



# CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO/NOTTURNO TERAPEUTICO CASLANO

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| PREMESSA.....  | 2  |
| FILOSOFIA DI CURA.....   | 3  |
| MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO.....                            | 4  |
| MISSIONE .....   | 5  |
| CONCEZIONE DELLE CURE INFERMIERISTICHE DEL CENTRO DIURNO ..... | 6  |
| Gli obiettivi di cura primari .....                            | 6  |
| PRESTAZIONI EROGATE ED ATTIVITÀ.....                           | 6  |
| COPERTURA GEOGRAFICA E TRASPORTI .....                         | 7  |
| ORARI DI APERTURA.....   | 7  |
| FASCE DI ETÀ DI PRESA A CARICO .....                           | 7  |
| INFORMAZIONI DA FORNIRE ALL'UTENTE.....                        | 7  |
| Ammissione .....   | 7  |
| Accoglienza .....  | 8  |
| Descrizione della struttura .....                              | 9  |
| La giornata tipo al CDNT.....                                  | 9  |
| Assistenza medica .....  | 10 |
| Fornitura di medicinali.....                                   | 10 |
| Figure professionali e piani di formazione.....                | 10 |
| Rapporti tra utenti, parenti e personale .....                 | 11 |
| Contratto di accoglienza e frequenza.....                      | 12 |
| Aspetti organizzativi e collaborazione con la famiglia.....    | 12 |
| Attività religiosa.....  | 13 |
| Diritti della persona.....                                     | 13 |
| Rilascio di informazioni e documentazione.....                 | 13 |
| Tariffe e costi. ....  | 14 |

**Centro diurno /  
notturno  
Terapeutico  
Caslano**

**Via Mera 9  
CH-6987 Caslano  
Tel. +41 91 222 06 00  
www.oscam.ch**

## PREMESSA

Gentile utente, la Carta dei servizi è lo strumento che il Centro diurno e/o notturno terapeutico di Caslano (in seguito CDNT) mette a disposizione dell'utenza per rendere espliciti i servizi offerti e le modalità per ottenerli, attraverso la dichiarazione dei diritti e dei doveri sia dell'Istituzione che degli utenti.

Il documento è parte integrante del contratto di accoglienza.

Il personale responsabile del CDNT, come pure l'amministrazione, è a disposizione per qualsiasi ulteriore richiesta, delucidazione o informazione supplementare.

### **Indirizzo e contatti**

Centro diurno /o notturno terapeutico Di Caslano  
Via Mera 9  
6987 Caslano

Tel.: +41 222 05 00  
E-mail: [CDNT@oscam.ch](mailto:CDNT@oscam.ch)  
Sito Internet [www.oscam.ch](http://www.oscam.ch)

## FILOSOFIA DI CURA

La filosofia delle cure è concepita nel rispetto dei valori e della missione dell'istituto e si ispira all'approccio di cura della *Bienveillance*. Quest'ultimi mettono al centro il rispetto incondizionato dell'uomo come entità unica e irripetibile, esaltando la comunicazione fra la persona anziana, i curanti, l'istituzione, i familiari curanti e l'ambiente sociale di riferimento.

Il nostro CDNT vuole essere un contesto di cura capace di offrire prestazioni altamente qualificate e innovative, volte a promuovere la migliore qualità di vita possibile in un contesto familiare, caloroso, accogliente e umano.

Ci prendiamo cura della persona in maniera equa e in rapporto alle risorse disponibili. La relazione con l'utente e con le persone di riferimento per esso, sono fondate sul rispetto e sulla fiducia reciproca, sull'empatia e l'ascolto attivo in una comunicazione efficace, accessibile, leale, coerente e trasparente.

Rispettiamo la storia di vita, la personalità, la cultura, i valori e le credenze dei nostri utenti offrendo cure individualizzate e globali in risposta ai bisogni della dimensione fisica, psicologica, spirituale e socio-relazionale.

Offriamo attività diversificate e individualizzate, favorendo il benessere attraverso il mantenimento delle capacità residue, il senso di appartenenza, di utilità e di autostima.

Ci contraddistingue un atteggiamento costantemente rivolto al miglioramento continuo della qualità e all'innovazione. Al tempo stesso custodiamo e valorizziamo la dimensione umana del rapporto di cura, capace di esprimersi anche nei gesti più piccoli e semplici di vicinanza, accoglienza, gentilezza, tenerezza e amorevolezza.

