

CARTA DEI SERVIZI DEL C.D.I.

Ultimo aggiornamento: 01/01/2020



Redatta in conformità alla D.G.R. n. 2569 del 31/10/2014

INDICE

1. Presentazione.....	pag. 3
2. Breve storia e finalità del C.D.I. "Madonna del Boldesico".....	pag. 4
3. Come si arriva alla struttura.....	pag. 5
4. Le modalità di funzionamento.....	pag. 6
5. La retta di frequenza e le modalità di pagamento.....	pag. 8
6. La domanda di ammissione ed il contratto di ingresso.....	pag. 8
7. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'ospite.....	pag. 10
8. La giornata tipo dell'ospite.....	pag. 11
9. Diritti e doveri dell'ospite.....	pag. 12
10. Orario delle visite.....	pag. 14
11. Il volontariato.....	pag. 14
12. La valutazione della qualità.....	pag. 15
13. Altre informazioni utili.....	pag. 16

Allegati:

- *L'organigramma aziendale e funzionale*
- *Regolamenti del C.D.I. e dell'R.T.S. in vigore dal 01/01/2020*
- *Scheda di segnalazione di lamentela o apprezzamento*
- *La retta di frequenza del C.D.I. e di ricovero presso l'R.T.S.*
- *Il menù-tipo*
- *La carta dei diritti dell'anziano di cui all'allegato "D" della D.G.R. n. 7/7435 del 14.12.2001*
- *Schema tipo del questionario di soddisfazione*

1. Presentazione

La *Carta dei Servizi*, come a suo tempo precisato dalle linee guida elaborate dall'A.S.L. di Bergamo per le Case di Riposo, è «*il principale requisito organizzativo per il miglioramento della qualità*» nelle strutture per anziani, e - quindi - anche per il miglioramento della qualità dei Centri Diurni Integrati (C.D.I.), i quali rappresentano proprio una delle diverse tipologie di servizio disponibili sul territorio per l'anziano non autosufficiente o comunque in difficoltà.

Lo scopo principale di questa *Carta dei Servizi* è quello di *informare* l'utenza circa il modo in cui è organizzato il C.D.I. "*Madonna del Boldesico*", quali sono le sue modalità di funzionamento, i servizi erogati, l'ammontare della retta di frequenza, come si caratterizza la giornata-tipo dell'ospite, quali sono i suoi diritti (ma anche i suoi doveri), quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dalla Direzione della struttura.

Per questi motivi, la *Carta dei Servizi* è uno strumento indispensabile non solo per chi già frequenta la struttura, ma anche per chi desidera valutare l'opportunità di frequentarla in futuro; essa, inoltre, rappresenta il costante punto di riferimento per ciascun operatore che presta servizio all'interno del nostro Centro.

La *Carta*, essendo l'espressione di una realtà "vitale", in continua evoluzione (il Centro, infatti, come tutte le case nelle quali normalmente viviamo, si modifica nel tempo), verrà periodicamente aggiornata, migliorata, con l'intento e l'obiettivo di far conoscere sempre più accuratamente ciò che il nostro C.D.I. intende offrire ai propri ospiti.

Mi auguro, anche a nome del Consiglio di Amministrazione che ho l'onore di presiedere, che questo documento possa rappresentare un valido strumento per il miglioramento della vita all'interno del nostro C.D.I., sia per l'anziano che lo frequenta, ma anche per tutti gli operatori che vi lavorano; a tutti rivolgo un caro saluto, unito all'augurio di poter rendere questo nostro luogo di cura e di assistenza - con la collaborazione di tutti - sempre più rispondente alle esigenze delle persone, delle famiglie e dei tempi.

Il Presidente
Alessandro Cottini

2. Breve storia e finalità del C.D.I. “Madonna del Boldesico”

Il Centro Diurno Integrato per anziani “Madonna del Boldesico” è un servizio, gestito dalla Fondazione omonima, aperto in via sperimentale il 29 ottobre 2001.

Inizialmente esso nacque per una capienza complessiva di 20 posti; oggi, dopo che l'attività del Centro si è consolidata, grazie anche al grande successo che l'iniziativa ha riscosso presso la popolazione anziana del territorio di Grumello del Monte e dei Comuni limitrofi, la capienza complessiva del Centro è stata elevata a complessivi 30 posti. Nel mese di novembre 2019 la capienza è stata aumentata di ulteriori 10 posti; pertanto, oggi il C.D.I. dispone di n. 30 posti abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati e di n. 10 posti solo abilitati all'esercizio ed accreditati.

Il Centro Diurno Integrato rappresenta un'unità di offerta relativamente nuova nel sistema dei servizi socio-sanitari per anziani, introdotta in via sperimentale dalla Regione Lombardia nel 1995 ed oggi compiutamente disciplinata dalle D.G.R. n. 8494 del 22 marzo 2002 e n. 2569 del 31 ottobre 2014. Si colloca a livello intermedio tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali in quanto offre, in regime diurno, le medesime prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative e di animazione sociale erogate dalla Casa di Riposo in regime residenziale.

L'obiettivo del Centro Diurno è quello di migliorare il rapporto della persona anziana con l'ambiente che la circonda e con i familiari, allo scopo di consentirgli il più a lungo possibile la permanenza al proprio domicilio.

Attraverso l'organizzazione della giornata in maniera costruttiva e divertente, si prefigge di mantenere e recuperare le capacità funzionali residue dell'anziano.

Altro obiettivo, tutt'altro che secondario, è quello di sollevare la famiglia dall'assistenza e di permetterle il normale compimento delle attività quotidiane.

Il C.D.I. è rivolto alle persone anziane, di norma aventi un'età superiore ai 65 anni, con compromissione dell'autosufficienza, come ad esempio: persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali; sole, oppure inserite in un contesto familiare per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente. Non sono ammissibili persone autosufficienti, né persone con elevate esigenze clinico-assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, o persone con disabilità. Per una più dettagliata descrizione delle caratteristiche personali/sociali/sanitarie di ammissibilità/non ammissibilità al C.D.I., si rimanda al punto 2.2 dell'Allegato 1 della D.G.R. n. 7/8494 del 22/03/2002.

4. Le modalità di funzionamento

Il Centro Diurno Integrato "*Madonna del Boldesico*" è immerso nel verde, ai piedi delle colline grumellesi, circondato da giardini e da un ampio parco attrezzato, che è gradevolmente frequentato durante la bella stagione.

Il Centro dispone di tutti i locali necessari per garantire una piacevole e costruttiva permanenza dell'anziano durante le ore diurne (ampio locale polifunzionale per attività di animazione, ricreazione e di gruppo, sala lettura, angolo televisione, sale da pranzo, stanze per il riposo pomeridiano, servizi igienici anche per disabili, un bagno assistito).

Oltre ai locali propri dell'immobile in cui ha sede, il Centro si avvale anche di alcuni spazi dell'adiacente Casa di Riposo: la palestra per la fisioterapia, l'ambulatorio medico, il grande salone per le feste e le attività di animazione.

Il Centro è aperto dal lunedì al sabato (escluse le festività infrasettimanali), dalle ore 08.00 alle ore 20.00; sono ammesse anche frequenze ridotte per alcuni giorni alla settimana ovvero per una fascia oraria più breve rispetto a quella di massima apertura.

I servizi erogati dal Centro, espressamente previsti dalla citata D.G.R. n. 7/8494 del 22.03.2002, assicurano all'anziano la permanenza e l'assistenza socio – assistenziale, nonché sanitaria, in regime diurno.

In particolare, e fra l'altro, il Centro fornisce prestazioni mediche, infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali e di animazione del tutto analoghe a quelle fornite dalla Casa di Riposo ai propri ospiti.

L'anziano che frequenta il Centro potrà fruire del servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena), del servizio lavanderia (nei casi di necessità), della cura e dell'igiene della persona, assicurata mediante personale qualificato.

Per chi fosse impossibilitato a raggiungere il Centro attraverso i propri familiari, si potrà valutare la possibilità – compatibilmente con le disponibilità organizzative del Centro – di fornire un servizio trasporti, da e per il domicilio dell'anziano, per i Comuni più vicini. Sulla effettiva possibilità di fruizione di tale servizio, verranno date le necessarie informazioni in sede di presentazione e accoglimento della domanda di ammissione al C.D.I., essendo necessario valutare ogni singolo caso in relazione alla disponibilità dei posti ancora liberi sul pulmino adibito al trasporto. Nel C.D.I. presta servizio il personale espressamente previsto, - per numero, tipologia, qualifica e titolo di studio -, dalla normativa regionale vigente in materia; in altri termini, la struttura garantisce la presenza del medico, di infermieri

professionali, terapisti della riabilitazione (fisioterapisti), educatori professionali e operatori addetti all'ospite (A.S.A. = ausiliari socio-assistenziali) sempre conforme, ma spesso molto superiore, a quanto previsto sia dagli standard di autorizzazione al funzionamento che da quelli di accreditamento regionale.

La struttura si avvale, inoltre, della consulenza fornita da un medico fisiatra.

L'ente è dotato di un organigramma ufficiale pubblicato all'albo ed allegato in copia alla presente carta dei servizi. Tutto il personale che presta servizio nel C.D.I. è munito di idoneo cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica.

