Sala Soggiorno
- Laboratorio di Animazione
- Servizio di Cucina per la ristorazione di utenti, Parenti ed Amici degli Ospiti.
- Lavanderia finalizzata al lavaggio, stiratura e piccolo rammendo per gli abiti degli Utenti.
- Palestra e Uffici del personale

- Luogo di Culto per la celebrazione delle funzioni religiose.
- Locale per la prestazione di parrucchiere - manicure - pedicure
- Reception
- Locali per le esigenze di deposito-manutenzione dislocati in varie aree della Struttura.

## M

## Modalità di accesso e dimissione

### Modalità di accesso

La Direzione ha elaborato precise procedure di inserimento e di accettazione.

Attraverso una sinergia tra il personale di accoglienza ed assistenza ed i famigliari si attua un percorso di "attenzione e sostegno" al nuovo Utente.

L'accesso al CDI avviene con le seguenti modalità:

Presentazione della domanda da parte dell'interessato o di un familiare/amministratore di sostegno/tutore presso l'Ufficio Amministrativo, redatta su apposito modulo (scaricabile dal sito o richiedibile presso gli uffici del Centro) accompagnata da scheda clinico-informativa compilata di norma dal Medico di Medicina Generale, copia del documento di identità, del codice fiscale/ della tessera sanitaria.

Dopo l'inserimento in apposita graduatoria secondo il criterio di temporalità di presentazione della domanda il cittadino interessato viene contattato telefonicamente qualora si renda disponibile un posto. L'Utente è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

- Eventuale documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri immediatamente precedenti o comunque significativi ai fini della corretta gestione presso il centro;
- copia del verbale di nomina dell'Amministratore di sostegno o del Tutore ove presenti.

### Gestione lista di attesa

Le domande di ammissione sono inserite in lista d'attesa in ordine cronologico.

La domanda di accesso, per quanto concerne la documentazione sanitaria, viene esaminata e valutata dal Responsabile Sanitario del Centro Polifunzionale per la Terza Età

Nel momento in cui si libera un posto il Responsabile Sanitario valuta le richieste di ammissione per individuare la persona interessata all'ingresso secondo un criterio di temporalità.

### Accoglienza e presa in carico

Il momento di ingresso in CDI è particolarmente delicato e durante tale fase si instaura tra l'Ospite e gli Operatori una relazione interpersonale mirata a fornire sostegno emotivo e informazione, oltre che a valutare i bisogni di cura.

Il Medico effettua la visita medica di ingresso per valutare i bisogni sanitari dell'Ospite; in seguito il personale infermieristico e assistenziale ne rileva tempestivamente le principali esigenze in modo da impostare fin dal primo momento l'assistenza in modo personalizzato. L'educatore analizza la storia biografica della persona. All'ingresso o comunque entro una settimana dall'ingresso l'équipe multidisciplinare definisce il Progetto Individualizzato, che indica i bisogni della persona e le relative modalità di presa in carico.

Il giorno prima o al più tardi il giorno dell'ingresso l'Ospite sottoscrive il contratto d'ingresso che regola il rapporto con la Struttura.

La presa in carico dell'Ospite è effettuata dalla équipe multidisciplinare sulla base del Progetto Individualizzato, aggiornato dopo trenta giorni è completato dalla stesura del PAI che verranno poi periodicamente aggiornati in base alla variazione delle condizioni di salute e di autonomia dell'Ospite e quindi dei suoi bisogni e comunque rivisti con periodicità semestrale. L'assistenza

infermieristica e assistenziale è erogata rispondendo a precisi protocolli e procedure depositati presso il C.D.I.

Per ogni Ospite viene creato, aggiornato e conservato un Fascicolo socio sanitario (FaSAS).

### **Modalità di dimissione**

Le dimissioni sono previste nei seguenti casi:

- a richiesta, degli stessi e/o parenti, previa comunicazione scritta da inoltrare all'ufficio amministrativo della struttura. Il preavviso richiesto è di almeno 15 giorni;
- per rientro definitivo in famiglia o ingresso in RSA con preavviso richiesto di 15gg;
- per decesso dell'Ospite;
- per sopravvenuto peggioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata l'offerta dei servizi del CDI documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza;
- in caso di morosità nel pagamento della retta, come specificato nel contratto d'ingresso e in seguito a previa opportuna comunicazione;
- per ogni altra causa prevista dalla legge.

