

Data: Per Ricevuta: \_\_\_\_\_

La Carta di Servizi informa e descrive il servizio svolto dal Centro Diurno Integrato.



Posti accreditati dall'ATS	30 posti
Posti a contratto ATS	30 posti

## **Significato del documento**

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano. Nel contesto particolare dei Centri Diurni Integrati, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Ospiti. Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite informazioni di base relative al Centro e ai servizi e prestazioni erogate: modalità di accesso, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, com'è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

## **Cosa è il Centro Diurno Integrato**

Il Centro Diurno Integrato S. Antonio, è gestito dalla Fondazione S. Antonio – Onlus di Ranica.

Il C.D.I. è un servizio socio-sanitario per anziani che si colloca in una fase intermedia tra l'assistenza domiciliare ed il ricovero definitivo in struttura protetta.

E' rivolto ad anziani che vivono a casa in condizioni di parziale o totale non autosufficienza con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora l'istituzionalizzazione in RSA.

## **Le nostre finalità**

Le Finalità del Centro Diurno Integrato sono:

-evitare o ritardare il più a lungo possibile il ricovero di anziani non autosufficienti totali o parziali garantendo agli utenti forme di tutela e sostegno comunque non attivabili a domicilio;

-aiutare la famiglia nella gestione del carico assistenziale determinato dalla presenza all'interno del nucleo di anziani non autosufficienti garantendole un reale sostegno ed i necessari momenti di sollievo;

-promuovere e favorire ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana, soprattutto per quanto attiene alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali;

-supportare le attività del servizio di assistenza domiciliare potenziandone la capacità di evitare il ricovero di soggetti con bisogni assistenziali rilevanti (prestazioni di assistenza alla persona: bagni assistiti, manicure, pedicure, lavaggio capelli, lavanderia, stireria, preparazione e consegna pasti caldi per utenti del SAD).

## **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge a persone con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza, affette da pluripatologie cronico-degenerative, di norma di età superiore ai 65 anni, ivi comprese anche le demenze senza gravi disturbi comportamentali e a persone con un discreto livello di autonomia, ma sole, a rischio di emarginazione o inserite in un contesto familiare per le quali l'assistenza risulta insufficiente o troppo onerosa.

## **Prestazioni erogate**

Le prestazioni erogate DURANTE LE PRIME SETTIMANE DI RIAPERTURA DEL CENTRO devono essere necessariamente limitate a:

- assistenza per la soddisfazione dei bisogni primari;
- ginnastica di gruppo
- attività di mantenimento delle abilità;
- attività di animazione di piccolo gruppo per evitare l'isolamento e sviluppare la concezione positiva della propria vita
- servizio mensa (pasto caldo alle ore 12,00 e idratazione varia);
- somministrazione di terapie e medicazioni;
- controllo medico periodico;
- trasporto da/a domicilio, garantito solo per le persone residenti a Ranica.

## **Dove siamo**

Il Centro Diurno di Ranica si trova, in Via Gavazzeni, 22 a Ranica (BG) a 30 mt. dal Comune e dalla Chiesa Parrocchiale

Per chi viene in auto:

-da Bergamo Città o dall'autostrada: percorrere la Superstrada della Valle Seriana uscita Ranica. Allo stop girare a destra e proseguire dritti, superando la nuova rotonda posta a circa 500 metri, per circa un chilometro fino a quando si incontra un rondò più piccolo. Al rondò a destra per 100 metri e sulla destra si trova la sede del Centro Diurno Integrato.

-per chi viene dalla media alta Val Seriana: percorrere la Superstrada Valle Seriana uscita Ranica allo stop a sinistra e proseguire dritti, superando la nuova rotonda posta a circa 500 metri, per circa un chilometro fino a quando si incontra un rondò più piccolo. Al rondò a destra per 100 metri e sulla destra si trova la sede del Centro Diurno Integrato.

Per chi viene in autobus:

-Linea ATB n. 5 A al capolinea dirigersi verso il centro e dopo 100 metri girare a destra e ci si trova davanti alla sede del Centro Diurno Integrato.

Per chi viene in tram:

-dalla fermata dirigersi verso il centro superando la nuova rotonda posta a circa 500 metri, per circa un chilometro fino a quando si incontra un rondò più piccolo. Al rondò a destra per 100 metri e sulla destra si trova la sede del Centro Diurno Integrato.

