

# **CENTRO DIURNO INTEGRATO “SANDRO PERTINI”**

**Via Pierluigi Sangalli, n°80**

**Almenno San Bartolomeo**

**☎ 035-540976**

## **INDICE**

### **CAPITOLO 1: IL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Ambito di applicazione.

Obiettivi del CDI.

Destinatari.

### **CAPITOLO 2: ARTICOLAZIONE E ORDINAMENTO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Funzionamento

Modalità di accesso

Modalità di accoglienza – Visita guidata

Dimissioni

Lista di attesa

### **CAPITOLO 3: STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **CAPITOLO 4: SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI**

Servizio di coordinamento. Servizio di assistenza.

Servizio infermieristico. Servizio riabilitativo.

Servizio medico. Servizio socio-animativo.

Servizi generali all'ospite.

Altri servizi

### **CAPITOLO 5: NOTIZIE UTILI PER FAMIGLIARI E OPERATORI**

Accesso alla struttura

Giornali. Il Volontariato.

Professione di culto. Visite agli ospiti.

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.

Tutela dell'utente in caso di inadempienza

Denaro e oggetti di valore.

Modalità di rilascio della dichiarazione ex DGR 21/03/97 n. 26316

Modalità per l'accesso e il rilascio della documentazione socio-sanitaria

### **CAPITOLO 6: GIORNATA “TIPO” DEGLI OSPITI**

Planning giornata tipo

### **CAPITOLO 7: REGOLAMENTO**

Articoli da 1 a 9

### **CAPITOLO 8: CARTA DEI DIRITTI**

Carta dei diritti della persona anziana.

### **CAPITOLO 9: ANALISI E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

Allegati

## CAPITOLO 1 IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### AMBITO DI APPLICAZIONE

La carta dei servizi disciplina le modalità di funzionamento del Centro Diurno Integrato per Anziani, in conformità alla D.G.R. 22.03.2002 n. 8494, che disciplina i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati.

Il Centro Diurno Integrato è accreditato e contrattualizzato per 40 posti.

### OBIETTIVI DEL C.D.I.

1. Accogliere e prendersi cura dell'anziano durante il giorno, affinché i familiari sappiano che anche in loro assenza nulla verrà trascurato per i bisogni del proprio congiunto;
2. Concordare con la famiglia calendario e orari di frequenza del Centro compatibili con le necessità dell'anziano e dei familiari che se ne occupano;
3. Informare la famiglia sulle prestazioni quotidianamente effettuate: somministrazione terapie, bagno assistito, interventi di riabilitazione, ecc... secondo le esigenze comunicate al momento dell'ingresso;
4. Migliorare la qualità di vita mediante una disposizione costante al benessere, al soddisfacimento dei bisogni espressi o impliciti degli utenti, e attraverso la programmazione di una gamma di attività utili per il suo benessere fisico e psicologico dell'anziano;
5. Consentire all'anziano di conservare la permanenza nella propria abitazione, nonostante le condizioni di parziale autonomia.

Per il raggiungimento degli obiettivi si definiscono le seguenti strategie operative:

1. Strutturazione di attività e percorsi individualizzati e collettivi orientati a mantenere e/o sviluppare abilità personali in rapporto alla autonomia ed alle competenze sociali;
2. Mantenimento della persona nel proprio contesto di vita e prevenzione del processo di istituzionalizzazione con il sostegno ai nuclei familiari e/o residenziali;
3. Attivazione di percorsi di socializzazione con il territorio locale al fine di migliorare l'integrazione e l'utilizzo dei servizi e delle strutture offerte dal contesto sociale;
4. Promozioni di incontro tra generazioni finalizzate a ristabilire un prezioso legame intergenerazionale che contribuisce a ridare un senso alla vita dell'anziano inserendolo a contatto con altre generazioni;
5. Promozione dell'integrazione fra servizi pubblici e privati al fine di garantire una reale strutturazione di rete di servizi alla persona, secondo il principio di sussidiarietà;
6. Sensibilizzazione del territorio alle problematiche di emarginazione delle fasce deboli della popolazione attraverso una costante azione di rimozione delle cause che provocano disagio;
7. Lavoro in rete con altre strutture diurne per anziani e sostegno a gruppi di auto-aiuto per familiari con anziani malati a carico.

