



## **CENTRO DIURNO INTEGRATO “NINI’ CALZONI”**

### **ASSOCIAZIONE “PRO CASA ANZIANI NIARDO O.N.L.U.S.”**

**Iscritta al Registro delle ONLUS Regione Lombardia 16/01/2014**

**Autorizzazione e accreditamento n. 384 del 30.03.2004**

**Cod. fisc.90008530173**

**Partiva I.V.A. 03587150982**

**ISCR. REA CCCIA di BS n.546743**

**25050 NIARDO (BS) – Via Adamo 1**

**Tel. 0364335036 – Fax 0364338640**

**E-mail : [cdi\\_niardo@libero.it](mailto:cdi_niardo@libero.it)**

**Sito web: [www.cdiniardo.it](http://www.cdiniardo.it)**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**GENNAIO 2016**

## CHI SIAMO

### **Presentazione dell'Istituto e Principi fondamentali della Sua attività**

Negli anni settanta nel piccolo paese montano di Niardo sito nella media Valle Camonica si costituisce spontaneamente un comitato cittadino sostenuto dall'allora parroco Don Battista Barbieri. La finalità principale del comitato era quella di promuovere la raccolta di fondi capaci di dar vita ad un centro studiato per portare sollievo e sostegno agli anziani indigenti e con problemi di vario genere. Allora il paese contava circa 1.500 abitanti con un numero cospicuo di persone anziane e sole dato che il fenomeno dell'emigrazione aveva lasciato molti vuoti familiari.

Con la raccolta di materiali riciclabili diversi e con iniziative di vario tipo i componenti del comitato, lavorando assiduamente e sacrificando parte del loro tempo, anno dopo anno riuscirono a costituire un cospicuo fondo. Non tralasciarono per questo di intervenire nei casi di grave necessità per il sostegno fisico, economico e morale di anziani soli o di famiglie in difficoltà; partecipando, inoltre, prima con un sostanziale contributo economico all'acquisto dell'autoambulanza della comunità niardese, poi all'allestimento e alla manutenzione della medesima. Particolare impegno ed iniziativa fu sempre dimostrato dalla signora Ninì Calzoni a cui oggi è intitolato il Centro.

Negli anni novanta in accordo con l'Amministrazione Comunale di allora, particolarmente sensibile alle problematiche sociali, si cominciò a parlare concretamente della creazione di un centro anziani sia perché i tempi erano maturi, sia perché il numero della popolazione anziana mostrava un progressivo e costante aumento con parametri di fragilità sempre più accentuati con il progredire dell'età. Inoltre la politica sociale adottata a livello nazionale ha portato a valorizzare l'impegno della famiglia nella cura dell'anziano presso il proprio nucleo familiare e, dato che la famiglia non sempre riesce a seguire tutta la giornata il proprio caro per ragioni economiche contingenti, il comitato strutturatosi in Associazione di Volontariato ha promosso la creazione di un Centro Diurno Integrato capace di sollevare il nucleo familiare tutelando l'anziano durante la giornata ed i periodi di assenza dei propri cari.

L'Amministrazione Comunale, valutate le ragioni e studiato il progetto, ha provveduto ad acquistare e ristrutturare uno stabile del centro storico di Niardo affidandone poi la gestione all'Associazione Pro Casa Anziani Niardo o.n.l.u.s. L'Associazione con i fondi propri ha provveduto all'arredamento, all'acquisto dell'attrezzatura necessaria, ha studiato e programmato l'organizzazione con l'impiego del personale qualificato, ha provveduto a stipulare tutti i contratti di manutenzione e di gestione nonché i dovuti adempimenti con l'Ente Socio Sanitario territoriale (A.S.L. di Vallecamonica –Sebino). Nel contempo l'Associazione ha organizzato i volontari disponibili a supporto delle diverse attività del Centro Diurno Integrato.

Il Centro Diurno Integrato "Ninì Calzoni", quindi, è stato costituito con l'opera e la grande volontà del volontariato coinvolgendo nel progetto l'Amministrazione Comunale e ancora oggi (inizio attività Luglio 2001) il volontariato ricopre un ruolo di grande importanza.

## **FINI ISTITUZIONALI**

Questo Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è gestito dall'Associazione di Volontariato Pro Casa Anziani Niardo o.n.l.u.s.

E' un'Associazione no-profit il cui scopo è quello di fornire servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana, non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani nazionali e regionali promuovendo la dignità dell'uomo nella sua globalità (**sfera fisica, psichica, socio culturale**)

## **REQUISITI COMUNI DEI CENTRI DIURNI INTEGRATI (d.g.r. 8494/2002)**

Fermo restando il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza e l'applicazione dei contratti di lavoro e dei relativi accordi integrativi, le strutture devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- a) ubicazione in luoghi abitati facilmente raggiungibili tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e facilitare le visite agli ospiti delle strutture;
- b) dotazione di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione, di spazi dedicati al riposo organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale e la fruibilità;
- c) presenze di figure sociali e sanitarie qualificate, in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza ospitata, così come disciplinato dalla regione;
- d) presenza di un coordinatore responsabile della struttura;
- e) adozione di un registro degli ospiti e predisposizione per gli stessi di un piano individualizzato;
- f) organizzazione delle attività rispettando i normali ritmi di vita degli ospiti;
- g) adozione, da parte del gestore, di una Carta dei servizi sociali comprendente la pubblicazione delle tariffe praticate con indicazione delle prestazioni comprese.

## **PRESENTAZIONE DEL C.D.I. (Centro Diurno Integrato)**

Il Consiglio di Amministrazione dell'Associazione, gestore di questo Ente, ha applicato la normativa vigente e steso il Regolamento di Amministrazione per l'organizzazione dei servizi con il relativo organigramma del personale operante nella struttura.

Il C.D.I. dispone di 20 posti autorizzati e accreditati di cui 15 contrattualizzati e 5 autorizzati. Presso il C.D.I. operano:

- medico con specifica specializzazione acquisita presso scuole Universitarie
- infermiera professionale, terapeuta della riabilitazione con adeguata preparazione in campo geriatrico
- ausiliari socio-assistenziali qualificati in possesso di specifico titolo di studio
- operatori socio sanitari qualificati, in possesso di specifico titolo di studio
- animatori
- operatori dei servizi generali

Le risorse professionali presenti corrispondono ai più elevati standards previsti dalla Regione Lombardia.

E' presente un Responsabile che coordina tutte le attività del Centro ed è responsabile della gestione, mentre il Medico è responsabile sanitario.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA' DEL C.D.I.