## **Requisiti e modalità di accesso**

I servizi sono offerti alla popolazione anziana di Ranica e di altri Comuni per lo più limitrofi; in particolare occorre:

-avere compiuto 65 anni (salvo situazioni autorizzate dalla ATS).

La modulistica per la domanda si ritira presso il Centro Diurno. La modulistica si compone di una parte a cura dell'interessato o del parente, di una Scheda Sanitaria da far compilare al proprio Medico di Assistenza Primaria e di una Scheda Sociale da far compilare all'Assistente Sociale del Comune di residenza. Al momento dell'ingresso in CDI, i soggetti obbligati sottoscrivono formale Contratto di inserimento.

E' possibile visitare i servizi del CDI prima di presentare la domanda prendendo un appuntamento: basta telefonare negli orari di apertura allo 035.512251 e chiedere della Coordinatrice.

### **Criteria della lista di attesa**

Precedenza a chi ha la residenza a Ranica ( unico criterio che conferisce priorità alla domanda di inserimento). Tutti gli altri criteri sotto indicati non sono esposti in ordine di priorità, ma devono essere considerati nel loro insieme nel momento in cui l'equipe valuta la nuova ammissione.

1- precedenza a coloro che per assenze superiori ai 60 giorni, motivate da gravi problemi di salute, sono stati dimessi dal CDI

2- precedenza a coloro che già frequentano il CDI a tempo parziale;

3-precedenza a chi chiede 5 giorni per garantire continuità e minore disagio agli ospiti e al personale.

La scelta della persona da inserire dovrà necessariamente tenere conto della situazione clinica del richiedente e anche delle caratteristiche del gruppo già frequentante: dovrà quindi garantire la presenza di un gruppo di ospiti ancora in grado di relazionare positivamente fra di loro, un numero limitato di persone che richiede assistenza continua per disturbi comportamentali o che necessitano di assistenza in ogni attività quotidiana ( per es. che devono essere imboccati).

E' inoltre sempre possibile, prima di ogni inserimento, *valutare con il Servizio Sociale competente*, le priorità di accesso.

### **L'accesso e l'accoglienza**

A fronte dell'emergenza COVID-19 l'apertura del Centro è prevista con la sola frequenza delle persone già precedentemente iscritte. Trascorso questo primo periodo, in base alle disposizioni di ATS, valuteremo l'opportunità e la fattibilità di inserimento di nuovi utenti.

Le domande presentate sono valutate dalla Commissione di Accesso composta dal Medico del CDI e dalla Coordinatrice del CDI. A valutazione positiva, la Coordinatrice del CDI concorda la data dell'ingresso dell'ospite con i familiari tenuto conto delle reciproche esigenze e disponibilità.

Il Presidente della Fondazione "S. Antonio" quale Rappresentante Legale del CDI sottoscrive con la famiglia il Contratto di Accoglimento. In mancanza di posti disponibili presso il CDI la domanda viene inserita in Lista di Attesa. L'accoglienza in CDI prevede alcune fasi, suddivise in:

-il primo giorno: accoglienza da parte degli operatori del CDI, incontro con l'infermiere professionale . Visita agli spazi del CDI e presentazione degli altri ospiti e del personale. E' opportuno che nella prima giornata un parente di riferimento sia presente al CDI in modo da accompagnare l'anziano e condividere con il personale i primi accordi operativi. Stesura del PAI di ingresso provvisorio.

-la prima settimana: presenza della persona anziana in base alle sue esigenze personali e con la possibilità di prevedere momenti di compresenza dei parenti, aumento graduale della presenza della persona anziana in base alle eventuali difficoltà che possono manifestarsi.

-primo mese: stesura del primo PAI e condivisione con i familiari.

Come previsto dalla DGR3226 del 09.06.20 ogni famiglia, per poter accedere nuovamente al CDI deve firmare il Patto di corresponsabilità .

Inoltre ogni giorno le famiglie dovranno compilare e firmare l'AUTOCERTIFICAZIONE DELLO STATO DI SALUTE QUOTIDIANO

### **Dimissioni**

Lo stipulante ha facoltà di recedere dal presente contratto, in qualsiasi momento, inviando comunicazione per posta o a mano alla calcolato sui giorni di frequenza previsti.