### DESTINATARI

Il Centro Diurno Integrato si qualifica come servizio che opera in regime diurno. Tale servizio si pone nell'ottica e a compendio degli obiettivi mirati al recupero funzionale dell'autonomia e/o delle abilità residue. E' un servizio con funzione intermedia nella rete dei servizi tra l'assistenza domiciliare integrata e la struttura di ricovero con finalità di:

- ritardare il più a lungo possibile il ricovero di soggetti anziani non autosufficienti garantendo loro forme di sostegno non attivabili a domicilio;
- sostenere adeguatamente la famiglia nella gestione di anziani non autosufficienti;
- offrire in regime di ricovero diurno prestazioni socio-assistenziali, riabilitative e sanitarie;
- integrare la rete dei servizi di assistenza domiciliare potenziandone la capacità di evitare il ricovero di soggetti con bisogni assistenziali anche rilevanti.

Il Centro Diurno nasce quale emanazione di un servizio per anziani di tipo residenziale già esistente

che in questo modo tende a integrare le proprie prestazioni e ad aprirsi alla comunità. I destinatari sono persone di norma di età superiore ai 65 anni con compromissione dell'autosufficienza e:

- affetti da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- sole, anche con un livello discreto di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure socio- assistenziali e sanitarie, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico- fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Non sono ammissibili persone:

- autosufficienti;
- che già usufruiscono di servizi residenziali socio-sanitari con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

Per ogni utente del centro viene predisposto un fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS) compilato all'ingresso che conterrà le seguenti informazioni:

- 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.

## CAPITOLO 2

### ARTICOLAZIONE E ORDINAMENTO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

#### FUNZIONAMENTO

Il Centro Diurno funziona per n. 12 ore giornaliere in una fascia oraria compresa tra le ore 7:30 e le ore 19:30 per 7 giorni alla settimana da lunedì a domenica per tutto l'arco dell'anno, festività incluse, valutando ovviamente caso per caso il bisogno assistenziale e le caratteristiche dell'utente per la permanenza nel Centro durante la giornata.

Sono garantiti il servizio trasporto da e per il centro, i pasti (colazione, pranzo, merenda e cena), il servizio medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico e di animazione, nel rispetto degli standard gestionali previsti dalla Regione Lombardia.

Il rientro a casa è previsto tra le ore 18.30 e le 19:30, orario di chiusura del centro.

Gli utenti possono essere ammessi al centro anche per un numero diverso di ore e di giorni, in relazione alle necessità terapeutiche riabilitative e socio assistenziali stabilite nel piano di intervento e alle disponibilità della famiglia.

#### MODALITA' DI ACCESSO

L'interessato o i famigliari di coloro che intendono usufruire del servizio diurno possono presentare richiesta presso l'Ufficio Amministrativo del Centro o i Servizi Sociali del Comune di Almenno San Bartolomeo.

La domanda di ingresso al C.D.I. che deve essere compilata in ogni sua parte e di seguito consegnata o indirizzata al Responsabile del centro, viene sottoposta a valutazioni multidimensionale per stabilirne l'ordine di priorità per l'inserimento, dando precedenza agli anziani residenti nel Comune di Almenno San Bartolomeo. L'ammissione viene comunicata con risposta telefonica. L'aspirante ospite viene contattato per un colloquio preliminare e soprattutto per permettergli di visitare l'ambiente. Qualora sia possibile, specie per gli anziani più diffidenti o con disorientamento accentuato si procede ad un inserimento graduale in compresenza del familiare (care giver). La domanda di ingresso al C.D.I. dovrà essere correlata da:

- Scheda sanitaria di presentazione a cura del MMG (medico di medicina generale);
- Scheda di valutazione sociale a cura del parente dell'ospite o dell'assistente sociale;
- Documenti anagrafici (stato di famiglia, di nascita e residenza o autocertificazione).