I servizi erogati dal C.D.I., tutti compresi nella retta di frequenza, sono i seguenti:

- assistenza medica generica (non sostitutiva di quella garantita dal medico di base dell'ospite);
- assistenza medica specialistica, limitatamente alle figura del medico fisiatra;
- attività di case-management, effettuata dalla Case Manager del Centro, consistente nell'aiuto e sostegno alla famiglia per gestire al meglio i bisogni dell'anziano;
- assistenza infermieristica, riabilitativa, di animazione sociale, di assistenza diretta alla persona tramite operatori qualificati;
- servizio alberghiero (ristorazione e lavanderia);
- parrucchiere uomo/donna (n. 4 accessi all'anno);
- pedicure curativo (n. 6 accessi all'anno);
- servizio di assistenza religiosa;
- ogni altra prestazione espressamente prevista e richiesta dalla vigente normativa regionale in materia di abilitazione all'esercizio ed accreditamento del C.D.I.

Per quanto riguarda - infine - il servizio di ristorazione, si precisa che esso è attualmente fornito dalla ditta *Markas s.r.l.* con sede in Bolzano. I menù settimanali (variabili a secondo della stagione invernale o estiva e articolati in 4 settimane-tipo che si succedono a rotazione) sono esposti – di volta in volta - nella sala da pranzo. A discrezione della Direzione Sanitaria dell'ente, potranno essere previste per alcuni ospiti delle diete speciali, in relazione alle prescrizioni del piano di assistenza individuale (PAI) di cui al successivo paragrafo 7.; a titolo puramente indicativo ma non esaustivo, si allega alla presente Carta dei Servizi il menù-tipo.

5. La retta di frequenza e le modalità di pagamento

La retta di frequenza viene determinata, con apposito atto deliberativo, dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione; di tale provvedimento vengono informati, per iscritto, tutti gli ospiti frequentanti il C.D.I. al momento della sua adozione. Il pagamento delle diverse prestazioni di cui ha usufruito l'ospite del Centro avverrà mensilmente e dovrà essere effettuato entro e non oltre il giorno 20 del mese successivo a quello di riferimento (esempio: la retta di marzo va pagata entro il 20 di aprile, etcc.), previa ricezione di apposita fattura.

Il pagamento può avvenire, a scelta del pagante, tramite S.D.D. (addebito diretto in conto corrente bancario) oppure tramite bonifico sul conto corrente intestato alla Fondazione e aperto presso UBI Banca S.p.A. – filiale di Grumello del Monte – identificato con le seguenti coordinate IBAN: IT 90 H 03111 53140 000000002076. Nella retta di frequenza sono compresi tutti i servizi e le prestazioni espressamente previsti al precedente paragrafo (4.). Per eventuali chiarimenti in ordine ad altri servizi o prestazioni inclusi e/o esclusi dalla retta di ricovero, ci si dovrà rivolgere al personale degli uffici amministrativi della struttura.

La composizione della retta giornaliera di frequenza attualmente in vigore, valida fino a successiva variazione che sarà deliberata dal Consiglio di Amministrazione, è riportata nel foglio allegato alla presente Carta dei Servizi.

Annualmente verrà rilasciata a ciascun ospite, e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 25 febbraio 2019, n. XI/1298, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni/deduzioni fiscali.

6. La domanda di ammissione ed il contratto di ingresso

Per essere ammessi a frequentare il C.D.I. è necessario, innanzitutto, presentare una domanda scritta che andrà formulata utilizzando gli appositi moduli disponibili presso gli uffici amministrativi, o scaricabili dal sito internet della Fondazione.

La domanda di ammissione si compone dei seguenti 3 moduli:

1. Il modulo denominato "*Domanda di ingresso*" (composto da n. 2 fogli) nel quale si dovranno indicare sia i dati dell' "*interessato*" (= l'anziano per il quale si chiede il ricovero in R.S.A. o all'R.T.S., oppure la frequenza al C.D.I.), sia i dati del "*famigliare*" che – unitamente all'interessato – formula la domanda di ingresso;

2. Il modulo denominato "*Scheda di valutazione sociale*" (Allegato A, composto da n. 2 fogli) che dovrà essere compilato e firmato dal familiare che presenta la domanda, oppure dall'Assistente Sociale se la domanda viene presentata attraverso il Comune di residenza;
3. Il modulo denominato "*Scheda sanitaria*" (Allegato B, composto da n. 4 fogli) che dovrà essere compilato, timbrato e firmato dal Medico di Famiglia dell'interessato, oppure dal Medico del Reparto Ospedaliero se l'interessato è ricoverato.

I 3 moduli, debitamente compilati e sottoscritti, dovranno essere consegnati agli uffici amministrativi; per determinare la data effettiva di presentazione della domanda, farà fede il timbro recante la data di ricevimento della stessa.

L'ordine di ammissione al C.D.I. non è necessariamente cronologico, ma è determinato dal Responsabile Sanitario, sentita la Case Manager del servizio, in considerazione dello stato complessivo di bisogno e di difficoltà della persona da ricoverare e del suo contesto familiare. Per particolari necessità, ci si potrà rivolgere anche al Presidente, il quale, salvo diverse indicazioni scritte esposte in bacheca, riceve i familiari tutti i martedì (non festivi) dalle ore 17.00 alle ore 18.00; in quella sede, i familiari potranno esporre direttamente al Presidente eventuali situazioni di particolare gravità o bisogno. Di norma, viene assegnata priorità di ammissione alle persone residenti nel Comune di Grumello del Monte e Castelli Calepio.

L'ammissione al C.D.I. è subordinata al parere favorevole del Responsabile Sanitario, il quale – prima dell'ammissione – accerterà le condizioni di salute della persona da inserire al Centro e l'insussistenza di eventuali cause ostative alla vita comunitaria.

Si precisa che – nel caso di accoglienza dell'anziano in Struttura - il familiare che ha firmato la domanda verrà chiamato a sottoscrivere il contratto di ingresso che lo impegnerà – unitamente all'ospite – al regolare pagamento della retta di frequenza. Il contratto è redatto secondo le indicazioni fornite a riguardo dall'ATS di Bergamo e da Regione Lombardia.

7. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'ospite

Tutte le procedure disciplinanti, nei particolari, le fasi di pre-ingresso, accoglienza, presa in carico e dimissione dell'ospite sono regolamentate da specifici protocolli operativi predisposti dalla Direzione Sanitaria del C.D.I. "Madonna del Boldesico"; in questa sede, per evidenti motivi di spazio e conseguenti esigenze di sinteticità, ci si limiterà ad elencare le fasi e le modalità più significative, di immediato interesse per la persona che intende frequentare il Centro e per i suoi famigliari; per ogni eventuale ed ulteriore necessità di chiarimento, ci si potrà invece rivolgere alla Case Manager del Centro, Sig.ra Giuliana Marchetti.

Le fasi ed i momenti principali dell'accoglienza, presa in carico e dimissione dell'ospite sono i seguenti:

- Non appena si rende disponibile un posto, la Case Manager del C.D.I. contatta telefonicamente il familiare della prima persona in lista, secondo l'ordine di priorità stabilito dal Responsabile Sanitario e/o dal Presidente.
- Nel caso in cui la persona contattata sia interessata all'ammissione, viene concordato il giorno e l'ora della visita medica di pre-ingresso.
- Superata positivamente la visita di pre-ingresso, viene concordato con il medico della struttura il giorno e l'ora di ingresso e, quindi, di presa in carico dell'ospite; i primi 15 giorni di frequenza hanno un carattere di "prova" (per verificare l'adeguatezza dell'ospite alle caratteristiche del C.D.I.) e solo successivamente a tale periodo l'ammissione può considerarsi definitiva.
- Sulla base dell'osservazione condotta dalle diverse figure professionali nei primi giorni del ricovero, verrà predisposto un piano di intervento personalizzato e multidisciplinare, finalizzato al raggiungimento di precisi obiettivi socio-sanitari, con tempi di verifica periodica, il quale sarà adeguatamente condiviso con il familiare di riferimento.
- Le dimissioni dell'ospite, oltre che per decesso, potranno avvenire per rinuncia dell'interessato o dei suoi famigliari; l'Ente gestore del C.D.I., dal canto suo, si riserva invece la facoltà di disporre, in qualsiasi momento, la dimissione definitiva dell'ospite nel caso di comportamenti o condizioni di salute incompatibili con l'attività, le finalità e l'organizzazione del Centro, oppure nel caso di mancato pagamento della retta di frequenza, come meglio disciplinato dal contratto di ingresso.