In ogni caso lo stipulante è tenuto al pagamento delle rette fino all'effettivo abbandono della struttura da parte dell'ospite, che avverrà a cura e spese dello stipulante.

In caso di decesso e ricovero definitivo in R.S.A. non si applica il preavviso.

Il C.D.I. ha facoltà di recedere dal contratto:

- a) nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, nel caso l'ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria;
- b) per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'ospite in comunità;
- c) per sopravvenuto miglioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata la permanenza dell'ospite presso un C.D.I.;
- d) condotta incompatibile con la vita di comunità;
- e) gravi infrazioni alle regole del centro;
- f) gravi motivi di ordine sanitario;
- g) inadempienza del pagamento della retta;
- h) non idoneità dell'utente al rispetto delle regole imposte dalle delibere regionali e circolari ATS in merito ai comportamenti preventivi di diffusione di COVID-19.

Nel casi b, c, d e f, l'equipe del CDI può procedere alla dimissioni dell'anziano qualora intervengano situazioni in contrasto con i criteri di ammissione, vedi requisiti di ammissibilità (ex dgr n. 8494 del 22/02/2002), tali da comportare una variazione del giudizio iniziale (vedi colloquio e valutazione di pre-ingreso) o compromettere l'adeguata fruizione del servizio per l'interessato o per gli altri anziani che frequentano il C.D.I, sulla base di valutazione sanitaria, socio-assistenziale e relazionale.

In tal caso l'equipe deve segnalare al Servizio Sociale l'esigenza di trovare soluzioni alternative e avvisare l'anziano e/o il familiare di riferimento almeno 15 giorni prima delle dimissioni, salvo situazioni di grave pericolo per l'ospite o di forza maggiore, come ad esempio la necessità di sorveglianza continua nel rapporto uno a uno per comparsa o peggioramento dei disturbi comportamentali che rendono necessari l'allontanamento immediato. La comunicazione avverrà normalmente tramite colloquio con medico e coordinatrice, e solo in caso di necessità con raccomandata con ricevuta di ritorno.

In tutti i casi in cui si verifica il recesso del contratto, la dimissione dell'ospite dovrà avvenire in forma assistita e protetta. In questi casi la Fondazione si impegna ad adempiere ai propri obblighi normativamente sanciti e provvederà a fare pervenire al M.A.P. e per conoscenza all'utente e ai suoi familiari lettera di dimissioni con le indicazioni necessarie per garantire la continuità assistenziale. In tale ottica il medico del centro stilerà una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali e assistenziali, i programmi attuali, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati di eventuali indagini di laboratorio e strumentali, se eseguiti, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

In fine, le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia e i servizi territoriali in modo da sollecitare l'attivazione di eventuali servizi assistenziali a domicilio forniti dal territorio di appartenenza.

Ove lo stipulante o i familiari dell'ospite non provvedano, il C.D.I. darà informativa all'ATS/ASST di competenza territoriale e al Comune di residenza dell'ospite.

### Orari di apertura

Il Centro Diurno Integrato in un primo periodo dopo l'emergenza COVID funzionerà dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,00 .

I familiari sono invitati a presentarsi al piano terra almeno 10 minuti prima della chiusura del centro per chiudere la giornata con serenità, permettendo all'operatore di avere a disposizione il tempo necessario per accompagnare l'ospite al piano terra.

Se il DIPS ritenesse necessaria una chiusura straordinaria della struttura legata alla presenza dei soggetti sospetto COVID, questa dovrà avvenire in modo molto tempestivo (anche da un giorno all'altro); le famiglie verranno avvertite telefonicamente il prima possibile.

### Giornata tipo

8:00-9:00	ACCOGLIENZA OSPITI E COLAZIONE
9:00-11:00	ATTIVITA': GINNASTICA DI GRUPPO; GIOCHI COGNITIVI, LETTURA DEL GIORNALE, ASCOLTO DELLA MUSICA, CANTO, VISIONE DI VIDEO PROIEZIONI
11:00-12:00	PREPARAZIONE SALA PRANZO
12:00-13:00	PRANZO
13:00-14:30	RIPOSO
14:30-16:00	ATTIVITA': GINNASTICA DI GRUPPO, STIMOLAZIONE COGNITIVA, ROSARIO
15.00-15.50	ACCOMPAGNAMENTO ALL'USCITA

### Come lavoriamo

La Fondazione "S. Antonio" ha scelto di attuare una gestione partecipata del CDI; allo scopo ha individuato attraverso apposite gare di evidenza pubblica sin dal gennaio 2004 – la **GenerAzioni FA Società cooperativa sociale Onlus di Bergamo** quale gestore operativa e partner per lo sviluppo del servizio.