#### VISITA GUIDATA

Chiunque sia interessato ad acquisire informazioni circa il funzionamento e le modalità di accesso viene accolto dall'infermiere del CDI che lo accompagna in visita guidata all'interno dei locali illustrando come vengono utilizzati gli spazi e le varie attività strutturate nel corso della giornata. Lo stesso provvede anche a consegnare all'interessato la documentazione necessaria per l'eventuale ingresso dell'ospite.

#### MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Al momento dell'ingresso il Responsabile del C.D.I. accompagna l'ospite alla visita del Centro e presenta gli operatori coinvolti nell'assistenza che sono facilmente riconoscibili dalla divisa e dal tesserino riportante foto, generalità e qualifica professionale.

Per favorire un sereno inserimento si affianca all'ospite un'ausiliaria-tutor che si farà particolarmente carico di rispondere ai suoi disagi e ai suoi bisogni iniziali, limitando così la difficoltà di comprendere la nuova realtà. Sulla base della scheda sanitaria di presentazione, della scheda di valutazione sociale e di quanto riscontrato all'esame obiettivo del direttore sanitario, l'equipe decide un primo piano individuale di lavoro (P.I-P.A.I.).

#### DIMISSIONI/TRASFERIMENTO DELL'OSPITE DAL C.D.I.

Le dimissioni/trasferimento, oltre che per espressa volontà dell'utente, avvengono quando il piano di recupero dell'autonomia psicofisica è stato completato ed il nucleo familiare, adeguatamente supportato dai servizi territoriali, è in grado di far fronte nuovamente al carico assistenziale del soggetto, o quando la verifica dei risultati del progetto fatta anche con la famiglia determina l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si rende necessario il ricovero in regime residenziale (R.S.A). Le dimissioni/trasferimento avvengono ove necessario in forma assistita in accordo con i servizi sociali e la ASST territoriale competente.

La comunicazione di dimissione/trasferimento di un ospite inserito presso il Centro Diurno Integrato per anziani viene motivata tramite una relazione scritta contenente le motivazioni delle dimissioni e dovrà riportare la sintesi della valutazione che ha condotto alla scelta. La comunicazione verrà inviata per iscritto ai parenti dell'ospite con un preavviso di 30 giorni da concordare con gli stessi se dovesse servire più tempo per trovare una struttura più adeguata. Anche la persona e/o i suoi familiari o tutore, possono interrompere la frequenza al Centro Diurno, dandone precedente comunicazione agli operatori del Centro Diurno con un preavviso di 10 giorni.

#### LISTA DI ATTESA

Al raggiungimento del numero massimo di ospiti previsti verrà istituita lista di attesa seguendo i seguenti criteri di priorità d'ingresso:

- Data presentazione della domanda
- Residenti nel comune di Almenno San Bartolomeo;
- Criticità rispetto alle condizioni sociali e sanitarie dell'utente.

### CAPITOLO 3

#### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- Responsabile C.D.I.;
- Direttore Sanitario;
- Infermiere;
- Educatore professionale;
- Fisioterapista;
- Asa/Oss;
- Addetto cucina
- Addetto pulizie e lavanderia
- Impiegata amministrativa
- Addetti al servizio di trasporto

### CAPITOLO 4

#### SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI

Gli operatori preposti al Centro Diurno Integrato svolgono un lavoro d'equipe condiviso, dove le informazioni e gli interventi si sforzano di essere patrimonio di comune conoscenza e comuni obiettivi.

#### SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il Responsabile del centro diurno raccoglie le problematiche e i bisogni degli ospiti, evidenziati anche dagli operatori assistenziali e provvede a segnalarli in base alla tipologia (famiglia, equipe di lavoro ecc.). Tiene regolarmente i contatti con le famiglie, con i Servizi sociali territoriali, comunica agli operatori dei servizi amministrativi variazione circa la frequenza e la presenza degli ospiti, concorda e/o informa la Direzione Sanitaria del Centro circa i progetti e le linee operative seguite, verifica le consegne assistenziali, prende atto delle indicazioni mediche e infermieristiche, e controlla che tutti gli operatori dell'equipe ne siano debitamente a conoscenza.

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA-AUSILIARIA SOCIO SANITARIA (ASA/OSS)

Il ruolo dell'operatore sanitario si declina non solo attraverso l'aiuto all'ospite nell'espletamento dei bisogni quotidiani, con funzione di supervisione, vigilanza e controllo, ma soprattutto si traduce in capacità relazionali, di ascolto e di attenzioni, con disponibilità all'interazione attiva e alla gestione del tempo libero dell'anziano con attività d'iniziativa autonoma (lettura del giornale, giochi, passeggiate in giardino, canti, balli, giorno della bellezza ecc.) o progettuali condivise (laboratori a progetto con l'educatore o il fisioterapista). L'operatore riceve ed esegue le indicazioni del Direttore sanitario e dell'infermiere professionale per quanto attiene le problematiche sanitario-igieniche e alimentari.

#### SERVIZIO INFERMIERISTICO

Svolto da operatori professionali, quello dell'infermiere si pone come ruolo di tramite principale tra i bisogni assistenziali dell'ospite e le evidenze sanitarie. Comprende i procedimenti più propriamente assistenziali, quali la preparazione e somministrazione delle terapie prescritte dal medico di base (MMG), la rilevazione periodica dei parametri vitali, l'intervento in caso di malori e/o problematiche di evidente natura sanitaria, ed effettua gli eventuali prelievi per esami

diagnostici.

### SERVIZIO RIABILITATIVO

Il servizio mira a contrastare il decadimento generale considerando le capacità residue dell'ospite. Le attività vengono svolte lungo tutto l'arco della settimana sia in gruppo che singolarmente, sulla base delle prescrizioni mediche specialistiche e secondo quanto stabilito dal piano specialistico di ciascun ospite.

### SERVIZIO MEDICO

Favorisce la prevenzione, la diagnosi, la terapia e la riabilitazione dell'ospite anziano, affetto il più delle volte da polipatologie a decorso cronico, deficit cognitivi e neurologici con rilevanti risvolti sociali, relazionali e comportamentali.

L'attività preventiva occupa ancora nell'anziano uno spazio di rilievo, essendo rivolta alla profilassi dell'influenza, al monitoraggio del diabete mellito, degli abusi alimentari, della denutrizione e della disidratazione, alla prevenzione dei decubiti, dell'osteoporosi, o della conservazione di un'adeguata attività mentale e relazionale.

L'attività diagnostica e terapeutica si articola sulla visita medica all'ingresso e periodica, sulla valutazione funzionale, l'aggiornamento della cartella clinica. Le eventuali visite specialistiche, gli esami ematochimici e strumentali, così come i vari interventi diagnostici e i provvedimenti terapeutici che si rendessero necessari durante l'ospitalità vengono presi in accordo col medico di base, cui l'ospite è e rimane in carico.

### SERVIZIO SOCIO-ANIMATIVO

Responsabile dei progetti è l'educatore professionale del centro. Il servizio mira a valorizzare la persona in quanto tale, ancor prima di scoprire capacità residue e abilità. Pertanto la storia personale passata e presente sono fondamentali punti di partenza per un'adeguata accoglienza e una serena permanenza futura al centro. L'educatore provvede alla compilazione e all'aggiornamento della scheda "cartella servizio animazione" in collaborazione con l'ospite (se è possibile) e con la famiglia.

