



FONDAZIONE RSA
VAGLIETTI CORSINI
ONLUS

Carta dei Servizi C.D.I.

Revisione 05/2023

Obiettivi del CDI

- mantenere il più a lungo possibile l'autonomia delle persone anziane fornendo interventi di tipo sanitario assistenziale, socio-relazionale e riabilitativo;
- collaborare con la famiglia e il suo contesto sociale nell'assistenza quando gli interventi al domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle cure all'anziano parzialmente autosufficiente o non autosufficiente;
- rendere possibili nuove opportunità di socializzazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali. Attraverso l'organizzazione della giornata in maniera costruttiva il C.D.I. si prefigge di mantenere, rallentare la perdita e se possibile recuperare le residue capacità funzionali della persona anziana.

Utenti del CDI

Al C.D.I. possono accedere persone con compromissione dell'autonomia, quali a titolo esemplificativo:

- anziani prevalentemente di età con o superiore ai 65 anni e in condizioni tali da raggiungere il Centro, anche con un trasporto protetto; nel caso di persone adulte di età inferiore a 65 anni, ma con dei bisogni fisici, cognitivi, assistenziali o sociali, si può valutare l'ingresso, previa valutazione della Direzione Sanitaria;
- anziani soli, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione oppure inserite in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- anziani affetti da pluripatologie cronico degenerative, fra le quali anche le demenze senza gravi disturbi comportamentali.
Le persone con le seguenti caratteristiche necessitano una valutazione precisa da parte della Direzione Sanitaria:
- totalmente autosufficienti;
- in età giovane o giovane-adulta con disabilità;
- con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali.

Utenti al CDI in RSA aperta

Utenti al CDI in RSA aperta: sono utenti del territorio inseriti nel quadro normativo previste dal DGR 2942/2014, "Interventi a sostegno della famiglie dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 116/2013". Il servizio di RSA aperta consiste nella presa in carico integrata della persona in una condizione di non autosufficienza di età pari o superiore a 75 anni o affetta da demenza/Alzheimer da parte delle RSA in una logica multiservizi.

Modalità di funzionamento

Le prestazioni che l'utente riceve nel Centro Diurno Integrato scaturiscono dalla valutazione dei bisogni che l'anziano presenta, bisogni che vengono valutati nei primi giorni di frequenza da una équipe multidisciplinare e che danno luogo alla stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) che viene redatto con la collaborazione dei parenti. Il PAI viene poi aggiornato regolarmente ogni sei mesi o al cambiare delle condizioni dell'ospite.

Il C.D.I. fornisce

- **servizi alla persona**, sostegno ed aiuto nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e bevande, nella cura della persona e solo se richiesto il bagno assistito. È utile lasciare presso il C.D.I. un cambio completo di biancheria nell'eventualità di dovere provvedere con urgenza a dei cambi di vestiario.
- **servizio medico-infermieristici-riabilitativi**, valutazione multidimensionale geriatrica d'ingresso e periodica, controllo dei parametri vitali, somministrazione delle terapie, medicazioni semplici, trattamenti riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle capacità funzionali. Per ogni ospite del CDI viene predisposto un fascicolo sanitario e sociale compilato all'ingresso e aggiornato regolarmente e comunque ogni qual volta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsicosociale dell'Ospite o eventi la cui registrazione sia utile o necessaria alla corretta compilazione della scheda di osservazione intermedia dell'assistenza.

Tale fascicolo conterrà:

- anamnesi medica, infermieristica e funzionale, esame obiettivo di organi e apparati, presenza di lesioni da decubito e loro risoluzione;
- scala di valutazione funzionale dell'Ospite modificata ogni volta vi sia un cambiamento dei livelli di assistenza;
- segnalazione di eventi significativi attraverso questi strumenti gli operatori che operano nel Centro provvederanno alla stesura di un piano di assistenza personalizzato (PAI) corrispondente ai problemi/bisogni identificati per ogni ospite e a quelli da lui percepiti;
- servizio socioeducativo con interventi individuali e di gruppo che afferiscono all'area relazionale, motorio-prassica, neuropsicologica, della comunicazione e ricreativa. Tali interventi sono finalizzati al limitare il rallentamento psico-fisico e per sviluppare un modello positivo della propria vita.