Si è scelto di offrire una presenza di personale superiore a quanto previsto dalla normativa vigente e di dare **rilievo ad una metodologia del lavoro di équipe** in modo che sia multidisciplinare la capacità di attenzione, osservazione e risposta ai ritmi, bisogni e desideri di ogni ospite e che l'ambiente di vita delle persone anziane presenti sia caratterizzato da elementi di domiciliarità.

I nostri punti di forza pertanto sono:

- il coinvolgimento ed il confronto con i familiari;
- la valorizzazione del lavoro di équipe;
- i piani di assistenza individualizzata, frutto delle periodiche riunioni d'équipe per la valutazione e la verifica dei piani in essere;
- l'attenzione alla formazione e all'aggiornamento del personale;
- la collaborazione e l'integrazione con i servizi del territorio, in particolare con il Servizio Sociale dei Comuni, i Medici di Assistenza Primaria, i servizi facenti capo all' ATS ed alle Aziende Ospedaliere.

Con l'emergenza Coronavirus, ATS chiede di garantire piccoli gruppi di ospiti e almeno tre operatori sempre compresenti: un operatore sarà sempre presente per ognuno dei due gruppi e un operatore, cosiddetto logistico, si occuperà di tutto quanto necessario per lo svolgimento della giornata. In particolare si occuperà dell'ingresso e dell'uscita degli ospiti dal Centro, reperimento e allestimento del materiale necessario per le attività, soddisfacimento dei bisogni quotidiani degli ospiti (uso del wc, abbigliamento, idratazione ecc..).

### **Gli spazi**

i servizi sono disposti tutti al primo piano: palestra per riabilitazione, la sala medica-infermieristica, ufficio coordinatrice, il locale per il bagno assistito, la sala pedicure-manicure e parrucchiera, l'ufficio amministrativo, gli spazi per i laboratori, la saletta tv, le zone per il riposo, le sale da pranzo e tutti i servizi igienici attrezzati.

Nel primo periodo di riapertura del CDI un gruppo di ospiti utilizzerà la palestra, la sala pianoforte e i bagni attigui, mentre l'altro gruppo utilizzerà la piazzetta e la sala pranzo con i bagni attigui così da evitare scambi e promiscuità di utenti.

### **L'équipe socio-sanitaria, assistenziale**

L'équipe è composta dal Coordinatore, Medico, Psicologa, Infermiere Professionale, Fisioterapista, Terapista occupazionale, Educatore, Operatori Socio-Sanitari e Ausiliarie Socio-Assistenziali ed è organizzata in modo da offrire risposte, assistenza e cura ai bisogni e ai desideri di ogni Ospite. In particolare:

- **COORDINATORE:** supervisiona tutte le attività del centro e intrattiene rapporti con le realtà del territorio (p.e.: Assistente sociale del comune di residenza dell'ospite), pianifica e gestisce il lavoro del personale;
- **MEDICO:** si occupa della sorveglianza sanitaria, della tenuta dei FASAS, delle visite mediche periodiche, della stesura dei protocolli, della stesura dei PAI con l'équipe sociosanitaria multidisciplinare e dei colloqui di pre-ingresso (non sostituisce il medico curante dell'ospite), eventuali colloqui di dimissione;

