

FONDAZIONE OPERA PIA
LUIGI MAZZA ONLUS

VIA PORTA SOCCORSO N. 25
26026 PIZZIGHETTONE (CR)
TEL. 0372/745065-743009 FAX 0372/745251

Cod.Fisc./P.Iva 00277170197
WWW.FONDAZIONEMAZZA.IT



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO INTEGRATO C.D.I.

| | |
|--|---------------|
| <i>Cenni storici</i> | <i>pag. 2</i> |
| <i>Finalità e Principi</i> | <i>pag. 2</i> |
| <i>Orari di Ricevimento del Pubblico e rette</i> | <i>pag. 2</i> |
| <i>Organigramma</i> | <i>pag. 3</i> |
| <i>Figure professionali</i> | <i>pag. 3</i> |
| <i>I servizi generali</i> | <i>pag. 4</i> |
| <i>L'ospitalità - Servizi residenziali</i> | <i>pag. 5</i> |
| <i>Servizi territoriali</i> | <i>pag. 5</i> |
| <i>Servizi di supporto</i> | <i>pag. 5</i> |
| <i>Il sistema di qualità - Sicurezza</i> | <i>pag. 6</i> |
| <i>Carta dei diritti della persona anziana</i> | <i>pag. 7</i> |
| <i>Come raggiungere la Fondazione Mazza</i> | <i>pag. 9</i> |

Allegati:

- *questionario valutazione parenti*
- *menu*

CENNI STORICI

ORGANIGRAMMA



LA DIREZIONE GENERALE/AMMINISTRATIVA

Il Direttore generale è capo del personale, collabora con il Presidente nella direzione della Fondazione, studia e propone al Consiglio i piani di sviluppo delle attività, esercita il potere di firma sulla corrispondenza e sugli atti in conformità alla delega concessagli dal Presidente. Sovrintende alla gestione della Fondazione e ne dirige le attività; in particolare dispone l'impiego delle risorse umane e strumentali e coordina l'attività dei servizi che da lui dipendono.

GLI UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici Amministrativi sono a disposizione dell'utenza e dei parenti degli Ospiti per qualsiasi informazione in merito alle pratiche di ricovero, pagamenti, certificazioni (comprese le certificazioni della quota sanitaria detraibile annualmente nella dichiarazione dei redditi). Si occupano della tenuta e aggiornamento dei fascicoli del personale. Archivio - Inventario. Stipendi di tutto il personale. Predisposizione turni lavoro personale. Carico e scarico magazzino e farmacia. Registri fatture. Tengono i rapporti con gli Amministratori ed il personale sanitario e religioso. Addetti al movimento degli ospiti (entrata-uscita), oltre tenuta dei registri di presenza e dei fascicoli personali degli ospiti. Provvedono alla compilazione parcelle mensili e trimestrali per riscossione rette e compilazione/trasmisione alla Regione, all'A.S.L. ed ai Comuni dei relativi rendiconti.

Servizio Economato. Scritturazione delle competenze. Protocollo. Collaborano con il direttore amministrativo ed il personale per l'espletamento di tutti quei compiti che richiedono conoscenza nel settore amministrativo.

LA DIREZIONE SANITARIA

Sovrintende tutto il personale sanitario. E' responsabile dell'area operativa geriatrica e collabora con il Direttore Amministrativo per offrire un livello di qualità soddisfacente alla vita quotidiana dell'Ospite.

LE FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI IN CENTRO DIURNO SONO LE SEGUENTI:

Le figure professionali sono facilmente riconoscibili dalle divise differenziate per ruolo e dal nome dell'operatore scritto su apposito cartellino, obbligatoriamente indossato durante il servizio.

MEDICO

All'interno della struttura l'assistenza medica è garantita nell'arco dell'anno per tutte le 24 ore nel seguente modo: dalle ore 8 alle ore 20 mediante la presenza costante di medici di reparto; dalle ore 20 alle ore 8 mediante il servizio di reperibilità notturna. I due medici di reparto, durante l'orario di servizio, sono sempre disponibili per colloqui personali telefonici con i familiari.

CAPOSALA

Alla Caposala è affidata la gestione dei reparti e per svolgere questo compito organizza e cura il lavoro infermieristico e ausiliario. E' la figura di collegamento tra i reparti ed i vari servizi presenti in istituto. E' la figura di riferimento per i parenti al fine di ottenere informazioni inerenti la vita in struttura dei propri familiari.

