

INDICE

La storia del C.D.I.....	3
La Mission.....	3
Finalità del C.D.I.....	4
Chi può accedere al C.D.I.....	5
Cosa offre il C.D.I.....	5
Lista di Attesa.....	7
Gli Operatori del C.D.I.....	7
Le Rette	7
L'Accoglienza.....	8
La Dimissione.....	11
La Giornata Tipo.....	11
Menù Tipo.....	13
Carta dei Diritti della Persona Anziana	14
Accessibilità alla Struttura.....	18
Gli Standard di Qualità.....	18
Le Norme per La Sicurezza	19
Richieste e reclami sulla qualità del servizio	20
Questionario di soddisfazione	23
Ufficio Pubblica Tutela ASL – UPT	27

Versione aggiornata al 01/02/2023

LA STORIA DEL C.D.I.

È nel lontano 1937 che Ponte San Pietro, pone al centro della sua attenzione i bisogni della terza età ed apre la prima Struttura dedicata a garantirne le cure necessarie, quando la famiglia non è in grado di provvedervi.

In quell'anno, infatti, nasce la "Casa di riposo per i vecchi", grazie ai fondi di maestranze e titolari del Cotonificio Legler, fondi subito integrati dal Comune e da generosi contributi di privati. Il Regio Decreto N° 1999 del 21 novembre 1940 la riconosce "Ente Morale" ma purtroppo i bombardamenti aerei, che nel 1944 colpiscono Ponte San Pietro, non la risparmiano.

Solo nel 1949, dopo un'impegnativa opera di ricostruzione, resasi necessaria per gli ingenti danni subiti, riprende a pieno ritmo la sua attività di indispensabile utilità sociale, in un'area che nel dopoguerra è in grande espansione e dove si prospetta una rapida crescita demografica.

Nel 2000 il nuovo Consiglio di Amministrazione ne avvia la ristrutturazione e la concomitante riorganizzazione di spazi e servizi per aumentare i posti da 68 a 85.

Nel 2005 si evidenzia la necessità di aprire un CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.), di cui l'Asl di Bergamo ne autorizza il funzionamento con provvedimento n. 315, il 1° giugno 2006. Il 23 novembre 2010, l'Asl ha approvato l'ampliamento del C.D.I. portando da 20 a 30 i posti autorizzati e il 9 marzo 2011 ha dato parere favorevole alla richiesta di accreditamento degli ultimi 10 posti (non contrattualizzati).

LA MISSION

La Mission della nostra Fondazione nasce dalla volontà di rispondere ai bisogni degli anziani del territorio e delle loro famiglie, con attenzione ed umanità, creando quelle condizioni di accoglienza e cura professionale, sia nel contesto domiciliare che nei servizi offerti internamente alla Casa. Lo strumento per realizzare la Mission è il rispetto della persona nella sua interezza pertanto i valori di riferimento, ampiamente espressi nel CODICE ETICO, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 20 dicembre 2012 e sempre disponibile in segreteria, sono:

- Rispetto dei principi e delle normative vigenti

- Onestà e correttezza
- Imparzialità e pari opportunità
- Riservatezza
- Rispetto dell'ambiente

Il Codice Etico più ampiamente regola il comportamento di tutti coloro che operano a nome della Fondazione. Le finalità a cui tende la Struttura sono conformi a quanto previsto e dichiarato nella CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA integralmente riportata in questa brochure.

FINALITÀ DEL C.D.I.

Il Centro Diurno Integrato, introdotto nel luglio del 2006, a seguito del completamento dei lavori di ristrutturazione della parte di edificio destinata ad ospitarlo, accoglie persone anziane, in condizione di parziale o totale non-autosufficienza che possono ancora vivere al proprio domicilio.

La prestazione si caratterizza come un servizio semi-residenziale territoriale per anziani con compromissione dell'autosufficienza, che opera in regime diurno fornendo interventi di supporto ad anziani in situazioni sanitarie precarie e di solitudine, anche come alternativa a soluzioni di ricovero a tempo pieno, rappresentando, pertanto, un concreto aiuto alle famiglie che intendono mantenere a domicilio il proprio anziano.

Caratteristica saliente del Centro è quella di offrire il necessario supporto assistenziale e socio-sanitario, senza un completo sradicamento dal proprio ambiente di vita quotidiana, a persone che non presentano problematiche tali da richiedere il ricovero a tempo pieno in una Residenza Sanitaria Assistita.

