FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" ONLUS

CENTRO DIURNO INTEGRATO "Mons. Luigi Olgiati"

VIA BOCCACCIO 354, 20099 SESTO SAN GIOVANNI (MI)

TEL .02.26263610

www.fondazionelapelucca.org

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento DICEMBRE 2023

La Carta dei servizi è periodicamente aggiornata per l'adeguamento delle informazioni e degli standard di qualità. La versione revisionata è consultabile sul sito www.fondazionelapelucca.org. In caso di modifiche sostanziali ne è data comunicazione nelle bacheche di sede.

LA FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO LA PELUCCA

L'Istituzione sorge in Sesto San Giovanni nel 1927 con la denominazione di "Casa di Riposo Vittorio Emanuele III per i vecchi poveri di Sesto San Giovanni" in virtù delle donazioni di alcuni notabili sestesi, della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde, degli industriali, dei proprietari di case, degli esercenti e dei cittadini sestesi.
Il 9 novembre 1949 la Casa di Riposo, con la denominazione "Ospizio per vecchi poveri e tubercolosi" viene eretta in ***Ente Morale*** *(IPAB) con Decreto del Presidente della Repubblica.*
A seguito della L.R. n.1 del 13 febbraio 2003 di riordino delle IPAB, con DGR n.VII/15902 del 30 dicembre 2003 e con decorrenza 1 gennaio 2004 l'Istituto si trasforma in Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca – ONLUS, assumendo personalità giuridica privata e adottando il nuovo Statuto attualmente in vigore.

La nostra "Mission"
Accogliamo, assistiamo e curiamo anziani e persone fragili in un ambiente familiare attento ai bisogni individuali e a quelli delle persone che li circondano
Usiamo al meglio la nostra professionalità e le risorse economiche e materiali a nostra disposizione per garantire un'alta qualità del servizio offerto e per creare una rete di servizi priva di vuoti assistenziali.

I nostri Valori

1) *Ascolto*

Ascoltiamo con attenzione e rispetto i nostri utenti, i loro familiari ed i nostri colleghi, ne comprendiamo le richieste e cerchiamo di fornire loro le risposte più adeguate.

2) *Responsabilità*

Ci assumiamo la responsabilità personale di quello che stiamo facendo, agiamo con integrità e portiamo a termine i compiti che ci sono stai affidati.

3) *Collaborazione*

Lavoriamo in gruppo, integrando le diverse competenze e portiamo il nostro contributo personale per raggiungere gli obiettivi comuni.

4) *Professionalità*

Garantiamo un alto standard qualitativo, rapidità ed efficienza, ci focalizziamo sui bisogni dei nostri utenti e dei loro familiari.

5) *Flessibilità*

Siamo aperti ai cambiamenti e cerchiamo di generare nuove idee per migliorare il servizio offerto.

Il Codice Etico e il Modello Organizzativo
Nella seduta del 28.11.2012 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Codice Etico della Fondazione e il 10.12.2012 il Modello organizzativo (ai sensi del D.L. 231/2001), revisionati e approvati il 19.03.2019.

Il Presidente
Giuseppe Nicosia

PREMESSA

La nostra Carta dei Servizi descrive le modalità con le quali intendiamo prenderci cura delle persone ospiti delle nostre Strutture.
Ciò che viene presentato, non intende fare solo un elenco di prestazioni e di servizi ma fornire informazioni su come decliniamo nella pratica quotidiana uno stile di cura attento e coerente ai bisogni e ai desideri delle persone anziane.
Inoltre, la Fondazione "La Pelucca", differenziando l'offerta dei servizi, vuole essere momento di affermazione della centralità della persona anziana fragile, della promozione di uno stile di vita dignitoso, della costruzione di relazioni significative e dell'accompagnamento dell'ospite e dei suoi familiari.
Questi aspetti diventano le coordinate di riferimento per la traduzione pratica delle attività socio sanitarie al fine di recuperare e mantenere serenità e fiducia in tutti i momenti di vita delle persone anziane.