Siamo promotori di terapie e metodi non farmacologici (in seguito TNF). Il personale è stato formato per la stimolazione basale, l'aroma cure, la terapia della bambola, e diversi metodi comportamentali di approccio alle demenze. Tra il nostro personale opera inoltre una cromoterapista e un'arte terapeuta.

Consideriamo la soddisfazione dell'utente e dei suoi cari in una dinamica di miglioramento continuo delle prestazioni e delle cure.

Le scelte gestionali sono orientate alla promozione del benessere degli operatori e al loro sviluppo, alla crescita e valorizzazione sul piano umano e professionale attraverso la formazione, l'ascolto e il sostegno, elementi quest'ultimi che si riflettono sulla qualità delle cure offerte.

Ogni professionista del settore assistenziale/terapeutico e dei servizi, aderendo ai valori enunciati, contribuisce al benessere dell'utente.

Il personale impiegato nel CDNT presta il suo servizio con responsabilità, professionalità, competenza oltre che con impegno, motivazione e dedizione.

## MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO

Le TNF sono concepite come un insieme di interventi volti a massimizzare il benessere e la qualità di vita delle persone affette da demenza (PAD) promuovendo il miglior livello funzionale in assenza di stress.

Le TNF si avvalgono di alcuni elementi focali:

- la teoria di riferimento che spiega il comportamento umano;
- un modello attraverso cui la teoria viene usata per comprendere l'esperienza della persona con malattia di demenza specifica, nel tipo e grado, la quale è vissuta nell'unicità dell'individuo e all'interno di un contesto fisico e relazionale;
- un metodo che permette di definire i passi necessari da attuare all'interno di un sistema di intervento;
- una metodologia che individui gli strumenti per implementare la terapia e assicuri la ripetibilità dell'intervento;
- la valutazione degli esiti di efficacia rispetto gli obiettivi posti.

Nei casi in cui manchi anche uno solo di questi elementi, l'attività proposta non corrisponde ad un intervento di terapia non farmacologica.

Il modello centrato sulla persona e il suo sviluppo, è il nostro modello di riferimento nel quale è focale la dimensione della soggettività e dell'esperienza del vivere il declino cognitivo. Questo consiste in una modalità di accompagnamento che pone attenzione, oltre alla soggettività, anche al valore della dimensione relazionale della PAD con il suo ambiente fisico e affettivo.

Si tratta di un modello psicosociale incarnato nel quale il giusto supporto dedicato alla persona scaturisce dalla comprensione del vissuto, dei comportamenti e delle emozioni.

I valori e le convinzioni personali guidano l'elaborazione di un piano terapeutico in cui l'autonomia è concepita come possibilità di manifestare la propria personalità, intesa come un'organizzazione complessa di modi di essere, di conoscere e agire che assicura unità, coerenza, continuità e stabilità alle relazioni dell'individuo con il mondo. È inoltre considerata la natura relazionale dell'autonomia, che è garantita e tutelata mediante la cooperazione e la condivisione fra la persona e tutti coloro i quali si prendono cura di lei.

La valutazione multidisciplinare, che si avvale di specifici strumenti, permette di comprendere chi è la persona, (dimensione biomedica, bisogni ed interessi, abilità cognitive e funzionali), e formulare ipotesi e obiettivi in un processo circolare dialettico tra diverse prospettive in cui la comunicazione con i *care-giver* formali, la famiglia e la PAD ha un ruolo centrale. La valutazione multidimensionale permette inoltre di comprendere il comportamento della persona valutandone la causalità, la manifestazione e il senso.

Riassumendo il nostro modello di riferimento si fonda su alcuni aspetti comuni ad altri modelli e sono:

- la comunicazione-relazione efficace;
- la costruzione di un'alleanza e la cultura dell'accordo;
- l'unicità della persona.

Diversi sono i metodi che proponiamo come la Validation e il GentleCare ed altri scelti in rapporto alla persona e alla situazione.

La scelta dell'intervento o della terapia non farmacologica è orientata ad offrire attività significative, incentrate sui punti di forza e sugli interessi mantenuti piuttosto che persi.