- **INFERMIERE PROFESSIONALE (I.P.):** si occupa della gestione e somministrazione delle terapie, delle medicazioni semplici e misurazioni parametri vitali, si occupa della dispensa del pranzo e controllo delle diete; segnalazioni ai familiari di eventuali variazioni cliniche;
- **OPERATORE SOCIO ASSISTENZIALE (OSS) e AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (ASA):** assistono la persona nei suoi bisogni primari e collaborano con l'infermiera nell'espletamento delle diverse indicazioni, si occupano del bagno assistito e dell'igiene personale più in generale;
- **EDUCATORE PROFESSIONALE (E.P.):** è il referente dell'area socio educativa che pone particolare attenzione all'aspetto relazionale, si occupa di organizzare in accordo con l'equipe le attività ludico ricreative proposte nel centro;
- **FISIOTERAPISTA (FKT):** è il tecnico della riabilitazione che si occupa dell'area riabilitativa, attua attività di ginnastica di gruppo e utilizza gli strumenti messi a disposizione nella palestra attrezzata e in tutta la struttura più in generale;
- **PSICOLOGO:** si occupa della facilitazione degli aspetti comunicativi intra ed extra equipe, come ad esempio colloqui di supporto con familiari.

### **La riconoscibilità:**

ogni operatore è riconoscibile sia per nome sia per ruolo tramite un badge con fotografia e dati annessi.

### **Il servizio di trasporto giornaliero:**

E' effettuato dai Volontari della Fondazione S. Antonio Onlus di Ranica (con precedenza per i residenti a Ranica) e da altre Associazioni e dai Comuni del territorio di provenienza dei fruitori.

### **I servizi di supporto:**

E' momentaneamente sospeso il servizio estetico di parrucchiera, mentre permane il servizio di segretariato sociale e dei colloqui di sostegno psicologico, anche se preferibilmente non in presenza ma on line.

### **Il Servizio dietetico e di ristorazione**

Il CDI si avvale della collaborazione di un servizio catering per la preparazione dei pasti, gli stessi vengono trasportati al Centro da mezzo e contenitori idonei. Il menù è scandito su base stagionale e mensile, prevede un primo, un secondo e due contorni oltre a frutta o yogurt con attenzione particolare alle diete eventualmente segnalate dal M.A.P. o dietologo personale.

E' sempre garantita una seconda scelta con menù in bianco e formaggio o prosciutto

L'orario di somministrazione del pasto è il seguente:

-piccola colazione alle ore 9.00;

-pranzo alle ore 12.00;

Nel primo periodo il pasto verrà fornito in monoporzioni sigillate.



## **Il costo della retta**

Al momento dell'ingresso in CDI, i soggetti obbligati sottoscrivono formale Contratto, la retta differenziata per residenti e non residenti viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione. La retta giornaliera per l'anno 2020 è di € 27,00 per i residenti e € 30,00 per chi risiede in altri Comuni, sarà versata in base alle giornate di presenza effettuate e comprende tutte le prestazioni erogate.

Quando le assenze dell'ospite superano i 7 giorni continuativi da calendario sono previste riduzioni del 50% per il periodo di assenza. Dal primo al settimo giorno di assenza la retta verrà decurtata del costo del solo pasto a condizione che l'assenza sia stata segnalata al centro diurno entro le ore 9 tramite telefonata al numero 035-512251.

Il posto viene mantenuto per un'assenza massima di 60 giorni. Gli ospiti dimessi per assenza superiore ai 60 giorni hanno la precedenza nella lista di attesa, se decidono di ripresentare domanda di accesso.

Eventuali variazioni dei giorni di frequenza devono essere comunicate almeno 15 giorni prima.

Il servizio di trasporto, con posti limitati, ha un costo aggiuntivo pari a:

- 10,00 Euro (più IVA 5 %) al mese fino a tre trasporti giornalieri (andata e/o ritorno) settimanali;
- 20,00 Euro (più IVA 5 %) al mese da quattro a sei trasporti giornalieri settimanali.

Il servizio è invece gratuito per i residenti di Ranica.

Il costo del trasporto può variare in caso di nuovi ingressi e dimissioni nel mese, nel seguente modo:

- Se il primo giorno di utilizzo del trasporto avviene entro il 15 del mese, si fattura tutto la mensile per intero;
- Se il primo giorno di utilizzo del trasporto avviene dopo il 15 del mese, si fattura il 50% della quota mensile;
- Se le dimissioni dal CDI avvengono entro il 15 del mese, si fattura il 50% della quota mensile;
- Se le dimissioni dal CDI avvengono dopo il 15 del mese, si fattura la quota mensile per intero.