Scopo e finalità
La Fondazione ha come scopo quello di fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana, mediante la gestione della rete dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari per la popolazione anziana residente prevalentemente a Sesto San Giovanni.
La Fondazione persegue le seguenti finalità:
- *fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana*
- *promuovere e favorire ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana, soprattutto per quanto attiene alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali*
- *proporsi come riferimento e stimolo per la ricerca clinica, psicologica e sociale sull'età senile, proponendo momenti di studio, dibattito e incontro.*

I nostri servizi

Attualmente la Fondazione gestisce:

a Sesto San Giovanni in Via Campanella:
- RSA "La Pelucca" per n. 108 posti letto accreditati con l'ATS di Milano di cui 23 accreditati come Nucleo Alzheimer
- Hospice per n. 8 posti letto accreditati con ATS di Milano
- N. 20 Alloggi per Anziani

a Sesto San Giovanni in Via Boccaccio:
- RSA "Mons. L. Olgiati" per n. 74 posti letto accreditati con l'ATS di Milano di cui 16 accreditati come nucleo Alzheimer
- CDI per n. 25 posti accreditati con l'ATS di Milano

a Sesto San Giovanni in Via Falck:
- N. 7 Alloggi per Anziani

SEDE LEGALE:
Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca, ONLUS
Via Campanella 8/10 - Sesto San Giovanni 20099 (MI)
Tel. 02.2483240
Email: info@fondazionelapelucca.org
Sito: www.fondazionelapelucca.org

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Giuseppe Nicosia
Vice Presidente: Nino Berti
Consiglieri: Sabina Biffi, Gabriele Corsani, Stefania Di Pietro, Caterina Lo Presti, Alberto Rovaris, Giampaolo Viganò

Direzione

Direttore Generale: Marco Ballarini

Direttore Sanitario: Dott.ssa Ilenia Guerrieri

Referente: Loredana Santoro

Dati identificativi del Centro Diurno Integrato Mons. Luigi Olgiati

Denominazione: Residenza Mons. Luigi Olgiati
Indirizzo: Via Boccaccio 354 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)
Telefono: 02.26263610
Sito internet: www.fondazionelapelucca.org
e-mail: info@fondazionelapelucca.org
Codice fiscale: 85001850156
Partita IVA: 00987080967

Iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche Private Regione Lombardia n. 1809 del 31/12/2003 – R.E.A. 1732395 del 27/01/2004
Accreditato con Decreto n° 888 del 31.07.2009 per 25 posti con contratto ATS Milano (deliberazione n° 3874 del 30.03.2010).

Come si arriva al Centro Diurno Integrato Mons. L. Olgiati

Metropolitana: a 1 km circa fermata stazione FS Sesto San Giovanni.
Nelle vicinanze della Residenza sono disponibili parcheggi, scuole, negozi, chiesa, centro sportivo.

Tipologia delle persone accolte e struttura del CDI

Il Centro Diurno Integrato Mons. L. Olgiati, è un servizio semiresidenziale che accoglie n. 25 persone ultrasessantacinquenni affette da pluripatologie cronico-degenerative che vivono sole, che sono a rischio di emarginazione, che sono inserite in un contesto sociale/familiare meritevole di supporto, residenti in Regione Lombardia.
In particolare possono accedere al CDI:

- persone anziane in carico al Servizio SAD
- persone segnalate dai Servizi Sociali
- persone in carico al servizio ADI

Il CDI è aperto dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, con possibilità di frequentare:

- tutti i giorni a tempo pieno
- solo alcuni giorni a tempo pieno

Il CDI è situato al primo piano all'interno della RSA "Mons. Luigi Olgiati" in Via Boccaccio 354, a Sesto San Giovanni, confinante con il nucleo Alzheimer della RSA. È articolato su un piano, dotato di televisione, aria condizionata, servizi. Gli spazi hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere anziani con rilevanti problemi assistenziali e sanitari, inoltre, per rendere più confortevole e familiare l'ambiente di vita dell'anziano ospite, è possibile portare dall'abitazione oggetti personali di ogni ospite, compatibili con gli spazi e gli arredi già esistenti purché concordato con la Direzione. La struttura è stata studiata per disporre di ampi spazi luminosi con la diversificazione di aree di collettività e spazi specifici per il riposo. In particolare gli spazi attualmente disponibili adibiti a CDI sono:

- giardino con accesso diretto al CDI
- n. 1 locale dedicato al riposo diurno e notturno con adeguate poltrone letto e sistema di chiamata di emergenza
- n. 2 ampi spazi utilizzabili per attività di animazione e/o laboratorio completi di tavoli da lavoro, sedie con braccioli, armadi per materiale
- n. 1 locale ambulatorio/medicheria con annesso bagno e sala d'attesa, completo di scrivania, lettino, armadi per farmaci
- n. 3 servizi igienici per ospiti con adeguata predisposizione per disabili
- n. 1 servizio igienico per il personale
- n. 1 sala da pranzo completa di tavoli e sedie per pranzo, mobile per riporre stoviglie e posate con annesso arredo per cucinetta di piano
- n. 1 locale per bagno assistito
- n. 1 locale ripostiglio del pulito
- n. 1 ingresso dedicato a spogliatoio/armadietti per cambio indumenti ospiti

In condivisione con la RSA, sono utilizzabili:

- n. 1 locale polifunzionale per le attività di animazione (ultimo piano)
- una cappella
- una palestra
- un locale parrucchiera
- un locale podologo
- ufficio e sala riunioni
- portineria/centralino
- una sala soggiorno/bar

Attraverso il centralino è possibile ricevere telefonate private a favore degli ospiti dalle 10 alle 18 utilizzando il telefono di nucleo.