Gli interventi non farmacologici che offriamo sono diversi e riguardano le diverse dimensioni:

- cognitiva (es. stimolazione cognitiva);
- psicosociale (es. Doll Therapy, Validation, approccio capacitante);
- sensoriale (musicoterapia, aromaterapia, arteterapia, giardino sensoriale, attività ortofrutticola, stimolazione basale).

Gli Interventi non farmacologici sono rivolti anche al *care-giver* fornendo varie forme di supporto.

## MISSIONE

Il CDNT ha per missione di offrire un servizio socio-sanitario assistenziale e terapeutico finalizzato al miglioramento della qualità di vita delle persone con diagnosi di demenza che ancora risiedono al proprio domicilio per preservarne il più a lungo possibile la permanenza, attraverso l'attivazione di risorse individuali e il contenimento delle manifestazioni invalidanti ed il sollievo ai familiari. Il CDNT è pure aperto a valutare l'accoglienza di persone con altri tipi di patologie.

Con l'apertura del CDNT, la Casa Anziani Malcantonese completa l'offerta nel percorso di presa a carico nella malattia di demenza in tutte le sue fasi comprendendo anche quella iniziale, attraverso una nuova offerta ambulatoriale.

Il servizio collabora con gli altri attori del territorio coinvolti nella presa a carico dell'utente, garantendone la continuità di un percorso terapeutico e assistenziale.

Il CDNT costituisce un tassello fondamentale della presa a carico precoce della persona alla quale è stata diagnosticata una sindrome dementigena, in quanto non esiste ancora una terapia farmacologica in grado di curare o fermare l'avanzamento della malattia di demenza.

La presa a carico si fonda su un approccio di cura e terapeutico non farmacologico, raccomandato dalle linee guida internazionali, per alleviare i sintomi e riacquisire o mantenere le capacità residue cognitive, relazionali, sociali e funzionali della persona il più a lungo possibile attraverso un programma personalizzato.

## CONCEZIONE DELLE CURE INFERMIERISTICHE DEL CENTRO DIURNO

La concezione delle cure del CDNT è intesa nel rispetto e in armonia con la filosofia delle cure della casa anziani e ai valori ai quali si ispira.

I concetti cardine che guidano l'agire del team curante sono basati sui modelli di presa in carico per le persone affette da demenza, orientati in particolar modo all'approccio delle terapie non farmacologiche.

### Gli obiettivi di cura primari

Gli obiettivi sono finalizzati al benessere generale dell'utenza.

Si tratta principalmente di:

- offrire attività individuali o di gruppo che rientrano in un programma terapeutico e assistenziale personalizzato e condiviso con le persone di riferimento, attraverso attività fisiche-cognitive mirate a rallentare la progressione della malattia, preservando il più a lungo possibile le competenze cognitive, relazionali, sociali e funzionali delle attività di vita quotidiana. Le proposte considerano sempre l'unicità della persona, la sua identità, motivazione, necessità e preferenze;
- sostenere le famiglie curanti della persona con un supporto concreto e morale diminuendo il rischio di sovraccarico fisico ed emotivo, favorendo la permanenza a domicilio;
- prevenire l'isolamento sociale e favorire l'inclusione e la condivisione con persone che vivono situazioni simili in un ambiente appositamente concepito e di valenza terapeutica;
- prevenire le complicazioni e le conseguenze delle sindromi dementigene, come i disturbi comportamentali, il delirium, le ospedalizzazioni ecc., attraverso approcci specifici e terapie non farmacologiche.

Nel raggiungimento di questi obiettivi si vuole creare un ambiente familiare e conviviale in cui l'utente possa sentirsi accolto e valorizzato, promuovendo sentimenti di utilità in un habitat protetto e sicuro, che gli permetta la massima libertà e autonomia.

## PRESTAZIONI EROGATE ED ATTIVITÀ

Le attività che vengono offerte per perseguire gli obiettivi esplicitati tengono in considerazione le risorse degli utenti, considerando i limiti, gli interessi e i bisogni.