INFERMIERE/A PROFESSIONALE

Le cure infermieristiche sono garantite dagli Infermieri Professionali presenti in struttura. Supportano la Caposala nella supervisione delle attività assistenziali. In assenza della Caposala sono la figura di riferimento.

OPERATORE/TRICE SOCIO-ASSISTENZIALE E SOCIO-SANITARIO

Gli Operatori socio-sanitari provvedono ai bisogni di base dell'Ospite: igiene, mobilizzazione e allettamento quotidiani, distribuzione e somministrazione dei pasti. Collaborano con l'Infermiere Professionale, i Fisiocinesiterapisti, gli animatori e garantiscono assistenza 24 ore su 24.

VOLONTARIATO

All'interno dell'Ente è presente un gruppo di volontari che è di supporto all'attività di animazione e di reparto.

FISIOCHINESITERAPISTA

Eseguono i programmi di rieducazione neuromotoria e/o di terapia fisica disposti per ogni ospite a seconda delle necessità, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite. I programmi riabilitativi sono monitorati dal medico Fisiatra avvalendosi anche della palestra e delle apparecchiature presenti nel reparto Fisioterapico.

ANIMATORI

Si tratta di figure importanti per la qualità della vita degli Ospiti. Hanno il compito di favorire i processi di socializzazione, ma anche di risvegliare interessi e desideri nelle persone anziane favorendo tutti gli aspetti connessi ai processi di riappropriazione del tempo al fine di fruirne gli aspetti migliori. Agli Ospiti vengono proposte attività manuali individuali e di gruppo in reparto o presso la sala polivalente, feste, giochi, uscite in paese, letture, gite. Vengono anche organizzati eventi particolari quali pranzi con i parenti, partecipazione ad attività culturali promosse dal paese (mostra presepi, "Tre giorni in piazza") e progetti in collaborazione con associazioni presenti sul territorio (Scuola, Centro Pensionati, Pro-loco).

SERVIZI GENERALI

CUCINA

Il servizio è gestito direttamente da Consorzio esterno che opera nella Cucina centrale situata all'interno della Fondazione. Il servizio provvede a distribuire pasti al CDI tramite carrelli termici che permettono di conservarli alle giuste temperature. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione dei pasti è garantita come qualità dalle norme Haccp, un avanzato sistema di controllo della qualità. Il menu, esposto in CDI, è programmato con rotazione settimanale dal Capocuoco in collaborazione con i Medici di reparto. Esso può essere personalizzato, su indicazione del Direttore Sanitario, con diete speciali per assecondare le preferenze alimentari o particolari problemi dell'Ospite. In occasioni particolari, il menu è più ricco e di norma si offrono dolci.

LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia esterno all'Ente assicura quotidianamente il carico di biancheria di proprietà dell'Ente necessario per la gestione del Centro Diurno Integrato.

ASSISTENZA SPIRITUALE

La celebrazione della S. Messa avviene ogni martedì alle ore 15.30 presso il Reparto Verde. Grazie al contributo di un discreto numero di volontari, è possibile per gli ospiti che lo desiderano partecipare a questa messa. In quaresima è organizzata una "Via Crucis" animata dagli ospiti stessi. Alcuni ospiti hanno anche partecipato a gite-pellegrinaggio nei santuari della zona, appositamente organizzate per loro.

CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)

Il servizio si rivolge ad anziani non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autonomia – comunque anche con gravi problematiche clinico assistenziali – che risultano di difficile gestione al domicilio o che, vivendo soli, hanno qualche problema di gestione delle attività della vita quotidiana piuttosto che problemi di solitudine o abbandono. Il CDI offre in regime semiresidenziale diurno (dalle ore 8 alle ore 18) dal lunedì al venerdì: servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi, alberghieri, di animazione e svago, di segretariato sociale. Eventuali necessità e interventi clinici, farmacologici o diagnostici vengono comunque preventivamente concordati con il medico curante al quale l'ospite rimane in carico.

Volendo è possibile usufruire di un servizio di trasporto, dall'abitazione al CDI e viceversa, organizzato con pulmino dalla Fondazione. Per accedere al CDI basta preventivamente contattare gli Uffici Amministrativi della Fondazione e compilare la domanda che verrà consegnata. La richiesta di accesso può essere fatta direttamente dall'interessato e dai suoi familiari o tramite il medico curante o i servizi sociali. In seguito la persona anziana e i suoi familiari vengono contattati al domicilio dalla Caposala o dal Direttore Generale, per una visita preliminare necessaria a verificare l'idoneità della richiesta alla tipologia del servizio offerto e per concordare le procedure d'ingresso.