Obiettivi

Il CDI si pone la finalità di ritardare l'istituzionalizzazione di anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti mantenendoli il più a lungo possibile nel loro contesto abitativo e familiare. Per il raggiungimento di tale finalità sono stati definiti i seguenti obiettivi:

Obiettivi di cura per le persone anziane

a) Offrire spazi di accoglienza parziale, diurna, settimanale, a persone anziane per le quali l'equipe del servizio accoglienza della Fondazione valuta opportuni spazi di cura e assistenza presso il CDI
b) Supportare e stimolare il mantenimento delle attività residue nelle ADL (assunzione dei cibi e delle bevande, aiuto nella deambulazione, cura della persona nell'igiene e nella cura di barba e capelli, gestione dell'incontinenza ecc)
c) Favorire e facilitare la vita di relazione attraverso interventi di animazione con la finalità di contrastare l'isolamento sociale e prevenire il rallentamento ideo-motorio
d) Stilare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) nel quale vengono identificati gli obiettivi di cura, le strategie per raggiungerli con verifica periodica degli obiettivi stessi
e) Monitoraggio clinico degli ospiti e comunicazione con i MMG con i quali si possono definire trattamenti farmacologici (terapia iniettiva), medicazioni e rilevazione dei parametri vitali (PA, FC, DTX, ecc.) da effettuare presso il Centro
f) È possibile effettuare trattamenti riabilitativi o di mantenimento delle abilità residue (individuali o di gruppo) su indicazione del medico del Centro ed in collaborazione con i fisioterapisti
g) Valutazione socio-relazionale con ricostruzione biografica

Obiettivi di cura per familiari delle persone anziane

h) Accompagnare e sostenere i parenti
i) Sostegno ai familiari con attività di orientamento e di ascolto, consulenza, in un'ottica di continuità assistenziale (alleanza terapeutica) e presa in carico

Obiettivi di cura per l'integrazione dei servizi

j) Collaborazione con i servizi del territorio per segnalare eventuali bisogni dei nostri ospiti al domicilio

Obiettivi di cura per la formazione

k) Prevedere spazi di formazione/aggiornamento per il personale del CDI secondo il piano di formazione annuale

Come accedere ai servizi del CDI per la presentazione della domanda:
Ufficio Accoglienza
Questo ufficio verifica con chi presenta la domanda di accoglienza in struttura la possibilità di un eventuale inserimento ed accompagna il cliente in tutte le fasi di presentazione della domanda di seguito riportate.

Ritiro della domanda. La domanda può essere ritirata

- al centralino di tutte le sedi della Fondazione La Pelucca tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.00 alle ore 18.00
- al Servizio Anziani del Comune di Sesto San Giovanni in Via B. Croce 84
- scaricata dal sito internet della Fondazione all'indirizzo www.fondazionelapelucca.org

Compilazione della domanda e documentazione richiesta. Il richiedente dovrà compilare la parte inerente le informazioni anagrafiche e far compilare la parte contenente i dati sanitari al medico curante (scheda sanitaria), allegando i documenti indicati nella domanda.
Consegna della domanda. La domanda correttamente compilata deve essere consegnata ai centralini della Fondazione, tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

È possibile visitare il CDI, prima di presentare la domanda telefonando direttamente in struttura (tel. 02.26263610) e chiedendo un appuntamento con la Referente del servizio.

Tutte le domande di accoglienza vengono valutate dall'equipe composta dall'Ufficio Accoglienza e dal Direttore Sanitario.

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

La Fondazione riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana".