- servizi di sostegno al contesto familiare o solidale con interventi di informazione ed educazione sanitaria ed addestramento al migliore utilizzo domiciliare dei presidi, degli ausili e delle procedure che adattino l'ambiente domestico e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.
- servizio trasporto per i residenti nel Comune di Cologno al Serio è effettuato da una ditta esterna appaltata dalla Fondazione, coadiuvata da volontari con la richiesta di un contributo economico per il trasporto; per i non residenti nel Comune il trasporto è a carico dei famigliari e/o dei Servizi sociali del Comune di riferimento.

Operatori presenti al CDI

Nel C.D.I. sono presenti i seguenti operatori professionali:

- Direttore Sanitario
- Coordinatore del Servizio
- Medico
- Infermiere
- Operatori ASA/OSS
- Educatore
- Fisioterapista

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento con specificato nominativo e qualifica.

Il CDI garantisce lo standard di struttura e di personale richiesto dalla Regione Lombardia con il DGR 8494/02 che prevede:

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| • Responsabile: | n. 1 |
| • Medico: | 6 ore settimanali |
| • Infermiere: | 34 minuti settimanali per Ospite |
| • Operatore ASA/OSS: | 168 minuti settimanali per Ospite |
| • Educatore: | 28 minuti settimanali per Ospite |
| • Fisioterapista: | 34 minuti settimanali per Ospite |

L'utente per il periodo di frequenza del C.D.I. mantiene il medico di medicina generale che provvederà anche alla ricetta di farmaci e di visite specialistiche. Anche l'utilizzo di pannoloni e di ausili è a carico dell'utente. L'utente dovrà fornire i farmaci in uso ed i presidi necessari nella quantità necessaria per una settimana.

Accesso - liste d'attesa - dimissioni

Domanda d'ingresso: la domanda d'ingresso al CDI, prassi unica sia per i residenti nel Comune che per i non residenti, si può ritirare all'ufficio amministrativo negli orari di apertura, oppure scaricare dal sito www.fondazionevaglietti.it.

Formazione liste d'attesa e modalità d'ingresso: la formazione delle liste d'attesa viene fatta rispettando la seguente sequenza e priorità:

- residenti nel Comune di Cologno al Serio come certificato nell'atto di deposito della domanda;
- residenti al di fuori del Comune di Cologno al Serio.

La graduatoria delle liste d'attesa viene gestita in ordine di presentazione della domanda. Dopo 3 rinunce, la domanda deve essere riposizionata con nuovo protocollo. L'ammissione a frequentare il C.D.I. si realizza con la richiesta dell'interessato o dei suoi familiari, con la verifica dei requisiti, con la disponibilità del posto ovvero con l'immissione in lista d'attesa. Agli utenti e/o ai loro famigliari è data la possibilità di visite della struttura accompagnati dalla Coordinatrice e/o il Direttore Sanitario. La frequenza del CDI può essere continuativa di 5 presenze settimanali, di 2 o di 3 giorni secondo le necessità dell'utente o le disponibilità dei posti. Il richiedente verrà di seguito chiamato a colloquio con la Coordinatrice del servizio per la valutazione dei bisogni; in tale occasione potrebbe essere valutata la necessità di visitare il Centro per osservare gli spazi e alcune delle attività svolte. Verrà quindi decisa l'ammissione o in mancanza di posti disponibili l'immissione in lista d'attesa. L'ammissione nella struttura è comunque sempre subordinata all'accertamento da parte della Direzione Sanitaria della compatibilità della patologia dell'anziano rispetto al posto disponibile. Entro i primi 12 giorni di frequenza l'equipe assistenziale predisporrà il Piano Assistenziale Individuale (PAI) che successivamente verrà confermato o modificato; questo documento verrà condiviso con i famigliari e/o l'ospite che è in grado di comprendere.

