Data: Per Ricevuta: _____

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

Posti autorizzati 30 posti
Posti accreditati 30 posti
Posti a contratto 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.

È rivolto ad anziani che vivono a casa con compromissione del grado di 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 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: igiene personale, 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 famigliare per le quali l'assistenza risulta insufficiente o troppo onerosa.

Prestazioni erogate

Le prestazioni erogate comprendono:

- assistenza per la soddisfazione dei bisogni primari;
- ginnastica di gruppo;
- attività di mantenimento delle abilità;
- attività di animazione in piccolo e grande gruppo per evitare l'isolamento e sviluppare la concezione positiva della propria vita;
- fisioterapia individuale;
- igiene della persona parziale o totale;
- servizio mensa (pasto caldo alle ore 12.00 e merenda, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica, più idratazione nell'arco della giornata);
- somministrazione di terapie e medicazioni semplici;
- controllo medico periodico;
- trasporto da/a domicilio, con precedenza alle persone residenti a Ranica e Alzano Lombardo.

Dove siamo

Il Centro Diurno di Ranica si trova, in Via Gavazzeni, 22 a Ranica (BG) a 50 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 rotatoria 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 rotatoria 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 rotatoria 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 particolari, debitamente certificate)

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 del Coordinatore.

Criteri della lista di attesa

Precedenza a chi ha la residenza a Ranica e Alzano Lombardo (unico criterio che conferisce priorità alla domanda di inserimento). Tutti gli altri criteri sottoindicati 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 relazionarsi 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).

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

L'accesso e l'accoglienza

Le domande presentate sono valutate dalla Commissione di Accesso composta dal Medico del CDI e dal Coordinatore del CDI. A valutazione positiva, il Coordinatore 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 d' Attesa. L'accoglienza al CDI prevede alcune fasi:

-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. È 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.

Dimissioni

Lo stipulante ha facoltà di recedere dal contratto, in qualsiasi momento, inviando comunicazione per posta o a mano alla Fondazione Sant'Antonio, con un preavviso di 15 giorni, 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 inziale (vedi colloquio e valutazione di pre-ingresso) 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 coordinatore, 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, la 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.

Infine, 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.

Entro 30 giorni è richiesto alla famiglia di provvedere al ritiro di tutti gli effetti personali conservati presso il CDI.

Orari e giorni di apertura

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 e il sabato dalle 8,30 alle 16,25.
I familiari sono tenuti 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 sospetti 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
9.00 – 9.30	IDRATAZIONE CON BEVANDA CALDA O FREDDA IN BASE ALLA STAGIONE
9:30-11:30	ATTIVITA': GINNASTICA DI GRUPPO; GIOCHI COGNITIVI, LETTURA DEL GIORNALE, ASCOLTO DELLA MUSICA, CANTO, VISIONE DI VIDEO PROIEZIONI, PROPOSTE DI LABORATORI
11:30-12:00	PREPARAZIONE SALA PRANZO
12:00-13:00	PRANZO
13:00-14:30	RIPOSO
14:30-16:00	ATTIVITA': GINNASTICA DI GRUPPO, STIMOLAZIONE COGNITIVA, ROSARIO, CANTO, VISIONE DI VIDEO PROIEZIONI, PROPOSTE DI
16.00 – 16.30	MERENDA
16.30-17.50	ACCOMPAGNAMENTO ALL'USCITA, CON PROPOSTE DI ATTIVITA' MENO STRUTTURATE (LETTURA,

Chiusure straordinarie

Il CDI è aperto da lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 e il sabato dalle 8,30 alle 16,25 tutti i giorni dell'anno ad esclusione dei giorni festivi (1 e 6 gennaio, lunedì di Pasquetta, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 Agosto, 1° novembre, 8, 25 e 26 dicembre). Il CDI potrebbe comunicare altre chiusure con preavviso di 30 giorni o chiudere in modo straordinario qualora si verificassero eventi che ne compromettano la corretta e sicura fruibilità.
Alcuni esempi possono essere: rottura della caldaia, interruzione della corrente. Vista la totale imprevedibilità di tali episodi si chiarisce che la comunicazione alle famiglie non potrà che essere contingente, al momento della rilevazione del problema.

Come già capitato in passato in caso di rottura dell'ascensore sarà consentito l'accesso a tutti gli utenti che sono in grado di raggiungere il primo piano tramite la scala in totale sicurezza con tempi e modi opportuni.

In occasione delle chiusure straordinarie le rette degli ospiti che non possono frequentare saranno pari a zero.

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 – **GenerAzioni FA Società cooperativa sociale Onlus di Bergamo** quale gestore operativo 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.