L'accesso, l'accoglienza e le dimissioni

Verificata l'idoneità all'ingresso in CDI la domanda viene accettata ed inserita in lista d'attesa (hanno la priorità gli utenti provenienti da altre UdO della Fondazione e i residenti nel comune di Sesto San Giovanni, l'ordine in lista d'attesa è dato dalla data di presentazione della domanda).
Stabilito il giorno dell'ingresso, si programma l'inserimento in modo da garantire la personalizzazione dell'accoglienza privilegiando i bisogni della persona anziana, valorizzando le risorse ancora presenti e coinvolgendo la famiglia nei primi delicati momenti di passaggio casa-struttura-casa.
Al loro arrivo, l'ospite e la sua famiglia sono accolti dal personale del centralino, dalla referente di nucleo e dal personale assistenziale per una prima conoscenza della struttura. Successivamente, dopo aver dato le prime informazioni sullo stile di vita in CDI, il medico di struttura con il personale sanitario procedono all'aggiornamento dei dati clinico sanitari ed alla compilazione della cartella.
Rispettando i tempi di adattamento dell'ospite, tutte le figure professionali che compongono l'equipe di cura (fisioterapista, educatore, IP, ASA, ecc.) procedono alla conoscenza ed alla osservazione delle caratteristiche principali del nuovo ospite.
Dal giorno dell'ingresso, l'ufficio amministrativo della Fondazione provvede al disbrigo delle pratiche relative all'ingresso ed accoglienza dell'ospite, uno o più parenti o l'ospite stesso formalizzano la parte contrattuale con l'ufficio accoglienza. Viene letto e sottoscritto il contratto, è consegnata una cauzione, si raccolgono i documenti dell'ospite (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria, esenzione ticket, ecc.).

Le Dimissioni

Sono attivate dalla Direzione nei casi previsti dal Contratto di Ricovero, e comunque in casi estremi.

In caso di dimissione decisa dall'ospite o dai suoi familiari, o dal tutore/curatore/amministratore di sostegno, va data comunicazione scritta alla Direzione almeno 15 giorni prima della data di uscita.

L'Ufficio Accoglienza aiuta i familiari a trovare un'altra collocazione più idonea (dimissioni protette).

Il medico redige la relazione clinica di dimissione.

I Servizi inclusi nella retta

Cucina

All'interno della sede della Fondazione La Pelucca di Via Campanella (Sesto S. G.), è operativo un centro cottura in grado di preparare i pasti per tutte le sedi della Fondazione. In particolare nel CDI Mons. L. Olgiati, i cibi vengono trasportati in appositi contenitori termici rispettando le norme HACCP.

La Fondazione si avvale della consulenza dei medici al fine di formulare i menù, prescrivere diete speciali agli ospiti, valutare la somministrazione di integratori alimentari.

Il menù, costituito da primo, secondo, contorno e frutta, è scandito su base stagionale (invernale ed estivo) e definito con ricorsività settimanale.

Gli Operatori rilevano i gusti alimentari degli ospiti, sia ascoltando e/o osservando le loro preferenze sia intervistando su ciò i parenti.

Il menù è esposto nella sala da pranzo del CDI.

Viene data particolare attenzione all'idratazione quotidiana: a metà mattina e nel pomeriggio sono previsti momenti specifici di idratazione utilizzando sia bevande fredde, succhi, sciroppi, ecc. che bevande calde, the, caffè, ecc.

Gli orari di somministrazione dei pasti sono i seguenti:

- pranzo: dalle ore 12.00
- merenda: ore 15.30

Pulizie

Il personale di un'azienda esterna si occupa della pulizia e della cura di tutti gli spazi della residenza. Questa scelta permette al personale ASA di utilizzare al meglio la loro professionalità dedicandosi maggiormente alla cura ed alla relazione con la persona anziana.

Il personale di assistenza (ASA) ha il compito della pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza con l'anziano (tavolo, armadio ecc.).

Ufficio amministrativo

È collocato nella sede di Via Campanella 8 a Sesto S. G., si occupa di tutta la contabilità e l'amministrazione di ogni singolo ospite oltre che dell'amministrazione di tutte le attività della Fondazione. Oltre che rilasciare le rette mensili, nel periodo previsto, emette la dichiarazione di versamento delle rette di frequenza a carico degli ospiti con riferimento all'anno precedente, al fine di permettere la detrazione per la parte consentita nella dichiarazione dei redditi.

Norme antinfortunistiche, antincendio, ecc.

Il personale della residenza è stato formato ed addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza di tutti gli ospiti.

Equipe di cura

L'equipe socio sanitaria ed assistenziale è composta da medici, coordinatori dei servizi sanitari ed assistenziali, infermieri, referenti di nucleo, ausiliari socio assistenziali, fisioterapisti, educatori ed è organizzata in modo da offrire risposte, assistenza e cura ai bisogni e ai desideri di ogni ospite. In particolare:

- il medico della struttura si rapporta con il medico di Medicina Generale dell'ospite, che rimane il medico curante e prescrittore della terapia
- le attività di animazione sociale e terapeutica e le attività di riabilitazione vengono svolte dal lunedì al venerdì
- la Referente di Nucleo è a disposizione soprattutto dei familiari degli ospiti per ricevere e dare informazioni di natura assistenziale e sui piccoli bisogni della vita quotidiana.