Dimissioni: Le dimissioni sono discusse dall'equipe sociosanitaria e vengono altresì concordate con il familiare di riferimento il quale, dove necessario, viene supportato per trovare una soluzione adeguata alle esigenze della persona interessata. Le dimissioni, oltre che per volontà dell'Ospite o dei familiari che lo assistono, possono avvenire per i seguenti motivi:

- aggravamento della situazione sanitaria;
- trasferimento in struttura a regime residenziale;
- comportamento inadeguato alla vita di comunità;
- in caso di assenza ingiustificata eccedente le due settimane di durata;
- in caso di assenza giustificata, da qualsiasi motivo, che ecceda i due mesi;
- in caso di mancato e reiterato pagamento della retta.

Giornata tipo al CDI

Prestazioni garantite agli Ospiti

La vita al C.D.I. è priva di discriminazione di qualsiasi genere. I principi di eguaglianza e rispetto si configurano come un'eguale diritto per ogni singola persona che dimori all'interno della Fondazione. All'Ospite viene fornita un'appropriata assistenza sociosanitaria, secondo quanto previsto dalle direttive regionali applicabili ai gestori dei C.D.I. accreditati. In particolare:

- assistenza medica generica;
- assistenza infermieristica;
- somministrazione di farmaci (prescritti dal medico curante);
- prestazioni di fisioterapia;
- percorso educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti;
- fornitura dei pasti principali, colazione pranzo e merenda;
- bagno settimanale (su richiesta).

Giornata tipo degli Ospiti

- ore 08.30 – 08.50 Ingresso, accoglienza Ospiti;
- ore 08.30 – 09.00 Colazione – assunzione terapia;
- ore 09.00 – 11.45 Attività ludico – ricreative, attività educative, attività riabilitative. Momento di idratazione.
- ore 12.00 – 13.00 Pranzo e assunzione terapia;
- ore 13.00 – 14.30 Riposo pomeridiano (su richiesta) oppure attività individuali o spontanee.
- ore 14.30 – 16.00 Attività ludico – ricreative, attività educative, attività riabilitative. Momento di idratazione.
- ore 16.00 – 16.30 Merenda;
- ore 16.30 Preparazione Ospite per il ritorno a casa.

I pasti sono predisposti dal personale SIR Ristorazione ed è servito dal personale CDI nell'apposita sala pranzo. Il menù è studiato per rispettare gli equilibri nutrizionali e diete prescritte, tenendo conto di patologie degli Ospiti, ma sempre con un occhio di riguardo al gusto, tradizione e stagionalità.

Retta giornaliera e comunicazione assenze

La retta giornaliera del CDI è di **€ 35,00**. Il pagamento della retta è dovuto in forma mensile, **entro il giorno 10 del mese di riferimento**, mediante procedura SEPA (ex RID), senza possibilità di rimborso. In caso di dimissione anticipata, l'eccedenza della retta non goduta verrà restituita entro 30 giorni dalle dimissioni, agli aventi diritto. La frequenza al C.D.I. comporta il pagamento della retta a copertura delle restanti spese non sanitarie per una quota che viene determinata dal Consiglio di Amministrazione. Le giornate di assenza programmate devono essere comunicate alla Coordinatrice del Servizio almeno una settimana prima. Le assenze improvvise dovranno essere comunicate con la massima tempestività entro le ore di inizio delle attività del C.D.I. La mancata comunicazione delle assenze comporta il pagamento delle giornate non usufruite.

Rilascio cartella sanitaria

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario occorre inoltrare domanda scritta alla Direzione Sanitaria; quanto richiesto verrà consegnato entro 7 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta, dietro versamento di una quota pari a **€ 30,00** per costo fotocopie.

Certificazione fiscale

Nei termini di legge, ogni anno viene rilasciata dichiarazione attestante le componenti della retta pagata l'anno precedente, relativa alle prestazioni sanitarie (detraibili fiscalmente) ed alle prestazioni non sanitarie, come stabilito dal DGR.21/03/1997, n. 26316.

L'ammontare della retta è il risultato delle valutazioni di diversi fattori:

- costo dei servizi sanitari offerti;
- costo dei servizi socioassistenziali;
- costi generali di gestione della struttura;
- l'entità del contratto di budget relativo ai contributi regionali sottoscritti annualmente con l'ASL.