Tra queste citiamo:

- attività di stimolazione cognitiva, con obiettivi specifici attraverso incontri di gruppo o individuali strutturati e mirati per funzione cognitiva;
- attività di movimento, per conservare le capacità fisiche con interventi individuali o di gruppo, quali ginnastica, passeggiate, bocce, ecc.;

- attività di vita quotidiana (apparecchiare-sparecchiare, gestione del bucato, lavare-stirare, cucinare, ecc.);
- attività sensoriali e di benessere (cucina, cura della persona, ecc.);
- interventi / terapie non farmacologiche (orto, giardinaggio, arteterapia, cromoterapia, aromaterapia, stimolazione basale, ecc.);
- attività di socializzazione/aggregative/ricreative-culturali/spirituali (tombola, feste, gruppo parola, giochi, disegno, attività manuali, uscite sul territorio quali passeggiate, mostre, visioni di film, documentari, funzioni religiose, ecc.);
- attività di sostegno con incontri strutturati di condivisione e auto aiuto per la persona affetta da demenza e per la famiglia.

Sono inoltre garantiti degli interventi sanitari di base (assistenza e aiuto nelle attività di vita quotidiana, assistenza infermieristica e interventi di primo soccorso), come pure un servizio di ristorazione che offre pasti equilibrati e sani e servizi di cura alla persona (prestazioni terapeutiche, parrucchiera, podologa, dietista, assistente sociale, assistente spirituale, ecc.).

## COPERTURA GEOGRAFICA E TRASPORTI

La copertura geografica del servizio comprende il comprensorio del Malcantone.

Il trasporto della persona che frequenta il CDNT è a carico della famiglia.

## ORARI DI APERTURA

Idealmente il CDNT è aperto in una fascia oraria che si estende dalle 09:00 alle 20:30 nei giorni feriali, questa verrà definita in funzione ai bisogni dell'utenza, con la possibilità di permanenza notturna nel reparto protetto della Casa anziani Malcantonese, sede di Caslano, secondo modalità definite dall'Ente sussidiante (Cantone).

La fascia oraria di presa a carico complessiva giornaliera è in ogni caso inferiore alle 16 ore consecutive, come indicato nell'autorizzazione d'esercizio rilasciata dal Consiglio di Stato.

## FASCE DI ETÀ DI PRESA A CARICO

Il servizio si indirizza prevalentemente alle persone anziane ma vengono valutate segnalazioni di altre fasce considerando i bisogni specifici in relazione alla possibilità di offerta.

## INFORMAZIONI DA FORNIRE ALL'UTENTE

### Ammissione

La richiesta di accesso al Centro Diurno Notturno Terapeutico (CDNT) può avvenire attraverso le seguenti due modalità:

- segnalazione diretta al CDNT
- segnalazione tramite Antenna dei CDNT cantonali

Nel caso in cui si tratti di una richiesta diretta al CDNT questa può avvenire in tre forme:

- auto-segnalazione (persona o familiare);
- segnalazione da parte di un operatore o di un'operatrice della rete formale (infermieri al domicilio, assistenti sociali, servizi socio-sanitari);
- segnalazione da parte del medico.

L'ammissione dell'utente al CDNT è subordinata alla diagnosi medica di declino cognitivo e vincolata dalla richiesta formale attraverso un certificato medico per la richiesta di ammissione al CDNT specifico del nostro istituto (*MODcdnt02\_Certificato medico per ammissione al Centro Diurno Notturno Terapeutico*).

La tempestività di accesso al CDNT è dipendente dalla disponibilità del posto, dato dalla capienza massima di occupazione. In caso di saturazione dei posti disponibili la persona è inserita in una lista d'attesa e viene consigliato di inoltrare la richiesta all'Antenna dei CDNT cantonali ([cdt@antennaticino.ch](mailto:cdt@antennaticino.ch)), al fine di trovare una soluzione alternativa in rapporto alla necessità specifica e all'urgenza.

## Accoglienza

La procedura di accoglienza che prevede una fase di pre-ammissione-ammissione e post-ammissione, si prefigge di accompagnare l'utente e i familiari in un percorso di inserimento attento ai bisogni delle persone coinvolte assicurando la continuità della presa a carico e il passaggio delle informazioni all'interno dei vari servizi territoriali coinvolti.

Successivamente all'annuncio e all'inserimento nella lista di attesa vi è un primo contatto telefonico con la figura di riferimento o il suo *care-giver* per avere le prime informazioni inerenti all'urgenza della presa a carico e concordare un appuntamento presso il domicilio e successivamente al CDNT.