- Si ricorda che l'ospite del C.D.I. continua a rimanere legalmente in carico al proprio Medico di Base, in particolare per quanto riguarda l'eventuale prescrizione di farmaci, presidi per l'incontinenza o visite specialistiche. Al Medico di Base verrà consentito, in qualsiasi momento, l'accesso al C.D.I. per eventuali visite al proprio paziente. Il Medico del C.D.I., dal canto suo, si limita all'osservazione dello stato di salute dell'anziano, ad assicurarsi che venga somministrata la terapia e ad intervenire in caso di urgenza; i farmaci, così come gli ausili forniti dall'A.T.S. (es. i pannoloni, sacche urine, cateteri, ...) dovranno, pertanto, continuare ad essere acquistati e/o ritirati dal familiare, il quale avrà cura di consegnarli in Struttura secondo la cadenza concordata con la Direzione Sanitaria del C.D.I.
- Si precisa che, in ogni caso, la dimissione dell'Ospite per cause diverse dal decesso avviene sempre in forma assistita, vale a dire di concerto con la famiglia e/o il Comune e/o l'ATS, in modo che non vi sia soluzione di continuità nel percorso assistenziale.

8. La giornata tipo dell'ospite

Il Centro è aperto a partire dalle ore 8.00; dopo una cordiale accoglienza e la raccolta delle informazioni sulla permanenza a casa, viene servita la colazione.

Nel corso della mattinata viene somministrata la terapia, effettuata l'igiene giornaliera e, quindi, l'anziano viene coinvolto nelle diverse attività di animazione (lettura del giornale, ascolto della musica, pittura, decorazione, ...), o di socializzazione o di fisioterapia.

Riguardo al servizio di fisioterapia, giova precisare e sottolineare che il C.D.I. non è un Istituto di Riabilitazione fisiomotoria, né può o intende sostituirsi a tali Istituti; pertanto, il servizio di fisioterapia offerto dal C.D.I., di norma, non viene garantito giornalmente a tutti gli ospiti, ma viene programmato ed espletato in considerazione delle necessità complessive del Centro e degli Utenti che lo frequentano, nel rispetto del monte ore settimanale previsto dalla normativa regionale vigente.

Alle ore 12.00 viene consumato il pasto e, successivamente, è previsto il riposo a letto o su apposite poltrone reclinabili.

Nel pomeriggio vengono riprese alcune attività di animazione o di fisioterapia o di socializzazione e servita la merenda.

Sempre nel pomeriggio vengono eseguite medicazioni, il bagno settimanale assistito, e viene garantita l'igiene personale.

La cena è prevista alle ore 18.00; il rientro a domicilio intorno alle ore 20.00.

Tutta l'assistenza è garantita da personale qualificato: medico, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali (A.S.A.), educatori professionali, fisioterapisti, per il numero di ore previsto e richiesto dalla Regione Lombardia. A tale riguardo si precisa che il personale del C.D.I. è tenuto, nell'esecuzione dei diversi interventi socio-sanitari, all'osservanza di protocolli specifici e di procedure formalizzate adottate dalla Struttura.

9. Diritti e doveri dell'ospite

Dichiarazione di principio: *"la persona anziana ha il diritto, fra gli altri, a mantenere la propria individualità e libertà"*.

Riportiamo, di seguito, alcuni fra i principali diritti e doveri di ciascun ospite del nostro Centro Diurno.

L'ospite ha diritto:

- a essere rispettato, ad essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei";
- a essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) ed in orari non lontani da quelli consueti;
- a utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- a essere informato sulle pratiche assistenziali (iniezioni, medicazioni, ...) di cui necessita;
- a essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;

- a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona.

L'ospite ha il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, assistenziale, tecnico e dirigenziale della struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche dell'ospite;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefono cellulare, ...);
- rispettare il riposo degli altri ospiti;
- avvisare il personale del Centro quando esce dalla struttura, da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

A completamento di quanto sopra esposto, si precisa – altresì - che:

- i parenti che chiedono di assistere l'ospite durante i pasti devono conformarsi alle indicazioni del personale sanitario, il quale verificherà la loro idoneità a tale assistenza;
- la presenza di assistenti esterne va autorizzata dalla Direzione; tale intervento integrativo deve essere inteso nel rispetto delle competenze degli operatori interni alla struttura e deve essere compatibile con le varie esigenze di servizio;
- in tutti i locali interni della struttura, nessuno escluso, è fatto divieto di fumare;
- solo gli operatori del C.D.I. sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli anziani (pannoloni, garze, fasce, ...);
- gli ospiti ed i parenti in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale ed ai volontari del C.D.I.;
- è sconsigliabile tenere appresso denaro o comunque oggetti di valore; l'Amministrazione declina ogni responsabilità sullo smarrimento o la sottrazione di tali beni e non risponderà, pertanto, di eventuali ammanchi.

Come previsto dalla vigente normativa regionale, in allegato alla presente si unisce la "Carta dei diritti della persona anziana" (n. 2 fogli) pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, Serie Ordinaria – N. 1 del 2 gennaio 2002, alle pag. n. 26 e 27.

10. L'orario delle visite agli ospiti

Il Centro è una struttura aperta; pertanto l'accesso per le visite agli ospiti è libero e consentito dalle ore 08.00 alle ore 20.00, fatte salve eventuali e temporanee limitazioni impartite dal personale per particolari e motivate esigenze di servizio.

11. Il volontariato

Nel C.D.I. è presente un gruppo di volontari, adeguatamente formati, che operano nella struttura fin dalla sua apertura.

Si tratta di persone abitanti in Grumello e nei paesi limitrofi che offrono parte del loro tempo in modo continuo e gratuito, con amore ed entusiasmo.

Il referente dei volontari è l'Educatrice Professionale che supervisiona le attività di volontariato.

I volontari collaborano con le varie figure professionali (senza mai sostituirsi ad esse) in vari modi:

- Aiutando durante le attività di animazione e durante le feste;
- Aiutando durante la somministrazione dei pasti;
- Stimolando e seguendo alcuni anziani (segnalati dal Fisioterapista) nella deambulazione;
- Svolgendo piccoli lavori di bricolage o di manutenzione;
- Guidando il pulmino durante le gite;
- Curando le relazioni umane.

Il volontariato si basa sui principi di condivisione, solidarietà, altruismo e reciprocità, tutte caratteristiche che devono combinarsi con competenza e organizzazione: per questo il volontario è tenuto a partecipare alle riunioni che si svolgono periodicamente nella struttura. Queste riunioni servono per monitorare il lavoro dei volontari e programmare le attività future: tali momenti diventano spazi di formazione.

I volontari sono inseriti in un elenco costantemente aggiornato e sono forniti di cartellino di riconoscimento.

I nuovi volontari vengono scrupolosamente seguiti dall'Educatrice e, dopo un colloquio iniziale e la compilazione della "scheda volontari", vengono indirizzati ad un'area specifica in base ai desideri e alle attitudini dimostrate.

12. La valutazione della qualità

Il nostro C.D.I. intende perseguire l'obiettivo del miglioramento della qualità delle prestazioni erogate a favore dei propri ospiti principalmente attraverso i seguenti strumenti:

1. istituzione dell' *"Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP)"* e individuazione della persona responsabile di detto ufficio;
2. introduzione della *"Scheda di segnalazione di lamentela o apprezzamento"*, a disposizione di tutti gli ospiti e parenti del C.D.I.;
3. somministrazione di *"Questionari annuali"* finalizzati a misurare non solo il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari, ma anche quello degli operatori che lavorano all'interno della struttura.

1. - Ufficio delle Relazioni con il Pubblico:

Il Responsabile dell'URP è individuato nella persona del Presidente della Fondazione, il quale – di norma - riceve il pubblico ogni martedì dalle ore 17.00 alle ore 18.00; negli altri giorni ed orari lavorativi, qualora il Presidente non fosse presente in struttura, svolgerà le funzioni di referente per l'URP il Direttore Dott. Massimiliano Chiari, il quale avrà cura di informare il Presidente di ogni lamentela formulata per iscritto, mediante l'apposito modulo di cui al successivo punto 2., dagli ospiti o dai loro famigliari.

2. – Scheda di segnalazione di lamentela o apprezzamento

All'interno del Centro sono disponibili i moduli mediante i quali ciascun ospite o parente può segnalare, per iscritto, eventuali lamentele o apprezzamenti sui servizi o sulle prestazioni erogate dalla struttura. Tali schede, debitamente compilate e firmate, andranno inserite nell'apposito contenitore. Settimanalmente saranno visionate dal Responsabile dell'URP il quale, qualora venga espressamente

richiesto, risponderà per iscritto alla lamentela entro non oltre 10 giorni dal ricevimento della stessa. Indipendentemente dalla necessità o meno della risposta scritta, il Responsabile dell'URP si attiverà tempestivamente per rimuovere o far rimuovere le cause che hanno prodotto la lamentela, se ed in quanto quest'ultima risulta fondata.

Fac-simile della scheda di segnalazione viene allegata, come parte sostanziale ed integrante, alla presente Carta dei Servizi.

3. – Questionari annuali

Annualmente, di norma nel mese di dicembre, verranno somministrati i seguenti questionari per i quali verrà assicurato l'anonimato del compilatore:

1. *"Questionari per la valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei famigliari"* (2 questionari distinti, uno per gli ospiti e l'altro per i famigliari);
2. *"Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione degli operatori che lavorano in struttura"*.

I risultati del questionario di cui al punto 1. verranno socializzati con l'esposizione di apposite tabelle riassuntive e mediante un incontro pubblico.

I risultati del questionario di cui al punto 2., invece, saranno esaminati e discussi dalla Direzione della Fondazione direttamente con il personale coinvolto.

