



**FONDAZIONE
DON ANGELO COLOMBO**
O.N.L.U.S.



FONDAZIONE "DON ANGELO COLOMBO" - ONLUS
TRAVAGLIATO (BS)

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato

Aggiornamento Maggio 2017

Via Rose 1 – 25039 Travagliato (BS) – Tel 030.660214 - Fax 030.6866911
Codice fiscale 80019150178 – P. IVA 01998380172

1. Premessa

La presente Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi e quotidiani che la struttura offre nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o di interventi attuabili, ma la scelta di uno **Stile di intervento** che miri a realizzare una sempre maggior "Qualità della vita" delle persone anziane residenti.

2. Le nostre origini e la nostra tradizione

La Fondazione "Don Angelo Colombo" ONLUS di Travagliato è l'ente gestore dei servizi di :

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) - si rimanda alla specifica Carta dei Servizi)
- Centro Diurno Integrato (CDI)
situati nella grande struttura di Travagliato, Via Rose n. 1.

La Fondazione, in linea con la normativa nazionale e regionale, opera per garantire ai propri ospiti: il diritto al mantenimento della propria individualità, alla tutela della salute ed alla qualità della vita, al decoro, alla sicurezza e al mantenimento dei contatti con la propria famiglia; l'assistenza di base e sanitaria, il servizio di fisioterapia e animazione e la possibilità di praticare il proprio culto.

L'attuale Istituzione, ebbe origine nel 1973, quando venne sancita, con decreto del Presidente della Regione Lombardia, la fusione tra due enti già attivi nell'assistenza ai bisognosi del territorio Travagliatese. Il decreto permise di fondere il già "Ricovero Vecchi Poveri ed Impotenti del Comune di Travagliato", la cui fondazione risale al 1919 e nel frattempo divenuto "Ricovero Vecchi Don Angelo Colombo" (1936), con l'"Infermeria Cronici", già "Ospedale degli Infermi", la cui fondazione risale al 1821 e che dal 1939 era gestita dalla medesima Amministrazione del "Ricovero Vecchi Don Angelo Colombo".

L'edificio attuale, venne costruito e reso operativo nella seconda metà degli anni 70. Agli inizi degli anni 90, si procedette ad un primo intervento di ristrutturazione ed ampliamento, in seguito e fino ad oggi, si sono sviluppati importanti interventi di ristrutturazione e ampliamento atti a rendere operativa una struttura non solo rispondente ai requisiti della normativa ma all'avanguardia e funzionale per gli ospiti.

Nei primi mesi dell'anno 2009 si sono conclusi i lavori e l'Amministrazione della Fondazione ha portato così a compimento il difficile percorso iniziato nel 1992.

L'intervento ha prodotto l'adeguamento della struttura rispetto ai requisiti della normativa regionale e nazionale per l'accreditamento di strutture di specie; della nuova normativa antincendio; delle nuove norme antisismiche, nonché delle nuove norme tecniche riguardanti gli impianti con particolare riguardo al risparmio energetico ed alle linee guida per la legionella predisposte dal Ministero della Sanità. I lavori hanno comportato il completo rifacimento della cucina interna e la sistemazione dei servizi generali, al piano terra la sistemazione e l'ampliamento del Salone ricreativo e delle varie Sale per le attività occupazionali e TV annesse; la sistemazione della Palestra e degli ambulatori annessi. La realizzazione della nuova Chiesa. Ai piani superiori si è completato il rifacimento di tutte le degenze e relativi servizi igienici.

La sistemazione ha interessato anche le aree esterne con la sistemazione del giardino, del portico adiacente il Salone ricreativo e la Chiesa e l'ampliamento del parcheggio interno.

La struttura si presenta oggi come un moderno centro di servizi per gli anziani, e non solo, integrata in un grande parco, inserita in un ambiente urbano vivo dal punto di vista sociale e relazionale ed è facilmente raggiungibile.