Nelle varie fasi di accoglienza si approfondisce la conoscenza della persona nonché della sua rete di supporto, viene compilata una anamnesi infermieristica ed effettuata una valutazione clinica.

L'inserimento dell'utente è graduale perché familiarizzi con l'ambiente e il personale. Dopo un primo periodo di conoscenza e valutazione, anche grazie al sistema di valutazione multidimensionale dei bisogni degli utenti (RAI Day/Night – Strumento di valutazione dei residenti per l'assistenza diurna o notturna), si elabora un piano terapeutico e assistenziale individuale condiviso anche con il *care-giver*.

Il CDNT può accogliere un massimo di 20 persone in regime diurno, secondo quanto stabilito dall'agibilità rilasciata dall'Ufficio di sanità il 9 novembre 2023, e due persone in regime notturno per una presa a carico comunque inferiore alle 16 ore consecutive.

## Descrizione della struttura

Il CDNT è stato concepito ispirandosi ai principi della valorizzazione del ruolo sociale (VRS) enunciati da Paul Wolfisberger, attraverso i quali le persone si percepiscono non solo in funzione al ruolo sociale che occupano, ma anche in funzione ai luoghi dove alloggiano, alle modalità attraverso le quali si entra in relazione con loro, ai programmi loro destinati quando si tratta di fornire delle prestazioni di cura e di accoglienza, ecc.

Nell'allestimento dell'ambientazione interna ci si è lasciati guidare pertanto da queste linee di tendenza, utilizzando, laddove possibile, materiali naturali, colori rilassanti ma al tempo stesso che attirano l'attenzione, luci calibrate e un'ottima isolamento. La struttura è dotata di un ingresso separato rispetto alla casa anziani e presenta anche un giardino esterno, particolarmente curato per quanto attiene alla presenza di piante, arbusti e fiori.

Sulla superficie di complessivi 307.5 mq, sono organizzati i seguenti spazi:

- atrio di accoglienza degli utenti;
- 2 locali WC per gli utenti;
- 1 locale doccia agibile anche per utenti con difficoltà motorie;
- 1 sala relax;
- 1 sala terapeutica;
- una cucina terapeutica collegata alla sala da pranzo (i pasti sono preparati dalla cucina principale della Casa anziani Malcantonese);
- una sala particolarmente capiente, divisibile e adattabile alle esigenze delle persone o delle attività proposte;
- un locale per il personale attivo professionalmente nel CDNT;
- 1 piccolo magazzino;
- due camere per l'accoglienza in regime notturno.

Gli arredi si compongono di tavoli di diversa metratura, sedie e comode poltrone di diversi colori e armadiature concepite per le attività proposte nel CDNT.

Il giardino protetto è agibile direttamente dal CDNT.

In prossimità del CDNT e sempre sullo stesso piano, si trovano l'Unità protetta della Casa anziani Malcantonese, il locale medico e per le terapie complementari, la fisioterapia, il locale parrucchiera e della pédicure, nonché il locale attivazione.

## La giornata tipo al CDNT

La presa in carico considera i molteplici aspetti caratterizzanti le specificità individuali degli utenti quali:

- la diagnosi e la complessità;
- i bisogni e i desideri personali;
- la componente psicologica, caratteriale e affettiva.

Gli spazi all'interno del CDNT sono concepiti per sviluppare interventi mirati nel rispetto delle singole specificità.

Le giornate tipo sono scandite dai seguenti momenti:

- l'accoglienza degli utenti;
- l'offerta di bevande calde, acqua, succhi di frutta e piccoli spuntini;
- la condivisione del programma giornaliero;
- la proposta di attività di intrattenimento e terapeutiche (in piccoli o grandi gruppi), nonché di riposo;
- la consumazione del pasto (pranzo o cena);
- il saluto e il rientro al proprio domicilio.

Alcune attività possono essere organizzate congiuntamente con la Casa anziani Malcantonese (eventi musicali, tombole, inaugurazione di mostre pittoriche, ecc.).

I pasti principali e le merende rientrano nel programma di stimolazione funzionale, sensoriale, visiva, tattile, olfattiva e gustativa e l'utente può pertanto partecipare alla preparazione di parte del menu, della gestione della sala da pranzo e del servizio di riordino della stessa e della cucina.