13. Altre informazioni utili

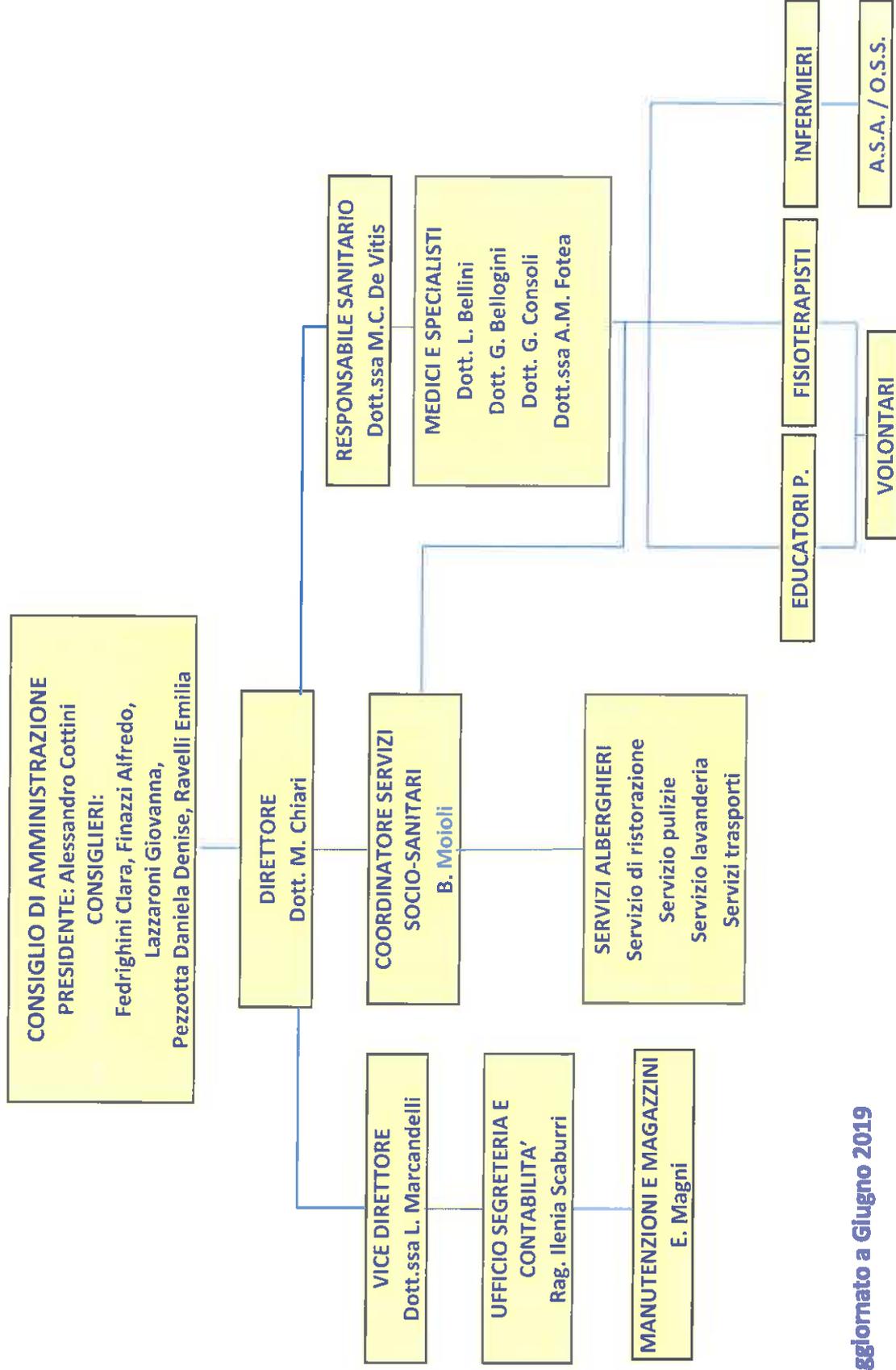
1. Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00; il lunedì, il martedì, il giovedì ed il venerdì dalle ore 15.00 alle ore 17.00; il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 16.00. L'indirizzo mail della Fondazione è info@fmboldesico.it, l'indirizzo PEC è fmboldesico@pcert.it. Il numero di telefono è 035.83.00.30, il numero di fax è 035.83.27.02.
2. Il Coordinatore dei Servizi (Caposala) è la Sig.ra Barbara Moioli, tel. 035.83.00.30 int. 202, mail coordinatore@fmboldesico.it. Al Coordinatore ci si potrà rivolgere per qualsiasi chiarimento e/o segnalazione riguardante le

prestazioni socio-sanitarie ed alberghiere erogate agli Ospiti. In particolare, il Coordinatore riceve famigliari e Ospiti ogni martedì, dalle 14.00 alle 17.00.

3. Per le visite guidate al C.D.I. (e/o all'R.T.S. – Reparto per i ricoveri temporanei di sollievo), ci si può rivolgere alla Case Manager Sig.ra Giuliana Marchetti, tel. 035.83.00.30 int. 209, mail cdi-rts@fmboldesico.it
4. Per una maggiore tutela dei diritti riconosciuti dalla legislazione vigente agli Ospiti dell'R.S.A./R.T.S., potrà essere contattato l'Ufficio Pubblica Tutela della A.S.S.T. Bergamo Est al numero telefonico 035.306.37.87 (tutti i mercoledì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00), oppure via mail al seguente indirizzo: upt@asst-bergamoest.it. L'U.P.T., fra l'altro, "raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari".
5. Il diritto di accesso agli atti (ex L. n. 241/1990 e L.R. n. 1/2012) amministrativi della Fondazione è disciplinato dall' apposito regolamento approvato con deliberazione n. 18 del 14/06/2013 (per maggiori informazioni rivolgersi al Direttore). La richiesta di accesso agli atti va presentata compilando un apposito modulo disponibile presso la direzione amministrativa; Fondazione dovrà fornire la visione o la copia degli atti richiesti entro e non oltre trenta giorni dalla data di presentazione della richiesta. Nel caso in cui venga richiesta la sola visione, l'accesso è gratuito; nel caso in cui vengano richieste copie degli atti, il costo è stabilito in € 0,10 per ogni foglio fotocopiato.
6. La Fondazione è dotata di un Modello Organizzativo Gestionale (MOG) e di un Codice Etico (D. Lgs. n. 231/2001) approvati con deliberazione n. 41 del 19/12/2014 (per maggiori informazioni rivolgersi al Direttore).
7. Ogni anno, dopo l'approvazione del bilancio d'esercizio dell'anno precedente (pertanto, di norma, dal mese di maggio) verrà rilasciata agli Ospiti/Famigliari la dichiarazione prevista dalla D.G.R. n. XI/1298 del 25/02/2019 utile alla detrazione/deduzione delle spese sanitarie in sede di dichiarazione annuale dei redditi.

Seguono gli allegati

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



FONDAZIONE MADONNA DEL BOLDESICO O.N.L.U.S. di GRUMELLO DEL MONTE (BG)
Ente gestore di servizi per anziani (RSA, RTS, CDI) e persone disabili (SFA e sollievo)



ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

LA FONDAZIONE è una persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, disciplinata dagli articoli 12 e seguenti del Codice Civile. L'attività della Fondazione si ispira allo Statuto approvato dal Presidente della Regione Lombardia con Decreto n. 6838 del 19/06/2006.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE è l'organo di governo della Fondazione, dura in carica 5 anni ed è nominato dal Sindaco del Comune di Grumello del Monte.

IL PRESIDENTE è il legale rappresentante dell'Ente ed è il responsabile, nel suo complesso, di tutta l'attività della Fondazione.

IL VICE PRESIDENTE collabora con il Presidente nella definizione delle proposte strategiche riguardanti l'attività generale della Fondazione, inoltre sostituisce il Presidente nei casi di assenza ed impedimento di quest'ultimo.

IL DIRETTORE, come previsto dall'art. 14 dello Statuto, è il responsabile della gestione della Fondazione. Coordina - in particolare - il settore amministrativo, contabile e tecnico dell'ente. Partecipa alle sedute del Consiglio di Amministrazione, predisponendo gli atti deliberativi e dà attuazione alle decisioni assunte dal citato organo di governo. Il **VICE DIRETTORE** sostituisce il Direttore in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo.

IL RESPONSABILE SANITARIO ha la responsabilità di tutta l'attività sanitaria che viene svolta dalle diverse unità di offerta gestite dalla Fondazione. In particolare, coordina e vigila sull'operato dei medici che collaborano con lui all'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

IL COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI (CAPOSALA) è il responsabile di tutta l'attività socio-sanitaria, assistenziale ed alberghiera delle diverse unità di offerta gestite dalla Fondazione. Coordina, con funzione di superiore gerarchico, l'attività del personale assistenziale (ASA/OSS), infermieristico (IP), fisioterapico (TdR) ed animativo (EP).