### SERVIZI GENERALI ALL'OSPITE

La cucina:

A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete.

Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite.

La giornata alimentare prevede prima colazione, pranzo, merenda e cena. I pasti vengono consumati nell'apposita sala da pranzo.

Il porzionamento e la distribuzione dei pasti deve essere eseguito solo dal personale incaricato, in rispetto e salvaguardia delle normative sanitarie vigenti. I menù proposti prevedono una rotazione stagionale e sono supervisionati anche con il medico e il Medico del CDI.

Altri servizi:

- E' garantito su richiesta il servizio di parrucchiera ed estetista a carico dell'utente;
- La reception situata all'ingresso svolge tra l'altro attività di informazione e di smistamento delle eventuali telefonate;
- La cura delle pulizie negli spazi collettivi, e relativi servizi è assicurata da personale incaricato del CDI;

### CAPITOLO 5

#### NOTIZIE UTILI PER FAMIGLIARI E VISITATORI

#### Accesso alla struttura

La struttura è facilmente raggiungibile in auto da Bergamo a Ponteranica tramite SP 12, da Ponteranica a Villa d'Almè tramite SS470 o tramite la superstrada che collega Bergamo a Ponte San Pietro.

E' altresì raggiungibile tramite il servizio autolinee dalla stazione di Bergamo al comune di Almenno San Bartolomeo.

#### Giornali

Per chi lo desidera, sono a disposizione degli ospiti giornali e riviste.

#### Il volontariato

La legge 1/86 della Regione Lombardia definisce VOLONTARIO il “servizio reso dai cittadini in modo continuativo, senza fini di lucro, attraverso prestazioni personali, volontarie e gratuite, individualmente o in gruppo, nell'ambito delle strutture pubbliche o private di assistenza o in proprio”. L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato che fornisce un valido supporto agli educatori professionali nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno del Centro Diurno, o durante la bella stagione all'esterno con gite, uscite ecc.

#### Professione del culto

I sacerdoti della parrocchia assicurano l'assistenza e le funzioni di culto.

#### Le visite degli ospiti

I famigliari di norma, hanno libero accesso tutta la giornata.

Comunque, allo scopo di assicurare la massima tranquillità a tutti gli ospiti del centro diurno, l'orario consigliato per la visite è il seguente:

- al mattino dalle 9,00 alle 11,00
- il pomeriggio dalle 16,00 alle 17,00

#### Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali

In adempimento della legge n. 675 del 31.12.96, l'Amministrazione del CDI garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità professionale.

#### Tutela dell'utente in caso di inadempienza

In caso di inadempienza del gestore il parente dell'ospite o l'utente stesso può presentare reclamo presso la struttura tramite la scheda lamentale/apprezzamenti consegnata unitamente alla carta dei servizi a cui verrà data risposta entro 30 giorni.

Inoltre può rivolgersi direttamente all'URP dell'ASST di Bergamo Papa Giovanni XXIII aperto dal lunedì al venerdì (tel. 035/2675010), via email al seguente indirizzo [urp@asst-pg23.it](mailto:urp@asst-pg23.it) o all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo (tel. 035/385296) aperto dal lunedì al venerdì negli orari 9,00/12,00-14,00/16,00 ove riceverà assistenza gratuita ai sensi della DGR 23/12/2009 n. 8/10884.

#### Denaro e oggetti di valore

La Direzione sconsiglia vivamente di portare con sé oggetti personali di valore e preziosi, fermo restando che alla materia, in quanto applicabili, si applicano le disposizioni di cui agli art. 1783-1786 del c.c..