La retta comprende i seguenti servizi:

- prestazioni mediche, infermieristiche, assistenziali e riabilitative;
- servizi alberghieri, ristorazione e pulizia;

Le famiglie che non riuscissero a far fronte alla retta, devono rivolgersi ai Servizi Sociali e/o Servizi alla Persona del Comune di provenienza dell'Ospite.

Valutazione della soddisfazione degli Ospiti e dei Familiari

Il grado di soddisfazione e la qualità percepita delle prestazioni e dei servizi erogati viene valutata annualmente attraverso la compilazione di un questionario di semplice comprensione e compilazione che aiuti a valutare i diversi aspetti dell'assistenza erogata. Questo questionario viene rilasciato sia agli ospiti che alle famiglie. I dati raccolti contribuiranno a migliorare il servizio e vengono presentati annualmente in Assemblea Parenti e pubblicati.

Protezione giuridica delle persone fragili

Il nostro ordinamento contempla oggi tre differenti istituti giuridici di protezione per le persone "fragili": l'**interdizione e l'inabilitazione**, previste dal codice civile agli artt.414 e ss. e in parte modificate con la legge 6/2004, e l'**amministrazione di sostegno (AdS)** introdotta con la legge 6/2004. Sono istituti tra loro differenti, ma con una finalità comune: la tutela delle persone "fragili". Tali strumenti prevedono un accertamento delle capacità del soggetto, da parte del Giudice Tutelare (per l'amministrazione di sostegno) o del Tribunale (per l'interdizione e l'inabilitazione), l'esame della documentazione prodotta e un incontro personale. Le tre misure di protezione hanno diversi effetti sulla capacità di agire:

- **nell'amministrazione di sostegno** la persona viene affiancata o sostituita nel compimento di determinati atti stabiliti dal Giudice Tutelare e chiaramente definiti nel decreto di nomina AdS: il beneficiario conserva la capacità di agire per tutti gli atti non demandati all'AdS; la richiesta della nomina dell'amministratore di sostegno può essere fatta dallo stesso soggetto interessato al provvedimento, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto grado, dagli affini entro il secondo grado, dai responsabili dei servizi sociali che hanno in carico la persona o dal pubblico ministero. La domanda di attivazione dell'Amministratore di Sostegno (tecnicamente il Ricorso) è da presentare al Tribunale di competenza. La sede del Tribunale è la seguente: via Borfuro, n.11/B – 24121 Bergamo – tel. 035 4120611;
- **nell'interdizione** la persona viene totalmente privata della capacità di agire e sostituita da un Tutore nel compimento di tutti gli atti che la riguardano;
- **nell'inabilitazione** la persona non può compiere, senza l'assistenza del suo Curatore, gli atti di straordinaria amministrazione dei suoi interessi, mentre può compiere tutti gli atti di ordinaria amministrazione.

Ufficio Protezione Giuridica (UPG) – ATS Bergamo

L'ATS ha istituito l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG). L'UPG è presente presso la sede **ATS di Bergamo - via Galliccioli, n.4 – 24100 Bergamo – tel. 035 385296 – 087 – 047/ fax: 035 385250 - e.mail: ufficio.protezione.giuridica@asl.bergamo.it**

L'UPG il compito primario di sviluppare e sostenere la rete dei servizi per la Protezione Giuridica. L'Ufficio rivolge la propria azione sia agli Operatori Sociali del territorio, dando loro sostegno, con consulenza e supervisione, attività di ascolto e valutazione delle situazioni di fragilità che richiedono una forma di protezione giuridica, sia restando a disposizione di tutti i cittadini che non trovino assistenza da parte dei Servizi Territoriali del proprio Comune o del proprio Ambito Territoriale. L'utente può rivolgersi al Servizio Territoriale per:

- ricevere informazioni sulla figura dell'amministratore di sostegno;
- verificare se è opportuno o meno attivare una protezione giuridica;
- ottenere assistenza nella preparazione al ricorso (domanda di Amministratore di sostegno) e nella verifica della documentazione necessaria;
- ottenere assistenza anche dopo la nomina dell'Amministratore di Sostegno, come ad esempio per la rendicontazione periodica al Giudice Tutelare o per la redazione di richieste di autorizzazioni particolari al Giudice Tutelare.