- Creare un punto di riferimento territoriale che possa rispondere alle necessità degli anziani e si collochi come sostegno alle famiglie;
- Offrire, in un regime diurno, prestazioni socio-assistenziali, sanitari e riabilitative al fine di consentire il mantenimento di un buon livello di autonomia;
- Realizzare un'alleanza terapeutica tra Ospiti, familiari ed operatori per potenziare il benessere psico-fisico dell'Ospite;
- Riconoscere l'anziano come individuo e, quindi, protagonista delle sue giornate, aiutandolo ad assumere un ruolo attivo e propositivo
- Mettere in atto attività preventive per rallentare il decadimento fisico

- e mentale, intervenendo in modo mirato e personalizzato per stimolare le capacità cognitive e relazionali di ognuno;
- Migliorare la qualità della vita degli Ospiti attraverso un adeguato sostegno psicologico;
 - Promuovere il benessere individuale, creando un'atmosfera di calda accoglienza, dove il coinvolgimento in attività stimolanti e socializzanti rispetti gli interessi personali, le modalità e i tempi di intervento di ciascuno.

CHI PUO' ACCEDERE AL C.D.I.

Come ogni istituzione, anche il CDI si attiene ad alcune norme chiare ed inderogabili che ne regolamentano l'accesso per garantirne il buon funzionamento e che di seguito si riportano.

Gli utenti sono persone:

- di norma di età superiore ai sessantacinque anni
- con compromissione dell'autosufficienza
- in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere il Centro anche con trasporto protetto
- sole, oppure inserite in un contesto familiare o solidale che non garantisce un'adeguata assistenza domiciliare affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, senza gravi disturbi comportamentali.

COSA OFFRE IL C.D.I.

Il CDI è ubicato al primo piano della Residenza A e condivide alcuni spazi collettivi della RSA quali: gli uffici, la cucina, la palestra, la Chiesa ed il parco, mentre sono dedicati al servizio spazi appositi per il pranzo, il soggiorno, la sala polifunzionale, il locale relax e riposo, il laboratorio di attività occupazionali ed il locale per il bagno assistito.

Il nostro Centro Diurno Integrato è aperto da lunedì a sabato dalle ore 09.00 alle ore 17.00 e offre i seguenti servizi:

Sostegno ed aiuto per il mantenimento delle capacità autonome nelle attività della vita quotidiana, quali assunzione di cibi e bevande, cura della persona e, se richiesto, bagno assistito.

Valutazione medico-geriatrica d'ingresso e successivi periodici controlli con rilevazione di parametri vitali ed elettrocardiogramma in teleassistenza.

Assistenza infermieristica per somministrazione di terapie e applicazioni di medicazioni.

Trattamenti fisioterapici riabilitativi o di mantenimento delle capacità funzionali.

Terapia occupazionale, ovvero attività selezionate per limitare il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale (attività relazionali, attività ludiche, laboratori cognitivi, manuali e musicali) sostegno psicologico.

Eventuali chiusure del CDI nel corso dell'anno vengono comunicate in tempi utili tramite avviso scritto.

Non è fornito il servizio di trasporto da e per il C.D.I. che resta a carico e cura della famiglia.

LISTA DI ATTESA

Il criterio di costruzione della lista di attesa del servizio di accoglienza semiresidenziale si basa sostanzialmente secondo un ordine di priorità temporale della domanda. La domanda viene ritenuta valida alla consegna di tutta la documentazione richiesta e dopo la visita con lo psicologo di struttura. Prima dell'accesso il consenso all'ingresso è dato dal Direttore sanitario previa visita medica gratuita.

GLI OPERATORI DEL C.D.I.

Il servizio è garantito da un'equipe formata da un coordinatore/psicologo, un medico, un'infermiera, 2 ASA, un fisioterapista e un educatore.

Tutti gli operatori sono riconoscibili dal cartellino personale indicante il nome e completo di fotografia e qualifica.

LE RETTE DEL C.D.I.

L'ammontare della retta per i servizi forniti è determinato ogni anno con deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Fondazione come di seguito riportato. Il pagamento della retta diritto al godimento di tutti i servizi generali e collettivi previsti nel regolamento interno. Il pagamento della retta mensile viene effettuato in via anticipata entro e non oltre il 10 del mese in corso tramite bonifico continuativo SEPA.

