



COMUNE DI OSPIALETTO

Via Monsignor G. Rizzi, 24 – 25035 Ospiateletto (BS)



FONDAZIONE SERLINI ONLUS  
R.S.A. E CENTRO MULTISERVIZI ANZIANI  
Via Monte Grappa, 101 – 25035 Ospiateletto (BS)



CENTRO DIURNO INTEGRATO  
DON MARIO PASINI

# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO DIURNO INTEGRATO

### DON MARIO PASINI

Tel. 0305780920 fax 0306841211  
C.F.-P.I 00796430171  
e-mail [comune.ospiateletto@legalmail.it](mailto:comune.ospiateletto@legalmail.it)  
[servizi.sociali@comune.ospiateletto.it](mailto:servizi.sociali@comune.ospiateletto.it)

[www.comune.ospiateletto.bs.it](http://www.comune.ospiateletto.bs.it)

Tel. Amministrazione 030643366 - Fax 0306846315  
C.F. 80019030172 – P.IVA 01738780178  
e-mail [rsaserlini@pec.it](mailto:rsaserlini@pec.it)  
[segreteria@rsaserlini.it](mailto:segreteria@rsaserlini.it)

[www.rsaserlini.it](http://www.rsaserlini.it)

Alcune informazioni e modalità operative indicate nella presente Carta sono da ritenersi momentaneamente modificate alla luce di quanto obbligatoriamente previsto in regolamenti, protocolli, procedure, ecc., adottate da Fondazione Serlini nel post emergenza Covid 19 – fase di transizione

## **INDICE**

### **1. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

- Ambito di applicazione e Obiettivi del CDI
- Destinatari

### **2.ARTICOLAZIONE E ORDINAMENTO DEL CDI**

- Funzionamento
- Modalità di accesso
- Visita guidata
- Modalità di accoglienza
- Dimissioni
- Lista di attesa
- Piano assistenza individuale (pai)
- Lavoro per progetti individualizzati
- Customer satisfaction
- Formazione del Personale
- Sistemi informativi
- Attuazione D. Lgs. n. 81/2008

### **3.STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

- Referente tecnico comunale e Servizio di coordinamento
- Servizio di assistenza-ausiliaria socio sanitaria (ASS/OSS)
- Servizio infermieristico
- Servizio riabilitativo
- Servizio medico
- Servizio socio-animativo

### **4.SERVIZI OFFERTI**

- Costi relativi all'anno

### **5.NOTIZIE UTILI PER FAMILIARI E OPERATORI**

- Accesso alla struttura
- Giornali
- Il Volontariato
- Professione di culto
- Visite agli ospiti
- Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali
- Tutela dell'utente in caso di inadempienza
- Denaro e oggetti di valore
- Segnalazione e reclami
- Codice etico

- Contratto d'ingresso
- Modalità di rilascio della dichiarazione ex DGR 21/03/97 n. 26316
- Modalità per l'accesso e il rilascio della documentazione amministrativa e sanitaria

#### **6. PROGRAMMA DI UNA GIORNATA AL CDI**

#### **7. CARTA DEI DIRITTI**

#### **8. ANALISI E SUGGERIMENTI AL SERVIZIO**

## 1. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi disciplina le modalità di funzionamento del Centro Diurno Integrato per Anziani, in conformità alla D.G.R. Lombardia 22.03.2002 n. 8494 (e ss. mm. ii.), che disciplina i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati. Il CDI "Don Mario Pasini" è un'unità di offerta socio-sanitaria classificata come Centro Diurno Integrato, autorizzato al funzionamento ed accreditato per n. 25 posti, che opera in regime diurno e si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. L'ente gestore è il Comune di Ospitaletto che ha affidato tramite bando di gara pubblico la gestione tecnico operativa del servizio CDI "Don Mario Pasini" alla FONDAZIONE SERLINI ONLUS R.S.A. E CENTRO MULTISERVIZI ANZIANI, (di seguito per brevità denominata Fondazione), con sede ad Ospitaletto (BS) in via Monte Grappa n. 101, C.F. 80019030172, P.IVA 01738780178, iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche della Regione Lombardia con numero d'ordine 1950 dall'1.3.2004 ed iscritta alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Brescia al numero REA BS-455466 dal 15.3.2004.