### **Dimissioni protette dal servizio**

Come previsto dalla DGR 2569, al momento delle dimissioni o del trasferimento presso altro servizio verrà rilasciata all'Ospite una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di dimissione, all'Ospite, opportunamente informato, viene riconsegnata la documentazione anagrafica e sanitaria in originale, i propri effetti personali ed eventuali presidi protesici.

L'Ufficio Amministrativo comunica le modalità ed i termini per il pagamento del saldo retta. Raccoglie inoltre copia della documentazione nella cartella personale, chiude la cartella utente nel software e inoltra le opportune comunicazioni agli enti preposti.

Su richiesta, scritta e motivata, è possibile avere copia della cartella clinica dell'Ospite, entro 30 giorni dalla richiesta.

### **Invio in Pronto Soccorso**

L'invio in Pronto Soccorso o viene stabilito dal Medico di CDI in caso di necessità cliniche specifiche, che compila relazione di invio su carta libera o su modulo predisposto. L'infermiere professionale compila quanto predisposto dal Medico con i dati relativi all'assistenza infermieristica e, allega alla richiesta copia dei documenti e della terapia in corso. I famigliari vengono avvertiti tempestivamente dal Medico di reparto.

Nei giorni seguenti, il Medico di CDI contatta i famigliari per avere informazioni sulle condizioni dell'Ospite ricoverato.

Il ricovero ospedaliero non dà diritto a riduzioni della retta mensile.



## **orario di funzionamento della struttura**

Il Centro Polifunzionale per la Terza Età è operativo 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

Il CDI è però aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.00 Il Servizio è sospeso nei giorni festivi e il Sabato.

## O

### orario di visita

L'Utente del CDI può ricevere le persone di suo gradimento, in tutti i giorni della Propria frequenza.

Tuttavia, è consigliato per il rispetto degli Ospiti di accedere al CDI prevalentemente nei seguenti orari: mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e il pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 15.00 previa autorizzazione del responsabile sanitario nel rispetto della normativa regionale relativa alla gestione post emergenza sanitaria.

## G

### giornata tipo

La giornata tipo in CDI è regolata dai seguenti orari, che potrebbero subire variazioni in base alla valutazione di cambiamenti rispetto ai bisogni degli Ospiti:

- 08.00-09.30 accoglienza
- 09.30-11.30 cure igienico sanitarie, idratazione, attività riabilitative e di animazione
- 12.00-13.30 predisposizione e somministrazione pranzo
- 13.30-14.30 cure igienico sanitarie e riposo, tempo libero
- 14.30-17.30 idratazione e merenda, attività riabilitative e di animazione
- 17.30-18.00 comunicazioni ai caregiver, attività di trasporto e rientro al domicilio

## S

### servizi offerti

#### Servizi compresi nella retta:

- I pasti, conteggiati in base alle presenze giornaliere
- L'assistenza socio-sanitaria: igiene della persona, assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, interventi animativi
- Servizi di trasporto per l'accompagnamento dell'Ospite da/a casa (su richiesta)

#### Servizi non compresi nella retta:

- Parrucchiera
- Servizio Lavanderia

Ogni Utente del CDI del Centro Polifunzionale per la Terza Età resta affidato alle cure del proprio Medico di Medicina Generale. Il Medico di CDI invece, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano assistenziale individuale, ne garantisce una valutazione periodica e al bisogno.

Il Responsabile Sanitario è a disposizione per ricevere i famigliari degli Ospiti previo appuntamento, secondo orario di presenza.

#### Servizio Ristorazione

I pasti vengono preparati presso lo stesso Centro Polifunzionale da personale qualificato dipendente da una ditta specializzata (So.Vite). Il menù è a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente da una dietista.

È prevista la variazione settimanale dei piatti offerti e si presta particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.



Su richiesta del medico del Centro è attivabile una consulenza dietologica da parte di una nutrizionista e in caso di particolari necessità o patologie potrà essere adottata per l'Utente una dieta speciale. I pasti vengono serviti indicativamente nei seguenti orari:

- pranzo tra le ore 12.00 alle 13.30
- merenda dalle ore 15.30 alle 16.00

Sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse patologie

### Funzioni religiose

Nella Struttura è presente una Cappella a disposizione degli Ospiti per le funzioni religiose anche private.

La S. Messa viene celebrata ogni settimana. Giorni e orari della Funzione sono esposti in Struttura.

V

### Volontariato

La Struttura favorisce i rapporti di collaborazione con le associazioni di volontariato del territorio. In particolare è in essere una proficua collaborazione con l'AVULSS che partecipa alle attività di ricreazione e animazione.