Oltre alla fatturazione dei pagamenti è previsto annualmente il rilascio agli Utenti della dichiarazione prevista dalla D.g.r. XI/1298 del 25 Febbraio 2019 che attesti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

Gli ospiti con il pagamento della retta hanno diritto ai seguenti servizi:

- Assistenza e cura della persona, bagno assistito su richiesta;
- Assistenza sanitaria e infermieristica con visite periodiche;
- Animazione individualizzate strutturata secondo le preferenze e capacità dell'ospite, svolta da un educatore professionale, un musicoterapista, un orto terapeuta;
- Ristorazione (tea-break mattutino, pranzo, tea-break pomeridiano);
- Trattamenti riabilitativi

NON COMPRESI NELLA RETTA (Il dettaglio dei costi è specificato nell'allegato 1 del contratto d'ingresso)

- Servizio pedicure
- Partecipazione a gite
- Elettrocardiogramma refertato (con impegnativa del medico curante)
- Trasporto per visite e/o esami specialistici presso Enti di Cura o altro
- Visita fisiatrica e visita geriatrica

Le rette vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

RETTE IN VIGORE

Le rette in vigore dal 1° Febbraio 2023 sono le seguenti: Centro Diurno Integrato – Anziani

- per un mese di frequenza da lunedì a venerdì: Euro 550,00 (cinquecento)
- per un mese di frequenza da lunedì a sabato: Euro 630,00
- per chi frequenta pochi giorni la settimana la retta giornaliera è di Euro 28,00 (ventotto)

Dalle suddette rette sono escluse eventuali spese di trasporto. Le assenze non comportano rimborso.

Tali rette rimarranno invariate per tutto l'anno 2024 salvo eventuali variazioni deliberate dal CDA nel corso dell'anno.

L'ACCOGLIENZA

Accogliere non può essere unicamente collocare in uno spazio, stabilire orari che regolano la giornata, erogare servizi; accogliere deve fare sentire l'Ospite il più possibile "a casa", fra amici che lo aiutano e lo stimano. Quindi sarà compito di tutto il personale fare in modo che il delicato momento dell'ingresso nel C.D.I. possa essere il meno traumatico possibile, non vissuto come un distacco o un allontanamento definitivo da abitudini ed affetti ma come un accompagnamento in un luogo piacevole dove trascorrere serenamente ed attivamente gran parte di una giornata altrimenti vuota e noiosa. Prima dell'accesso al servizio e anche eventualmente al momento dell'inserimento in lista di attesa è possibile fissare un appuntamento per visitare la struttura. Un operatore incaricato, generalmente il coordinatore del servizio, si occupa di mostrare tutti i locali del Centro Diurno presentando anche il personale dedicato.

Accogliere significa informare

I familiari di riferimento dell'anziano possono fissare con la Coordinatrice del Servizio un colloquio (anche telefonico) a carattere puramente informativo per la conoscenza della Struttura o finalizzato ad un possibile inserimento.

In questa prima fase:

- si appurerà l'età dell'Ospite (che non può essere inferiore ai sessantacinque anni), l'esistenza di eventuali patologie psichiatriche, la presenza di problemi comportamentali;
- si forniranno informazioni dettagliate su regolamento, retta, modalità di pagamento
- si consegnerà la documentazione necessaria (o ci si accorderà per il ritiro della stessa)

Accogliere significa conoscere

- Se, a seguito delle informazioni ricevute, l'anziano e la sua famiglia decideranno di usufruire del servizio del C.D.I., inizierà la seconda fase riservata al colloquio psico-sociale per approfondire i motivi della necessità di inserimento nel C.D.I.; per registrare la reazione dell'anziano alla proposta di inserimento; per individuare i suoi interessi e le sue abitudini, per conoscere la sua personalità e le sue funzioni cognitive; per conoscere la composizione ed organizzazione del nucleo familiare (se esistente).
- Nell'ambito del colloquio si descriverà, inoltre, in modo circostanziato il funzionamento del servizio;
- Composizione dell'equipe degli operatori, si mostreranno le Strutture, si illustreranno le attività settimanali e si richiederà la collaborazione della famiglia per la scelta delle occupazioni e delle modalità ritenute più idonee per l'anziano da inserire.
- Si offrirà la massima disponibilità a rispondere a domande o richieste di chiarimento poste dall'anziano o dalla famiglia.
- La visita medica sarà volta ad accertare le condizioni cliniche pregresse ed attuali dell'anziano, verificare lo stato funzionale, riconoscere eventuali sintomi depressivi.