L'attività del Centro si svolge nel rispetto di principi fondamentali quali:

- ❖ **EGUAGLIANZA:** ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche, tenendo ben presente l'unicità di ciascun ospite del Centro.
- ❖ **IMPARZIALITA':** i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ❖ **CONTINUITA':** il Centro assicura l'assistenza nelle ore di permanenza garantendo regolarità nelle cure.
- ❖ **PARTECIPAZIONE:** il Centro garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della struttura in modo di esprimere la propria valutazione sia essa negativa che positiva. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi dell'Ente e la collaborazione con il volontariato e di tutela dei diritti.
- ❖ **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** per efficienza s'intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse. Per efficacia s'intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto. Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.
- ❖ **UBICAZIONE E STRUTTURA:** Associazione Pro Casa Anziani Niardo o.n.l.u.s.  
Centro Diurno Integrato "Ninì Calzoni"  
Via Adamo 1 – 25050 NIARDO BS  
Tel. 0364 335036 – Fax 0364 338640  
E-mail: [cdi\\_niardo@libero.it](mailto:cdi_niardo@libero.it)

Il C.D.I., facilmente raggiungibile con mezzi propri, è situato in un grande edificio nel centro storico di Niardo e completamente ristrutturato. La ristrutturazione ha conservato le caratteristiche proprie della nostra valle, ha facciate in sasso, pavimenti in cotto e soffitti con travi a vista.

Le attività sono svolte in più ambienti suddivisi su tre piani. Ogni ambiente è stato arredato in stile country e con colori tematici per ogni piano. Nel soggiorno sono posizionate poltrone in pelle per ogni ospite che permettono, avendo poggiatesta e schienale reclinabile, un ottimo relax; nel soggiorno sono anche posizionati tavolini per giochi di società e una biblioteca fornita di buone letture; c'è una mensa arredata come una grande cucina familiare; palestra attrezzata e dotata di macchine per curare dolori e infiammazioni articolari; una sala polivalente; una stanza per il riposo e la lettura; un ampio ambiente per l'animazione; su ogni piano, compreso il piano terra, vi sono due servizi igienici di cui una per piano attrezzato per disabili. A piano terra sono posizionati: il locale igienico e spogliatoio del personale, la lavanderia e l'ambulatorio medico.

Ogni piano è servito da ascensore e le barriere architettoniche interne sono superabili con il servo-scala. Al primo piano è situato l'Ufficio Amministrativo, l'Infermeria e la palestra in ampio salone polivalente.

All'esterno vi è un ampio cortile con zone aperte, veranda e zone coperte, dotato di arredo e molto frequentato durante i mesi estivi.

## **COSA OFFRIAMO**

### **Informazioni su attività e servizi**

A) **RESIDENZA DIURNA SANITARIO ASSISTENZIALE** per n° 20 posti accreditati, di cui 15 a budgetizzati; per anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti che vivono soli o in famiglia. Il centro si offre, quindi, come supporto e sostegno all'anziano che rimane solo durante la giornata.

Il ricovero è a pagamento, le rette vengono approvate dal Consiglio di Amministrazione al termine di ogni anno; se il reddito del nucleo familiare fino al 4° grado di parentela risulta essere insufficiente, il Comune di residenza dell'ospite è obbligato ad integrare la retta.

#### **Per l'ammissione al C.D.I.**

Il cittadino interessato ad accedere al Centro Diurno Integrato (C.D.I.) presenta richiesta su apposita modulistica, ritirabile direttamente presso il C.D.I. o presso il Servizio Anziani-Disabili dell'ASL (Via Nissolina 2 – Breno).

E' necessario allegare alla domanda la scheda sanitaria predisposta dal medico di famiglia e la scheda sociale compilata dal richiedente. La richiesta, con la relativa documentazione, è immediatamente presa in esame dall'equipe di valutazione del C.D.I..

L'equipe verifica inoltre il possesso del requisito di non autosufficienza del richiedente, nel rispetto del diritto di scelta dell'utente, inserisce la domanda nella lista di attesa, in caso i posti siano tutti assegnati, o provvede all'inserimento del richiedente.

L'ospitalità è a pagamento, le rette vengono approvate dal Consiglio di Amministrazione al termine di ogni anno.

Le rette variano a secondo del tempo che l'ospite decide di frequentare la struttura, giornata intera , part-time.

Anche la provenienza dell'ospite determina la retta a secondo se è un residente della Valle Camonica o proveniente da altre zone limitrofi o no.

L'Ufficio Amministrativo del C.D.I. è sempre disponibile per la visita della struttura e organizza l'ingresso del paziente mediante un momento di reciproca conoscenza cui partecipano il medico, l'infermiera, il coordinatore ed i familiari. Scopo di questo incontro è acquisire tutte le possibili informazioni, sanitarie e non, del nuovo paziente al fine di garantirgli un adeguato livello di assistenza socio-sanitaria.

Per ogni richiesta o comunicazione relativa a problemi legati agli ospiti e alla casa in generale, ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo del centro che provvederà, in caso di necessità, ad attivare la Direzione dell'Ente.

La retta di frequenza viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e portata a conoscenza degli ospiti, dei loro familiari e dei Comuni interessati.

La retta deve essere corrisposta mensilmente e anticipatamente entro il giorno 10 di ogni mese.

Nel momento in cui la persona anziana viene accolta presso il centro, la medesima o un familiare, dovrà consegnare all'Ufficio Amministrativo dell'Ente i seguenti documenti:

- Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Carta d'Identità
- Certificato di Residenza e di Stato di Famiglia in carta semplice
- Cartella Medica

## LISTE DI ATTESA

Se l' idoneità della richiesta risulta essere positiva, la domanda è inserita nella lista di attesa, sulla base degli indicatori di **dipendenza funzionale, di instabilità clinica, di dipendenza e fragilità sociale**.

Le domande sono inserite in ordine cronologico, sono ammesse deroghe a tale principio solo in presenza di particolari motivi sociali dichiarati e individuati dall' Unità di Valutazione del C.D.I.

Dirigendosi alla Direzione è possibile conoscere la propria posizione in lista di attesa.

Prima del ricovero l'anziano e i familiari sono accompagnati a visitare il Centro ed a conoscere il personale.

### NORME PER ACCOGLIENZA E LA PRESA IN CARICO

- Programmazione ingresso per ricovero nei giorni di presenza del Direttore Sanitario
- Accoglienza da parte del coordinatore responsabile che ritira la modulistica compilata dai familiari e necessaria per l'accreditamento ( Scheda sanitaria-Scheda sociale-Domanda di ingresso). Trasmissione della documentazione all'ufficio A.S.S.I. che provvederà ad inoltrarla presso la commissione U.V.G. per la richiesta di accreditamento.
- Il coordinatore responsabile compila la parte amministrativa (scheda utente) del fascicolo Socio-Sanitario (FASAS) e dà tutte le informazioni all'ospite ed ai suoi familiari sul regolamento interno, sulle modalità del pagamento della retta e sui servizi offerti.
- Il coordinatore responsabile cura la presentazione del nuovo ospite e dei suoi familiari agli ospiti già presenti in struttura . Accompagna l'utente nella visita dei vari locali del Centro dando ragguagli sulla loro destinazione affinché possa orientarsi conoscendo l'utilizzo dei vari spazi: per l'animazione, la fisioterapia, il riposo, i pasti, il bagno assistito e i luoghi all'aperto.
- E' a carico del Responsabile della struttura la registrazione del nuovo ingresso sul registro presenze della struttura e poi procederà all'inserimento di tutti i dati per la compilazione SOSIA per la parte amministrativa, mentre per la parte sanitaria sarà a cura del Direttore Sanitario .
- Accoglienza dell'Assistente (A.S.A.) in turno con presa in carico degli indumenti di ricambio (preventivamente personalizzati) e di eventuali presidi igienici. I ricambi intimi e gli accessori per l'igiene vengono collocati nell'apposito armadietto personalizzato situato nella stanza da bagno , mentre il vestiario viene custodito nell'armadio guardaroba situato al 1 piano.
- Il Direttore Sanitario e l'Infermiera prendono in carico la documentazione sanitaria e i farmaci corrispondenti al calendario terapeutico compilato dal medico curante. I farmaci sono sempre forniti dai familiari e prescritti dal medico di base del paziente. Viene richiesta una scorta di farmaci sufficienti a garantire la somministrazione quotidiana, durante il soggiorno presso il C.D.I., almeno di 15 giorni.