L

### La retta

Il pagamento della retta, in forma mensile anticipata, deve essere corrisposto entro **dieci giorni (n.10gg) dalla ricezione della fattura** mediante le seguenti modalità:

- bonifico bancario
- S.E.P.A. (autorizzazione permanente di addebito in C/C)
- POS (con bancomat o carta di credito presso gli uffici della RSA)

Il Consorzio BUSTO CARE si impegna a rilasciare in tempo utile apposita certificazione attestante il pagamento della retta e la sua quantificazione per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della normativa vigente.

In caso di mancato tempestivo pagamento i sottoscrittori del contratto di ingresso saranno soggetti al pagamento di interessi moratori nella misura di legge.

Il Consorzio BUSTO CARE provvede ad un sollecito scritto di pagamento procedendo eventualmente alle dimissioni dell'Ospite e al recupero crediti secondo le procedure previste dall'Ente Gestore.

La retta può essere aggiornata annualmente e tale variazione sarà comunicata in forma scritta almeno un 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe per consentire all'Utente di esercitare il diritto di recedere dal contratto; si precisa che vi sono precise indicazioni per il pagamento della retta in caso di ammissione o dimissione nel corso del mese, esplicitati nel contratto d'ingresso.

Durante i periodi di eventuale assenza per motivi familiari o di salute non è prevista alcuna riduzione della retta.

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

# I

## I personale

Nella Struttura sono previste le seguenti figure professionali:

- Direttore
- Coordinatore della Struttura
- Referente socio-sanitario
- Responsabile Sanitario
- Medico
- Medico Fisiatra
- Psicologo
- Fisioterapista
- Infermiere
- Ausiliario Socio-Assistenziale
- Animatore
- Impiegati Amministrativi/addetti all'accettazione
- Personale addetto alle pulizie
- Personale addetto alla ristorazione
- Manutentore
- Personale addetto al servizio trasporto e logistica

Il personale operante nella Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, riportante fotografia, nome, cognome

Le divise di lavoro sono personalizzate in base alla professione ed al ruolo:

- Bianca profilo blu personale assistenziale
- Bianca con profilo rosso Personale Infermieristico
- Camice Bianco Medico
- Maglia Blu Animatori
- Maglia Verde Personale Fisioterapico
- Divisa Azzurra Personale addetto alle pulizie e alla lavanderia
- Divisa Bianca Personale addetto alla ristorazione

### Privacy

Ai sensi e per gli effetti del Reg. UE 2016/679 gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti, fornendole solo a loro personalmente ed in caso di consenso, ai loro familiari, ad altre persone da loro designate o all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta.

### Informazione e consenso

L'Utente ha diritto ad essere informato sulle terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. Può inoltre rifiutare il proprio consenso a qualsiasi intervento sanitario. In tal caso è tenuto, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione di non consenso.

Al momento dell'ingresso l'Equipe sottopone all'Utente e ai suoi famigliari il modulo di consenso alla cura generica, nonché all'utilizzo di eventuali strumenti di tutela della Persona, nonché il modulo informativo per la Nomina di Amministratore di Sostegno o Tutore a garanzia della legittimità di espressione del consenso.

Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il Medico debba agire nell'interesse del malato anche senza consenso.

## V

### **Valutazione della soddisfazione**

Presso il Centro sono a disposizione dell'utenza, dei famigliari e degli Operatori, **moduli per eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti**.

I tempi di risposta possono variare a seconda delle problematiche evidenziate, ma in ogni caso viene fornita una prima risposta entro e non oltre i 15 giorni.

Qualora si voglia mantenere l'anonimato, il modulo può essere recapitato presso apposita cassetta presente all'entrata della struttura.

### **Questionario di valutazione della soddisfazione dei familiari, degli Ospiti e degli Operatori**

Ogni anno, entro il mese di gennaio, e comunque al momento delle dimissioni, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli Ospiti e delle Famiglie, vengono somministrati 2 differenti questionari, i cui risultati vengono esposti in struttura ed illustrati in un incontro pubblico alla presenza di tutti gli interessati.

Annualmente, sempre entro il mese di gennaio, viene effettuata una analoga valutazione della soddisfazione degli Operatori attraverso un apposito questionario.

La lettura e la rielaborazione dei dati darà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

## S

### **Standard di qualità**

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psichica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali operanti nel Centro lavorano in modo integrato e coordinato mirando al benessere della persona anziana. Gli interventi sono personalizzati e finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Utente.

## F

### **Formazione del personale**

Tutto il personale che lavora nel Centro è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle varie figure professionali a corsi di formazione, a momenti di aggiornamento/supervisione e a convegni tematici.