### OBIETTIVI DEL C.D.I.

1. Accogliere e prendersi cura dell'anziano durante il giorno, affinché i familiari sappiano che anche in loro assenza nulla verrà trascurato per i bisogni del proprio congiunto;
2. ritardare il più a lungo possibile il ricovero di soggetti anziani non autosufficienti, garantendo loro forme di sostegno non attivabili a domicilio
3. sostenere adeguatamente le famiglie nella gestione di anziani non autosufficienti, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione
4. offrire in regime di ricovero diurno prestazioni socio-assistenziali, riabilitative e sanitarie
5. integrare la rete dei servizi di assistenza domiciliare, potenziando la capacità di evitare il ricovero di soggetti con bisogni assistenziali anche rilevanti
6. garantire alle famiglie un sostegno reale e momenti di tutela e sollievo.

Per il raggiungimento degli obiettivi si definiscono le seguenti strategie operative:

1. Strutturazione di attività e percorsi individualizzati e collettivi orientati a mantenere e/o sviluppare abilità personali in rapporto alla autonomia ed alle competenze sociali;
2. Mantenimento della persona nel proprio contesto di vita e prevenzione del processo di istituzionalizzazione con il sostegno ai nuclei familiari e/o residenziali;
3. Attivazione di percorsi di socializzazione con il territorio locale al fine di migliorare l'integrazione e l'utilizzo dei servizi e delle strutture offerte dal contesto sociale;
4. Promozione di incontro tra generazioni finalizzate a ristabilire un prezioso legame intergenerazionale che contribuisce a ridare un senso alla vita dell'anziano;
5. Promozione dell'integrazione fra servizi pubblici e privati al fine di garantire una reale strutturazione di rete di servizi alla persona, secondo il principio di sussidiarietà;
6. Sensibilizzazione del territorio alle problematiche di emarginazione delle fasce deboli della popolazione attraverso una costante azione di rimozione delle cause che provocano disagio;
7. Lavoro in rete con altre strutture diurne per anziani e sostegno a gruppi di auto-aiuto per familiari con anziani malati a carico.

### DESTINATARI

Le persone ammesse al servizio persone di norma sono:

- persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, ma senza gravi disturbi comportamentali con un'età superiore ai 65 anni;

- persone sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;

Non sono ammissibili persone autosufficienti, che già fruiscano di servizi residenziali socio-sanitari, persone con elevate esigenze clinico-assistenziali, persone con problematiche psichiatriche attive e/o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, persone in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

Per ogni utente del centro viene predisposto un fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS) compilato all'ingresso che conterrà le seguenti informazioni:

## 2. ARTICOLAZIONE E ORDINAMENTO DEL CDI

### FUNZIONAMENTO

Il CDI è aperto per 9 ore giornaliere in una fascia oraria compresa tra le ore 8,30 e le ore 17,30 per 5 giorni alla settimana da lunedì a venerdì per tutto l'anno, festività escluse.

Gli ospiti possono richiedere anche un numero diverso di accessi settimanali, in relazione alle loro necessità ed in base alle disponibilità del CDI, e con le seguenti opzioni:

- tempo pieno/part-time con pranzo
- part-time mattino
- part-time pomeriggio

Sono garantiti il servizio di trasporto da e per il centro (per gli ospiti full time), i pasti (colazione, pranzo e merenda), il servizio medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico e di animazione, nel rispetto degli standard gestionali previsti dalla Regione Lombardia.

### ACCESSO

La modalità d'accesso è definita in collaborazione dal Comune di Ospitaletto, quale ente gestore e la Fondazione Serlini. La Fondazione Serlini fissa un colloquio conoscitivo preliminare con il Responsabile Medico del CDI, o in sua assenza, con altro medico suo sostituto, per una prima verifica, a seguito di manifestazione di interesse verbale all'ingresso ed al fine di evitare l'inserimento in lista di attesa di persone non in possesso dei requisiti previsti per la permanenza nel CDI, il personale amministrativo.

Il candidato ritenuto idoneo viene invitato ad ufficializzare la domanda, mentre quello non idoneo viene indirizzato a servizi maggiormente adeguati.

La domanda di accesso deve essere presentata dall'ospite e/o dal Referente (Tutore/Amministratore di Sostegno/Curatore e/o Parente/Terzo) in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la segreteria della Fondazione, scaricabile anche dal sito internet [www.rsaserlini.it](http://www.rsaserlini.it), e deve essere corredata dalla documentazione dettagliata nel modulo stesso.