Gli spazi

I servizi sono disposti tutti al primo piano: la palestra per riabilitazione, la sala medica-infermieristica, l'ufficio del coordinatore, 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.

L'équipe socio-sanitaria, assistenziale

L'équipe è composta da Responsabile, Coordinatore, Medico, Psicologa, Infermiere, Fisioterapisti, Educatori, 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:

- RESPONSABILE: intrattiene i rapporti istituzionali (Fondazione, Comune, ATS), si occupa di adempiere al debito informativo e collabora con il coordinatore per la supervisione delle attività del centro;
- 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) e con le famiglie, 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'equipe sociosanitaria multidisciplinare e dei colloqui di pre-ingresso (non sostituisce il medico curante dell'ospite), eventuali colloqui di dimissione, oltre ai colloqui con le famiglie che abbiano rilevanza sanitaria;
- INFERMIERE: 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; fa segnalazioni ai familiari di eventuali variazioni cliniche;
- OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI (OSS) e AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI (ASA): assistono la persona nei suoi bisogni primari e collaborano con l'infermiera nell'espletamento delle diverse indicazioni, si occupano dell'igiene personale in generale;
- EDUCATORE PROFESSIONALE (E.P.): è il referente dell'area socioeducativa 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 Alzano Lombardo) e da altre Associazioni e dai Comuni dei territori di provenienza dei fruitori.

Servizi integrativi:

- Parrucchiera
- Cura del Piede
- Colloqui di sostegno psicologico

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.

Per il menù tipo si veda menù allegato.

L'orario di somministrazione del pasto è il seguente:

- idratazione intorno alle ore 9.00;
- pranzo alle ore 12.00;
- merenda intorno alle ore 16.00

Attualmente il pasto viene fornito in monoporzioni sigillate.

Il costo della retta

Al momento dell'ingresso al 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 a partire dall'01.07.22 è di **€28,00** per i residenti nei Comuni di Ranica e Alzano (fino ad esaurimento posti convenzionati) e di **€31,00** per chi risiede in altri Comuni, sarà versata in base alle giornate di presenza effettuate e comprende tutte le prestazioni erogate. A partire dal 01.01.23 la retta sarà di **€ 29,00** per i residenti nel comune di Ranica e di **€32** per chi risiede in altri Comuni.

A richiesta viene erogata anche la "cura del piede" con tariffa pari a **€ 32,00.**

Quando le assenze dell'ospite superano i 15 giorni continuativi da calendario sono previste riduzioni del 50% per il periodo di assenza. Dal primo al quindicesimo 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 e Alzano Lombardo.

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 quota 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 17:45 dal lunedi al venerdi

dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 13 alle 16:00 il sabato.

È possibile lasciare un messaggio in segreteria nei restanti orari.

E' consentito l'accesso ai caregiver che chiedono di accedere al servizio per conoscere meglio le attività svolte all'interno, per vedere come partecipa il proprio caro a tali attività, come si comporta all'interno del servizio. Tali accessi potranno avere una durata massima di un'ora e si consiglia di programmarli anticipatamente con il Coordinatore per evitare sovraffollamento. All'ingresso verrà richiesto di autocertificare possesso del green pass rafforzato, TC inferiore a 37,5° e assenza di sintomi riconducibili a covid. In caso di primo accesso verrà anche richiesta la compilazione del patto di corresponsabilità. Viene richiesto il rispetto delle regole Covid e l'utilizzo della mascherina FFP2.

Orari dedicati: da lunedì a venerdì dalle 10 alle 11.30 e dalle 15 alle 16:00

Il sabato dalle 10 alle 11.30.

Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti, loro familiari e operatori

Il CDI, consapevoli 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.

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.

Annualmente viene inoltre rilevato il grado di soddisfazione degli operatori presenti nel servizio.

Tutela dell'utente

In caso di inadempienza del gestore il parente dell'ospite può presentare reclamo presso la struttura tramite la scheda lamentele /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 del coordinatore 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 giorni. Inoltre, l'interessato si deve impegnare a corrispondere le 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.

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 all' 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 al Coordinatore del Centro Diurno che, in accordo con il Presidente, stabilirà tempi e modalità di coinvolgimento del volontario.

Il Coordinatore incontrerà trimestralmente 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.

I volontari devono attenersi alle norme Covid vigenti.

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;

-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.

*Se l'ospite non fosse in possesso di green pass rafforzato verranno indicate delle misure di prevenzione più restrittive a tutela dell'ospite.