I compiti principali svolti dall'equipe sono:

- valutare le condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con programmata periodicità, che consente la stesura del fascicolo sanitario e sociale utilizzando la metodologia della valutazione multidimensionale;
- effettuare prestazioni di rieducazione motoria
- attuare i Piani di Assistenza Individualizzati, attraverso l'analisi dei risultati raggiunti e la rivalutazione degli obiettivi di cura
- prevenire eventuali complicanze sanitarie ed assistenziali garantendo la corretta applicazioni dei protocolli di cura ed assistenza

Animazione

Il servizio di animazione costituisce uno dei principali momenti della vita che si svolge all'interno del CDI. Scopo delle attività proposte è quello di risvegliare interessi e curiosità, sviluppare relazioni interne alla residenza ed ampliare relazioni con "esterni", consentire e sostenere la libera partecipazione ai diversi eventi proposti valorizzando l'anziano sia come protagonista che come spettatore, offrire occasioni di incontro e di scambio tra operatori, anziani, familiari, volontari e professionisti. La differenziazione dei momenti "animativi" favorisce la creazione di un clima sereno e familiare, e facilita la realizzazione degli interventi di cura previsti dal Piano di Assistenza Individualizzato. Inoltre procede al mantenimento ed incentivazione delle capacità residue di ogni singolo ospite.

Effetto alone che produce un servizio di animazione aperto al "territorio", attraverso la partecipazione di associazioni di volontariato nonché di gruppi ricreativi, è l'abbattimento del pregiudizio culturale della residenza come luogo triste e di fine vita, anzi la trasparenza con cui si aprono le collaborazioni con le realtà territoriali incrementa lo stile di cura della Fondazione sinteticamente riassunto in *"la residenza dovrà diventare una casa tra le case della zona …"*, sensibilizza inoltre la cultura della solidarietà.

Il servizio è gestito da operatori professionisti qualificati, animatori/educatori, da associazioni di volontariato, es. AVO, AUSER, ecc., dai parenti, ecc.

Le attività si dividono in: attività individuali quando il rapporto è diretto con l'anziano ospite, di piccolo gruppo quando si realizzano interventi specifici es. arteterapia, teatro, musica, piccole uscite sul territorio, di grande gruppo quando si festeggiano i compleanni, si organizzano eventi partecipati da gruppi ricreativi esterni, ecc.

Tutte le attività di animazione fanno parte integrante del progetto sull'anziano, pertanto è coinvolta l'intera equipe di cura, ove ogni componente assume parte del progetto per le proprie competenze e responsabilità garantendo la coerenza degli interventi.

Servizio Religioso
Grazie alla disponibilità del Parroco della Parrocchia confinante con la struttura, ogni settimana nella Cappella della residenza, viene celebrata la Santa Messa; inoltre i volontari della Parrocchia oltre che partecipare alle attività di nucleo, recitano settimanalmente il Rosario.
Nel rispetto di ogni diversa convinzione religiosa, gli ospiti aderenti a religioni diverse da quella cattolica, possono chiedere l'assistenza religiosa ad esponenti della propria fede concordandolo con la direzione.

Servizi esclusi dalla retta

Parrucchiera/podologo
Al'interno della residenza è stato adibito un locale ad uso parrucchiera. Gli accessi della parrucchiera e del podologo sono periodici e sono programmati dalla referente di nucleo in base ai bisogni rilevati.
Lavanderia
Il servizio di lavanderia personale degli ospiti può essere effettuato all'interno della struttura. In tal caso la biancheria personale deve essere contrassegnata prima dell'ingresso dell'ospite. Quando il parente riceve la telefonata per l'ingresso, riceve contestualmente la comunicazione del contrassegno della biancheria se desidera usufruire del servizio.

Orari della giornata

ore 9.30 – 11.30	attività sanitarie, attività di animazione, attività di riabilitazione, attività assistenziali (bagni, parrucchiera, ecc.)
ore 12.00 - 13.30	pranzo
ore 13.30 – 15.30	riposo pomeridiano
ore 15.30 – 18.00	merenda, attività di animazione

Gestione dei reclami e dei suggerimenti

Le segnalazioni da parte di parenti ed ospiti su eventuali disservizi possono essere rivolte all'Ufficio Accoglienza, al medico di struttura e ai Coordinatori assistenziali in base all'organizzazione delle presenze dei diversi operatori. Sono a disposizione inoltre strumenti di comunicazione scritta: scheda segnalazioni da riporre nella cassettina rossa posta all'ingresso della struttura.