Nel momento in cui si rende disponibile il posto al CDI, il personale amministrativo contatta il candidato e/o il Referente e procede all'espletamento di tutte le pratiche burocratiche propedeutiche all'ingresso nel CDI; raccoglie la firma dell'ospite quando capace e del Referente sul contratto di ingresso e sugli altri documenti previsti.

L'ingresso in struttura avviene indicativamente tra le 9 e le 10 del giorno concordato; l'accoglienza è affidata all'equipe multidisciplinare, di norma composta dal Responsabile Medico, dall'Infermiera Coordinatrice Referente (o in sua vece dall'Infermiere in turno) e, quando possibile, dall'Animatrice, dalla Fisioterapista e da un operatore ASA.

In tale circostanza deve essere consegnata al Responsabile Medico la scheda terapia aggiornata sottoscritta dal medico di medicina generale o dal medico della struttura che ha in cura l'anziano.

Per ogni ospite viene attivato un fascicolo socio assistenziale e sanitario informatizzato (FaSAs Cartella Socio Sanitaria CBA), che viene costantemente aggiornato dalle varie figure professionali, con le informazioni medico-sanitarie, fisioterapiche, assistenziali, sociali e relazionali relative all'ospite; parte integrante del FaSAs sono il PI (progetto individuale) ed il PAI (piano di assistenza individuale), nei quali viene data evidenza della progettazione, della pianificazione e dell'attuazione degli interventi rivolti all'ospite.

### **VISITA GUIDATA**

Chiunque sia interessato ad acquisire informazioni circa il funzionamento e le modalità di accesso viene accolto dall'infermiere del CDI che lo accompagna in visita guidata all'interno dei locali illustrando come vengono utilizzati gli spazi e le varie attività strutturate nel corso della giornata. Lo stesso provvede anche a consegnare all'interessato la documentazione necessaria per l'eventuale ingresso dell'ospite.

### **MODALITA' DI ACCOGLIENZA**

Al momento dell'ingresso, il personale del CDI accompagna l'ospite alla visita del Centro e presenta gli operatori coinvolti nell'assistenza, che sono facilmente riconoscibili dalla divisa e dal tesserino riportante foto, generalità e qualifica professionale.

Per favorire un sereno inserimento si affianca all'ospite un'ausiliaria-tutor che si farà particolarmente carico di rispondere ai suoi disagi e ai suoi bisogni iniziali, limitando così la difficoltà di comprendere la nuova realtà. Sulla base della scheda sanitaria di presentazione, della scheda di valutazione sociale e di quanto riscontrato all'esame obiettivo del direttore sanitario, l'equipe decide un primo piano individuale di lavoro (P.I-P.A.I.).

Nel primo mese di accoglienza, sarà verificata la compatibilità tra il servizio e le caratteristiche sociali e sanitarie dell'ospite. Al momento dell'inserimento verrà consegnata copia della "Carta dei Servizi" con firma per ricevuta.

### **DIMISSIONI DELL'OSPITE DAL C.D.I.**

La dimissione avviene per:

- volontà delle parti di recedere dal presente atto; per tale motivazione è necessario un preavviso scritto di almeno 10 (dieci) giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utenza);
- incompatibilità dell'ospite con la permanenza in struttura.

Nel caso l'ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria, nel termine di 15 giorni dalla data di ammissione, la Fondazione ha facoltà di dimetterlo.

In ogni momento, su indicazione del Responsabile Medico, può essere attivata la procedura di dimissione dell'ospite.

L'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma integrata ed assistita dal Comune o dall'ATS/ASST di riferimento.

### **LISTA DI ATTESA**

La lista d'attesa per il CDI è gestita direttamente dalla Fondazione in collaborazione con il Comune di Ospitaletto, quale ente gestore.

La domanda viene sottoposta ad ulteriore valutazione da parte del Responsabile Medico o di altro medico del CDI, per la verifica dell'idoneità del soggetto e la compatibilità con la struttura e le sue risorse.

In sede di valutazione, oltre agli aspetti fisio-patologici, vengono considerati gli aspetti cognitivo-comportamentali del candidato.

I candidati ritenuti idonei vengono inseriti in apposita lista d'attesa, dando la precedenza ai residenti in Ospitaletto e secondo l'ordine di priorità conseguente alla valutazione multidimensionale interna, effettuata dal Responsabile Medico e/o dal Medico del CDI, dal Responsabile del CDI e dal Referente del CDI.