A garanzia del corretto pagamento della retta, lo stipulante è tenuto a versare prima dell'ingresso una somma a titolo di cauzione fruttifera (a favore dell'utente) di importo pari ad una mensilità intera sulla frequenza programmata.

Il deposito sarà restituito allo stipulante, previa solvenza di tutte le spettanze, entro 90 giorni di calendario dalla data di cessazione della frequenza al C.D.I.

In caso di inadempienza del pagamento della retta oltre il secondo mese si prevedono le dimissioni d'ufficio, la comunicazione scritta di sollecito di pagamento deve avvenire almeno 15 giorni prima delle effettive dimissioni d'ufficio e attivare le dimissioni assistite con Comune di residenza.

Per le persone che – pur non frequentando il CDI -usufruiscono di altri servizi, la tariffazione verrà stabilita annualmente dal CdA dell'Ente.

*Ogni anno in tempo utile per consentire agli ospiti di provvedere alla dichiarazione dei redditi la Fondazione rilascia le certificazioni richieste a fini fiscali come da DGR 21/03/97 n. 26316.*

## **Accesso al CDI da parte di familiari e amici degli ospiti**

Gli operatori del CDI sono raggiungibili telefonicamente, al numero 035 512251, dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,00 tutti i giorni di apertura.

Per il primo periodo di riapertura del Centro non sarà possibile accedere al Centro per i familiari, parenti e amici, salvo eccezioni autorizzate dal medico della struttura.

## **Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e loro familiari**

Il CDI, consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, attiva il Sistema di valutazione annuale della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari oltre a una scheda di Segnalazione di eventuale disservizio o meriti (consegnati al momento dell'inserimento al CDI). Si impegna pertanto a rilevare sistematicamente (almeno annualmente) la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario. I dati raccolti vengono sintetizzati in una Comunicazione annua che viene affissa anche in bacheca del CDI.

Annualmente viene convocata una riunione con tutti i familiari al fine di valutare la soddisfazione del servizio. Per il 2020 valuteremo l'opportunità di svolgerla in base alle prescrizioni di ATS

Le informazioni raccolte indicano i percorsi di miglioramento della qualità da intraprendere per i quali il CDI si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti.

## **Tutela dell'utente**

*In caso di inadempienza del gestore il parente dell'ospite può presentare reclamo presso la struttura tramite la scheda lamentale /apprezzamenti consegnata unitamente alla carta dei servizi. La segnalazione verrà esaminata e si provvederà a dare risposta scritta entro 30 giorni.*

*Inoltre può rivolgersi direttamente all'Ufficio della coordinatrice Laura Nervi prendendo appuntamento al numero 035 512251.*

*I parenti degli ospiti possono sempre rivolgersi anche all'Ufficio relazioni con il pubblico(URP) della ASST di Bergamo Est al numero 035.3063768 oppure all'Ufficio Pubblica Tutela (UPT)dell'ATS di Bergamo numero verde 800.44.77.22.*

## **Regolamento di accesso alla documentazione**

E' possibile richiedere accesso agli atti ( l. 241/90 e s.m.i.), l'interessato dovrà fare una richiesta scritta e motivata a cui la Fondazione deve rispondere entro 30 giorno. Inoltre l'interessato si deve impegnare a corrispondere le eventuali spese derivanti dalla richiesta per le quali è previsto un corrispettivo pari a € 15,00 a pratica.

## **Segnaletica e riconoscimento**

Nella struttura gli spazi sono indicati mediante apposita segnaletica atta a favorire gli spostamenti degli ospiti e volta ad orientare il visitatore. Il personale è riconoscibile mediante cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi familiari, che riporta: fotografia dell'operatore; nome; professione, ente di appartenenza.

E' presente all'interno della struttura una cartellonistica informativa rispetto alle norme preventive e informative di COVID-19.

### **Le Associazioni di Volontariato**

Collaborano con il CDI volontari e volontarie sia singoli che iscritti alle Associazioni operanti nel territorio ( Gruppo di cammino e San Vincenzo).

I volontari infatti collaborano con gli operatori del CDI non come meri esecutori di attività pianificate ma con un ruolo attivo, contribuendo cioè in maniera propositiva alla organizzazione e realizzazione di attività attinenti alle proprie abilità e ai propri interessi personali in un'ottica di confronto, condivisione e rispetto reciproco.