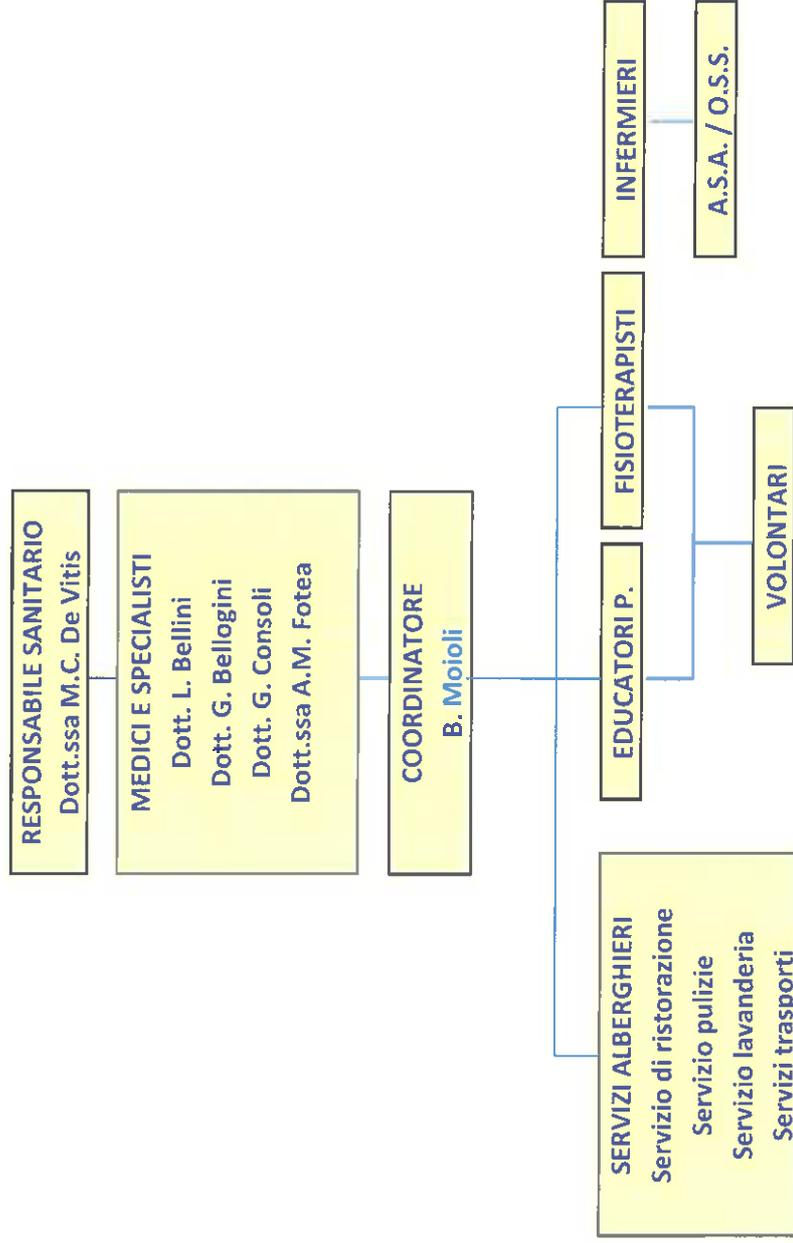
ALTRI ORGANI. La Fondazione è dotata, altresì, di organi che - pur non avendo una collocazione gerarchica - esercitano vigilanza e sorveglianza per assicurare il rispetto delle norme di legge che regolano le diverse attività dell'ente: il Revisore dei Conti (Dott. M. Pellizzer), l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 (Avv. G. Zucchini), il Medico Competente (Dott. M. Di Giovanni), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (Dott.ssa M. Toccagni), il Responsabile del Sistema Informativo, Sig. Denis Moras. L'A.T.S. di Bergamo, infine, esercita costantemente attività di vigilanza per verificare il mantenimento dei requisiti organizzativi, strutturali e di personale delle unità di offerta accreditate e/o autorizzate al funzionamento.

Aggiornato a Giugno 2019

FONDAZIONE MADONNA DEL BOLDESICO O.N.L.U.S. di GRUMELLO DEL MONTE (BG)
Ente gestore di servizi per anziani (RSA, RTS, CDI) e persone disabili (SFA e sollievo)

LA R.S.A. (Casa di Riposo) – 60 posti letto

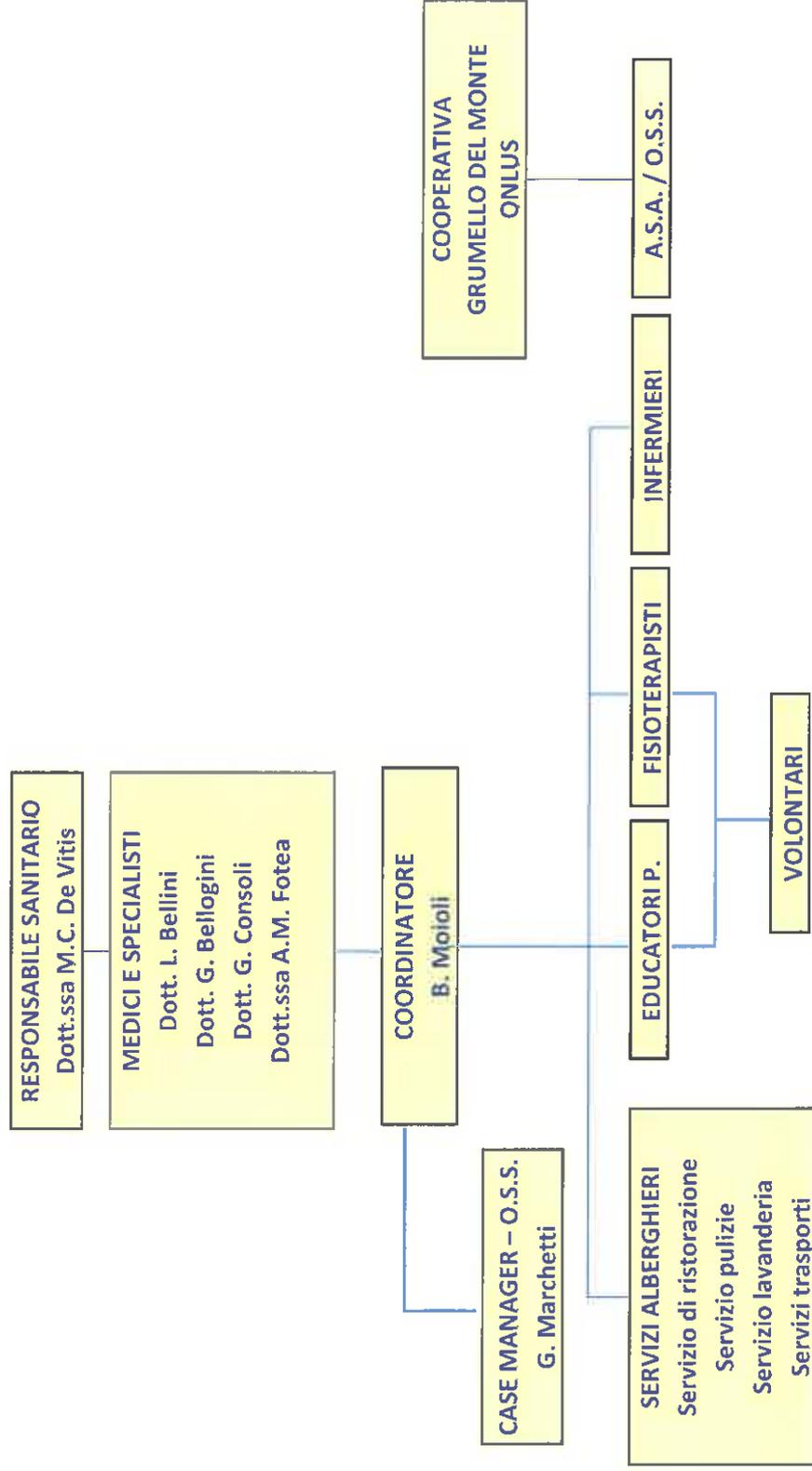
ESTRATTO DELL'ORGANIGRAMMA AZIENDALE



FONDAZIONE MADONNA DEL BOLDESICO O.N.L.U.S. di GRUMELLO DEL MONTE (BG)
Ente gestore di servizi per anziani (RSA, RTS, CDI) e persone disabili (SFA e sollievo)

Il C.D.I. (Centro Diurno – 40 posti) e l’R.T.S. (Reparto di Sollievo – 6 posti)

ESTRATTO DELL’ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Regolamento del Centro Diurno Integrato (C.D.I.) "Madonna del Boldesico" di Grumello del Monte (Bg)

1. ORARI E GIORNI DI APERTURA

Il Centro Diurno Integrato "Madonna del Boldesico" di Grumello del Monte (d'ora in poi solo C.D.I.) è funzionante 6 giorni alla settimana, dal lunedì al sabato (escluse le festività infrasettimanali), dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

2. REGOLE DI SOGGIORNO

L'anziano che si reca al C.D.I. deve già aver provveduto alla propria igiene personale ed alla vestizione, mediante l'ausilio dei famigliari o dei competenti servizi domiciliari del territorio. È precisa responsabilità del famigliare assicurare che questo avvenga, nel rispetto della dignità della persona anziana. L'ospite del C.D.I. mantiene il proprio medico di base, quale responsabile di ogni aspetto sanitario e per le prescrizioni delle eventuali terapie; la terapia farmacologica prescritta dal medico di base viene somministrata presso il C.D.I. dal personale competente ed i farmaci devono essere portati da casa. Il personale medico-infermieristico della Fondazione gestisce le urgenze e, osservate eventuali alterazioni significative dello stato di salute dell'Ospite, contatterà il medico curante.