Don Angelo Colombo - Fondatore

3. Il Consiglio d'Amministrazione

La Fondazione "Don Angelo Colombo" ONLUS (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) ha natura di ente giuridico privato ma senza scopo di lucro, è gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da sette membri, nominati dal Sindaco del Comune di Travagliato, dalle Associazioni di volontariato più rappresentative, il Parroco pro-tempore è membro di diritto. Il Consiglio di Amministrazione è in carica per 5 anni e provvede ad eleggere al suo interno un Presidente, che diviene il Legale Rappresentante della Fondazione. Ai fini di una migliore assistenza e tutela dell'ospite la Fondazione ha adottato un Codice Etico.

4. Il Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato è un servizio rivolto agli Anziani ed è finalizzato ad erogare assistenza integrativa a sostegno delle necessità della vita quotidiana. Promuove inoltre la cura delle relazioni e della socializzazione assicurando ai suoi Ospiti un'ulteriore possibilità di mantenimento della propria autonomia favorendo, tramite la valenza terapeutica della stimolazione cognitiva e relazionale, la possibilità di comunicare attraverso attività ludiche, ricreative e culturali.

L'Anziano, frequentando il CDI, consente alla famiglia di vivere le necessità relazionali e lavorative durante il giorno, e gode rientrando in famiglia la sera, di una maggior serenità generale dell'ambiente domestico.

Il CDI si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari con funzione intermedia tra gli interventi domiciliari e la Residenza Sanitaria Assistenziale. Offre servizi semiresidenziali, solo diurni, di natura sia socio-assistenziale sia sanitaria.

5. Destinatari

Il Centro Diurno Integrato "Don Angelo Colombo" è dotato di 15 posti, autorizzati accreditati ed a contratto, destinati ad accogliere anziani con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.

6. La struttura

La struttura si presenta come una grande casa organizzata in 3 corpi di fabbrica di 3 piani ciascuno, più l'interrato, ed accoglie:

il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale per N°116 posti letto ;

il Centro Diurno Integrato (CDI), che si sviluppa al piano terra, per N° 15 Posti, autorizzati all'esercizio accreditati e contrattualizzati.

➤ La struttura del CDI

Il Centro Diurno Integrato "Don Angelo Colombo" è ubicato al piano terra della struttura sita in Via Rose n. 1 a Travagliato;

il Centro Diurno è dotato di ambienti dedicati esclusivamente al servizio e di ambienti condivisi con la Residenza Sanitaria Assistenziale, condivide con essa tutti gli spazi esterni di ritrovo e l'ampio giardino.

Gli ambienti dedicati al CDI sono:

La Sala da Pranzo con ampio Soggiorno dotato di televisione e spazio per ricevere parenti ed amici.

Locale riposo, dotato di poltrone reclinabili e armadi ad uso personale

Servizi igienici e bagno assistito

Gli altri ambienti condivisi con il servizio di RSA sono:

lo Studio Medico, numerosi ambienti di servizio riservati al personale;

il grande Salone ricreativo con portico coperto e spazio bar, le sale per attività occupazionali, la Chiesa;

la palestra di fisioterapia, attrezzata per la ginnastica riabilitativa e di mantenimento, gli ambulatori annessi ed attrezzati per i trattamenti di fisiokinesiterapia.

gli uffici dell'Amministrazione, Direzione e Presidenza;

Al piano interrato sono collocati: il servizio di Cucina, il servizio di Lavanderia/Guardaroba, i magazzini economici e numerosi ambienti di servizio riservati al personale.



Ingresso

Attorno all'edificio si trova una vasta area verde.

Tutti i locali sono dotati di impianto di ricircolo aria e raffrescamento.

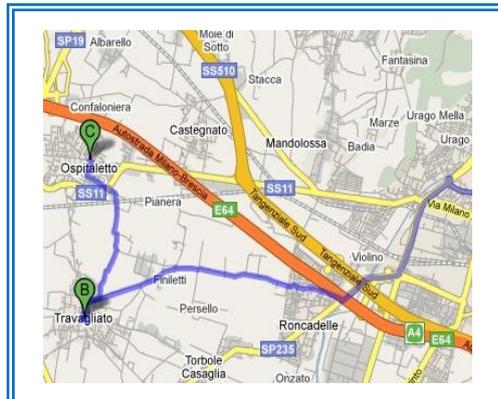
7. Come si raggiunge

Il CDI "Don Angelo Colombo" è ubicato in Via Rose al n. 1 nel Comune di Travagliato (BS).