Accogliere significa presentare

Il giorno dell'ingresso l'anziano verrà preso in carico da un operatore ASA (ausiliari socio assistenziali) che lo accompagnerà nella terza fase dedicata alla:

- Presentazione agli altri Ospiti
- Visita guidata alla Struttura per aiutarlo ad orientarsi gradualmente negli spazi
- Spiegazione dei ritmi di vita del Centro

- Illustrazione delle varie attività
- Conoscenza degli operatori e delle loro funzioni

È inutile dire che questa terza fase si svolgerà con gradualità e nel rispetto dei ritmi individuali. Infatti per circa un mese, dalla data dell'ingresso, l'anziano sarà "oggetto" di rispettosa osservazione ed accurata attenzione da parte dell'intera equipe (medico, psicologa-coordinatrice, infermieri, terapisti della riabilitazione, animatrice, ausiliari socio assistenziali) chiamata alla stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) per ogni utente.

Quest'ultimo si prefigge, alla luce degli obiettivi generali, di definire interventi specifici e tempi di realizzazione degli stessi e prevede una verifica periodica (ogni 6 mesi), con relative modifiche ad ogni variazione significativa del quadro psico-fisico dell'Ospite.

Si sottolinea, a questo proposito, l'importanza riservata alla collaborazione con la famiglia per favorire la personalizzazione dell'assistenza e la comprensione approfondita dei reali bisogni dell'anziano.

Accogliere significa salutarsi

La giornata al Centro inizia alle ore 09.00 e termina alle 17.00.

Quindi, ogni pomeriggio alle 17.00 avverrà la dimissione giornaliera degli Ospiti, momento questo da non sottovalutare. Per non creare ansie ingiustificate ed assicurare un tranquillo rientro nella propria abitazione sarà necessario, infatti, che i familiari rispettino scrupolosamente l'orario, perché sia anticipi che ritardi possono essere causa di tensione, facilmente evitabile con la puntualità.

Gli Ospiti che accedono al servizio in autonomia possono allontanarsi dopo aver informato il personale in turno. Gli Ospiti che accedono al C.D.I. accompagnati dai servizi comunali o dai loro parenti, verranno dimessi all'arrivo del parente stesso o del volontario.

LA DIMISSIONE DEGLI OSPITI

Il contratto di accoglienza semiresidenziale cessa nel caso di:

- decesso dell'ospite;
- per comportamenti incompatibili con la vita di comunità (definiti tali dalla Direzione Sanitaria della Struttura e del cui operato sono informati i familiari);

- per mancato pagamento della retta/ritiro di coloro che si sono costituiti garanti;
- non accettazione delle modifiche introdotte al Regolamento, alla Carta dei Servizi o al Contratto.

L'utente/il contraente e la Fondazione possono recedere dal contratto con un preavviso di 15 giorni.

Al momento della dimissione:

- i familiari, se interessati al rilascio di copia della Cartella Socio Sanitaria, dovranno compilare l'apposito modulo disponibile in Segreteria. Il rilascio è previsto entro 15 gg dalla data di richiesta dietro corresponsione di € 80.00.
- il personale infermieristico riconsegnerà tutti i documenti sanitari e personali in possesso della Struttura;
- il medico compilerà una lettera di dimissione da allegare al PAI.

In caso di dimissione per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASST in base alla D.G.R. 1185/2013.

LA GIORNATA TIPO

La giornata trascorsa nel C.D.I. è scandita da momenti e da attività differenziate, oltre che da momenti personalizzati rivolti alla cura della persona e alla sua salute, intesa nella sua globalità e non solo in senso medico. Si sottolinea che la progettualità individualizzata è il punto di riferimento per tutti gli operatori, i quali sono impegnati a dare un significato terapeutico e riabilitativo e non di semplice sorveglianza o accadimento, ai propri interventi.