L'anziano che frequenta il C.D.I. dovrà provvedere a portare da casa anche gli ausili (bastone, tripode, deambulatore, carrozzina ecc.), nonché eventuali presidi necessari (pannoloni, cateteri ecc.) e l'occorrente per le medicazioni di cui necessita. Il C.D.I. assumerà a proprio carico solo il costo dei materiali per gli interventi eccezionali di pronta medicazione o soccorso che si rendessero necessari.

Il fabbisogno giornaliero di farmaci e/o il materiale per eventuali medicazioni dovrà essere consegnato il giorno dell'ingresso: le confezioni dei farmaci dovranno essere nuove ed integre, così come i presidi assorbenti (pannoloni, traverse). Mensilmente verrà consegnato al famigliare di riferimento dell'Ospite un modulo riportante i farmaci/prodotti che devono essere ripristinati per le diverse necessità sanitarie ed assistenziali.

Ciascun anziano dovrà provvedere a lasciare presso il servizio almeno un cambio della propria biancheria intima.

Gli anziani consumano presso il C.D.I. la colazione, il pranzo, la merenda e, se lo desiderano, anche la cena, assistiti dal personale del servizio. La necessità di una dieta differenziata per ragioni sanitarie dovrà essere documentata da un certificato medico che verrà consegnato al Responsabile Sanitario della struttura prima dell'inizio della frequenza del C.D.I. o quando si verifica la necessità.

3. RETTA GIORNALIERA

Per effetto della deliberazione n. 44 del 10/12/2019, con decorrenza 01/01/2020 e fino a diverso provvedimento, la retta giornaliera è come di seguito quantificata:

- | | |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|
| a) Quota base per ogni giorno di frequenza programmata ¹ | € 34,00 al giorno |
| b) Eventuale servizio di trasporto (andata e ritorno) | € 9,00 al giorno |
| c) Eventuale cena | € 5,00 per cena |

La retta viene conteggiata mensilmente e versata entro il giorno 20 del mese successivo a quello di fruizione, come previsto dalla carta dei servizi e dal contratto d'ingresso al C.D.I. Non è previsto alcun deposito cauzionale. La retta comprende tutti i servizi erogati dal C.D.I. e meglio descritti nella relativa carta dei servizi che viene consegnata all'atto di primo ingresso al C.D.I.

4. GESTIONE DELLE ASSENZE

L'eventuale assenza dell'Ospite va comunicata alla struttura entro le ore 9:00.

¹ La quota è fissa comprende la colazione, il pranzo e la merenda e non può essere ridotta.

La quota base della retta giornaliera (lettera a) dell'art. 3) verrà addebitata a titolo di conservazione del posto anche nei giorni di assenza dal servizio (es. malattia, visita medica, vacanze), escluso il caso di ricoveri ospedalieri per eventi acuti che saranno oggetto di specifica valutazione da parte della direzione, anche in ordine alla durata massima di conservazione del posto.

Nel caso di assenze continuative il posto verrà conservato per un massimo di 30 giorni di calendario, trascorsi i quali l'Ospite verrà automaticamente dimesso dal C.D.I. (perderà, di conseguenza, il posto). Potrà essere riammesso solo a seguito di presentazione di una nuova domanda di frequenza, che andrà in coda ad altre eventuali richieste nel frattempo presentate.

Ad esempio: l'Ospite frequenta il C.D.I. per tre volte alla settimana, il lunedì, il mercoledì ed il venerdì; da mercoledì 15/01/2020 si assenta per un certo periodo. La quota base gli verrà addebitata fino al 13/02/2020 (30 giorni calendario) per tutti i lunedì, i mercoledì e i venerdì in cui il C.D.I. è aperto e intercorrenti nel periodo (13 giorni); verrà dimesso automaticamente dal C.D.I. in data 13/02/2020.

L'unico caso in cui l'Ospite può evitare la dimissione automatica è quello in cui l'interessato, o la sua famiglia, comunichi per iscritto di voler proseguire a garantire il pagamento della retta, per tutte le giornate programmate, anche oltre il trentesimo giorno di calendario, in ottica di ulteriore conservazione del posto, in vista di un suo prossimo rientro.

5. SERVIZIO DI TRASPORTO

Il C.D.I. garantirà un servizio di trasporto per gli Ospiti che, non potendo essere accompagnati da parenti, volontari, servizi comunali, ecc., risiedono a Grumello del Monte, a Castelli Calepio e in alcuni Comuni limitrofi. Ogni richiesta verrà valutata caso per caso, anche in considerazione della disponibilità di posti sul pulmino e della distanza del Comune in cui risiede l'Ospite rispetto alla sede del C.D.I.

6. NORME COMPORTAMENTALI PER VISITATORI

Il C.D.I. favorisce la partecipazione attiva al servizio da parte dell'Ospite, dei suoi famigliari e di tutta la collettività, nelle diverse forme di associazionismo e volontariato in cui la stessa si esprime, al fine di realizzare una reale integrazione ed interscambio con il contesto territoriale in cui il C.D.I. è inserito. Tale partecipazione dovrà avvenire nel rispetto di specifiche modalità organizzative definite dall'équipe del servizio. Solamente gli operatori della struttura sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli Ospiti. È fatto divieto agli Ospiti ed ai parenti di dare compensi in denaro agli operatori ed ai volontari del C.D.I.

7. DIMISSIONI

Nel caso di dimissioni volontarie l'Ospite o i suoi famigliari devono darne comunicazione scritta con un preavviso di almeno quindici giorni di calendario prima della data delle dimissioni (es. per dimissioni il 22/01 preavviso entro il 07/01). Nel caso in cui non venga rispettato il preavviso dovrà essere comunque pagata la quota base della retta (lettera a) dell'art. 3) per i giorni di mancato preavviso. (es. per dimissioni il 22/01 con preavviso il 10/01, si pagherà anche dal 23/01 al 25/01 per i giorni in cui era prevista la frequenza dell'Ospite).

L'Ospite può essere dimesso in qualsiasi momento, ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario, nei seguenti casi:

- insorgenza di particolari patologie, o peggioramento delle condizioni di salute, che vengano reputate dal Responsabile Sanitario del C.D.I. come incompatibili alla frequenza del servizio;
- atteggiamenti poco consoni, e/o disturbanti, che pregiudichino la normale e decorosa convivenza con gli altri Ospiti del servizio.

8. RINVIO

Per quanto non previsto dal presente regolamento, si rimanda alla Carta dei Servizi del C.D.I., vigente tempo per tempo, ed al Contratto d'Ingresso stipulato ai sensi della D.G.R. n. 1184/2013.

Approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 45 del 10/12/2019.

Regolamento del reparto per i Ricoveri Temporanei di Sollievo (R.T.S.) “Madonna del Boldesico” di Grumello del Monte (Bg)

1. GIORNI DI APERTURA

Il reparto per i Ricoveri Temporanei di Sollievo “Madonna del Boldesico” di Grumello del Monte (d’ora in poi solo R.T.S.), dotato di una capacità ricettiva di 6 posti letto solo autorizzati (non accreditati, non contrattualizzati), è funzionante 365 giorni all’anno, 24 ore al giorno.

2. CARATTERISTICHE DEL RICOVERO TEMPORANEO DI SOLLIEVO

L’R.T.S. è un’unità organizzativa della casa di riposo (R.S.A.), una sorta di piccolo nucleo da essa separato, che si differenzia da quest’ultima, principalmente, per gli aspetti qui sotto illustrati.

Il giorno programmato per il ricovero l’Ospite, di norma, sarà accolto alle ore 10.30 ed allo stesso orario sarà dimesso al termine del periodo di ricovero. La richiesta straordinaria di dimissioni in orario successivo alle ore 10.30 sarà accolta solo compatibilmente all’effettiva disponibilità di posti da parte della struttura; in tal caso il giorno delle dimissioni sarà addebitato interamente in fattura.

L’R.T.S. dispone di tre camere a due letti; nel limite del possibile si cercherà di evitare presenze promiscue (uomo – donna) nella medesima camera. Potrebbe, tuttavia, accadere di dover dividere la stanza con un Ospite di sesso diverso.

L’Ospite ricoverato in R.T.S. rimane, per legge, in carico al proprio medico curante; ciò significa che tutti i farmaci ed i prodotti per l’incontinenza (pannoloni, traverse, ...) devono essere portati da casa e qualsiasi problema sanitario, o cambio di terapia, dovrà essere valutato direttamente dal medico di famiglia che darà indicazioni al medico Responsabile Sanitario dell’R.T.S. L’Ospite dovrà portare da casa anche i propri ausili per la deambulazione (bastone, tripode, deambulatore, carrozzina). L’R.T.S. assumerà a proprio carico solo il costo dei materiali per gli interventi eccezionali di pronta medicazione o soccorso che si rendessero necessari.