E' facilmente raggiungibile **in automobile** da Brescia (Tangenziale Ovest uscita Roncadelle/Travagliato) e da Ospitaletto. Utilizzando l'autostrada (Casello Brescia Ovest o Casello di Ospitaletto) si seguono le indicazioni riportate nella cartina topografica.

Per i visitatori oltre ad un capiente parcheggio interno è disponibile un parcheggio esterno accanto al cancello d'ingresso.

Da ogni località si raggiunge **in treno** dalla Stazione Centrale di Brescia, si raggiunge la vicinissima autostazione **S.I.A** e si prosegue in pullman (linea diretta **Brescia - Travagliato** capolinea, oppure in transito sulla linea **Brescia - Travagliato - Berlingo - Chiari** capolinea) sino alla fermata in Piazza Libertà a Travagliato. Quindi si prosegue a piedi per circa 5 minuti.



8. Orari di funzionamento

Il CDI può accogliere n. 15 utenti al giorno ed è disponibile sei giorni la settimana, dal lunedì al sabato, con un orario continuato dalle ore 08.30 alle ore 17.30, ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali.

E' possibile infine, in funzione della valutazione da parte del Responsabile del CDI rispetto alle necessità dell'Ospite e delle esigenze generali relative all'organizzazione complessiva, la fruizione del servizio solo per alcuni giorni della settimana o per la mezza giornata.

Gli utenti, i visitatori, i familiari possono accedere alla struttura per una visita guidata, è necessario rivolgersi all'Ufficio amministrativo per concordare la disponibilità del Responsabile del CDI.

E' cortese, da parte dei visitatori, mantenere un comportamento rispettoso del riposo, della quiete e della privacy degli Ospiti; inoltre sarà premura del visitatore far sì che la sua presenza non arrechi disagio alla vita quotidiana, né disturbi lo svolgimento delle normali attività.

9. L'organizzazione del CDI, servizi offerti e metodologie di lavoro

L'equipe del CDI è composta da operatori professionisti dimensionati opportunamente per quantità e qualifica per rendere il miglior servizio all'Ospite. La compongono: il Responsabile del CDI, il Medico, l'Infermiere Professionale, il Fisioterapista, l'Animatrice, gli Ausiliari Socio-Assistenziali.

I professionisti sopra indicati garantiscono le seguenti prestazioni:

- interventi di assistenza diretta alla persona quali:
 - aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana
 - aiuto nella deambulazione
 - somministrazione pasti
 - igiene personale
 - bagno assistito
 - barbiere e parrucchiere
- interventi sanitari, di prevenzione, cura e riabilitazione:
 - valutazione e controllo geriatrici
 - controllo dei parametri biologici
 - trattamenti farmacologici e medicazioni
 - trattamenti riabilitativi

- di animazione:
socializzazione
promozione degli interessi individuali dell'utente
- servizio trasporto

Tutti gli interventi vengono garantiti nell'ambito di un progetto individualizzato di cura P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato), orientato alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

Fondamentale è la collaborazione richiesta ai familiari che avranno cura di sottoporre all'attenzione del personale del CDI ogni informazione ritenuta utile circa le condizioni di salute, fisiche, psichiche e cognitive del proprio congiunto.

Tutto il personale operante sul servizio è posto a conoscenza delle diverse problematiche di salute e modalità d'approccio con ciascun ospite attraverso il P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato).

Ogni mese viene organizzato dal Responsabile in collaborazione con il Medico un incontro al quale partecipano tutti gli operatori poiché, tramite la collaborazione delle diverse figure professionali, è possibile compilare le specifiche schede PAI degli ospiti.

Le modalità operative di erogazione del servizio sono declinate in specifiche linee guida, protocolli assistenziali e piani di lavoro adottati dal servizio CDI in analogia a quelli già in dotazione per il servizio di RSA. L'utilizzo dei protocolli assistenziali garantisce agli utenti uniformità negli interventi ed elevato standard assistenziale.