#### Modalità di rilascio della dichiarazione ex DGR 21/03/97 n. 26316

Entro il 28 febbraio di ogni anno verrà rilasciata all'ospite una dichiarazione annuale dei costi

riguardante le prestazioni di carattere sanitario sostenute dagli utenti o dai loro famigliari. Tale dichiarazione verrà consegnata da parte del servizio amministrativo della struttura che provvederà a contattare entro fine anno il famigliare dell'ospite, informandolo sulla possibilità di usufruire dell'agevolazione fiscale prevista dalla normativa e sulla conseguente intestazione della dichiarazione.

Modalità per l'accesso e il rilascio della documentazione socio-sanitaria

Il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria è pienamente garantito a tutti i soggetti che ne abbiano legittimazione ad esso, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza. Costituisce diritto di accesso, il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi, intendendosi a tal fine per interessati, tutti i soggetti privati che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

L'istanza per l'esercizio del diritto di accesso in via formale, compilando apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi, deve specificare:

- le generalità dell'interessato e comunque ogni elemento utile a permettere all'Amministrazione di rilevarne la legittimazione;
- indicazioni specifiche che permettano l'individuazione dei documenti;
- la motivazione per cui si richiede l'accesso.

Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, salve le ipotesi nelle quali particolari elementi contenuti nei documenti oggetto della richiesta non permettano la riproduzione e comportino conseguentemente la sola presa visione. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione che si quantifica in € 0,50 a pagina.

## CAPITOLO 6

### GIORNATA "TIPO" DEGLI OSPITI

La giornata dell'ospite alterna periodi di impegno sanitario- riabilitativo, assistenziale, sociale e ludico a periodi di riposo.

L'alimentazione è particolarmente curata, per assicurare all'anziano i nutrienti e le calorie necessarie, mantenendo una certa varietà degli alimenti e considerando nei limiti delle esigenze dietetiche, i gusti particolari legati alle tradizioni culinarie dei singoli anziani.

Le prevalenti attività giornaliere sono:

- 07.30 accoglienza dell'ospite
- 08.15 colazione e momento di socializzazione
- 09.00 attività di animazione e/o fisioterapia secondo il programma individualizzato prestabilito
- 12.00 pranzo
- 12.45 accompagnamento ospiti per il riposo pomeridiano
- 13.45 levata
- 14.00 attività di animazione e/o fisioterapia secondo il programma prestabilito
- 15.00 merenda e idratazione
- 15.30 attività fisioterapica
- 17.30 cena



18.00 rientro al domicilio  
19.30 chiusura del Centro Diurno

## CAPITOLO 7 REGOLAMENTO

### ART.1

Possono essere ammesse al CDI persone adulte di ambo i sessi per le quali esistano presupposti specifici all'ingresso e necessità di assistenza continua, altrimenti non in grado di provvedere ad una serena e decorosa esistenza, e che si trovino nelle condizioni previste dal presente Regolamento.

### ART.2

Per essere ammessi al CDI gli ospiti devono aver compiuto, al momento della domanda, il sessantacinquesimo anno di età.

### ART.3

La retta giornaliera comprensiva di colazione, pranzo e cena per i residenti del comune di Almenno San Bartolomeo è di Euro 25,00;

La retta giornaliera comprensiva di colazione, pranzo e cena per i non residenti del comune di Almenno San Bartolomeo è di Euro 26,00. Il trasporto sarà a carico dell'utente.

La retta giornaliera nelle giornate di domenica e nelle festività, comprensiva di colazione, pranzo e cena è per tutti pari ad euro 31,00.

Il versamento deve essere effettuato anticipatamente entro il primo giorno di ogni mese mediante addebito preautorizzato su conto corrente bancario con apposita procedura.

Altre modalità di pagamento possono essere concordate con la Direzione, fermo restando che decorsi 5 giorni di calendario dal termine del pagamento, all'importo dovuto si applicherà automaticamente, senza ulteriore avviso, l'interesse legale di mora, al tasso previsto dalla normativa in essere.

Resta inteso che tutti gli importi sono da considerarsi non comprensivi dell'IVA, che verrà applicata sugli stessi se ed in quanto dovuta.