Una GIORNATA TIPO nel C.D.I. si articola secondo il seguente programma:

ore 09.00 - 9.30 Arrivo / Accoglienza

ore 09.30 - 10.00 Risveglio muscolare in palestra col fisioterapista

ore 10.00 - 10.30 Merenda mattutina

ore 10.30 - 11.45 Lettura del giornale / attività di orientamento

Assistenza: medicazioni, bagno assistito, trattamento riabilitativo individuale se prescritto

ore 12.00 - 13.30 Pranzo
ore 13.30 - 14.30 Riposo
ore 14.30 - 16.00 Animazione programmata
ore 15.15 - 15.45 Merenda pomeridiana
ore 16.00 - 17.00 Rientro a domicilio

All'interno della giornata, il momento del PRANZO riveste un significato importante sia dal punto di vista fisico che psicologico. Fisico, perché alcuni fattori fisiopatologici possono influire negativamente sull'alimentazione e di conseguenza sulla salute dell'anziano. Inappetenza, masticazione inadeguata, digestione rallentata, intolleranza verso alcuni cibi, ridotta attività fisica incidono pesantemente sul piacere dello stare a tavola. Se a questo si aggiungono fattori psicologici, quali senso di solitudine, nostalgia di abitudini e ambienti familiari, insofferenza per rumori o vicini di tavola con comportamenti alimentari diversi dai propri, ne consegue l'assoluta necessità di studiare adeguatamente come impostare un momento basilare per il benessere degli Ospiti. Quindi, accanto all'aspetto nutrizionale di un menù equilibrato, non va sottovalutato quello simbolico, cioè rendere il momento del pasto un'occasione per rendere il C.D.I. più simile ad una vera casa, creando un ambiente confortevole e accogliente, curando la prestazione dei piatti e, qualora sia necessaria, fornendo un'assistenza serena e rispettosa dei tempi. Questi principi sono alla base del nostro programma alimentare, precisando che sono previsti quattro menù settimanali diversi.

MENÙ TIPO SETTIMANALE

LUNEDÌ

- Pasta al pomodoro
- Arrosto di tacchino
- Verdura di stagione
- Frutta cotta e fresca

MARTEDÌ

- Risotto alla milanese
- Trancio tonno al rosmarino
- Verdura di stagione
- Frutta fresca e cotta

MERCOLEDÌ

- Ravioli di magro burro e salvia
- Lonza alle mele
- insalata e purè di patate
- frutta fresca e cotta

GIOVEDÌ

- Pasta ai broccoli
- spezzatino di vitello verdura di stagione
- Frutta fresca e cotta

VENERDÌ

- Pasta al tonno
- Filetto di trota
- Verdura di stagione
- Frutta fresca e cotta

SABATO

- Pasta all' arrabbiata
- Porchetta aromatizzata
- Verdura di stagione
- Frutta fresca e cotta

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

- 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 circoscrivibile 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 diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza;
- di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- 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 riabilitati per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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 garantisce il pieno rispetto della dignità umana.
- 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 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 fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali.
- 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 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 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.

ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA

- Il C.D.I. si trova a Ponte San Pietro, adiacente alla Fondazione Casa di Riposo. Dal Centro si può accedere facilmente sia ai servizi pubblici (Comune, Posta, Banche) che al Policlinico San Pietro, dotato di Pronto Soccorso, per visite specialistiche o per casi di urgenza. Ponte San Pietro è facilmente raggiungibile da Bergamo, da cui dista solo 6 Km e a cui è collegato con la Statale Briantea, un servizio di pullman di linea e la rete ferroviaria.
- In segreteria è disponibile per tutti una copia del Codice Etico adottato dalla Struttura.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

OBIETTIVI

Ogni familiare e/o Ospite ha diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo al proprio piano di assistenza socio sanitaria e ai progetti educativi che lo coinvolgono.

STANDARD

Ampia possibilità di avere colloqui con il Coordinatore del CDI e con il Direttore sanitario. Il rilascio eventuale della Cartella socio sanitaria è previsto entro 15 gg dalla data di richiesta dietro corresponsione di € 80.00.

INDICATORI

Disponibilità su appuntamento per colloqui con il Coordinatore del CDI e con il Direttore sanitario.

È disponibile per tutti la Carta dei Servizi e il Codice Etico adottato dalla Struttura.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Ogni Ospite ha il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto.