### Assistenza medica

La direttrice sanitaria della Casa anziani Malcantonese, Dr. med. Larissa Müller Enrile è il riferimento medico.

Il/la responsabile del CDNT mantiene regolari contatti con il medico curante dell'utente, per restare aggiornato/a sulla situazione clinica, lo schema terapeutico e gli eventuali adeguamenti del piano assistenziale.

Nelle situazioni di malore all'interno del CDNT verrà valutato dal personale in servizio l'intervento di primo soccorso necessario e nel caso verrà attivato l'intervento di emergenza sanitaria (144). I familiari saranno tempestivamente informati di quanto accade e dal momento della comunicazione sono tenuti alla presa a carico del loro congiunto.

### Fornitura di medicinali

I farmaci (forniti con l'indispensabile prescrizione del medico) e i materiali necessari per eventuali medicazioni, vengono consegnati direttamente dall'utente o dai suoi rappresentanti in confezione originale.

I familiari devono garantire la fornitura degli eventuali ausili per l'incontinenza e la dotazione di indumenti da utilizzare in particolari occasioni ed in quantità sufficiente a garantire il cambio in situazioni di emergenza.

### Figure professionali e piani di formazione

Il personale che opera nel contesto del Centro diurno e/o notturno terapeutico è formato nei seguenti ambiti specifici:

- nozioni della patologia dementigena;
- stimolazione cognitiva;
- modelli di presa a carico di riferimento.

Gli operatori sono formati e aggiornati in rapporto alla loro funzione e allo sviluppo della professione, conformemente alle buone pratiche e alle evidenze scientifiche.

Il programma di formazione, è rivalutato regolarmente e tiene sempre conto della filosofia e della concezione di cura del CDNT.

Nel piano formativo sono previste supervisioni di gruppo, con lo scopo di affrontare situazioni specifiche di presa a carico oppure a sostegno dell'équipe.

Nel centro operano persone qualificate e preparate all'accoglienza e alla conduzione delle attività proposte. Il loro numero potrà variare in base agli utenti presenti ma sarà comunque garantito un numero minimo di presenza e una supervisione costante di personale infermieristico.

Queste le figure professionali che prevediamo di integrare nel contesto del Centro diurno e/o notturno terapeutico;

- infermiere in cure generali, preferibilmente con DAS in geriatria e gerontologia e/o DAS in salute mentale con DAS infermiere di famiglia e di comunità;
- educatore sociale SUP;
- specialista d'attivazione;
- operatore socioassistenziale AFC; OSS
- assistenti di cura;
- assistenti sociali;
- fisioterapista/ergoterapista;
- dietista;
- terapisti complementari (cromoterapista, arteterapeuta, ecc.);
- famigliari curanti;
- apprendisti e stagisti.

Si prevede di valorizzare anche la presenza di volontari sufficientemente formati allo scopo.

Il personale amministrativo, informatico, alberghiero, di cucina e manutentivo partecipano alla cura dell'ambiente e a fornire risposte specifiche alle esigenze di diversa natura. Il personale è riconoscibile con nome e funzione, visibili sul cartellino esposto sulla divisa di servizio. Inoltre disponiamo di alcuni consulenti esterni in ambito geriatrico e psichiatrico.

Puntiamo a rafforzare costantemente la competenza interprofessionale, intesa come la collaborazione tra persone appartenenti a diverse professioni. Questi team conoscono molto bene le competenze dei singoli membri e possono coordinare i loro compiti in modo ottimale. In questo modo si possono evitare trattamenti erronei e garantire i migliori benefici per gli utenti.

Oltre all'efficienza puntiamo pure sull'innovazione, promuovendo conoscenze continue orientate alla ricerca di strategie di miglioramento dell'offerta, grazie alle evidenze scientifiche e all'utilizzo regolare della ricerca nella pratica di cura.

## Rapporti tra utenti, parenti e personale

I rapporti tra utenti, parenti e il personale in servizio devono essere fondati sul reciproco rispetto, cortesia, comprensione e collaborazione.

L'utente e/o i parenti non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal programma concordato.

Non è consentito dare mance e richiedere altre prestazioni a pagamento.