La Direzione, in seguito a verifica e approfondimento della segnalazione e, nel caso, del disservizio e delle sue cause, provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Rilascio documentazione sanitaria

E' possibile ottenere copia della documentazione clinica facendo richiesta scritta agli uffici amministrativi della Fondazione in base alle tariffe allegate.
La Fondazione si impegna a consegnare la documentazione richiesta entro 7 giorni.
Il servizio di segreteria è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

Orario delle visite di famigliari e amici

La Fondazione dispone del servizio di portierato e centralino attivo dalle ore 9.00 alle ore 18.00 tutti i giorni dell'anno.

Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e loro famigliari

La Fondazione, consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, attiva il Sistema di valutazione annuale della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.
Si impegna pertanto a rilevare annualmente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, che considera le seguenti prestazioni:

- aspetti alberghieri ovvero vitto, igiene degli ambienti
- aspetti relazionali
- professionalità degli operatori
- aspetti organizzativi

Il Questionario viene distribuito agli ospiti e ai loro familiari o compilato on line: può essere siglato dal/i compilatore/i oppure può rimanere anonimo.
I dati raccolti vengono sintetizzati e comunicati e discussi con i famigliari con le modalità che la Direzione riterrà opportuna.
È consuetudine della Direzione promuovere almeno un'assemblea con i famigliari durante la quale si discute anche delle valutazioni espresse dagli stessi famigliari.
I dati raccolti indicano i percorsi di miglioramento della qualità da intraprendere per i quali la Fondazione si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti.

Norme di comportamento

- l'ospite ed il parente che utilizzano gli spazi e i servizi comuni, sono invitati al rispetto delle regole di pulizia e di decoro di oggetti, arredi, spazi;
- per motivi di igiene, non è consentito conservare negli armadietti personali degli ospiti alimenti non confezionati e deteriorabili;
- è vietato introdurre cibi e farmaci senza autorizzazione scritta della Direzione;
- non è consentito adottare comportamenti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria e dell'altrui incolumità e/o che siano in stridente contrapposizione con le regole e l'organizzazione della residenza;
- è vietato l'abuso di sostanze alcoliche;
- è vietato fumare in tutti gli spazi della Fondazione, e i trasgressori saranno sanzionati a norma di legge;
- per motivi di sicurezza è vietato introdurre accendini e materiali infiammabili o pericolosi;
- si consiglia di non tenere con se oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro.

Rapporti con familiari

Per ogni evenienza è indispensabile poter comunicare in qualunque momento con il familiare di riferimento, il tutore, il curatore o l'amministratore di sostegno; pertanto questi ultimi dovranno comunicare all'ufficio accoglienza i propri recapiti (indirizzo, telefono, mail) ed ogni variazione anche se temporanea.

Permessi di uscita

I familiari e/o amministratori di sostegno, tutori, curatori, possono chiedere permessi di uscita dell'ospite per qualche ora, rivolgendosi al Centralino per la compilazione di apposito modulo. Prima dell'uscita dell'ospite dal CDI, i familiari e/o altro, devono avvisare il personale e informare dell'ora di rientro; in caso di ritardo e/o imprevisto è importante telefonare tempestivamente al personale del CDI.
In questi casi, i familiari sono autorizzati ad entrare nel cortile della residenza con il proprio mezzo per facilitare le operazioni di trasferimento dell'ospite.

Segnaletica e riconoscimento degli Operatori

Nella struttura gli spazi sono indicati mediante apposita segnaletica atta a favorire gli spostamenti degli ospiti e volta ad orientare i visitatori.
Il personale è riconoscibile mediante cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi familiari, che riporta la fotografia dell'operatore, il nome e cognome e la qualifica.
Le differenti figure professionali che operano nella struttura sono facilmente identificabili dal colore della divisa.

Formazione e aggiornamento

Ogni anno la Direzione con i propri collaboratori predispone il piano di formazione annuale obbligatoria per tutti gli operatori. Inoltre, previa valutazione da parte della Direzione, ogni operatore può fare richiesta di specifica formazione esterna. Tutte le sedi della Fondazione sono sedi di tirocinio per animatori/educatori, infermieri, ausiliari socio assistenziali, stagisti universitari. Questo tipo di investimento, ha come obiettivo quello di sostenere e migliorare la qualità di cura offerta dai nostri operatori mettendo a disposizione occasioni di incontro/scambio con altre realtà, momenti di analisi e riflessione sui contenuti e le modalità dell'attività svolta.