Il piano annuale della formazione deve assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli Operatori addetti all'assistenza sulla base delle esigenze specifiche degli Utenti e su tematiche relative alla umanizzazione delle cure, alle tecniche di relazione con gli Ospiti e i care-giver anche rispetto alla gestione dei conflitti.

Il Centro è inoltre disponibile ad accogliere tirocini per studenti universitari, Istituti e Centri di Formazione Professionale.

## Strumenti di lavoro

Il personale utilizza quotidianamente protocolli, piani di lavoro, procedure, diari consegne, verbali delle riunioni, schede S.OS.I.A., P.I., P.A.I., ecc

**A**

## Attuazione d.lgs. N. 81 del 2008

Il Centro ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e all'antincendio.

A tutti i lavoratori sono state date informazioni sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

**A**

## Attuazione delle disposizioni in materia di accesso agli atti

**(L. 241/1990 – DPR 184/2006 e successive modifiche e LR 1/2012)**

In base alla vigente normativa l'Ospite o la persona da lui delegata hanno diritto di richiedere, esaminare ed eventualmente ottenere copia dei documenti amministrativi che lo riguardano, tra cui quanto contenuto nel Fascicolo Sanitario Socio Assistenziale relativo al periodo della frequenza, secondo protocollo interno.

La Struttura si è dotata di specifico protocollo di accesso agli atti, secondo normativa presso l'accettazione.

L'interessato deve presentare la richiesta scritta in carta libera, protocollata presso l'Ufficio Amministrativo.

Il responsabile del procedimento è il Responsabile Sanitario del Centro. La richiesta viene evasa entro 30 giorni lavorativi dal momento della richiesta a titolo gratuito.

**O**

## Orario di apertura dell'Accettazione e degli uffici amministrativi

Gli uffici sono aperto dalle ore 08.00 alle ore 13.00 dal Lunedì al venerdì. È comunque preferibile fissare un appuntamento.

**V**

## Visite guidate

Chiunque fosse interessato può richiedere la visita guidata del Centro Polifunzionale per la Terza Età facendo apposita richiesta all'ufficio amministrativo negli orari sopra indicati.

Il Coordinatore del Centro è disponibile ad accompagnare in visita e/o dare informazioni sulle servizio.

# S

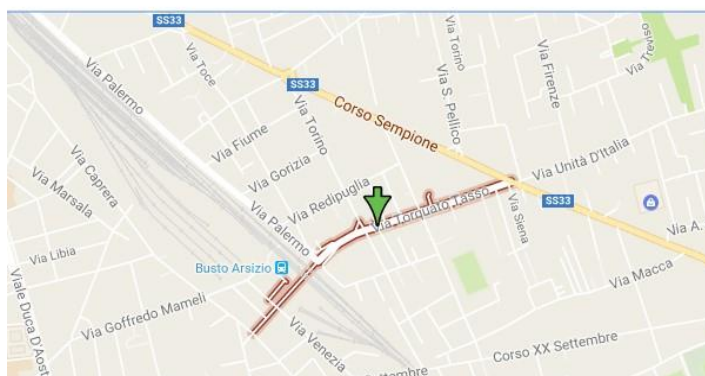
## Segnaletica e raggiungibilità della struttura

Il Centro Polifunzionale per la Terza Età si trova in Via T. Tasso, n.58 a Busto Arsizio raggiungibile:

in treno: alla Stazione FS di Busto Arsizio dall'ingresso principale girare a sinistra ed immettersi in via Tasso, percorrere tutta la via, trovando la Struttura sulla propria destra, a pochi metri da Corso Sempione.

in automobile: dall'autostrada A8 Milano-Laghi, uscita Busto Arsizio, direzione Busto Arsizio, seguendo le indicazioni per Castellanza. Immettendosi sul Corso Sempione e percorrendo fino al cartello di Olgiate Olona, al semaforo girare a destra in Via T. Tasso. La Struttura si trova a pochi metri sulla propria sinistra

dall'autostrada A4 Milano-Torino, uscita Mesero, direzione Malpensa. Immettersi sul Corso Sempione e ripercorrere il percorso di cui sopra



# Centro Polifunzionale per la Terza Età

Via T. Tasso 58 – 21052 Busto Arsizio (VA)

Tel: 0331 670074

Mail: [info@bustocare.it](mailto:info@bustocare.it)



## **Busto Care**

Consorzio di cooperative - cooperativa sociale  
Sede Legale Via Torquato Tasso, 58 – 21052 Busto Arsizio