Il personale declina ogni responsabilità riguardo oggetti di valore o somme di denaro lasciate in custodia agli utenti durante la permanenza al CDNT.

I parenti devono attenersi alle disposizioni operative dettate dai responsabili del CDNT. La mancata osservanza darà luogo alla disdetta del Contratto di accoglienza.

Sono ben accetti commenti che riguardano la percezione della qualità del servizio, siano essi positivi o negativi. Il modulo ufficiale preposto è a disposizione dei parenti e degli utenti e dovrà essere spedito o consegnato ai responsabili del CDNT affinché possano dare seguito ad eventuali suggestioni o adottare gli opportuni controlli e fornire chiare e complete informazioni sulle lamentele esposte.

Eventuali reclami da parte dell'utente e/o della persona di riferimento con diritto di rappresentanza, inerenti alla qualità del servizio o al personale, devono essere presentati direttamente con lettera raccomandata alla Direzione del Centro diurno terapeutico di Caslano, che si impegna a trasmetterli senza indugio all'Autorità competente oppure direttamente all'Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio – vicolo Santa Marta 2 – 6500 Bellinzona, per le questioni amministrative e finanziarie, rispettivamente alla Commissione di vigilanza sanitaria presso l'Ufficio di sanità – via Orico 5 – 6500 Bellinzona, in caso di supposta violazione dei diritti del paziente.

### Contratto di accoglienza e frequenza

L'utente o la sua persona di riferimento, si impegna a sottoscrivere al momento dell'ammissione al CDNT il Contratto di accoglienza e frequenza, dichiarando con tale sottoscrizione di aver letto e approvato la presente Carta dei servizi.

La Carta dei servizi è parte integrante del Contratto tra il CDNT e l'utente ed entra in vigore con la firma del contratto stesso.

Il CDNT si riserva in ogni tempo di aggiornare, modificare e adeguare la Carta dei servizi.

### Aspetti organizzativi e collaborazione con la famiglia

I familiari sono parte attiva coinvolta nella presa a carico degli utenti nel CDNT.

Il coinvolgimento dei *care-giver* è finalizzato a ridurre il proprio impegno psicofisico e superare la sensazione di isolamento e di inadeguatezza, che possono influenzare negativamente sia la condizione del *care-giver*, a livello fisico, psicologico, sociale ed economico, che la qualità del suo compito assistenziale.

In tal senso vogliamo garantire interventi di supporto, informazione e formazione dei familiari.

È nostra intenzione costruire con i *care-giver* un canale continuativo di comunicazione e di ascolto anche attraverso riunioni collettive o incontri informali in tutte le fasi, che dovrà prevedere anche un percorso formativo ed un supporto psicologico. Tre sono gli interventi formativi e psicologici che occorre approntare:

- interventi focalizzati sulle conoscenze del *care-giver* che mirano ad aumentare le conoscenze relative alle problematiche della malattia, alle attività di cura e ad acquisire strategie di gestione dei disturbi

comportamentali del loro congiunto, nonché a far conoscere le risorse disponibili nel territorio che possano sostenere le capacità adattive dei familiari;

- interventi focalizzati sulla vita affettiva e relazionale del *care-giver* che mirano ad analizzare sentimenti di depressione, ansia e sono tesi a modificare la relativa reazione emotiva e comportamentale;
- interventi di formazione operativa indirizzata sul supporto al proprio assistito nelle attività quotidiane, sulle modalità per mantenere l'attività motoria, sulla corretta assunzione della terapia farmacologica e sul riconoscimento degli effetti collaterali dei farmaci, sulla prevenzione e gestione delle sindromi geriatriche, come pure sull'eventuale adattamento dell'ambiente domestico alla nuova condizione cognitiva del paziente.

### Attività religiosa

Nel contesto della casa anziani di Caslano è presente una cappella dove hanno luogo le funzioni di culto cattolico. Le persone che frequentano il CDNT possono partecipare alla S. Messa, celebrata una volta alla settimana.