Ufficio Pubblica Tutela (UPT) – ATS Bergamo

L'ATS ha istituito l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG). L'UPT è presente presso la sede **ATS di Bergamo - via Galliccioli, n.4 – 24100 Bergamo – tel. 035 385296/ fax: 035 385250 - e.mail: upt@asl.bergamo.it**

L'ufficio può essere contattato telefonicamente durante gli orari di apertura oppure su appuntamento. L'ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e sociosanitarie bergamasche.

L'UPT interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti. Rientra fra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Di cosa si occupa l'Ufficio di Pubblica Tutela

- 1- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e sociosanitari;

- 2- raccoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- 3- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e sociosanitari.

Tutela e verifica dei Diritti degli Ospiti: segnalazioni e reclami

Coloro che intendono porre lamentele o reclami o segnalare suggerimenti, all'ingresso della Fondazione è posta un'apposita cassetta per raccogliere le segnalazioni. In caso che le segnalazioni non siano anonime, verrà data risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento. Se anonime vengono cestinate.

Gestione dei dati e tutela della privacy

Il D.lgs. 196/2003 prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. In particolare, i dati riguardanti lo stato di salute possono essere trattati solo con il consenso dell'interessato. Tutti gli operatori che lavorano all'interno del C.D.I. sono tenuti al rispetto del segreto professionale. La documentazione e i dati sensibili di ogni ospite vengono conservati in ambiente chiuso e accessibile solo agli operatori coinvolti. L'ospite che accede al servizio viene informato, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo, in merito alla modalità di trattamento dei dati personali. La gestione del procedimento è affidata al Coordinatore.

Il Presidente
Maurizio Cansone

allegato a)

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 sanitario-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

È 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

Allegato b)

MODULO PER SEGNALAZIONI, RECLAMI SUGGERIMENTI

Gent.ma /o Signora/e,

condividiamo che il miglioramento dei "servizi" debba avvenire tenendo anche conto del parere degli Utenti. Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere Sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc... Per facilitarLa abbiamo predisposto il modulo sottoriportato.

AI PRESIDENTE
Fondazione RSA Vaglietti-Corsini onlus
COLOGNO AL SERIO

Il/La sottoscritto/a

.....
residente a Via n.

.....
familiare dell'Ospite

Livello di parentela dell'Ospite:

coniuge

figlio/a

fratello/sorella

cognato/a

genero/nuora

nipote

fa presente quanto segue:

lamentela

apprezzamento

suggerimenti

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la Fondazione Vaglietti-Corsini al trattamento dei dati personali.

Data

Firma dell'interessato/a

N.B.: il presente modulo va inserito nella cassetta "segnalazione" posta all'ingresso della Fondazione.

Allegato c)

Menù Tipo

CHE VARIA A SECONDO DELLE STAGIONI

		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Pranzo	Primi	Risotto alla parmigiana	Pasta Portofino	Pennette al ragù	Fusilli con zucchine	Spaghetti alle vongole
		Riso o pasta in bianco	Riso o pasta in bianco	Riso o pasta in bianco	Riso o pasta in bianco	Riso o pasta in bianco
		Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
		Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino
	Secondi	Arista al forno	Pollo al forno	Tonnato	Verdure ripiene	Cuore di merluzzo al pomodoro
		Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto
		Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio
		Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita
		Omogeneizzato	Omogeneizzato	Omogeneizzato	Omogeneizzato	Omogeneizzato
	Contorni	Caponata	Piselli saporiti	Tris di verdure	Patate al forno	Cavolfiori
		Verdure crude	Verdure crude	Verdure crude	Verdure crude	Verdure crude
		Purè	Purè	Purè	Purè	Purè
	Dessert	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
		Frutta frullata	Frutta frullata	Frutta frullata	Frutta frullata	Frutta frullata
		Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta

Allegato d)

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI ANNO 2017

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano il grado di soddisfazione dell'utente e dei familiari circa l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che ha ricevuto presso la C.D.I nel corso del 2016.

Compilare il presente questionario rappresenta un'utile collaborazione e la formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le sue esigenze.

La invitiamo a barrare il quadratino relativo al giudizio che ritiene rispondere maggiormente alla Sua opinione.