La disponibilità a prestare la propria collaborazione viene presentata anche verbalmente alla coordinatrice del Centro Diurno che, in accordi con il Presidente, stabilirà tempi e modalità di coinvolgimento del volontario.

Il Coordinatore incontrerà mensilmente tutti i volontari impegnati nelle attività interne del Centro per una valutazione condivisa dell'attività svolta.

Per tutti i volontari che collaborano con il centro viene stipulata una polizza di responsabilità civile e di infortunio.

Nel primo periodo di riapertura del CDI i volontari ammessi saranno solamente il Volontario di Servizio Civile e la volontaria del progetto riabilitativo risocializzante.

### **Norme da Osservare**

Per una serena e tranquilla convivenza ogni ospite si impegna a:

- tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri;
- curare la pulizia personale e vestire decorosamente;
- rispettare l'orario di ingresso e di uscita concordato con il coordinatore del Centro, in osservanza delle peculiarità di ogni paziente;
- mantenere una distanza minima con gli altri utenti di 2 mt;
- tenere la mascherina per tutta la permanenza all'interno del CDI, nel caso in cui non sia possibile sarà aumentata la distanza interpersonale;
- sanificare spesso le mani con apposito gel presente in struttura.

Nel CDI, per divieto di legge oltre che per motivi di salute, è severamente VIETATO FUMARE in ogni ambiente del Centro.

Si segnala che la Direzione non risponde di preziosi, denaro o valori che non siano consegnati in deposito, è comunque vivamente sconsigliato introdurre al CDI valori di qualsiasi tipo.(artt. 1783-1786 del c.c.)

La terapia viene somministrata sempre ed esclusivamente dal personale su indicazioni del Medico.

In caso di malattia o indisposizione durante la giornata, i parenti, allertati dal personale, sono tenuti a raggiungere tempestivamente il Centro e riaccompagnare a casa l'ospite.

Se l'utente sviluppa febbre o sintomatologie suggestive per COVID-19 quali tosse, astenia, dolori muscolari, mal di testa, raffreddore, difficoltà respiratoria, mal di gola, congiuntivite, diarrea, vomito, aritmie, episodi sincopali, disturbi nella percezione di odori e gusti, deve essere temporaneamente isolato dagli altri. Contestualmente il personale avviserà i familiari per organizzare tempestivamente il rientro in sicurezza e il MMG per gli atti di competenza.

In casi di somministrazione di terapia antibiotica è necessario sospendere la frequenza del CDI per almeno 48 ore.

### Carta dei servizi dell'anziano

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. Regione Lombardia n. 7/7435 del 14/12/2001) che, in quanto fatta propria dalla Fondazione S. Antonio di Ranica, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi del C.D.I..

LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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 conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed 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.

## REFERENTI DEL CDI

**Fondazione “S. Antonio”** Presidente **Vergani Maurizio**, presente al CDI su appuntamento

**Cooperativa Sociale Generazioni FA** Coordinatore **a.s. Laura Nervi** **previo appuntamento telefonico al numero 035-512251** Medico **dr. Mario Cirelli** il Martedì

**Segreteria** Martedì e giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e Venerdì dalle 13.30 alle 17.00

Segue 'Foglio suggerimenti e lamentele' e 'Informazioni e accesso ai dati personali per gli utenti'.



CENTRO DIURNO INTEGRATO  
FONDAZIONE S.ANTONIO - ONLUS  
Via Gavazzeni 22 • 24020 Ranica (Bg)

Tel. 035/512251 • Fax 035/4123367  
C.F. 80027470162 • P.IVA 03129390161  
Email coordinatrice: cdiranica@cooperativagenerazioni.org  
Email segreteria: centrodiurnoranica@gmail.com

### FOGLIO SUGGERIMENTI E LAMENTELE

Pensiamo che il miglioramento dei servizi possa avvenire anche a partire dalle esigenze degli utenti. Le saremmo perciò grati se volesse farci conoscere le sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizi, valutazioni positive delle prestazioni ricevute. Per facilitarla abbiamo predisposto il seguente modulo che può essere recapitato alla coordinatrice del CDI.