Le Associazioni di Volontariato

Collaborano con la Residenza più volontari e volontarie iscritte alle seguenti associazioni, operanti nel territorio di Sesto San Giovanni:

- Associazione Volontari Ospedalieri (AVO)
- AUSER

Inoltre molti altri volontari appartengono al gruppo degli Amici della Pelucca.
Oltre alla preziosa compagnia agli ospiti organizzano momenti ricreativi e feste. Collaborano inoltre alle gite culturali e di svago. Infine rendono possibile la lettura di libri o riviste leggendo loro stessi.

Retta e deposito cauzionale

Il costo della retta comprende tutti i servizi assistenziali forniti dal CDI ed elencati nella presente carta al netto del contributo regionale.
La Fondazione si riserva l'adeguamento all'indice ISTAT.

All'ingresso verrà versato a titolo di **deposito cauzionale** un importo pari a 500,00 euro, che sarà restituito alle dimissioni.

Centro Diurno Integrato	€ 30,50
Centro Diurno Integrato con trasporto	€ 32,00

I servizi di supporto non compresi nella retta hanno il seguente tariffario comprensivo di IVA:

SERVIZIO LAVANDERIA	
ASCIUGAMANI E ASCIUGAPIATTI	€ 1,20
CORREDO BAGNO	€ 1,50
VESTIARIO A CAPO	€ 2,00
CALZE E MUTANDE AL PAIO	€ 1,00
COPERTA DI LANA	€ 4,13

PARRUCCHIERA	
BARBA	€ 4,00
SHAMPOO E TAGLIO UOMO	€ 9,00
TAGLIO E PIEGA DONNA	€ 15,00
PERMANENTE	€ 16,00
TINTA	€ 15,00

La Fondazione espone regolare fattura.

Le fotocopie della documentazione sanitaria hanno il seguente tariffario:

FINO A 20 FOTOCOPIE	€ 10,00 IVA COMPRESA
DA 21 A 100 FOTOCOPIE	€ 35,00 IVA COMPRESA
OLTRE LE 100 FOTOCOPIE	€ 50,00 IVA COMPRESA

INDICE

Dati identificativi della Fondazione Istituto Geriatrico "La Pelucca" p.4
Consiglio di Amministrazione p.4
Direzione p.4
Autorizzazione e Accreditamento p.4
Come si arriva al Centro Diurno Integrato Mons. L. Olgiati p.5
Tipologia delle persone accolte e struttura del CDI p.6
Come accedere ai servizi del CDI per la presentazione della domanda: Ufficio Accoglienza p.8
L'accesso, accoglienza e dimissioni p.9
I servizi inclusi nella retta p.10
Orari della giornata p.12
Gestione dei reclami e dei suggerimenti p.12
Rilascio documentazione sanitaria p.12
Orario di visita di familiari ed amici p.12
Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e familiari p.13
Norme di comportamento p.13
Rapporti con i familiari p.13
Permessi di uscita p.13
Segnaletiche e riconoscimento operatori p.14
Formazione ed aggiornamento p.14
Le Associazioni di Volontariato p.14
Costo della retta p.15

ALLEGATI

ALLEGATO 1: Carta dei diritti della persona anziana

ALLEGATO 2: Scheda osservazioni

ALLEGATO 3: Questionario customer

ALLEGATO 4: Menù tipo

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

	Ente Gestore Fondazione "La Pelucca" **SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**	Sede di via Campanella ☐ via Boccaccio ☐

Segnalazione effettuata da

☐ Ospite ☐ Operatore

☐ Familiare ☐ Altro _____

☐ Volontario

Data: _ _ / _ _ / _ _ _ _ Ora: _ _ _ _

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Suggerimenti:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO

☐ segnalazione risolta il __ __ / __ __ / __ __ __ __ come _____

_____

_____

☐ segnalazione non risolta perché _____

_____

Il Responsabile del servizio

_____

Servizio usufruito

- Residenza Sanitaria per Anziani
- Servizio di RSA Aperta
- Centro Diurno Integrato
- Hospice

Quale è il suo livello di gradimento rispetto alla gestione delle comunicazioni (accoglienza, centralino, uffici amministrativi?

Quale è il suo livello di gradimento rispetto al servizio alberghiero (stanza, ambiente, accessori dell'alloggio, ecc.)?

Quale è il suo livello di gradimento rispetto alle prestazioni mediche?

Quale è il suo livello di gradimento rispetto alle prestazioni infermieristiche?

Quale è il suo livello di gradimento rispetto alle prestazioni degli operatori sociali (ASA, OSS)?

Quale è il suo livello di gradimento rispetto alle attività fisioterapiche?