Tutti gli operatori del CDI sono dotati di un cartellino di riconoscimento riportante foto, nome, cognome e qualifica rivestita .

10. La giornata tipo

La giornata tipo degli Ospiti del CDI è la seguente:

La colazione, servita dalle ore 08.30 alle 09.00, è il momento dedicato ad accogliere l'Ospite. Essa consiste in bevande calde (the' - caffè - latte) accompagnate da biscotti secchi o fette biscottate. Successivamente hanno inizio le attività animative o, per chi ne ha necessità, la fisioterapia. Laddove necessario, le attività animative ed educative saranno incentrate sull'orientamento ambientale, la stimolazione sensitiva e propriocettiva, la capacità espressiva e comunicativa, la cura delle relazioni interpersonali e della socializzazione, l'allenamento finalizzato al mantenimento e, dove fattibile, al recupero di semplici attività del vivere quotidiano.

La struttura è dotata di un'ampia e attrezzata palestra ove vengono svolte sia le attività ginniche di gruppo che individuali. Per gli Ospiti che ne hanno necessità e che lo desiderano è disponibile il servizio di "bagno assistito" secondo un calendario organizzato dal Responsabile del CDI.

L'alimentazione è un parametro fondamentale nella valutazione della "qualità della vita". Di essa devono essere considerati due aspetti: la salubrità dei cibi, per qualità, quantità, proporzione di nutrienti; la palatabilità, ovvero il sapore, il gusto, l'odore. Un'attrezzata cucina interna alla struttura, gestita da un'azienda esterna convenzionata con l'Ente, in collaborazione stretta con il Responsabile Sanitario della Fondazione propone un'adeguata composizione dei menù garantendone la giusta variabilità stagionale e rotazione settimanale.

Il pranzo viene servito verso le 12.00 nella Sala da pranzo del CDI al piano terra.



Sala da Pranzo CDI

E' possibile, in collaborazione col Medico e il Responsabile del CDI, richiedere programmi dietetici personalizzati consistenti in regimi alimentari rispondenti alle più frequenti patologie e problematiche dell'Ospite anziano:

dieta per Ospiti con problemi gastroenterologici;

dieta per Ospiti con problemi diabetici;

dieta semiliquida per Ospiti con problemi di masticazione/deglutizione.

Terminato il pranzo, verso le ore 13.00, chi ne sente l'esigenza, può riposarsi sulle poltrone-relax allestite nell'apposito ambiente. In salone, per chi lo desidera, sono a disposizione per la lettura: libri, riviste e quotidiani. Un televisore di ampio formato è accessibile per chi intende seguire i programmi televisivi del pomeriggio. E' sempre possibile passare del tempo conversando col personale ed i volontari presenti in struttura.

Nel pomeriggio, alle ore 15.00 riprendono le attività di animazione e di fisioterapia.

Alle ore 16.00 è prevista una pausa per lo spuntino pomeridiano. Le attività di animazione sono programmate in base ai progetti individuali di assistenza e puntano a stimolare gli interessi vecchi e nuovi dell'Ospite sostenendo l'integrazione e la socializzazione e salvaguardando e valorizzando in tal modo le capacità residue di ogni Persona.

Alle 17.00 il personale Ausiliario provvede ai cambi intimi per gli ospiti che ne hanno necessità, affinché il rientro a casa di questi ultimi sia il più possibile tranquillo.

11. Procedura di ingresso

La struttura può accogliere n. 15 persone anziane di entrambi i sessi ultrasessantacinquenni parzialmente autosufficienti e non, in regime semiresidenziale. Possono essere inseriti anche soggetti più giovani qualora presentino patologie croniche degenerative.

Per l'accesso al CDI è necessario presentare apposita domanda di accoglimento da parte dell'interessato o di un familiare corredata della scheda sanitaria compilata dal medico curante. La modulistica è disponibile presso l'Ufficio Amministrativo della Fondazione "Don Angelo Colombo" e sul sito internet della struttura e deve essere inoltrata direttamente alla Direzione Generale della Fondazione, che provvede a sottoporla al Responsabile Sanitario e al Responsabile del CDI.