## GIORNATA TIPO DEL C.D.I. “NINI’ CALZONI”

Il C.D.I. “Nini Calzoni” si avvale dell’opera di figure professionali e qualificate quali: ASA/OSS – Fisioterapista – Animatrice – Direttore Sanitario – Infermiera Professionale e Responsabile Coordinatore.

Il Coordinatore ha il compito di organizzare il lavoro del personale operante nella struttura, predisporre quanto necessario per il buon funzionamento di tutte le attività giornaliere e predisporre l’attività dei volontari attivi, programmare con il Direttore Sanitario i nuovi ingressi e le eventuali dimissioni degli ospiti e segue la normale gestione amministrativa. Inoltre, essendo diplomata dietista, controlla le diete alimentari per ospiti con particolari problemi di salute. Data l’importanza di una corretta alimentazione e idratazione nella terza età per un buon mantenimento della qualità della vita, la coordinatrice elabora settimanalmente le scelte nel menù tenendo presente le patologie, i gusti e le eventuali intolleranze alimentari degli ospiti.

Durante la giornata è nostra premura offrire agli ospiti bibite fresche, succhi di frutta, spremute soprattutto durante i mesi estivi.

Importante, inoltre, è il controllo del peso che viene effettuato dall’Infermiera ogni 15 giorni perché variazioni del medesimo possono rappresentare campanelli d’allarme per lo stato di salute dell’anziano.

Il direttore sanitario lavora in equipe con Infermiera, Fisioterapista, Animatrice e assistenti per redigere e controllare periodicamente il piano d’intervento programmato per ogni ospite al fine di monitorarne lo stato di salute psico-fisico ed evitare decadimenti repentini e/o disfunzioni diverse. Il Direttore Sanitario è comunque il responsabile sanitario del Centro sia nei confronti dell’ASL, sia nei confronti di altri organi di controllo, sia nei confronti dei familiari degli ospiti.

Il Direttore Sanitario, inoltre, mantiene i contatti con i medici di base degli utenti che rimangono i diretti responsabili sanitari dei ricoverati nei Centri Diurni Integrati. Questo scambio permette di aver sempre un quadro sanitario monitorato e atto a garantire un’assistenza sanitaria qualificata.

La giornata tipo inizia alle 8,00 (orario di apertura) con l’ingresso degli ospiti che vengono accompagnati dai familiari; alle 8,20 per gli ospiti che arrivano utilizzando il nostro servizio di trasporto.

L’ospite viene accolto dall’A.S.A. in turno e/o dalla Coordinatrice.

Alle 8,10 / 8,30 viene servita la colazione nella sala da pranzo con una vasta scelta di prodotti secondo i gusti.

Dopo la colazione l’Infermiera provvede alla somministrazione della terapia farmacologia, controlla la pressione arteriosa e effettua le eventuali medicazioni.

Nel corso della mattinata l’Assistente garantisce l’assistenza all’igiene personale per ogni utente, cercando sempre di stimolare le capacità residue e una volta la settimana (fatto salve esigenze di programmazione diverse) per ogni ospite viene programmato il bagno assistito.

Dopo l’igiene ogni ospite è libero di svolgere l’attività che predilige (lettura quotidiani, passeggiate, preghiere, ascoltare musica o conversare)

Il pranzo viene servito nella sala da pranzo alle 12,00 in un clima molto sereno e gioviale, ogni tavolo è apparecchiato con cura e i posti sono assegnati in modo che colui che necessita di aiuto non si senta a disagio.

Le attività di fisioterapia e animazione sono concentrate sia al mattino che nel pomeriggio in modo che anche ospiti che frequentano il Centro solo al pomeriggio possano fruire di questi servizi.

Per la fisioterapia ci avvaliamo di una spaziosa palestra attrezzata per ginnastica di gruppo e per interventi fisioterapici individuali.

L’animatrice, con l’ausilio anche di volontari, programma ogni giorno attività manuali, giochi di società o passeggiate atte a stimolare al massimo la manualità e la memoria e la concentrazione.

Le feste di compleanno sono momenti di particolare aggregazione e di stimolo a socializzare.

Tutti i lunedì alle ore 16,30 viene celebrata la Santa Messa nel salone polivalente a cui partecipano molte persone del paese che poi si fermano a scambiare qualche chiacchiera con gli ospiti.

La nostra casa è sempre aperta a parenti e amici che vogliono trascorrere qualche ora con i propri cari.

Alle ore 15,30 viene servita la merenda

Alle ore 18,00 viene servita la cena per coloro che si fermano fino alla chiusura e l'uscita può essere effettuata fra le 18,45 e le 20,00

Il C.D.I. "Ninì Calzoni" rimane aperto dalle 8,00 alle 20,00 tutti i giorni della settimana compreso i festivi.

## **IL REGOLAMENTO INTERNO**

### **Ammissione**

Al momento dell'ammissione l'ospite dovrà portare:

- **TESSERA SANITARIA**
- **CODICE FISCALE**
- **CARTA D'IDENTITA'**
- **CARTELLA MEDICA**
- **CERTIFICATO DI RESIDENZA E STATO DI FAMIGLIA in carta semplice**
- **CARTELLA TERAPEUTICA compilata dal medico curante**

Gli ospiti del C.D.I. devono avere con sé:

- una borsa contenente indumenti e biancheria di ricambio contrassegnati con nome o numero, auspicabile che portino da casa materiale per hobbies personali
- scorta di farmaci per la terapia
- eventuali ausili per l'incontinenza
- eventuali ausili per la deambulazione
- oggetti per l'igiene personale
- eventuale attestazione di vaccinazione antinfluenzale (se nei mesi invernali)

Le ammissioni e le eventuali dimissioni verranno effettuate nei giorni di presenza del Direttore Sanitario.

### **DIMISSIONI**

Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia e in mancanza con i servizi territoriali o altre strutture di ricovero.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- la documentazione clinica personale portata dal paziente
- la relazione clinica aggiornata dal medico del Centro
- i documenti personali
- gli ausili, i farmaci e gli oggetti personali del paziente
- Tutta la documentazione rilasciata non è soggetta a gravami di costo



## **Trasporto**

Si effettua con pulmino attrezzato dal lunedì al venerdì, dal domicilio dell'assistito al C.D.I. dalle ore 8,10 alle ore 8,30. La sera il trasporto è a carico dei familiari così come la domenica e i giorni festivi.