Il presidente  
Maurizio Vergani

Il/La sottoscritt \_\_\_\_\_  
Famigliare dell'ospite \_\_\_\_\_  
Presenta quanto segue \_\_\_\_\_

---

Ranica, \_\_\_\_\_

Firma



CENTRO DIURNO INTEGRATO  
FONDAZIONE S. ANTONIO - ONLUS  
Via Gavazzeni 22 • 24020 Ranica (Bg)

Tel. e Fax. 035/512251  
C.F. 80027470162 • P.IVA 03129390161  
Email: [centrodiurnoranica@gmail.com](mailto:centrodiurnoranica@gmail.com)

## INFORMAZIONI E ACCESSO AI DATI PERSONALI PER GLI UTENTI Ai sensi degli Art. 13 e 14 Regolamento Europeo n. 679/2016

### TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati è la **FONDAZIONE S. ANTONIO**, con sede legale a Ranica in Via Gavazzeni 22 nella persona del Legale Rappresentante pro tempore Sig. **Maurizio Vergani** Il responsabile del trattamento dei dati, è **GenerAzioni FA Società cooperativa sociale Onlus**.

### TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali e sensibili a Voi riferiti, acquisiti direttamente, verbalmente o tramite terzi, saranno trattati dalla Fondazione S. Antonio per l'esecuzione del servizio di Centro Diurno Integrato, in particolar modo per la gestione dei progetti educativi ed assistenziali che la riguardano

### MODALITA' DI TRATTAMENTO

Specificatamente v'informiamo che:

a) I dati comuni e particolari sono trattati in relazione alle esigenze contrattuali e per l'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dalle stesse derivanti, nonché per consentire una più efficace gestione dei rapporti commerciali e di servizio. Le informazioni saranno trattate in forma scritta su supporto cartaceo e/o magnetico su apparati elettronici o telematici, con modalità prevalentemente automatizzata. Fermi restando gli obblighi di legge, i dati saranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche successivamente per fini gestionali.

In relazione al rapporto in essere, La fondazione potrà trattare dati che la legge definisce particolari, in quanto idonei a rilevare le condizioni di salute, e 'giudiziari'.

I dati personali e sensibili in nostro possesso, possono essere comunicati ad Enti che all'uopo possono effettuare operazioni di trattamento dei Suoi dati personali in particolare:

- La cooperativa sociale Generazioni FA, responsabile del trattamento, in quanto incaricata dalla Fondazione alla gestione del Centro Diurno Integrato

I suoi dati potranno essere anche comunicati a:

- Regione Lombardia
- ATS di Bergamo
- Agenzia delle Entrate
- Amministrazione del comune di residenza

Tali dati saranno conservati per un periodo di un anno dalla scadenza contrattuale.

b) Il conferimento dei dati stessi è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali. Pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte potrà determinare l'impossibilità della Fondazione a dar corso ai rapporti contrattuali medesimi.

c) Il mancato conferimento di tutti i dati che non siano riconducibili ad obblighi legali e contrattuali, sarà valutato di volta in volta e determinerà conseguenti decisioni in relazione all'importanza che tali informazioni rivestono.

### DIFFUSIONE

I dati personali da Lei messi a disposizione non saranno oggetto di diffusione senza previa autorizzazione.

### ESISTENZA DI PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI

informa gli interessati che non utilizza processi decisionali automatizzati.

## **TRASFERIMENTO DI DATI ALL'ESTERO**

La Fondazione non trasferisce dati in Paesi terzi.

## **DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

La Fondazione garantisce agli interessati l'esercizio dei seguenti diritti:

- diritto di accesso dell'interessato [art. 15 del Regolamento UE];
- diritto di rettifica [art. 16 del Regolamento UE];
- diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio") [art. 17 del Regolamento UE];
- diritto di limitazione di trattamento [art. 18 del Regolamento UE];
- diritto alla portabilità dei dati [art. 20 del Regolamento UE];
- diritto di opposizione [art. 21 del Regolamento UE].

Per ogni questione avente ad oggetto la protezione dei dati personali e/o l'esercizio dei diritti sopra elencati potrà scrivere a [centrodiurnoranica@gmail.com](mailto:centrodiurnoranica@gmail.com)

## **PERIODO DI CONSERVAZIONE**

I suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed alla cessazione dello stesso per il periodo necessario per ottemperare alle norme di legge.

### **Per presa visione**

Data.....

Firma.....