Quest'ultimo, previo colloquio con la famiglia e con l'ospite per un'attenta raccolta di informazioni e una presentazione reciproca tra ospite - famiglia - centro, preso atto della valutazione circa la compatibilità del candidato espressa dal Responsabile Medico, programma l'inserimento in Struttura o comunica alla famiglia le motivazioni che sostengono l'incompatibilità del candidato.

Al momento dell'ingresso effettivo l'Ospite viene sottoposto a visita medica, per poter raccogliere i dati anamnestici, sociali ed in generale tutte le informazioni che saranno utili all'equipe per conoscere l'utente, la famiglia e per garantire un inserimento il più agevole possibile.

In seguito il Medico, in collaborazione con il Responsabile del CDI e con le altre figure professionali operative sul servizio, elabora un piano di assistenza individuale che prevede una programmazione di interventi personalizzati per ciascun Ospite, nel rispetto e salvaguardia della dignità, personalità, formazione socio-culturale e dello stato di salute di ciascun utente.

Tutti i dati raccolti nelle visite e colloqui sopra descritti contribuiscono alla stesura del fascicolo sanitario e sociale dell'Ospite, sul quale vengono registrati tutti gli eventi significativi della condizione bio-psico-sociale di ogni utente durante tutta la permanenza nel servizio.

12. Modalità di gestione della lista d'attesa

Qualora la domanda di inserimento presso il CDI non possa essere immediatamente soddisfatta a causa della mancanza di posti disponibili essa viene collocata in apposita lista d'attesa.

La gestione delle richieste in lista d'attesa si fonda sui sottoindicati criteri elencati in ordine decrescente di importanza:

- la gravità dei bisogni assistenziali tenuto conto anche della situazione familiare,
- sociale e relazionale;
- la residenza nel Comune di Travagliato;
- la residenza nei Comuni del Distretto ASST di Gussago;
- l'ordine cronologico di presentazione della domanda;
- l'età.

Per i Residenti in Travagliato al momento della domanda, verrà prioritariamente considerata la gravità dei bisogni assistenziali, valutata dal medico ed eventualmente dall'assistente sociale comunale a cui il medico si sia rivolto; per i candidati non residenti, varrà la stessa procedura effettuata nel proprio Comune. In caso di pari gravità a parere delle predette figure, si prenderà in considerazione la residenza, accordando la preferenza nell'ordine:

- ai residenti nel Comune di Travagliato,
- ai residenti fuori Travagliato ma nel Distretto di Gussago,
- residenti nell'ambito fuori Distretto.

In relazione ai suddetti criteri si stabilisce un ordine della lista d'attesa, che è suscettibile di continui aggiornamenti.

Quando si rende libero un posto presso il CDI, il Responsabile, d'intesa con la Direzione Generale e con il Responsabile Sanitario della Fondazione, lo rende noto al primo nominativo della graduatoria ed, eventualmente, all'assistente sociale del Comune di Residenza. Nel caso di indisponibilità di questi ad occuparlo si darà luogo allo scorrimento della graduatoria stessa.

13. Assenze temporanee

Se l'ospite ha necessità, per qualsiasi motivo, di rimanere assente per più di tre settimane la famiglia deve presentare una comunicazione ufficiale alla Direzione della Fondazione; in mancanza di tale comunicazione il posto potrà essere assegnato al primo nominativo in lista d'attesa e l'utente che lo ha liberato per poter riaccedere al Centro dovrà ripresentare la domanda. Il reinserimento presso il CDI o la collocazione in lista d'attesa dopo un periodo di assenza debitamente giustificato, potrà avvenire senza la presentazione di nuova domanda sempre che il medico di base possa certificare e certificarsi che le condizioni della persona non hanno subito significativi mutamenti dal momento del precedente ingresso in Struttura.