## **Orario di Apertura**

Apertura dalle ore 8,00 alle ore 20,00 e dal lunedì alla domenica, festività comprese. In caso di assenza i familiari dovranno avvisare anticipatamente la direzione. Gli orari di frequenza, su richiesta e con accordi particolari, possono essere variati.

## **Personale**

Responsabili dell'attività del centro è la Coordinatrice incaricata dalla Direzione. Figura di riferimento che cura il buon svolgimento delle attività, coordina gli operatori e sorveglia il buon andamento giornaliero.

L'assistenza è effettuata da Operatrici Socio Assistenziali che possono in parte essere affiancate da volontari.

L'animazione è programmata da Animatrice.

Il Direttore Sanitario, l'Infermiera Professionale e la Fisioterapista seguono la parte sanitaria e riabilitativa degli ospiti.

Le pulizie e l'igienizzazione degli ambienti è a carico di personale generico e ASA.

## **Attività :**

**Dalle 8,15 alle 9,00 :** colazione e somministrazione terapia

**Dalle 9,00 alle 12,00 :** igiene personale quotidiana, bagni assistiti (settimanale), animazione e eventuali medicazioni prova pressione arteriosa, piccole passeggiate. Naturalmente la autosomministrazione dei farmaci viene sorvegliata anche durante la giornata secondo prescrizione.

**Dalle 12,00 alle 12,30:** pranzo

**Dalle 12,30 alle 14,00:** riposo

**Dalle 14,00 alle 17,30:** animazione o gite, merenda, fisioterapia

**Dalle 17,30 alle 18,00:** igiene personale

**Dalle 18,00 alle 18,30:** cena

**Dalle 18,30 alle 20,00:** rientro a casa

## **Pagamento Della Retta**

In caso di assenza il Consiglio di Amministrazione ha stabilito il pagamento di una quota fissa.

La fattura della retta è emessa anticipatamente all'inizio del mese di riferimento e deve essere pagata entro il giorno 10 del medesimo. Le fatture vengono consegnate direttamente all'ospite e sono a disposizione dei familiari presso la Direzione del Centro. Il pagamento dovrà avvenire a mezzo di bonifico bancario o potrà essere effettuato direttamente alla cassa dell'Ente.

In caso di dimissione volontaria (per scritto alla Direzione) o in caso di decesso dopo il 15° giorno del mese, la retta non sarà restituita, ma verrà incamerata dall'Ente.

In caso di dimissione volontaria (per scritto alla Direzione) o in caso di decesso entro il 15° giorno del mese, la fattura terrà conto dei giorni di fruizione del servizio sino alla dimissione più una franchigia fissa di giorni 3.

In caso di dimissione a giudizio del Direttore Sanitario o della Direzione, la fattura terrà conto dei giorni di fruizione del servizio sino a tale data senza ulteriore franchigia o distinzione del periodo.

### **Normative Generali**

La responsabilità sanitaria delle patologie dell'ospite è a carico del Medico Curante.

Al Direttore sanitario del C.D.I. spetta l'intervento solo in caso di fatti acuti durante la permanenza al centro.

Gli ospiti, in occasione di problemi particolari di salute per fatti acuti o disturbi preesistenti, non dovranno essere condotti al Centro. Gli ospiti, o per essi i familiari, dovranno avvisare il Centro entro le ore 18,00 del giorno precedente o al massimo entro le ore 9,00 del mattino stesso (salvo il caso di ospiti che fruiscono del trasporto).

Qualora durante la frequenza l'ospite presentasse problematiche particolari che ne rendessero impossibile la permanenza, la Direzione dell'Ente provvederà tempestivamente ad avvisare la famiglia.

L'equipe di valutazione ha la facoltà di dimettere l'ospite qualora vengano meno le condizioni che sono alla base della frequenza del Centro o quando si verifichi un tale aggravamento delle condizioni generali da non consentire l'adeguata assistenza.

**In caso di variazione della terapia assunta dall'ospite si raccomanda la tempestiva comunicazione al personale sanitario del Centro.**

## **IL PERSONALE SANITARIO E SOCIO ASSISTENZIALE**

Le figure professionali che compongono l'equipe socio-sanitaria sono: medico, infermiera professionale, ausiliare addette all'assistenza, terapeuta della riabilitazione e animatore.

L'Equipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali e piani individuali per i pazienti, si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi; collabora con i servizi territoriali e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

L'assistenza è garantita per 12 ore giornaliere.

Il Centro, al bisogno, si avvale della consulenza professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie.

Il C.D.I. offre ai propri ospiti un complesso di prestazioni fra loro integrate:

- assistenza alberghiera comprensiva di ospitalità semiresidenziale, somministrazione pasti, servizio di lavanderia e guardaroba
- assistenza e tutela diurna
- igiene e cura completa della persona ed aiuto nell'assunzione dei cibi
- assistenza infermieristica e riabilitativa
- attività di mobilitazione, occupazionali, ricreative-culturali (attività motorie, manuali ludiche, letture quotidiani e riviste, ascolto musica e televisione, uscite programmate ecc)

Le prestazioni sopra citate vengono fornite con personale professionale preparato e qualificato, dipendente dall'Ente e/o con rapporto convenzionale o libero professionale per il quale l'Ente si assume ogni responsabilità.

Tutto il personale operante nella struttura è munito di cartellino di riconoscimento visibile all'ospite ed ai suoi familiari e riporta, inoltre, la qualifica professionale della persona.

## **IL SERVIZIO SANITARIO**

Tale servizio è assicurato giornalmente dall'Infermiera Professionale e dal Direttore Sanitario in orari stabiliti e affissi all'albo dell'Ente.

**IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE:** è un servizio offerto a tutti gli ospiti del centro con particolare riguardo alle condizioni fisiche dell'anziano il suo costo è compreso nella retta. La fisioterapista utilizza sia la magnetoterapia che la laserterapia e adotta il metodo Brain Training collaborando con l'Animatrice.

E' accessibile anche agli esterni ed in questo caso è a pagamento. Viene rilasciata regolare ricevuta. Il servizio è svolto in palestra, modernamente attrezzata, in relazione alle esigenze individuali. L'accesso al servizio avviene tramite il personale fisioterapico il quale predispone l'orario del trattamento a seguito delle richieste del paziente ed in relazione alle proprie mansioni da espletare con gli ospiti del C.D.I.

Le tariffe tengono conto di uno sconto applicato sulle tariffe nazionali dell'ordine professionale dell'Associazione Terapisti della Riabilitazione pari al 20%.

## **IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- valorizzare la persona nella sua globalità
- attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una società viva e positiva.
- Collabora con la fisioterapista per la stimolazione cognitiva utilizzando il metodo "Brain Training"

L'animatore organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui: laboratori di attività artigianali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche ecc.) partecipazione a spettacoli, passeggiate e gite turistiche con il supporto dei volontari.