Il fabbisogno giornaliero di farmaci e/o il materiale per eventuali medicazioni dovrà essere consegnato il giorno del ricovero: le confezioni dei farmaci dovranno essere nuove ed integre, così come i presidi assorbenti (pannoloni, traverse). Periodicamente verrà consegnato al familiare di riferimento dell’Ospite un modulo riportante i farmaci/prodotti che devono essere ripristinati per le diverse necessità sanitarie ed assistenziali.

Qualora si riscontrasse l’esigenza di prestazioni o visite sanitarie al di fuori della Struttura, il personale dell’R.T.S. collaborerà con i familiari per organizzare il trasporto più idoneo alla tipologia di Ospite; resta inteso - però - che il costo relativo al servizio trasporto sarà a carico dell’Ospite.

Gli Ospiti dell’R.T.S. pernoveranno presso le 3 camere da letto ad essi dedicate; le attività quotidiane, invece, si svolgeranno presso gli ampi spazi del Centro Diurno Integrato, anche per favorire quella vita di relazione e di socializzazione che, all’interno delle sole camere da letto, non potrebbe essere assicurata.

Ciascun Ospite dovrà provvedere a consegnare presso l’R.T.S. un numero adeguato di cambi, sia per quanto riguarda il vestiario che la biancheria intima. Gli Ospiti dell’R.T.S., se non allettati, consumeranno i pasti presso il Centro Diurno Integrato (C.D.I.), assistiti dal personale del servizio. La necessità di una dieta differenziata per ragioni sanitarie dovrà essere documentata da un certificato medico che verrà consegnato al Responsabile Sanitario della struttura prima dell’inizio del ricovero presso l’R.T.S., o successivamente se dovesse insorgere la necessità.

Di norma la durata massima del ricovero è prevista in 3 mesi all’anno (anche non consecutivi) per i soggetti che accedono alla struttura dall’esterno, mentre è consentita per 2 mesi all’anno agli utenti che già frequentano il C.D.I. Tali periodi possono essere prolungati quando sussistano delle motivazioni particolari (ad esempio, l’impossibilità dell’Ospite di rientrare a domicilio a causa delle

sue condizioni), anche di ordine sociale, che dovranno essere debitamente motivate dall'interessato, oppure dai familiari, oppure dai servizi sociali.

3. RETTA GIORNALIERA

Per effetto della deliberazione n. 44 del 10/12/2019, con decorrenza 01/01/2020 e fino a diverso provvedimento, la retta giornaliera è come di seguito quantificata:

a) Ricovero completo (24 ore): € 102,00 al giorno;

b) Solo pernottamento (dalle 20.00 alle 08.00), previsto solo per gli ospiti C.D.I.: € 42,00 a notte.

La retta viene conteggiata mensilmente e va versata entro il giorno 20 del mese successivo a quello di fruizione, come previsto dalla carta dei servizi della R.S.A. e dal contratto d'ingresso all'R.T.S. Non è previsto alcun deposito cauzionale. La retta comprende tutti i servizi erogati dall'R.T.S. e meglio descritti nella carta dei servizi della R.S.A., che viene consegnata all'atto di ingresso, con la sola esclusione delle forniture richiamate al precedente art. 2 (farmaci, pannoloni, traverse, prodotti per le medicazioni non urgenti e ausili per la deambulazione).

4. PRENOTAZIONE DEL PERIODO DI RICOVERO

Il periodo di ricovero presso l'R.T.S. deve essere prenotato per iscritto con congruo anticipo, sulla base della disponibilità dei posti.

Qualora l'ingresso venga annullato, posticipato o la dimissione anticipata, per ragioni non imputabili alla Fondazione, è necessario presentare comunicazione scritta con un preavviso di almeno 5 giorni prima della data di ingresso o dell'ultimo giorno di ricovero prenotati.

Nel caso in cui non venga rispettato il preavviso dovrà essere comunque pagata la retta per i giorni di mancato preavviso; la regola non si applica in caso di decesso dell'ospite.

Analizziamo le varie casistiche nell'ipotesi di un ricovero prenotato per 15 giorni dal 09/01 al 23/01 (dimissione il 24/01):

- la comunicazione di rinuncia va presentata entro il 04/01; se presentata il 05/01 verrà addebitata la retta solo per il 09/01;
- se l'ingresso viene posticipato al 11/01: la comunicazione va presentata entro 04/01; se presentata il 05/01 verrà addebitata la retta anche per il solo 09/01;
- se si anticipa la data di fine ricovero al 16/01 (dimissione il 17/01): la comunicazione va presentata entro il 11/01; se presentata il 12/10 la retta sarà addebitata fino al 17/01 compreso;
- se si anticipa la data di fine ricovero al 22/01 (dimissione il 23/01): il mancato preavviso potrà essere addebitato al massimo fino all'ultimo giorno di ricovero prenotato (23/01).

5. GESTIONE DELLE ASSENZE

La retta giornaliera è dovuta anche per eventuali giornate di assenza (es. rientro in famiglia), escluso il caso di ricoveri ospedalieri per eventi acuti che saranno oggetto di specifica valutazione da parte della direzione, anche in ordine alla durata massima di conservazione del posto.

Superate le 5 giornate di assenza consecutiva l'ospite verrà dimesso automaticamente a meno che l'interessato, o la sua famiglia, comunichi per iscritto di voler proseguire a garantire il pagamento della retta per tutte le giornate prenotate, in vista di un suo prossimo rientro.

6. RINVIO

Per quanto non previsto dal presente regolamento, si rimanda alla Carta dei Servizi della R.S.A., vigente tempo per tempo, ed al Contratto d'Ingresso stipulato ai sensi della D.G.R. n. 1184/2013.

---000---

Approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 45 del 10/12/2019.

Fondazione Madonna del Boldesico O.n.l.u.s., Via Dr. L. Signorelli, 91/93, 24064 - Grumello del Monte (Bg)
tel. 035830030 - fax 035832702 - www.fmboldesico.it - info@fmboldesico.it - fmboldesico@pcert.it

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI LAMENTELA O APPREZZAMENTO

Egregio Responsabile dell'

Ufficio Relazioni con il Pubblico

In data _____,

il/la sottoscritto/a _____
(Cognome e Nome del segnalante)

in qualità di _____
(marito / moglie / figlio / figlia / altro)

del/della Sig./Sig.ra _____
(Cognome e Nome dell'Ospite)

ospite presso la vostra residenza, al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La informa:

➤ **di non essere soddisfatto/a del seguente servizio:**

- | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> DIREZIONE | <input type="checkbox"/> UFFICIO AMMINISTRATIVO |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA | <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> TERAPIE RIABILITATIVE |
| <input type="checkbox"/> SERVIZIO ANIMAZIONE | <input type="checkbox"/> CUCINA |
| <input type="checkbox"/> LAVANDERIA | <input type="checkbox"/> PULIZIE |
| <input type="checkbox"/> ALTRO _____ | |

per il seguente motivo: _____

(prosegue sul retro)

➤ **di essere particolarmente soddisfatto/a del seguente servizio:**

- | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> DIREZIONE | <input type="checkbox"/> UFFICIO AMMINISTRATIVO |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA | <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> TERAPIE RIABILITATIVE |
| <input type="checkbox"/> SERVIZIO ANIMAZIONE | <input type="checkbox"/> CUCINA |
| <input type="checkbox"/> LAVANDERIA | <input type="checkbox"/> PULIZIE |
| <input type="checkbox"/> ALTRO _____ | |

per il seguente motivo: _____

Altre osservazioni e/o indicazioni:

IL SEGNALANTE

(Firma leggibile)

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o l'apprezzamento, per poi esporre con più chiarezza – ove possibile – i fatti, le date ed identificare, se direttamente responsabili, i soggetti che sono causa della lamentela e/o dell'apprezzamento.

Tempi massimi di risposta: l'Amministrazione risponderà alla segnalazione entro un termine massimo di 10 (dieci) giorni dal ricevimento.

**LA RETTA DI FREQUENZA DEL C.D.I. E DELL'R.T.S.
IN VIGORE DAL 01.01.2020**

La retta giornaliera di frequenza del Centro Diurno Integrato (C.D.I.) per anziani "*Madonna del Boldesico*", nonché la retta di ricovero presso il reparto dei Ricoveri Temporanei di Sollievo (R.T.S.) è stata determinata – con decorrenza 01/01/2020 – con deliberazione n. 44 del 10/12/2019.

Per tutti i dettagli si rimanda ai due rispettivi Regolamenti (per il C.D.I. e per l'R.T.S.), approvati con deliberazione n. 45 del 10/12/2019, che trovate in questa Carta dei Servizi, nella sezione "Allegati" (appena dopo l'Organigramma aziendale e funzionale).