14. I costi del servizio

La rette giornaliere, differenziate secondo la tipologia di frequenza, sono stabilite e aggiornate con provvedimento dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Le famiglie potranno scegliere, tra quelle previste, le modalità di presenza al CDI che meglio si adattino alle rispettive esigenze ed a quelle della persona che usufruisce concretamente della struttura.

I farmaci prescritti dal medico di base ed i presidi per l'incontinenza non vengono messi a disposizione, ma le famiglie degli utenti provvederanno a farli avere all'Ente.

Se richiesto viene fornita, a pagamento dei fruitori, la prestazione del/della parrucchiere/a.

I costi e le modalità di versamento sono precisamente indicati nell'allegato prospetto rette.

L'amministrazione, se richiesta, rilascia ogni anno agli ospiti degenti, come previsto dal D.G.R. 21 marzo 1997 n. 26316, una dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie (deducibili dalla denuncia dei redditi) ed alle prestazioni non sanitarie.

15. Rapporti con gli utenti

Per ricevere le informazioni

Orario d'apertura dell'ufficio amministrativo:

dal LUNEDI' al VENERDI'

dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 16

tel. 030660214 - 0302065035

fax 0306866911

SITO : www.fondazioneonangelocolombo.it

email : segreteria@fondazioneonangelocolombo.it

direzione@fondazioneonangelocolombo.it

Orario di ricevimento

Il Presidente Sig. Buizza Osvaldo

riceve su appuntamento.

Il Direttore Generale Dott.ssa Bertoli Alessandra:

riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Il Responsabile Sanitario Dott. Ventura Maurizio:

riceve il lunedì/martedì/giovedì/venerdì

dalle ore 14.00 alle ore 15.00.

Il Responsabile del CDI E.P.S Chiappa Dott. Adriano:

È possibile visitare il CDI e richiedere tutte le informazioni necessarie previo appuntamento col Responsabile Educatore Professionale Sanitario Chiappa dott. Adriano telefonando al n. 030-2065035 oppure n. 030-660214 (centralino).

16. Oggetti personali

Si consiglia di non portare presso il CDI oggetti di valore o grosse somme di denaro poiché non è possibile garantire una sufficiente sorveglianza ad evitare i furti.

17. La tutela della privacy

Tutti gli operatori della struttura sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni di cui sono a conoscenza riguardanti gli ospiti.

All'ingresso viene chiesto all'interessato, o ai suoi familiari, il consenso al trattamento dei dati personali, secondo le normative vigenti.

18. Accesso agli atti

Fermo restando i principi stabiliti dal D.Lgs n° 193/2003, viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e seguenti della L. n° 241/90 e agli arti 15 e seguenti della Legge Regionale n°1/2012. La domanda di accesso deve essere presentata in forma scritta all'ufficio amministrativo della Fondazione, i documenti richiesti vengono rilasciati, di norma, entro 7 giorni.

19. Certificati e fotocopia del fascicolo socio-sanitario

Il rilascio di dichiarazioni amministrative, di certificati medici o di copie del fascicolo socio-sanitario degli ospiti prevede la richiesta scritta da parte degli interessati da presentarsi presso l'ufficio amministrativo. I documenti richiesti vengono rilasciati, di norma, entro 7 giorni. La Fondazione potrà richiedere il rimborso spese delle fotocopie quantificato in euro 0.25 a pagina.

20. Procedura per le dimissioni

L'utente è dimesso dal servizio:

per volontà propria o dei familiari che lo assistono;

per iniziativa del Medico del CDI quando le condizioni psico-fisiche dell'ospite sono divenute incompatibili con il regime della Struttura;

in caso di assenza ingiustificata eccedente le tre settimane di durata.

L'avvenuta dimissione non preclude mai la presentazione di una nuova domanda di inserimento presso il CDI.