Quale è il suo livello di gradimento rispetto all'area psico-sociale (assistente sociale, psicologo)

Quale è il suo livello di gradimento rispetto alle attività socio-educative (animatori, educatori)?

Quale è il suo livello di gradimento rispetto al servizio cucina (pasti)?

Quale è il suo livello di gradimento rispetto al servizio di lavanderia?

Quale è il suo livello di gradimento rispetto al servizio di pulizia?

Secondo lei, quali servizi dovremmo implementare per rispondere a bisogni attualmente non soddisfatti?

- Prestazioni fisioterapiche
- Prestazioni di stimolazione cognitiva
- Prestazioni per la cura della persona e dell'ambiente
- Supporto e sostegno psicologico
- Supporto e sostegno nel disbrigo pratiche
- Supporto e sostegno in caso di conflittualità in famiglia
- Orientamento alle risorse territoriali
- Consegna pasti caldi
- Supporto e sostegno nella ricerca di assistenti familiari
- Visite specialistiche a domicilio
- Servizio di trasporto per persone fragili sul territorio

Suggerimenti

La Pelucca	Ente Gestore Fondazione "La Pelucca" **MENÙ**	Sede di via Campanella ☐ via Boccaccio ☐

MENÙ INVERNALE PRIMA SETTIMANA

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
PRANZO				
Spaghetti al pomodoro	Fusilli alla ligure	Pasta alla Norma	Risotto alla milanese	Mezze maniche zucchine e cozze
Hamburger in umido	Polpettine	Involtini di pollo al vino bianco	Brasato	Filetto di pesce all'acqua pazza
Carote al vapore	Piselli	Cavolfiori al formaggio	Polenta	Bieta all'insalata
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
MERENDA				
The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti

Alternative fisse SU PRESCRIZIONE MEDICA (PAI)
AI PRIMI PIATTI: spaghetti al sugo (solo a pranzo) / pasta e riso in bianco / pastina
AI SECONDI PIATTI: mousse di pollo (solo cena) / pollo lesso / omogeneizzato
AI CONTORNI: verdura cruda di stagione

MENÙ INVERNALE SECONDA SETTIMANA

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
PRANZO				
Spaghetti al pomodoro	Risotto carciofi e speck	Pennette al ragù bianco	Pasta alla Norma	Risotto alla pescatora
Hamburger alla pizzaiola	Brasato	Spezzatino	Polpettine	Trancio di spada al forno
Cavolfiori al vapore	Polenta	Patate e carote	Piselli	Finocchi al vapore
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
MERENDA				
The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti

Alternative fisse SU PRESCRIZIONE MEDICA (PAI)
AI PRIMI PIATTI: spaghetti al sugo (solo a pranzo) / pasta e riso in bianco / pastina
AI SECONDI PIATTI: mousse di pollo (solo cena) / pollo lesso / omogeneizzato
AI CONTORNI: verdura cruda di stagione

MENÙ INVERNALE TERZA SETTIMANA

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
PRANZO				
Penne all'amatriciana	Risotto pesto di zucchine e speck	Fusilli alla genovese	Pasta ai 4 formaggi	Sedanini tonno olive capperi
Salsicce	Hamburger al formaggio	Polpettine	Frittata di verdure	Filetto di pesce al gratin
Peperoni e patate	Carote all'olio	Piselli	Zucchine	Spinaci al vapore
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
MERENDA				
The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti

Alternative fisse SU PRESCRIZIONE MEDICA (PAI)
AI PRIMI PIATTI: spaghetti al sugo (solo a pranzo) / pasta e riso in bianco / pastina
AI SECONDI PIATTI: mousse di pollo (solo cena) / pollo lesso / omogeneizzato
AI CONTORNI: verdura cruda di stagione

MENÙ INVERNALE QUARTA SETTIMANA

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
PRANZO				
Fusilli speck e radicchio	Risotto alla milanese	Pennette alle 3 P	Spaghetti al pomodoro	Mezze maniche alla marinara
Polpettine	Hamburger al forno	Involtino di pollo al forno	Salsicce	Medaglioni di merluzzo alla livornese
Patate e carote	Cavolfiori al vapore	Spinaci al burro	Peperoni e patate	Piselli saltati
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
MERENDA				
The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti	The con biscotti

Alternative fisse SU PRESCRIZIONE MEDICA (PAI)
AI PRIMI PIATTI: spaghetti al sugo (solo a pranzo) / pasta e riso in bianco / pastina
AI SECONDI PIATTI: mousse di pollo (solo cena) / pollo lesso / omogeneizzato
AI CONTORNI: verdura cruda di stagione