## **IL VOLONTARIATO**

L'Associazione che gestisce il Centro è un'associazione di volontariato con numerosi iscritti che sulla scorta delle proprie conoscenze e della propria sensibilità partecipano alla vita del centro a supporto delle varie attività che in esso vengono svolte e promosse, nonché offrono servizi di pulizia locali, animazione, piccole manutenzioni, trasporti ecc.

## **IL SERVIZIO RELIGIOSO**

Il servizio religioso è curato dal Parroco di Niardo e ogni lunedì viene celebrata la Santa Messa serale presso il C.D.I..

## **IL SERVIZIO DI PODOLOGIA**

Il servizio è effettuato mensilmente da uno specialista con prenotazione ed il pagamento è a carico dell'utente.

## **IL PARRUCCHIERE ED IL BARBIERE**

Questo servizio è fruibile su prenotazione presso il Centro ed il pagamento è a carico dell'utente.

## **LE VISITE**

Le visite agli ospiti possono essere effettuate nell'arco della giornata, tenendo conto degli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.

Si chiede rispetto per l'organizzazione della struttura evitando, il più possibile, di interferire con il lavoro del personale, e una particolare attenzione al tono della voce e agli spostamenti rendendo più piacevole l'incontro e la visita.

## **LE USCITE**

Se un familiare vuole portare l'ospite fuori dalla struttura per una passeggiata o altro, è pregato di avvertire sempre il personale di turno e in caso di assenza prolungata richiedere autorizzazione almeno un giorno prima.

La Direzione del Centro non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

## **PASTI**

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

<b>COLAZIONE</b>	dalle	8,15	alle	9,00
<b>PRANZO</b>	dalle	12,00	alle	12,30
<b>MERENDA</b>	dalle	15,30	alle	16,00
<b>CENA</b>	dalle	18,00	alle	18,30

Il menù esposto in sala mensa è settimanale e viene fornito da Azienda autorizzata e convenzionata. Il personale addetto alla distribuzione del pasto ne verifica la congruità e la genuinità. Il menù viene particolarmente studiato e scelto sulla scorta delle condizioni fisiche dei pazienti. Alcuni anziani hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti e, in mancanza di eventuale ausilio dal personale dipendente per motivi contingenti l'attività ci si avvale della collaborazione di volontari

Ogni settimana viene sottoposto agli utenti un menù settimanale vario e ricco di pietanze che tiene conto anche dei piatti tradizionali tipici della Valle Camonica.

Per patologie che lo richiedono viene elaborata una dieta personalizzata da parte della dietista. (In allegato fac-simile menù).

In soggiorno è sempre presente un distributore di bevande calde a disposizione di utenti e visitatori.

## **PRESIDI SANITARI E AUSILI**

Tutti i farmaci e i prodotti per ausili all'incontinenza, alla deambulazione ed eventuali presidi per la prevenzione e cura di lesioni cutanee ecc. sono a carico dell'ospite e prescritti dal suo medico curante.

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico curante, la prescrizione di ausili personalizzati da parte dell'ASL.

## **LE VISITE SPECIALISTICHE**

Le visite specialistiche vengono organizzate su richiesta del medico curante e/o dei familiari che ne riscontrassero la necessità. Solo in caso di mancanza di familiari il Centro provvederà a curarne la prenotazione e l'organizzazione. Le eventuali spese sono a carico dell'utente.

Il trasporto per le visite personali a richiesta è a totale carico dell'utente, così come il costo del personale incaricato dell'accompagnamento

## **IL TRASPORTO**

Il trasporto dall'abitazione al C.D.I. o per eventuali visite specialistiche è garantito dall'Ente che ha in proprietà un mezzo di trasporto idoneo anche al trasporto di carrozzelle adatto, quindi, a tale servizio.

Il trasporto giornaliero è garantito dall'Ente con l'aiuto di volontari ed il costo è a carico dell'ospite. Per eventuali uscite per visite specialistiche è necessario l'accompagnamento di un familiare e rimane a carico della famiglia sia il costo del trasporto, sia l'eventuale personale incaricato dall'Ente.

Il trasporto dall'abitazione al C.D.I. viene effettuato dal lunedì al sabato, dalle ore 8,00 alle ore 8,30. La sera il trasporto è a carico dei familiari così come la domenica e i giorni festivi.

## **TUTELA DELLA PRIVACY (L. 675/96)**

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (legge 675/1996 e successive modifiche ed integrazioni).

L'Associazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che cartaceo, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti.

Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura è riportata l'informativa circa le modalità e le finalità di tenuta dei dati personali e sensibili.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge.

Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

Come previsto dalla legge 675/1996, il degente ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, ha diritto di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano e ha diritto alla riservatezza circa i dati concernenti il suo stato di salute.

## **LA LAVANDERIA**

La biancheria personale che rimane in dotazione presso il C.D.I., debitamente contrassegnata con un numero assegnato dall'Ufficio dell'Ente, viene lavata presso la lavanderia del Centro.

Onde evitare confusione si chiede che, in caso venga portata biancheria nuova, ci si accerti di averla contrassegnata con il numero imposto.

Nel caso di capi personali delicati e di pregio si consiglia alla famiglia di provvedere in proprio e, nel caso di anziano solo, la spesa del lavaggio sarà a carico dell'utente.

## **GLI OGGETTI PERSONALI**

Si invita l'ospite a non tenere con sé oggetti personali di valore e grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde per eventuali furti.

Le somme di denaro possono essere depositate presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente che rilascerà apposita ricevuta e periodicamente il dettaglio delle uscite.

## **IL TELEFONO**

L'ospite può ricevere telefonate esterne nel rispetto dell'organizzazione della struttura e compatibilmente con l'attività posta in essere per l'ospite medesimo.

Se l'ospite necessita di comunicare con l'esterno durante la giornata lo può fare contro pagamento di un fisso e compatibilmente con le esigenze organizzative interne alla struttura.

## **LA TELEVISIONE**

Al piano primo, nel locale polivalente e al piano rialzato, nel salottino, sono installati due televisori a disposizione degli ospiti che desiderassero seguire particolari programmi.

Nel soggiorno è presente un apparecchio radiofonico con lettore CD che viene usato per allietare particolari momenti delle attività giornaliere.

## **FUMO**

Per disposizione di legge e nel rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare in genere in tutti i locali della struttura.

Gli ospiti, i visitatori, i familiari ecc. sono tenuti al rispetto del divieto in tutti i locali escluse le zone aperte del cortile.

## **EMERGENZA, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICA**

Nel Centro è stato predisposto un piano di emergenza, con procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'istituto è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

## **RETTE APPLICATE**

La retta a carico dell'utente è determinata detraendo dal costo totale dell'assistenza l'importo del contributo giornaliero che la Regione Lombardia eroga al C.D.I. a parziale copertura delle spese sanitarie sostenute ( Direttore Sanitario, personale sanitario e socio-sanitario ecc.).