### Diritti della persona

Vengono assicurati alle persone che si rivolgono al CDNT:

- una completa informazione sui servizi e le prestazioni offerte, sui regolamenti e le tariffe vigenti, la loro composizione e gli eventuali costi aggiuntivi;
- un intervento professionale che valuta il bisogno e le risorse disponibili tenendo conto anche di richieste specifiche di intervento da parte dell'utente o familiare;
- la realizzazione di un piano assistenziale e terapeutico individualizzato e condiviso;
- la riservatezza e la protezione dei dati personali;
- l'accesso alle informazioni contenute nella cartella sanitaria;
- la tutela ed il rispetto della persona e delle proprie opinioni filosofiche, politiche, religiose nella misura in cui non arrechino danno o offesa ad altri;
- è garantita l'equità di trattamento indipendentemente dalla condizione personale e sociale.

### Rilascio di informazioni e documentazione

- Ogni eventuale richiesta di documentazione (medica, sociale, fiscale, ecc.) dovrà pervenire direttamente dall'utente o dal suo rappresentante. Tale documentazione viene fornita dagli uffici amministrativi e per quanto concerne la documentazione medico-sanitaria è richiesta l'autorizzazione da parte del Direttore sanitario;
- informazioni sulla condizione sanitaria e assistenziale del proprio familiare/utente possono essere fornite ai parenti indicati nel Contratto di accoglienza esclusivamente dal Direttore sanitario dal/la responsabile del CDNT, dal/la infermiere/a nonché dagli altri operatori secondo le rispettive competenze;
- tutta la documentazione relativa agli utenti viene raccolta nella cartella informatizzata o in appositi dossieri custoditi nel locale infermieri, ad accesso limitato.

## Tariffe e costi.

La nostra struttura si rifà integralmente alle direttive del Dipartimento della sanità e della socialità. I costi giornalieri a carico degli utenti sono i seguenti:

- CHF 40.00 per giornata intera (comprensivo di un pasto e uno spuntino);
- CHF 40.00 per notte (comprensivo della cena e della colazione);
- CHF 20.00 + CHF 10.00 per turno mattino o pomeriggio + pasto e spuntino;
- CHF 10.00 supplemento (eventuale secondo pasto per il turno pomeridiano);
- in caso di assenza, a partire dal 4° giorno, indipendentemente dal motivo, viene applicata la retta di riservazione del posto pari a CHF 10.00, secondo una specifica direttiva cantonale.

Il pagamento della retta di riservazione non garantisce di per sé l'assegnazione del posto.

Nel caso di reiterati annullamenti senza preavviso l'istituto è autorizzato ad applicare la retta di riservazione dal primo giorno di assenza

I beneficiari di prestazione complementare hanno la possibilità di chiedere il rimborso parziale della tariffa giornaliera.

La fatturazione delle prestazioni di cura avviene sulla base dell'art. 7a cpv. 3 dell'OPre attraverso l'utilizzo dello strumento di valutazione RAI RUG e l'applicazione della tabella seguente:

|    |   |            |
|----|---|------------|
| a. | per bisogni di cure fino a 20 minuti:       | CHF 9.60   |
| b. | per bisogni di cure da 21 a 40 minuti:      | CHF 19.20  |
| c. | per bisogni di cure da 41 a 60 minuti:      | CHF 28.80  |
| d. | per bisogni di cure da 61 a 80 minuti:      | CHF 38.40  |
| e. | per bisogni di cure da 81 a 100 minuti:     | CHF 48.00  |
| f. | per bisogni di cure da 101 a 120 minuti:    | CHF 57.60  |
| g. | per bisogni di cure da 121 a 140 minuti:    | CHF 67.20  |
| h. | per bisogni di cure da 141 a 160 minuti:    | CHF 76.80  |
| i. | per bisogni di cure da 161 a 180 minuti:    | CHF 86.40  |
| j. | per bisogni di cure da 181 a 200 minuti:    | CHF 96.00  |
| k. | per bisogni di cure da 201 a 220 minuti:    | CHF 105.60 |
| l. | per bisogni di cure superiori a 220 minuti: | CHF 115.20 |

Le fatture vengono inviate alle casse malati, le quali chiedono agli assicurati una partecipazione ai costi in termini di:

- franchigia: importo annuo fisso, sulla base della polizza stipulata con la cassa malati (tra CHF 300.00 e CHF 2'500.00);
- partecipazione ai costi: 10% dei costi per un importo massimo per anno di CHF 700.00.

Si consiglia all'utente di verificare di essere al beneficio di un'adeguata copertura assicurativa in materia di responsabilità civile.

La Direzione