STANDARD

Per verificare la soddisfazione degli Ospiti e raccogliere eventuali

suggerimenti e consigli, vengono realizzate periodicamente indagini specifiche; una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti e ai loro familiari.

INDICATORI

Distribuzione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti, del questionario di soddisfazione "Aiutateci a migliorare".

Inoltre sono disponibili all'ingresso della struttura i Moduli "Aiutateci a migliorare – Osservazioni e lamentele".

La risposta al reclamo viene fatta entro 30 giorni.

INTERVENTI PERSONALIZZATI

OBIETTIVI

Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari.

STANDARD

Al momento dell'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza individuale (P.A.I); di ogni P.A.I è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.

INDICATORI

Numero piani di assistenza individuali: 100%. Il piano di assistenza individuale viene redatto per la prima volta entro una settimana/dieci giorni dalla data di ingresso e revisionato ogni 6 mesi e ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.

LE NORME PER LA SICUREZZA

Nella casa è attivo un servizio di vigilanza 24 ore su 24 in grado di allertare il personale coinvolto nelle procedure per la gestione delle emergenze. Annualmente vengono fatti al personale dei corsi di prevenzione antincendio coi Vigili del Fuoco e simulazioni d'incendio.

Nel caso in cui si verifichi un'emergenza è necessario:

- mantenere la calma
- rivolgersi al personale di servizio, seguendo attentamente le istruzioni che verranno date.

In caso di incendio o di presenza di fumo nei reparti:

- avvertire immediatamente il personale in servizio e attenersi alle sue istruzioni.

In caso di rapido abbandono della Struttura:

- mantenere la calma
- seguire le istruzioni del personale di servizio
- non utilizzare gli ascensori e non perdere tempo a ricercare gli oggetti personali
- non ritornare nella propria stanza ma indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, seguendo le indicazioni appositamente preposte.

RICHIESTE E RECLAMI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Gli Ospiti e i loro familiari possono sporgere reclami sui disservizi subiti nella Fondazione, fare osservazioni e proporre consigli ed esercitare i propri diritti in materia di Privacy.

Queste segnalazioni servono a garantire l'utente sul rispetto dei suoi diritti e alla Fondazione per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

Qualora l'utente o il familiare intenda presentare un reclamo sulla qualità delle presentazioni offerte potrà:

- compilando e imbucando nell'apposita cassetta il modulo cartaceo "Aiutaci a migliorare" allegato a questa carta dei servizi e comunque a disposizione all'ingresso della struttura;
- compilare il modulo online inserito nella sezione richieste e reclami del sito istituzionale, previo inserimento delle credenziali di accesso riservate fornite dall'amministrazione in fase di ingresso.

Tutte le segnalazioni od osservazioni pervenute, saranno accolte e approfondite **dalla Direzione che fornirà un riscontro scritto entro 30 giorni.**

Almeno una volta all'anno si richiederà la compilazione del QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE per OSPITI e PARENTI, nel quale possono trovare spazio anche suggerimenti e proposte costruttive.

La Presidenza è impegnata a rielaborare i contenuti raccolti nei questionari e a tradurre in azioni di miglioramento tutti i suggerimenti che dovessero risultare applicabili e possibili.

Almeno una volta all'anno la Direzione condividerà sulla bacheca i risultati raccolti.

In caso di controversie sull'adempimento dei contratti in essere sarà competente il Foro di Bergamo, come da art. 15 del contratto di ingresso.

I DIRITTI DELL'INTERESSATO IN MANIERA DI PRIVACY

Ai sensi del Capo III del Regolamento UE 2016/679, ogni soggetto interessato al trattamento dei dati può esercitare i seguenti diritti:

1.IL DIRITTO DI ACCESSO

La persona i cui dati sono oggetto di trattamento ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati e quali ne siano le caratteristiche.

2.IL DIRITTO DI RETTIFICA

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo un'integrazione integrativa.

3.IL DIRITTO DI CANCELLAZIONE "OBLIO"

La persona i cui dati sono oggetto di trattamento ha diritto, a certe condizioni, di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che la riguardano senza ingiustificato ritardo e anche il titolare del trattamento, senza ingiustificato ritardo, ha l'obbligo di cancellare i dati personali.

4.IL DIRITTO DI LIMITAZIONE

La "limitazione di trattamento" è il contrassegno dei dati personali conservati con l'obiettivo di limitarne il trattamento nell'immediato o in futuro.