Nel caso di dimissione dell'ospite per trasferimento ad altri servizi esterni alla Fondazione o per rientro al domicilio viene rilasciata all'utente una relazione di dimissione in cui vengono evidenziati:

- Lo stato di salute □
- I trattamenti effettuati □
- L'eventuale necessità di trattamenti successivi □

21. Strumenti di tutela e di verifica

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano o che violino i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei servizi gli Ospiti ed i loro famigliari possono presentare reclamo. ***Il reclamo ha come fine l'offerta di uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione dell'Ente comportamenti degli operatori non in linea con i principi e le finalità della Casa.***

➤ **Procedure del reclamo**

L'ospite o i famigliari possono presentare reclamo al Responsabile del CDI, se il reclamo risulta motivato si procede, qualora possibile, ad una risposta immediata.

Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente gli utenti verranno informati sulle motivazioni del caso ed eventualmente indirizzati alla Direzione. Gli ospiti o i famigliari possono presentare reclamo verbale o scritto alla Direzione dell'Ente. A tal fine possono essere utilizzati i moduli riportati in appendice e disponibili presso l'ufficio amministrativo, tali moduli possono essere consegnati nella cassetta presso l'ufficio amministrativo. Ai reclami indirizzati alla Direzione viene data risposta entro 30 giorni, se la complessità del caso non consente il rispetto del termine indicato il Direttore informerà l'interessato sullo stato di avanzamento della pratica e sul nuovo termine di risposta.

➤ **Indagini sulla soddisfazione**

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi valutano il servizio.

A tutti gli ospiti verranno proposti una volta all'anno questionari simili a quello riportato in appendice che consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

La valutazione delle risposte ai predetti questionari, raccolti nelle apposite cassette, verrà resa nota tramite pubblicazione degli esiti nella bacheca Avvisi/Comunicazioni.

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.

di vivere con chi desidera.

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 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 ghetizzazione 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. E' 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.

Allegato carta dei servizi

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Una volta all'anno viene fornito agli Ospiti il questionario allegato alla presente Carta dei Servizi, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti stessi o delle loro famiglie.

Ad ogni livello di soddisfazione viene attribuito un punteggio, e precisamente:

Eccellente:	10 punti
Buono:	8 punti
Sufficiente:	6 punti
Insufficiente:	0 punti.

I questionari devono essere depositati nelle apposite cassetine.

Entro un mese dal ricevimento di tutti i questionari compilati, si effettua la somma dei relativi punteggi.

I risultati saranno comunicati attraverso pubblicazione degli esiti nella bacheca Avvisi/Comunicazioni



Allegato carta dei servizi

Travagliato,

Caro/a Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni ed il servizio che ha ricevuto presso il nostro Centro Diurno ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo. Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli utenti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore in reparto.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso il paziente non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che l'ha maggiormente assistito durante il periodo trascorso nel Centro.

Paziente _____

Parente _____

Grado di parentela _____

1. Come giudica l'accoglienza in struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

2. Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (Attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

Personale socio-assistenziale

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Personale sanitario

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

3. *Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?*
- Eccellente*
 - Buono*
 - Sufficiente*
 - Insufficiente*
4. *Considera che il livello delle cure ricevute in Struttura sia:*
- Eccellente*
 - Buono*
 - Sufficiente*
 - Insufficiente*
5. *Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in Sua presenza, è stato*
- Eccellente*
 - Buono*
 - Sufficiente*
 - Insufficiente*
6. *Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?*
- Eccellente*
 - Buono*
 - Sufficiente*
 - Insufficiente*
7. *Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?*
- Eccellente*
 - Buono*
 - Sufficiente*
 - Insufficiente*
8. *Se ha usufruito di qualche accesso al Servizio di Fisioterapia, come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?*
- Eccellente*
 - Buono*
 - Sufficiente*
 - Insufficiente*
9. *Come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure, telefono, servizi religiosi)?*
- Eccellente*
 - Buono*
 - Sufficiente*
 - Insufficiente*
10. *Come valuta il grado di igiene degli ambienti?*
- Eccellente*
 - Buono*
 - Sufficiente*
 - Insufficiente*

11. Come considera il grado di confort degli ambienti e il grado di adeguatezza degli arredi?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

12. Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

13. In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestiario, alimentazione, igiene)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

A. Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

B. Cosa ha apprezzato maggiormente?

C. Quali cose considera negative?



[Allegato carta dei servizi](#)

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Egregio Signore/Gentile Signora

se ritiene che questo Centro Diurno integrato non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale dell'Ufficio Amministrativo della R.S.A. "Don Angelo Colombo".