Per ogni ulteriore chiarimento in materia di calcolo della retta, addebito delle assenze, etcc., potete fare riferimento alla Coordinatrice dei due servizi, la Sig.ra Giuliana Marchetti, tel. 035.83.00.30 int. 209, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

colazione

solidi

biscotti
fette biscottate
pane comune

liquidi

latte
caffelatte
caffè d'orzo
tè
succhi di frutta
yogurt

merenda

solidi

frutta fresca
frutta sciroppata
mousse di frutta
budino
gelato
biscotti
fette biscottate

liquidi

tè
camomilla
yogurt

pranzo o cena

primi piatti pranzo e cena

piatto forte del giorno

in alternativa

pasta all'olio o al pomodoro
riso all'olio o al pomodoro (solo pranzo)
pastina in brodo
passato di verdura
primo piatto frullato
fidelini al burro (solo a cena)

contorni pranzo e cena

nr. 2 contorni forti del giorno

in alternativa

verdura cotta verde
purè
patate al vapore
insalata verde
insalata mista

secondi piatti pranzo

nr. 2 piatti forti del giorno

secondi piatti cena

nr. 1 piatto forte del giorno

in alternativa

secondo piatto frullato
omogeneizzati
carne lessata (solo pranzo)
carne in gelatina
tonno o sgombero all'olio
prosciutto cotto
crescenza
formaggio monoporzione
(ad es. mozzarella, robiola, formaggio spalmabile, ricottina)
salumi a rotazione (solo a cena)
formaggi a rotazione (solo a cena)

frutta e altro

frutta fresca e pane comune

in alternativa

frutta cotta
mousse di frutta
frutta sciroppata
yogurt
budino
dolce (2 volte a settimana)

bevande

acqua naturale
acqua gassata
vino

Allegato D

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 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 il 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

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 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.

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, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



Madonna
del Boldesico

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI

OSPITI C.D.I. ~ ANNO 2019

Per una corretta compilazione del questionario, La invitiamo a barrare con una croce UNA SOLA RISPOSTA per ciascuna domanda.

I questionari che dovessero contenere frasi irrispettose o ingiuriose verso altre persone saranno cestinati.

Il questionario compilato dovrà essere inserito negli appositi raccoglitori, posti all'interno del reparto di appartenenza,

entro e non oltre il ___/___/2019

Le ricordiamo che il questionario è anonimo; La invitiamo a esprimere in totale libertà le Sue opinioni.

INFORMAZIONI GENERALI

ETA': <input type="checkbox"/> fino a 64 <input type="checkbox"/> da 65 a 74 <input type="checkbox"/> da 75 a 84 <input type="checkbox"/> oltre 85 <input type="checkbox"/> non risponde	
SESSO : <input type="checkbox"/> m <input type="checkbox"/> f	DA QUANTO TEMPO FREQUENTA IL CDI: <input type="checkbox"/> meno di 1 anno <input type="checkbox"/> da 1 a 5 <input type="checkbox"/> da 5 a 10 <input type="checkbox"/> oltre 10 <input type="checkbox"/> non risponde
COMPILATORE	<input type="checkbox"/> ospite in autonomia <input type="checkbox"/> ospite coadiuvato da una persona di fiducia

COME E' STATA L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA? (da compilare solo per gli Ospiti entrati in struttura nel 2019)

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------

PER TUTTI: COME VALUTA NELL'INSIEME L'OSPITALITA' OFFERTA?

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------

IN PARTICOLARE:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Ambienti: gradevolezza degli spazi comuni, camere, letti, corridoi, ...				
Pulizia dei vari ambienti				
Grado di igiene personale: cura ed igiene dell'Ospite da parte del personale addetto				
Pasti: qualità, quantità, varietà, bontà				
Dispensa: tempi e modalità di somministrazione dei pasti				
Silenzio: durante le ore di riposo diurno				
Orari per le visite dei parenti				
Organizzazione della giornata: tempi e successione delle diverse attività				

COME VALUTA IN GENERALE L'OPERATO DEI SEGUENTI SERVIZI?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Parrucchiere / barbiere				
Pedicure				
Cucina				
Pulizie				
Lavanderia				
Uffici Amministrativi				
Manutenzione				
Assistenza religiosa				

CHE GIUDIZIO ATTRIBUISCE IN GENERALE AL PERSONALE ?

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------

ED IN PARTICOLARE:

MEDICO	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Frequenza e adeguatezza delle visite mediche				
Professionalità				
Disponibilità all'ascolto				
Chiarezza e tempestività nel rilasciare le informazioni mediche				



INFERMIERE	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Cura e attenzione nell'assistenza e somministrazione della terapia				
Disponibilità all'ascolto				
Chiarezza e tempestività di informazioni				
Modalità di Interazione tra gli operatori in Sua presenza				

OPERATORE A.S.A.	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Cura e attenzione nel prestare assistenza all'Ospite				
Disponibilità all'ascolto				
Sollecitudine, comprensione, cor- tesia				
Modalità di Interazione tra gli operatori in Sua presenza				

FISIOTERAPISTA	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Frequenza e adeguatezza delle prestazioni fisioterapiche				
Sollecitudine, comprensione, cortesia, premura, ascolto				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

ANIMATORE	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Varietà e gradevolezza delle attività proposte				
Sollecitudine, comprensione, cortesia, premura, ascolto				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

**COME GIUDICA L'ATTENZIONE DELLA CAPOSALA ALLE RICHIESTE
DEGLI OSPITI?**

Molto soddisfatto
 Soddisfatto
 Poco soddisfatto
 Insoddisfatto

COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO?

Molto soddisfatto
 Soddisfatto
 Poco soddisfatto
 Insoddisfatto

COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEI VOLONTARI?

Molto soddisfatto
 Soddisfatto
 Poco soddisfatto
 Insoddisfatto

COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE LA QUALITA' DI QUESTO CDI?

Molto soddisfatto
 Soddisfatto
 Poco soddisfatto
 Insoddisfatto

***QUESTIONARIO SUL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEI
FAMIGLIARI C.D.I. - ANNO 2019***

Per una corretta compilazione del questionario, La invitiamo a barrare con una croce UNA SOLA RISPOSTA per ciascuna domanda.

I questionari che dovessero contenere frasi irrispettose o ingiuriose verso altre persone saranno cestinati.

Il questionario compilato dovrà essere inserito negli appositi raccoglitori, posti all'interno del reparto di appartenenza,

entro e non oltre il __/__/2019

Le ricordiamo che il questionario è anonimo; La invitiamo a esprimere in totale libertà le Sue opinioni.

INFORMAZIONI GENERALI

ETA' DELL'OSPITE: <input type="checkbox"/> fino a 64 <input type="checkbox"/> da 65 a 74 <input type="checkbox"/> da 75 a 84 <input type="checkbox"/> oltre 85 <input type="checkbox"/> non risponde	
SESSO : <input type="checkbox"/> m <input type="checkbox"/> f	DA QUANTO TEMPO L'OSPITE FREQUENTA IL CDI: <input type="checkbox"/> meno di 1 anno <input type="checkbox"/> da 1 a 5 <input type="checkbox"/> da 5 a 10 <input type="checkbox"/> oltre 10 <input type="checkbox"/> non risponde

COME E' STATA L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA? (da compilare solo per gli Ospiti entrati in struttura nel 2019)

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------

PER TUTTI: COME VALUTA NELL'INSIEME L'OSPITALITA' OFFERTA?

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------

IN PARTICOLARE:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Ambienti: gradevolezza degli spazi comuni, camere, letti, corridoi, ...				
Pulizia dei vari ambienti				
Grado di igiene personale: cura ed igiene dell'Ospite da parte del personale addetto				
Pasti: qualità, quantità, varietà, bontà				
Dispensa: tempi e modalità di somministrazione dei pasti				
Silenzio: durante le ore di riposo diurno				
Orari per le visite dei parenti				
Organizzazione della giornata: tempi e successione delle diverse attività				

COME VALUTA IN GENERALE L'OPERATO DEI SEGUENTI SERVIZI?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Parrucchiere / barbiere				
Pedicure				
Cucina				
Pulizie				
Lavanderia				
Uffici Amministrativi				
Manutenzione				
Assistenza religiosa				

CHE GIUDIZIO ATTRIBUISCE IN GENERALE AL PERSONALE ?

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------

ED IN PARTICOLARE:

MEDICO	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Frequenza e adeguatezza delle visite mediche				
Professionalità				
Disponibilità all'ascolto				
Chiarezza e tempestività nel rilasciare le informazioni mediche				



INFERMIERE	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Cura e attenzione nell'assistenza e somministrazione della terapia				
Disponibilità all'ascolto				
Chiarezza e tempestività di informazioni				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

OPERATORE A.S.A.	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Cura e attenzione nel prestare assistenza all'Ospite				
Disponibilità all'ascolto				
Sollecitudine, comprensione, cor- tesia				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

FISIOTERAPISTA	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Frequenza e adeguatezza delle prestazioni fisioterapiche				
Sollecitudine, comprensione, cortesie, premura, ascolto				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				



ANIMATORE	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Varietà e gradevolezza delle attività proposte				
Sollecitudine, comprensione, cortesìa, premura, ascolto				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

**COME GIUDICA L'ATTENZIONE DELLA CAPOSALA ALLE RICHIESTE
DEGLI OSPITI?**

Molto soddisfatto Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO?

Molto soddisfatto Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEI VOLONTARI?

Molto soddisfatto Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE LA QUALITA' DI QUESTO CDI?

Molto soddisfatto Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