La limitazione consiste, a determinate condizioni, nell'impedire qualsiasi tipo di operazione sui dati contrassegnati ad esclusione della conservazione.

5.IL DIRITTO ALLA PORTABILITA'

La persona i cui dati sono oggetto di trattamento ha diritto, ha certe condizioni, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e ha diritto di trasmetterli ad un altro titolare se il trattamento si basava sul consenso oppure era effettuato con mezzi automatizzati.

6.IL DIRITTO DI OPPOSIZIONE

La persona i cui dati sono oggetto di trattamento ha diritto, ha certe condizioni, di opporsi a questo trattamento a meno che il titolare del trattamento dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti prevalenti.

Le richieste e i reclami dovranno essere capitati dapprima alla Presidenza e successivamente al responsabile della protezione dei dati personali della struttura, attraverso i canali sopra indicati "RICHIESTE e RECLAMI sulla Qualità del Servizio".

La Presidenza è tenuta a dare riscontro entro 30 giorni dalla data di inoltro o altri 30 giorni nel caso in cui la risposta sia problematica, in ogni caso entro il trentesimo giorno deve essere data comunicazione scritta delle motivazioni del ritardo.

Tutti i diritti potranno essere garantiti purché compatibili con i seguenti requisiti:

- Soddifazione di vincoli legislativi a cui è soggetta la struttura;
- Tutela di un legittimo interesse del titolare in sede giudiziaria;
- Il trattamento dei dati di pubblico interesse o nell'esercizio di pubblici poteri.

Nel caso in cui la richiesta sia incompatibile con la soddisfazione di uno dei seguenti requisiti, verrà rigettata

Questionario di Soddisfazione

“CENTRO DIURNO OASI AMICA AIUTATECI A MIGLIORARE”

Il presente questionario può essere compilato dagli ospiti o dai loro familiari. Le segnalazioni e le proposte raccolte aiuteranno l'Amministrazione ad individuare i punti critici dell'organizzazione e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli. Il compilatore è invitato ad esprimere le sue valutazioni barrando una delle quattro caselle che graduanò il giudizio o scrivendo per esteso le sue eventuali considerazioni nello spazio destinato alle osservazioni e alle proposte. La casella "Non saprei" va barrata ogni qualvolta il compilatore non si senta in grado di esprimere una valutazione.

Il questionario compilato in modo ANONIMO può essere recapitato nell'apposito contenitore posto all'ingresso della Struttura.

1. AREA SANITARIA

FREQUENZA ED ACCURATEZZA DELLE VISITE MEDICHE

- Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto
 Insoddisfatto

DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO E ALL'INFORMAZIONE DA PARTE DEI MEDICI

- Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto
 Insoddisfatto

TRATTAMENTO INFERMIERISTICO

- Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto
 Insoddisfatto

CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

- Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto
 Insoddisfatto

SERVIZIO DIRIABILITAZIONE

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE RIABILITATIVO

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

Osservazioni e proposte sull'area sanitaria:

2. AREA ASSISTENZIALE

CURE IGIENICHE ALLA PERSONA

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

AIUTO DURANTE I PASTI

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE AUSILIARIO (ASA)

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

Altre osservazioni e proposte sull'area assistenziale:

3. AREA ALBERGHIERA

SERVIZIO PULIZIA:

a) degli ambienti di vita collettiva

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

b) dei servizi igienici

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

SERVIZIO PASTO

a) qualità

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

b) quantità

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

c) orario

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

Altre osservazioni e proposte sull'area alberghiera:

4. AREA ANIMAZIONE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE DI ANIMAZIONE

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

ATTIVITA' DI VOLONTARIATO

Soddisfatto Parzialmente Soddisfatto

Insoddisfatto

Altre osservazioni e proposte sull'area sociale:

Sa che è in vigore una "Carta dei Servizi"?

si no

Sa che è possibile segnalare problemi ed inconvenienti attraverso una scheda reclami collocata all'ingresso della Struttura?

si no

Informazioni sulla persona che ha compilato il questionario

Ospite

Parente:

Coniuge

Figlio/a

Fratello/Sorella Cognato/a Genero/Nuora

Nipote

Frequenza:

Giornaliera

Più giorni la settimana

Settimanale/quindicinale

Saltuaria

Data : _____