LA GIORNATA DELL'OSPITE IN C.D.I.

L'arrivo dell'ospite avviene dalle ore 8.15 alle ore 8.45, con il pulmino dell'Ente o con accompagnamento da parte dei familiari. Alle ore 9 viene servita la prima colazione. La mattinata si snoda tra igiene personale, terapie, medicazioni, visite mediche nonché attività di socializzazione. Alle ore 11.45 viene servito il pranzo. Nella fase successiva della giornata vi è la possibilità per chi lo desidera di effettuare un piccolo riposo pomeridiano. Intorno alle ore 11.30 viene svolta per chi ne ha la necessità attività di fisioterapia e ginnastica. Nelle ore pomeridiane l'ospite ha la possibilità di partecipare ad attività animative e ricreative aperte anche agli ospiti della R.S.A. realizzando quindi un'integrazione tra le due realtà. Sempre nel pomeriggio vi è la distribuzione della merenda. La giornata si conclude intorno alle ore 17.30 quando il pulmino o i parenti riportano l'ospite presso la sua abitazione.

I SERVIZI TERRITORIALI

SERVIZIO PRELIEVI

L'Ente effettua, per conto dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Cremona (ASST) un servizio prelievi per la cittadinanza ed il territorio circostante. L'ambulatorio è aperto il mercoledì mattina dalle ore 7 alle ore 8.30 con la presenza di Infermieri professionali e del Medico. E' necessario prenotare presso l'U.R.P. il lunedì e giovedì dalle ore 10 alle ore 12 muniti di richiesta medica e tessera sanitaria. I referti possono essere ritirati successivamente negli stessi giorni ed orari presso l'URP con relativo pagamento del ticket.

STUDIO FISIOTERAPICO

La Fondazione Mazza effettua in regime privatistico terapie fisiche con macchinari di ultima innovazione quali TECARTERAPIA E MAGNETOTERAPIA, oltre a MASSOTERAPIA, RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE, ULTRASUONOTERAPIA, TENS, LASERTERAPIA, IONOFRESI. Viene applicato un tariffario agevolato per utenti con età superiore ai 65 anni. Per informazioni rivolgersi all'URP dal lunedì al giovedì dalle ore 10 alle ore 12.

SERVIZI DI SUPPORTO

TELEFONO

E' consentito ricevere telefonate utilizzando l'apparecchio portatile del C.D.I.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE CALDE ED ALIMENTI

Sono in funzione diversi distributori automatici di bevande calde, fredde e di alimenti preconfezionati.

RADIO-TV

Il C.D.I. è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno.

OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti. I beni di valore possono essere depositati presso la cassaforte del reparto o degli Uffici Amministrativi. Una piccola cassa, per esigenze personali dell'ospite, può essere consegnata alla Caposala.

ORARIO DI VISITE

L'orario delle visite è libero.

ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione sulla base di valutazioni organizzative e gestionali. La fatturazione della retta verrà effettuata nei primi giorni del mese successivo a quello di riferimento. Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento attraverso il R.I.D. bancario.

PRIVACY

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso dell'Istituto finalizzati all'erogazione di qualificate prestazioni socio-sanitarie.

MODALITA' DI INOLTRO DELLE LAMEN TELE

Di norma, entro sette giorni lavorativi dalle segnalazioni o richieste compilate su apposito modulo, il responsabile del servizio interessato fornisce all'utente risposta scritta e motivata su quanto segnalato.

SISTEMA DI QUALITA'

SICUREZZA

L'Istituto è conforme alla normativa in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto della disposizione relativa a: prevenzione incendi, sicurezza statica, impianti elettrici, impianti idraulici, impianti di condizionamento, impianti di riscaldamento, impianti di sollevamento. Nel rispetto della normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro è stato predisposto il documento di "valutazione dei rischi" in cui sono analizzati i rischi ambientali della struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento. All'interno della struttura sono inoltre presenti il responsabile del servizio di protezione e prevenzione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori. Un significativo numero di lavoratori ha partecipato a corsi di formazione per un corretto e tempestivo intervento in caso di incendio. Per ridurre al minimo i fattori di rischio è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione.

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- ❖ istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- ❖ agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- ❖ famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

RICHIAMIAMO IN QUESTO DOCUMENTO ALCUNI DEI PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ORDINAMENTO GIURIDICO ITALIANO:

- ❖ il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- ❖ il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- ❖ il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

| 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 |

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

MEZZI DI TRASPORTO

Trasporti pubblici

In treno linea MILANO-MANTOVA - fermata PONTE D'ADDA