### ART.4

Il pagamento della retta è anticipato e riguarda tutto il mese, indipendentemente dalla presenza o meno dell'utente.

In ogni caso di assenza, i primi tre giorni di assenza vengono trattenuti; dal quarto al trentesimo giorno di assenza, verrà trattenuta la somma di euro 5,00 al giorno.

In ogni caso, decorsi trenta giorni di assenza, l'ospite risulterà dimesso di ufficio.

Ogni ospite, per mantenere la sua posizione nella lista di attesa del CDI, non potrà essere assente per più di un mese.

E' necessario dare un preavviso di 10 giorni in caso di dimissione da parte dell'ospite.

In mancanza di detto preavviso verrà addebitato l'importo della retta giornaliera per i 10 giorni.

E' possibile aderire al CDI anche per la mezza giornata o a giorni alterni con un minimo di tre accessi per ciascuna settimana. Nel primo caso la retta viene decurtata del 40%, mentre nel secondo caso viene calcolata sui giorni effettivi di presenza; in entrambi i casi, avranno precedenza nella lista di attesa quanti richiederanno il servizio per l'intera giornata e per l'intera settimana, così determinandosi una post-posizione degli ospiti che usufruiscono di un servizio parziale e per

l'intera settimana.

#### ART.5

La retta comprende le seguenti prestazioni:

1. Erogazione dei pasti secondo quanto previsto dalla tabella dietetica stabilita dalla direzione sanitaria del CDI incluse diete speciali;
2. Assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, socio assistenziale e di socializzazione a cura del personale del CDI.

#### ART.6

I famigliari degli ospiti sono tenuti alla fornitura di presidi per l'incontinenza, materiale per l'igiene personale, farmaci e a lasciare presso il CDI un cambio completo di vestiario e di indumenti intimi per il loro congiunto.

#### ART.7

Il medico curante dell'ospite è e rimane il medico di base, ed è a lui che si deve fare riferimento per la prescrizione dei farmaci, e l'attuazione di ogni percorso o processo diagnostico e terapeutico.

#### ART.8

In qualsiasi momento l'ospite può chiedere la dimissione dandone comunicazione al Responsabile del CDI con preavviso di dieci giorni. La direzione del CDI può dimettere d'ufficio con medesimo preavviso di dieci giorni l'ospite che non risultasse più in possesso dei richiesti requisiti d'idoneità e/o non fosse in regola col versamento degli importi dovuti per rette o altre prestazioni, salva – in quest'ultimo caso – ogni procedura od azione coattiva di rivalsa.

#### ART.9

Gli ospiti che risultassero dediti all'alcolismo o che con il loro comportamento dovessero nuocere all'ordine, alla moralità o al buon nome dell'Ente, possono essere dimessi dal CDI con le modalità previste dal presente Regolamento.

### CAPITOLO 8

#### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

In occasione dell'Anno Internazionale dell'Anziano e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, la Regione Lombardia, offre alle Istituzioni e alla società lombarda la Carta dei Diritti della Persona Anziana. Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perchè in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perchè in misura sempre crescente, costituiscono una risposta umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società dispone, sia a supporto di molteplici attività di carattere strettamente economico, sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale. Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono un'età anagrafica avanzata in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela. Perciò, certi principi, validi per la generalità dei cittadini, devono essere ribaditi ed integrati.

La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società, primo fra i quali l'individuazione di politiche che garantiscono l'integrazione sociale e la valorizzazione dei

rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

In particolare il presente documento si ritiene debba ispirare l'azione di quanti operano direttamente e indirettamente a favore di persone anziane:

- Istituzioni pubbliche e responsabili della realizzazione del bene comune;
- agenzie educative e di informazione;
- enti gestori di servizi sia di diritto pubblico che privato;
- la famiglia e le formazioni sociali;
- singoli cittadini.