L'elenco delle rette deliberate dal Consiglio di Amministrazione è allegato annualmente alla presente Carta dei Servizi.

Le rette vengono fatturate mensilmente e anticipatamente con eventuali accrediti/addebiti derivanti dalla frequenza del mese precedente.

Le fatture vengono consegnate all'inizio del mese di riferimento e devono essere saldate entro il giorno 10 del medesimo con bonifico bancario o secondo accordi presi con l'Ufficio Amministrativo.

Entro il 28 febbraio di ogni anno agli ospiti viene rilasciata la dichiarazione delle spese sanitarie da ognuno versate (Cedolino) in conformità al DGR 26316 del 21.03.1997.

## **EROGAZIONI LIBERALI**

Le erogazioni liberali a favore **dell'Associazione Pro Casa Anziani Niardo onlus**, associazione no-profit, cioè con finalità senza scopo di lucro, sono fiscalmente deducibili come previsto dal Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica**

L'Istituto cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo di alcune funzioni fondamentali quali:

- **informazione**
- **accoglienza**
- **tutela**
- **partecipazione**
- **verifica**

## **UFFICIO ACCOGLIENZA E RELAZIONI CON IL PUBBLICO (u.a.r.p.)**

L'U.A.R.P., identificabile presso la direzione, è l'ufficio a disposizione degli utenti e delle loro famiglie per migliorare la qualità dei servizi.

Assicura informazioni, accoglienza, tutela e partecipazione; inoltre facilita l'accesso al Centro con informazioni sulle attività ed i servizi erogati; raccoglie osservazioni e suggerimenti e gestisce reclami e segnalazioni.

## **INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA**

La predisposizione e diffusione di documenti informativi costituisce uno dei principali canali di informazione.

## **TUTELA**

L'Istituto garantisce la tutela dell'utente che può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.A.R.P. che provvede a dare immediata risposta al familiare, al cittadino o all'utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'U.A.R.P.
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica o via fax

## **PARTECIPAZIONE E VERIFICA**

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano.

L'Istituto garantisce la verifica degli obiettivi e degli standards prefissati. La verifica sulla qualità degli standards viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari di valutazione, indagini campionarie, interviste sul grado di soddisfazione degli utenti ed osservazioni dirette attraverso gruppi di monitoraggio. I questionari di valutazione sono compilati dagli ospiti, dai loro familiari e dal personale attivo.

## **REFERENTE PER I RAPPORTI CON GLI UFFICI DI PROTEZIONE GIURIDICA E DI SERVIZI SOCIALI**

La DGR n. X/2569 del 31.10.2014 prevede che all'interno di ogni unità di offerta socio-sanitaria sia individuato un referente per informare i familiari e/o segnalare se tra gli utenti vi sia un caso di tutela.

Per il C.D.I. "Nini Calzoni" è stata nominata come referente la Responsabile della struttura.

**Finalità:** . Diffondere la cultura della protezione dei diritti delle persone fragili o vulnerabili

. Aiutare le persone fragili ed i loro familiari nella presentazione del ricorso per la nomina dell'AdS



**INDICAZIONE PER TRASFERIMENTI E DIMISSIONI IN ALTRA STRUTTURA:**

Su richiesta dell'interessato si rilascia copia della documentazione socio – sanitaria, inclusi i costi per le fotocopie.

**DEFINIZIONE DELLE INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI/TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE:**

In caso di trasferimento in altra struttura socio-sanitaria la Direzione Sanitaria , al fine di assicurare all'utente la continuità delle cure ricevute in struttura, rilasci ala seguente documentazione da consegnare alla Responsabile della struttura ospitante:

- Copia ultimo PAI
- Scheda terapia farmaci
- Copia fascicolo Sanitario
- Relazione dimissioni redatto dal Direttore Sanitaria

**CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA****INTRODUZIONE**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la storia culturale si una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana e 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 del numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psichiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente, sia psicologicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservare 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 tutela da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono agli anziani di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscono la sua condivisione 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, sia privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e informazioni sociali.

Con loro condividiamo gli auspici che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione nell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, negli indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione che 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.
- il principio di "solidarietà", enunciato nell'art.2 della Costituzione, là dove enuncia che è compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- Il principio di "salute", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, là dove riporta che è compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo nell'interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

## 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 diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti dei più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tutti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

### La persona ha il diritto

Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

### La società e le Istituzioni 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 dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di 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

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" senza per questo venir meno all'obbligo di operare per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di rispettare la libera scelta della persona a continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le

condizioni che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di accudire e curare l'anziano fin dove possibile, se questo è l'ambiente che meglio si addice al recupero o mantenimento della funzionalità fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per il periodo necessario alla cura e riabilitazione.

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando possibilità di integrazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione.

di fornire a 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, non soltanto di carattere affettivo.

di contrastare, in ogni ambito della

violenza fisica e/o morale.

Società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione nei confronti 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 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

E' 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 assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni, sono 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 proprie della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strutture a garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di servizi della Regione Lombardia.



## CARTA DEI SERVIZI

### INDICE:

- Chi siamo	pag. 2
- Fini istituzionali	pag. 3
- Requisiti comuni dei C.D.I.	pag. 3
- Presentazione del C.D.I.	pag. 3
- Principi fondamentali dell'attività del C.D.I.	pag. 4
- Cosa offriamo	pag. 5
- Norme per l'accoglienza e la presa in carico	pag. 6
- Giornata tipo del C.D.I. "Ninì Calzoni"	pag. 7
- Regolamento Interno	pag. 8
- Personale sanitario e socio assistenziale	pag. 10
- Il servizio sanitario	pag. 10
- Il servizio di animazione	pag. 10
- Il volontariato	pag. 11
- Il servizio religioso	pag. 11
- Il servizio di podologia	pag. 11
- Il parrucchiere ed il barbiere	pag. 11
- Le visite	pag. 11
- Le uscite	pag. 11
- I pasti	pag. 12
- I presidi sanitari e ausili	pag. 12
- Le visite specialistiche	pag. 12
- Il trasporto	pag. 13
- Dimissioni	pag. 13
- Tutela della privacy	pag. 13
- La lavanderia	pag. 14
- Gli oggetti personali	pag. 14
- Il telefono	pag. 14
- La televisione	pag. 14
- Fumo	pag. 14
- Emergenza, norme antincendio e antinfortunistica	pag. 15
- Rette applicate	pag. 15
- Erogazioni liberali	pag. 15
- Tutela e partecipazione	pag. 16-17
- Carta dei diritti della persona anziana	pag. 18-21

### Allegati:

- Prospetto rette di frequenza
- Fac-simile menù settimanale
- Questionario di valutazione dell'ospite
- Questionario di valutazione dei familiari
- Modulo segnalazione criticità