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

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 infermieristico 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 ANZIANIA 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 famigliari, 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 **Giovanni Birolini** Responsabile **Giulia Perego** Medico **dr Maurizio Gabanelli**

previo appuntamento telefonico al numero **035-512251** o mail all'indirizzo *cdiranica@cooperativagenerazioni.org*

Segreteria Martedì a giovedì dalle 8.30 alle 12 e venerdì dalle 13.30 alle 17

Allegati:

1. Foglio suggerimenti e lamentele
2. Informazioni e accesso ai dati personali per gli utenti
3. Sistema di valutazione e soddisfazione di anziani e famigliari
4. Menù tipo

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 al coordinatore 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

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].

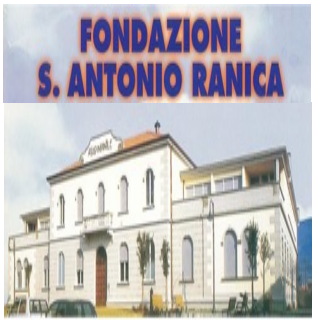
Per ogni questione avente ad oggetto la protezione dei dati personali e/o l'esercizio dei diritti sopra elencati potrà scrivere a centrodiurnoranica@gmail.com

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……

generazioni FAMIGLIE E ACCOGLIENZA	**CENTRO DIURNO INTEGRATO DI RANICA**	

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

DEGLI ANZIANI E DEI FAMIGLIARI

Il presente questionario può essere compilato dagli ospiti e/o dai loro famigliari interessati ad esprimere una personale valutazione sull'organizzazione dei servizi del CDI.

Le segnalazioni e le proposte raccolte attraverso i questionari aiuteranno la Fondazione S Antonio e la Cooperativa sociale GenerazioniFA ad individuare i punti critici dell'organizzazione ed adottare le misure necessarie per affrontarli.

Il compilatore del questionario è invitato ad esprimere le sue valutazioni barrando una delle cinque scelte che graduano la valutazione e scrivendo per esteso le sue eventuali considerazioni critiche nello spazio destinato alle osservazioni e proposte.

Grazie per la disponibilità e collaborazione

Il presidente della fondazione Il coordinatore della cooperativa

AREA ASSISTENZIALE

1 Ritiene che il servizio, nonostante la sospensione dei bagni/doccia, di cura e igiene rivolto alla persona del suo congiunto sia:

ottima buona sufficiente insufficiente pessima

AREA SANITARIA

2 Ritiene che le prestazioni infermieristiche effettuate siano:

ottima buona sufficiente insufficiente pessima

AREA RIABILITATIVA

3 Nonostante la sospensione della terapia individuale, per quasi tutto l'anno, ritiene che il servizio di riabilitazione funzionale svolta dal Fisioterapista sia:

ottima buona sufficiente insufficiente pessima

AREA EDUCATIVA

4 Ritiene che il coinvolgimento e lo stimolo da parte degli educatori nelle attività condotte, pur nel rispetto delle limitazioni imposte dalla pandemia, sia:

ottima buona sufficiente insufficiente pessima

AREA DEL COORDINAMENTO

5 Quando ha contattato telefonicamente o via mail il CDI, ha ottenuto risposte soddisfacenti ed esaustive. In che misura?

ottima buona sufficiente insufficiente pessima

AREA ALBERGHIERA

6 Ritiene che la qualità, quantità e varietà del servizio pasti sia:

ottima buona sufficiente insufficiente pessima

AREA RELAZIONALE

7 Ritiene che complessivamente la cortesia del personale del CDI sia:

ottima buona sufficiente insufficiente pessima

AREA VOLONTARIATO

8 Ritiene che il servizio di accompagnamento con il pulmino offerto dai volontari sia

Ottima buona sufficiente insufficiente pessima non ne usufruisco

EVENTUALI OSSERVAZIONI E PROPOSTE

……
……
……
……
……
……
……

……

……

……

……

……

Data

MENU' TIPO SETTIMANALE

LUN	Minestra di miglio e verdura
	Scaloppa di tacchino al latte
	Purè di patate e zucca
MAR	Pasta al ragù
	Polpettine di pollo al curry
	Erbette saltate
MER	Gnocchi di carote viola con salsa allo zola
	Vitellone brasato
	Broccoli saltati al grana
GIO	Risotto alla Napoli
	Pesce ai ferri
	Peperonata al basilico
VEN	Crema di finocchi con crostini
	Tortino funghi e patate
	Fagiolini lessi
SAB	Pasta speck e zucca
	Scaloppa di tacchino al vino bianco
	Spinaci al vapore

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

Sono inoltre presenti diete speciali per esigenze specifiche (diabete, celiachia, intolleranze, allergie,…).