I risultati dell'indagine avranno la massima diffusione.

Grazie per la collaborazione.

L'ospite / il familiare...

1. *come considera il rapporto umano con il personale medico, infermieristico, ausiliario (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?*
 insufficiente,
 sufficiente
 buono
2. *come giudica la cura prestata all'igiene personale e l'attenzione al suo benessere?*
 insufficiente,
 sufficiente
 buono
3. *come giudica le cure medico-infermieristiche fornite dal Centro Diurno?*
 insufficiente,
 sufficiente
 buono
4. *come giudica la qualità del cibo (orario dei pasti, quantità, qualità e varietà del cibo) ed il servizio in sala da pranzo?*
 insufficiente,
 Sufficiente
 buono
5. *come valuta le attività di animazione (giochi, lavori di gruppo, feste, gestione del tempo libero)?*
 insufficiente,
 sufficiente
 buono

6. *come giudica la disponibilità dei medici e del personale infermieristico ad informare Lei ed i suoi familiari circa le sue condizioni di salute?*
- insufficiente,
- sufficiente
- buono
7. *come valuta il livello di pulizia degli ambienti?*
- insufficiente,
- sufficiente
- buono
8. *come considera gli orari di apertura del Centro Diurno Integrato?*
- NON adeguati alle mie esigenze
- per la mia situazione sarebbero più utili i seguenti orari
- adeguati alle mie esigenze
9. Utilizza il servizio trasporto erogato dalla R.S.A.? SI NO
- ⇒ **Se ha risposto SI:** *come giudica il servizio di trasporto?*
- insufficiente,
- sufficiente
- buono
10. *La persona che se ne occupa, ritiene il servizio amministrativo (orari di apertura, disponibilità, gentilezza, chiarezza delle informazioni):*
- insufficiente,
- sufficiente
- buono
11. *In quale misura le cure ricevute presso il Centro Diurno Integrato hanno migliorato l'autosufficienza dell'utente (camminare, vestirsi, mangiare, toilette, fare il bagno)?*
- insufficiente,
- sufficiente
- buono
12. *In quale misura la sua frequenza del Centro Diurno Integrato ha migliorato la qualità della vita (possibilità di lavoro, di rapporti sociali, maggiore benessere ...) dei suoi parenti e di chi le fornisce assistenza?*
- insufficiente,
- buono
- sufficiente
13. *In quale misura le cure ricevute corrispondono alle sue aspettative?*
- NO,
- parzialmente
- si
14. **Sempre in riferimento alle Sue aspettative**, in una scala di valutazione da 0 (servizio pessimo) a 10 (servizio ottimo) dove colloca la Sua valutazione (metta una crocetta nel punto che indica la Sua valutazione):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

←-----→

Pessimo Ottimo

15. come considera globalmente il servizio offerto dal nostro Centro Diurno Integrato?

- buono
- sufficiente
- insufficiente,

16. **Sempre rispetto alla valutazione globale del servizio**, in una scala di valutazione da 0 (servizio pessimo) a 10 (servizio ottimo) dove colloca la Sua valutazione (metta una crocetta nel punto che indica la Sua valutazione):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Pessimo

Ottimo

Suggerimenti:

La scheda è stata compilata:

- dall'Ospite
- da un parente
- insieme, Ospite e parente

Da quanto tempo frequenta questo Centro Diurno Integrato?

- meno di 1 mese
- da 1 a 6 mesi
- da 7 a 12 mesi
- da 1 anno a 2 anni
- da più di 2 anni

La sua frequenza è:

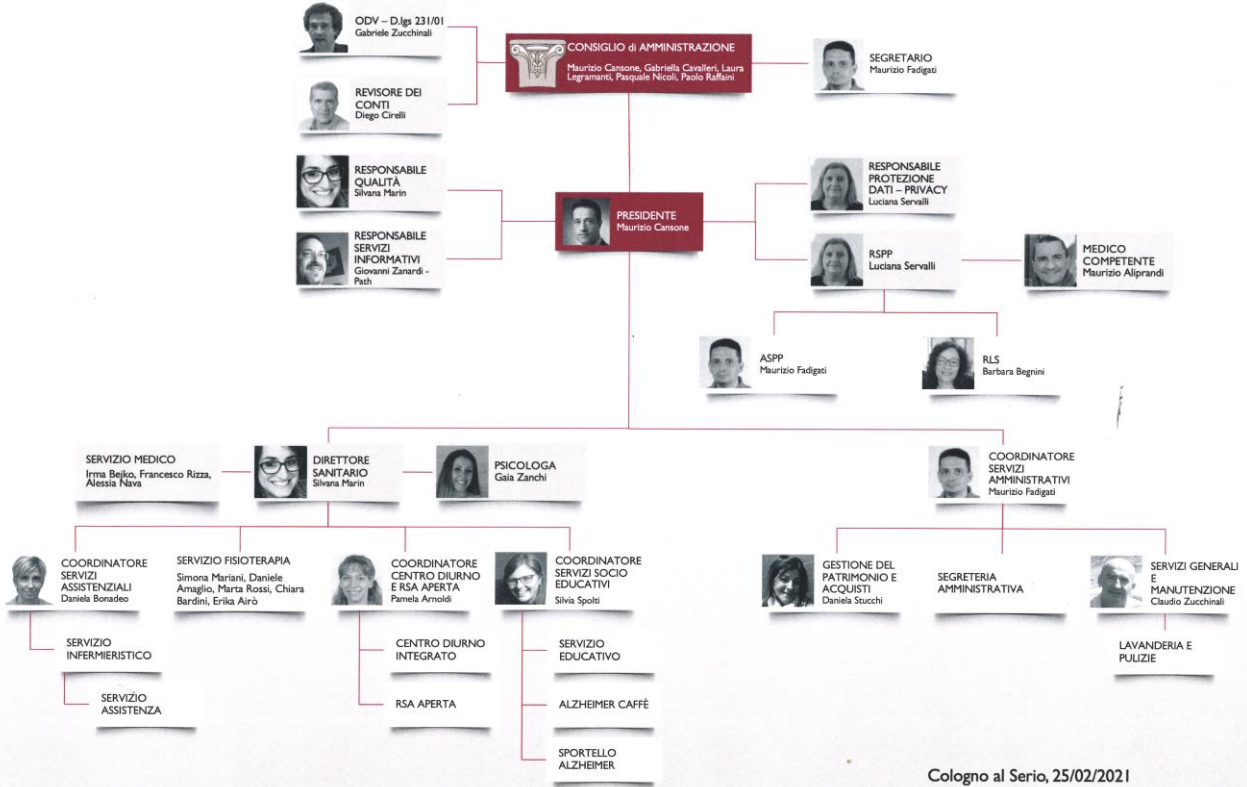
- tutti i giorni della settimana
- due alla settimana
- tre alla settimana

data _____

Allegato e) **ORGANIGRAMMA RSA e CDI – COLOGNO AL SERIO**



ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



INDICE

- 1. FINALITA' ISTITUZIONALE pag. 2/3**
 - Premessa
 - Struttura
 - Cos'è il CDI
 - Obiettivi del CDI
 - Utenti del CDI
 - Utenti del CDI in "RSA Aperta"

- 2. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO..... pag. 3/4**
 - Il CDI fornisce servizi
 - Operatori presenti al CDI
 - Accesso – lista d'attesa - dimissioni

- 3. GIORNATA TIPO AL CDI..... pag. 4/5**
 - Prestazioni garantite agli Ospiti
 - Giornata tipo degli Ospiti
 - Retta giornaliera e comunicazione assenze
 - Certificazione fiscale
 - Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

- 4. PROTEZIONE GIURIDICA DELLE PERSONE FRAGILI..... pag. 5/6**
 - UPG: ufficio protezione giuridica
 - UPT: ufficio pubblica tutela
 - Tutela e verifica dei Diritti degli Ospiti
 - Gestione dei dati e tutela della privacy

- 5. ALLEGATI..... da pag. 7**
 - all. a) – Carta dei diritti della persona anziana
 - all. b) – Modulo per segnalazioni, reclami, e suggerimenti
 - all. c) – Menù tipo
 - all. d) – Questionario valutazione e soddisfazione degli Ospiti
 - all. e) – Organigramma.