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile. Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire le Sue osservazioni o i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Motivo del reclamo/segnalazione _____

Data dei fatti segnalati _____

Suggerimento _____

Richiesta di incontro con _____

CognomeNome.....

Indirizzo.....

Tel.....

Data di consegna del modulo.....



PROSPETTO RETTE GIORNALIERE CENTRO DIURNO INTEGRATO

SOGGIORNO GIORNATA INTERA 8.30 – 17.30 (o permanenza superiore a 4 ore)	EURO 22.00
SOGGIORNO MEZZA GIORNATA 13.30 – 17.30 (o permanenza inferiore a 4 ore)	EURO 17.00

PROSPETTO TARIFFE PARRUCCHIERE/BARBIERE

PIEGA PARRUCCHIERA	EURO 8.54
TAGLIO + PIEGA PARRUCCHIERA	EURO 14.64
TAGLIO BARBIERE	EURO 9.76

[Allegato carta dei servizi](#)



MENU' TIPO SETTIMANALE

P R A N Z O

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMO PIATTO Pasta alla boscaiola Minestrina	PRIMO PIATTO Pasta al pesto Minestrina	PRIMO PIATTO Lasagne alla bolognese Minestrina	PRIMO PIATTO Tortelli burro e salvia Minestrina	PRIMO PIATTO Pasta al salmone Minestrina	PRIMO PIATTO Gnocchi al pomodoro Minestrina	PRIMO PIATTO Pasta al ragù Minestrina
SECONDO PIATTO Scaloppa di tacchino	SECONDO PIATTO Brasato di manzo	SECONDO PIATTO Spezzatino di tacchino	SECONDO PIATTO Manzo all'olio	SECONDO PIATTO Nasello alla livornese Frittata	SECONDO PIATTO Coniglio in umido	SECONDO PIATTO Arrosto ai Funghi Polenta
CONTORNO Insalata di stagione Fagiolini al vapore	CONTORNO Insalata di stagione Purè	CONTORNO Insalata di stagione Piselli in umido	CONTORNO Insalata di stagione Fagiolini al vapore	CONTORNO Insalata di stagione Patate al prezzemolo	CONTORNO Insalata di Stagione Fagiolini	CONTORNO Insalata di Stagione Carote al vapore
Frutta fresca Frutta cotta	Frutta fresca Budino	Yogurt Frutta cotta	Frutta fresca Frutta cotta	Frutta cotta Budino	Frutta fresca Frutta cotta	Frutta fresca Frutta cotta

[Allegato carta dei servizi](#)



MENU' TIPO
SETTIMANALE

C E N A

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMO PIATTO Minestra d'orzo Minestrina	PRIMO PIATTO Tortellini in brodo Minestrina	PRIMO PIATTO Minestra di legumi Minestrina	PRIMO PIATTO Pastina in brodo Minestrone	PRIMO PIATTO Minestra d'orzo Minestrina	PRIMO PIATTO Passato di verdura Minestrina	PRIMO PIATTO Minestrone Minestrina
SECONDO PIATTO Prosciutto cotto Formaggio	SECONDO PIATTO Speck Formaggio	SECONDO PIATTO Mortadella Formaggio	SECONDO PIATTO Prosciutto cotto Formaggio	SECONDO PIATTO Prosciutto crudo Formaggio	SECONDO PIATTO Affettati misti Formaggio	SECONDO PIATTO Affettati misti Formaggio
CONTORNO Purè gratinato	CONTORNO Macedonia di legumi Purè	CONTORNO Spinaci Purè	CONTORNO Finocchi cotti Purè	CONTORNO Carote al Vapore Purè	CONTORNO Purè	CONTORNO Purè
Frutta cotta Budino	Frutta fresca Frutta cotta	Frutta fresca Frutta cotta	Frutta cotta Budino	Frutta fresca Frutta cotta	Frutta fresca Frutta cotta	Frutta fresca Frutta cotta

[Allegato carta dei servizi](#)