## **Centro Diurno Integrato "Ninì Calzoni" Niardo**

**Via Adamo 1 25050 Niardo**

**Tel. 0364 335036 Fax 0364 338640**

**Email : cdi\_niardolibero.it Sito Web: www.cdiniardo.eu**

### **TARIFFE DAL 01.02.2018 AL 31/12/2018**

#### **PER FREQUENZA CONTINUA C.D.I.**

##### **OSPITI CONTRATTUALIZZATI E ACCREDITATI**

- A) **29,50** CONTRIBUTO GIORNALIERO ORARIO DALLE 8.00ALLE 20.00
- B) **25,80** CONTRIBUTO GIORNALIERO ORARIO DALLE 8.00ALLE 18.00(NO CENA)
- C) **21,00** CONTRIBUTO GIORNALIERO PART-TIME

##### **OSPITI AUTORIZZATI**

- A) **45,00** ONTRIBUTO GIORNALIERO ORARIO DALLE 8.00ALLE 20.00
- B) **40,00** CONTRIBUTO GIORNALIERO ORARIO DALLE 8.00ALLE 18.00(NO CENA)
- C) **30,00** CONTRIBUTO PART-TIME

**Per ogni giorno di non frequenza settimanale : €5,00**

**FREQUENZA MESE ( 7GG) CDI RESIDENTI €898,00**

##### **SERVIZI SU TERRITORIO**

<b>SERVIZIO LAVANDERIA E STIRERIA EXTRA</b>	<b>€10,00 (MAX 3KG.)</b>
<b>PEDICURE/MANICURE ( secondo prestazione)</b>	
<b>PARRUCCHIERA E BARBIERE “ “</b>	
<b>TRASPORTO CON PULMINO</b>	<b>€0,50 AL KM.</b>
<b>BAGNO ASSISTITO ESTERNI</b>	<b>€ 15,00</b>
<b>PASTI CONSUMATI IN STRUTTURA</b>	<b>€ 10,00</b>

##### **MODALITA' DI PAGAMENTO:**

**BONIFICO BANCARIO IBAN: IT12P031115416000000035506**

**ENTRO IL GIORNO 10 DEL MESE DI RIFERIMENTO**

**ASSOCIAZIONE PRO CASA ANZIANI NIARDO ONLUS**  
**CENTRO DIURNO INTEGRATO "Nimè Calzoni" Niardo**  
**Via Adamo 1 25050 Niardo Bs C.F. 90008530173**

<b>QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO</b>
---

Gentili Ospiti, anche quest'anno Vi invitiamo ad accettare di rispondere alle domande del nostro "questionario" per aiutarci a valutare l'indice di gradimento della struttura ed a migliorare la qualità dei servizi dell'Associazione Pro Casa Anziani Niardo ONLUS relativo alla gestione anno 2017.

**Grazie per la collaborazione**

La Direzione.

- o Nota: Il questionario è rivolto agli Ospiti del C.D.I. Potrà essere consegnato in forma anonima o firmato, direttamente inserendolo nell'apposita cassetta collocata all'ingresso.

Domande riservate agli Ospiti	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SPECIFICARE</b>
Ritiene che le Assistenti durante il momento dell'ingresso, siano accoglienti (gentili,attenti) e disponibili all'ascolto e allo scambio di informazioni?			
Quando non viene al Centro, passa le sue giornate con qualcuno ? Chi si occupa di Lei/Lui ?			
Usa il servizio di trasporto del Centro, per arrivare in struttura?			
Da quando frequenta il CDI, la sua vita è cambiata?  1 = uguale 2=migliorata 3=peggiorata per problemi di salute			
Se è cambiata, ci può dire in quali di questi aspetti? 1=autonomia 2=sicurezza 3=rapporto con i familiari 4=attivismo/vitalità 5=cura di sé 6=regolarità dei pasti 7=vita sociale			
Rispetto alle sue aspettative, il servizio che riceve da parte del personale è:  1=ottimo 2=buono 3=sufficiente 4= non sufficiente			
Gli ambienti del Centro sono confortevoli, ben illuminati e ben riscaldati ?			
E' soddisfatto del servizio di Fisioterapia?			
Partecipare attivamente alla fisioterapia, Le è servito a mantenere o a migliorare la sua autonomia?			

<b>DOMANDE</b>			
Si sente sostenuto e aiutato dal personale del Centro?			
Nei suoi confronti come si comporta il personale del CDI ? (è gentile, è disponibile e attento alle esigenze, nota delle differenze tra le diverse figure professionali...)			
Ritiene di essere soddisfatto del servizio offerto della cucina?			
E' soddisfatto della pulizia degli ambienti?			
E' soddisfatto dell'animazione, della vita di relazione e sociale?			
E' soddisfatto del programma "uscite, feste" che l'animatrice propone?			
E' soddisfatto del servizio sanitario? (richieste dei farmaci, disponibilità della Direzione Sanitaria,aggiornamento del Suo stato di salute, ....)			
Il personale che svolge assistenza presso il C.D.I. è professionale, cortese, attento alle sue esigenze?			
Se <b>NO</b> , perchè?			
Il servizio di lavanderia soddisfa le sue esigenze?			

<p>Suggerimenti:</p>
----------------------



## **ASSOCIAZIONE PRO CASA ANZIANI NIARDO ONLUS**

**CENTRO DIURNO INTEGRATO "Nini Calzoni" Niardo**

**Via Adamo 1 25050 Niardo Bs C.F. 90008530173**

### **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Gentili Parenti Vi invitiamo ad accettare di rispondere alle domande del nostro "questionario" per aiutarci a valutare l'indice di gradimento della struttura ed a migliorare la qualità dei servizi dell'Associazione Pro Casa Anziani Niardo ONLUS relativo alla gestione anno 2017.

**Grazie per la collaborazione**

La Direzione.

- Nota: Il questionario è rivolto ai familiari degli ospiti del C.D.I. Potrà essere consegnato in forma anonima o firmato, direttamente inserendolo nell'apposita cassetta collocata all'ingresso.

<b>Domande riservate ai familiari</b>	<b>Risposte</b>
Da quanto tempo il suo familiare è un utente del Centro Diurno Integrato?	
Oggi con chi vive il suo familiare e chi si occupa di lui/lei quando non è al Centro?	
In che modo avete avuto accesso al centro? (come avete saputo che esisteva, ve lo ha consigliato qualcuno, avete contattato altri CDI?)	
Da quando avete fatto domanda, quanto tempo è passato prima che il suo familiare diventasse un ospite del CDI?	
Da quando frequenta il CDI, la vita dell'anziano è cambiata? 1 = uguale 2=migliorata 3=peggiorata per problemi di salute	
Se è cambiata, ci può dire in quali di questi aspetti? 1=autonomia 2=sicurezza 3=rapporto con i familiari 4=attivismo/vitalità 5=cura di sé 6=regolarità dei pasti 7=vita sociale	
Rispetto alle sue aspettative, il servizio che riceve il suo familiare è: 1=meglio di come me l'aspettavo 2=come me l'aspettavo 3=peggio di come me l'aspettavo	