Ad essi è rivolto l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della loro attività, in particolare negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti, carte dei servizi, nei loro indirizzi programmatici e nelle conseguenti prassi gestionali, assicurando una parità tra soggetto erogatore dei servizi e soggetto fruitore, giuridicamente garantita.

Prima di entrare nel vivo di una declinazione dei diritti della persona anziana e dei corrispondenti doveri della società e delle istituzioni nei seguenti confronti, è opportuno richiamare brevemente alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano che, essendo validi per la generalità dei cittadini, trovano la loro applicazione anche nei confronti della persona anziana.

Innanzitutto, il principio detto di giustizia sociale, enunciato dell'articolo 3, secondo comma della Costituzione, in questi termini: “E' 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 e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori dell'organizzazione politica, economica e sociale del paese”.

Le scienze psicologiche e pedagogiche hanno ampiamente dimostrato che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte; pertanto l'obbligo fatto dalla Repubblica, ed attraverso di essa, a tutta la società italiana, di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire od arrestare tale processo, copre tutto l'arco della vita e non può subire restrizioni legate all'età della singola persona.

In secondo luogo, occorre richiamare il principio di solidarietà, enunciato dall'articolo 2 della Costituzione nei seguenti termini “La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica sociale”.

## CAPITOLO 9: ANALISI E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

I processi attuati dalla Cooperativa Sociale SAN NICOLO' coinvolgono due tipologie di cliente: i committenti e gli utenti a cui il servizio è rivolto. Entrambi sono di pari importanza per consentire il miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità.

La rilevazione della soddisfazione dei clienti utenti del servizio può avvenire in due modi:

- indirettamente: sulla base delle Non Conformità provenienti dai reclami derivanti dall'utente e dallo stato delle stesse;
- direttamente: basandosi sui risultati del “Questionario di soddisfazione Clienti”.

Per il Centro Diurno Integrato il monitoraggio è approfondito ulteriormente attraverso i seguenti questionari: “Questionario soddisfazione dipendenti”, “Questionario soddisfazione parenti” e “Questionario soddisfazione ospiti”.

Attraverso la raccolta delle informazioni rilevate indirettamente con la somministrazione dei Questionari è possibile monitorare il livello di soddisfacimento dei requisiti impliciti ed espliciti dei clienti. La conformità dei processi ai requisiti viene valutata positivamente qualora almeno il 70% dei questionari risulti almeno sufficiente. Le analisi della soddisfazione del cliente sono registrate e conservate. Sulla base dei dati raccolti si prendono opportune decisioni in merito.

La Cooperativa Sociale SAN NICOLO' monitora e misura l'andamento dei processi, al fine di dimostrare la capacità dei processi attuati di ottenere i risultati pianificati. Qualora i risultati non siano raggiunti, la Cooperativa adotta correzioni ed azioni correttive, per assicurare la conformità dei servizi. Le attività di misurazione e monitoraggio, quali la somministrazione dei questionari di rilevazione di soddisfazione del cliente, consentono di ottenere elementi in entrata validi per l'analisi dei dati. I questionari vengono somministrati con cadenza annuale e i risultati vengono esposti nella bacheca posta all'ingresso della struttura.

#### ALLEGATI:

- Menù tipo
- Questionario soddisfazione parenti
- Scheda segnalazione lamentele/apprezzamenti

#### SERVIZIO PARRUCCHIERA

Listino Prezzi in vigore da Marzo 2020

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| Taglio                  | € 12,00 |
| Piega                   | € 11,00 |
| Schiuma/Fissativi       | € 2,00  |
| Colore                  | € 19,50 |
| Fiale Curative Medavita | € 5,00  |
| Manicure estetico       | € 11,00 |
| Pedicure estetico       | € 16,00 |

#### SERVIZIO TRASPORTO

Per i non residenti nel Comune di Almenno San Bartolomeo la tariffa del trasporto viene calcolata di volta in volta dalla Direzione in relazione alla distanza chilometrica