I Servizi Sociali del Comune di Ospitaletto possono presentare specifica richiesta di inserimento prioritario di persone residenti che si trovano in particolari situazioni di fragilità, aventi comunque le caratteristiche previste per l'accesso al CDI, sempre compatibilmente con le giornate libere in struttura.

La domanda ha validità 12 mesi a decorrere dalla data di presentazione; può essere rinnovata nei 15 giorni precedenti la data di scadenza per ulteriori 12 mesi, con contestuale consegna di valutazione medica aggiornata.

In caso di rifiuto del ricovero per tre volte consecutive, la domanda viene cancellata dalla lista d'attesa. Per essere reinseriti è necessario presentare nuovamente la domanda completa della modulistica.

E' Presente un fascicolo sanitario e sociale per ogni ospite, compilato all'ingresso e aggiornato almeno ogni due mesi e comunque ogni qual volta vi sia un cambiamento significativo della condizione bio-psicosociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile o necessaria alla corretta compilazione della scheda di osservazione intermedia della assistenza (S.OS.I.A.).

#### **PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)**

E' elaborato per ogni ospite del CDI un piano di assistenza individualizzato (PAI) condiviso dall'equipe, che prevede la pianificazione delle attività terapeutiche, assistenziali e riabilitative per ogni ospite, comprensive del piano delle attività animative e occupazionali.

#### **LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni". Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

#### **CUSTOMER SATISFACTION**

Ogni anno verrà richiesto ad ogni utente/parente di compilare il questionario di soddisfazione sulla qualità percepita da ospiti e famigliari(allegato). Il questionario richiederà di dare una valutazione sui vari servizi presenti nel CDI. La divulgazione avverrà mediante affissione in bacheca, sul siti internet della fondazione.

#### **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Tutto il personale del Centro Diurno Integrato è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. L'Ente gestore organizza corsi di formazione e aggiornamento per il personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti

individualizzati. Viene prevista la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni e a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata mediante somministrazione di appositi questionari. Gli ospiti e i familiari partecipano a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione, la cui elaborazione permette di indirizzare le scelte formative degli operatori.

### **SISTEMI INFORMATIVI**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori nei locali del CDI: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari direzionali.

### **ATTUAZIONE D.Lgs. n. 81/2008**

Il Centro ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. In attuazione della legge 123/07 il personale è dotato di apposito tesserino di riconoscimento recante il nominativo e la mansione svolta

### **3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Tutto il personale è in possesso di titolo di studio idoneo allo svolgimento della propria mansione ed ognuno è dotato di cartellino di riconoscimento riportante cognome, nome, mansione e fotografia.

Gli operatori preposti al Centro Diurno Integrato, ciascuno in relazione alle proprie competenze, svolgono un lavoro d'equipe condiviso, dove le informazioni e gli interventi si sforzano di essere patrimonio di comune conoscenza e comuni obiettivi.

L'assistenza è garantita dalla stretta collaborazione di un'équipe curante interdisciplinare composta da:

- Responsabile Ufficio Servizi Sociali del Comune
- Responsabile (Direttore Generale)
- Responsabile Medico
- Referente (Infermiera Coordinatrice)
- Infermieri
- Fisioterapista
- Educatrice
- Ausiliari socio-assistenziali (ASA)

nel rispetto degli standard stabiliti dalla DGR 8494 del 22.3.2002.

### **RESPONSABILE UFFICIO SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE**

Il Responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali garantisce lo scambio informativo e le corrette prassi tra il Comune, quale ente gestore e La Fondazione Serlini, quale ente operativo tecnico. Il Comune, quale ente titolare dell'accreditamento, sovrintende il servizio di coordinamento e raccorda tutti i processi tecnico - gestionali ed amministrativi.