<b>Domande riservate ai Familiari</b>	
E' soddisfatto dello scambio di informazioni tra CDI e familiari per la gestione quotidiana dell'anziano' (gentilezza,cortesia,cambiamenti,qualità dell'informazione)	
Lei ritiene di essere informato sullo stato di salute del suo familiare in maniera pienamente soddisfacente?	
Lei ritiene di essere messo a conoscenza dei servizi e delle attività che si svolgono, in maniera pienamente soddisfacente?	
La carta dei Servizi del nostro C.D.I. ritiene sia completa?	
Ritiene di essere soddisfatto del servizio offerto della cucina?	
E' soddisfatto dei trattamenti fisioterapici?	
E' soddisfatto dell'animazione, della vita di relazione e sociale?	
Il servizio di lavanderia soddisfa le sue esigenze?	
Come giudica la qualità dell'ambiente del Centro? (pulizia, arredi, manutenzione, spazi e attrezzature, temperatura, confort...)	
E' soddisfatto del servizio sanitario? (richieste dei farmaci, disponibilità della Direzione Sanitaria, aggiornamento dello stato di salute)	
Quali sono i suoi rapporti con il personale ? (sono gentili, la aiutano se ha bisogno....)	
Secondo Lei com'è il rapporto tra il personale ed il suo familiare? (è gentile, è disponibile e attento alle esigenze, nota delle differenze tra le diverse figure professionali...)	
Si sente sostenuto e aiutato dal personale del Centro nell'affrontare l'evoluzione psico-fisica del suo familiare?	
Si sente coinvolto dal personale del centro nel piano di assistenza individuale del suo familiare?	

Suggerimenti:
---------------

**FAC SIMILE MENU SETTIMANALE CDI**

<b>LUNEDI</b>	1 MACCHERONI AL RAGU 2 PASTA IN BIANCO 3 RAVIOLINI IN BRODO 4 TALEGGIO 5 RISO AL BURRO 6 RISO AL BURRO 7 MINESTRA DELLA CASA	1 ARROSTO DI TACCHINO 2 CARNE SALATA DI CAVALLO 3 TALEGGIO-FONTINA 4 AFFETTATO 5 ROAST-BEEF 6 MOZZARELLA 7 BOLLITO DI MANZO 8 LOMBO AI FERRI	1 FINOCCHI CRUDI/LESSI 2 INSALATA 3 POMODORI 4 MOUSSE DI FRUTTA 5 YOGURT ALLA FRUTTA 6 FRUTTA DI STAGIONE
<b>MARTEDI</b>	1 TORTELLINI AL PROSCIUTTO 2 PASTA IN BIANCO 3 PASSATO DI VERDURA 4 PIZZA MARGHERITA 5 PASTA AL POMODORO	1 PESCE BIANCO 2 LUCANICA CON PISELLI 3 NOSTRANO-ZOLA 4 PROSCIUTTO COTTO 5 WUSTER AI FERRI 6 BOLLITO DI MANZO	1 PATATE LESSE 2 POMODORI 3 VERDURA COTTA 4 MOUSSE DI FRUTTA 5 YOGURT 6 FRUTTA DI STAGIONE
<b>MERCOLEDI</b>	1 PASTA AI 4 FORMAGGI 2 PASTA IN BIANCO 3 MINESTRA DI ORZO 4 RISO AL BURRO 5 PASTA AL POMODORO 6 MINESTRA DELLA CASA	1 PETTO DI TACCHINO AI FERRI 2 VITELLO TONNATO 3 EMMENTAL-TALEGGIO 4 AFFETTATO 5 BRESAOLA 6 MOZZARELLA 7 LOMBO AI FERRI	1 FAGIOLINI 2 CAROTE CRUDE/COTTE 3 MOUSSE DI FRUTTA 4 YOGURT 5 FRUTTA DI STAGIONE 6 BUDINO/CREM-CARAMEL
<b>GIOVEDI</b>	1 PIZZOCCHERI VALTELLINESI 2 PASTA AL BURRO 3 MINESTRA DELLA CASA 4 PASTA AL POMODORO 5 RISOTTO ALLO ZAFFERANO	1 BASTONCINI DI PESCE 2 FRITTATA DI VERDURA 3 FONTINA-CRESCENZA 4 AFFETTATO 5 LOMBO AI FERRI	1 CAVOLFIORE 2 VERZA 3 INSALATA 4 MOUSSE 5 YOGURT 6 FRUTTA DI STAGIONE
<b>VENERDI</b>	1 INSALATA DI RISO INTEGRALE 2 PASTA AL BURRO 3 TRIPPA 4 MINESTRA DELLA CASA 5 PASTA AL POMODORO 6 PANCOTTO	1 PALOMBO IMPANNATO 2 AGNELLO AL FORNO 3 FORMAGGIO 4 ROAST-BEEF 5 SPECK DEL TIROLO 6 SALAMELLA ALLA PIASTRA	1 CAROTE COTTE 2 INSALATA 3 MOUSSE 4 YOGURT 5 FRUTTA DI STAGIONE 6 MACEDONIA
<b>SABATO</b>	1 RAVIOLI AL POMODORO 2 PASTA IN BIANCO 3 MINESTRA 4 PASTA AL PESTO	1 TACCHINO AI FERRI 2 LOMBO AI FERRI 3 ROAST-BEEF 4 MOZZARELLA	1 PATATE AL FORNO 2 INSALATA 3 VERDURA COTTA 4 MOUSSE 5 YOGURT 6 FRUTTA DI STAGIONE 7 BUDINO/CREM CARAMEL
<b>DOMENICA</b>	1 POLENTA 2 GNOCCHI AL POMODORO 3 RAVIOLINI IN BRODO 4 PASTA IN BIANCO	1 PESCE AI FERRI 2 BISTECCA AL BURRO 3 TONNO 4 AFFETTATO	1 VERDURA COTTA 2 POMODORI 3 PATATE AL FORNO 4 INSALATA 5 FRUTTA DI STAGIONE

**IN OCCASIONI DI FESTIVITA' DURANTE I PRANZI SI OFFRONO DOLCI AL FORNO, GELATO CON FRAGOLE O DOLCI AL CUCCHIAIO**

**ASSOCIAZIONE PRO CASA ANZIANI NIARDO ONLUS**  
**CENTRO DIURNO INTEGRATO NINI' CALZONI**  
**VIA ADAMO n. 1 - 25050 NIARDO (BS)**  
**TEL. 0364 335036    FAX 0364 338640**  
Email: [cdi\\_niardo@libero.it](mailto:cdi_niardo@libero.it)    Pec: [cdiniardo@pec.it](mailto:cdiniardo@pec.it)  
Sito web: [www.cdiniardo.it](http://www.cdiniardo.it)

**UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO**  
**COMUNICAZIONI DELL'UTENZA**

DATA \_\_\_\_\_ MODALITA' DI  
PRESENTAZIONE \_\_\_\_\_

N.B.: il modello può essere compilato anche in forma anonima

<b>GENERALITA' OSPITE</b>	<b>GENERALITA' FAMILIARE</b>
Cognome	Cognome
Nome	Nome
	Indirizzo
	Telefono
	Firma

<b>Servizio a cui si riferisce il reclamo</b>

<b>OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE (RECLAMO, SEGNALAZIONE, SUGGERIMENTO)</b>