## **SERVIZIO DI COORDINAMENTO**

Il Comune, quale ente titolare dell'accreditamento, sovrintende il servizio di coordinamento e mediante il referente del servizio (gestito dalla Fondazione Serlini), raccoglie le problematiche e i bisogni degli ospiti, evidenziati anche dagli operatori socio-sanitari o ausiliari socio-assistenziali e provvede a segnalarli in base alla tipologia (famiglia, equipe di lavoro ecc.). Mantiene regolarmente i contatti con le famiglie, con i Servizi sociali territoriali, comunica agli operatori dei servizi amministrativi variazione circa la frequenza e la presenza degli ospiti, concorda e/o informa la Direzione Sanitaria del Servizio circa i progetti e le linee operative seguite, verifica le consegne assistenziali, prende atto delle indicazioni mediche e infermieristiche e controlla che tutti gli operatori dell'equipe ne siano debitamente a conoscenza.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA-AUSILIARIA SOCIO SANITARIA (ASA/OSS)**

Il ruolo dell'operatore socio-assistenziale/socio-sanitario si declina non solo attraverso l'aiuto all'ospite nell'espletamento dei bisogni quotidiani, con funzione di supervisione, vigilanza e controllo, ma soprattutto si traduce in capacità relazionali, di ascolto e di attenzioni, con disponibilità all'interazione attiva e alla gestione del tempo libero dell'anziano con attività d'iniziativa autonoma (lettura del giornale, giochi, passeggiate in giardino, canti, balli, giorno della bellezza ecc.) o progettuali condivise (laboratori a progetto con l'educatore o il fisioterapista).

L'operatore riceve ed esegue le indicazioni del Responsabile Medico e dell'Infermiere per quanto attiene le problematiche sanitario-igieniche e alimentari.

## **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Svolto da operatori professionali, quello dell'infermiere si pone come ruolo di tramite principale tra i bisogni assistenziali dell'ospite e le evidenze sanitarie. Comprende i procedimenti più propriamente assistenziali, quali la preparazione e somministrazione delle terapie prescritte dal medico di base (MMG), la rilevazione periodica dei parametri vitali, l'intervento in caso di malori e/o problematiche di evidente natura sanitaria ed effettua gli eventuali prelievi per esami diagnostici.

## **SERVIZIO RIABILITATIVO**

Il servizio mira a contrastare il decadimento generale considerando le capacità residue dell'ospite. Le attività vengono svolte lungo tutto l'arco della settimana sia in gruppo che singolarmente, sulla base delle prescrizioni mediche specialistiche e secondo quanto stabilito dal piano specialistico di ciascun ospite.

## **SERVIZIO MEDICO**

Favorisce la prevenzione, la diagnosi, la terapia e la riabilitazione dell'ospite anziano affetto il più delle volte da polipatologie a decorso cronico, deficit cognitivi e neurologici con rilevanti risvolti sociali, relazionali e comportamentali.

L'attività preventiva occupa ancora nell'anziano uno spazio di rilievo essendo rivolta alla profilassi dell'influenza, al monitoraggio del diabete mellito, degli abusi alimentari, della denutrizione e della disidratazione, alle prevenzioni dei decubiti, dell'osteoporosi o della conservazione di un'adeguata attività mentale e relazionale.

L'attività diagnostica e terapeutica si articola sulla visita medica all'ingresso e periodica, sulla valutazione funzionale, l'aggiornamento della cartella clinica. Le eventuali visite specialistiche, gli esami ematochimici e strumentali, così come i vari interventi diagnostici e i provvedimenti terapeutici che si rendessero necessari durante l'ospitalità vengono presi in accordo col medico di base, cui l'ospite è e rimane in carico.

## SERVIZIO SOCIO-ANIMATIVO

Responsabile dei progetti è l'educatrice del centro. Il servizio mira a valorizzare la persona in quanto tale ancor prima di scoprire capacità residue e abilità. Pertanto la storia personale passata e presente sono fondamentali punti di partenza per un'adeguata accoglienza e una serena permanenza futura al centro. L'educatore provvede alla compilazione e all'aggiornamento della scheda "cartella servizio animazione" in collaborazione con l'ospite (se è possibile) e con la famiglia.

### 4. SERVIZI OFFERTI

All'interno di una struttura nuova ed accogliente, il Centro Diurno Integrato eroga servizi a carattere socio-assistenziale e sanitario, svolti da personale qualificato. Di seguito si elencano i servizi compresi nella retta di degenza:

- **servizi alla persona:** supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba, dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona);
- **servizi sanitari e riabilitativi:** assessment geriatrico e valutazione periodica, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali e di gruppo), controlli dei parametri biologici ; assistenza medica, in collaborazione con il medico di medicina generale, al quale compete la totale gestione clinico sanitaria, compresa la prescrizione di esami ematochimici, indagini diagnostiche, farmaci, parafarmaci e piani terapeutici a carico del SSN (es. presidi per incontinenti, per diabetici, ecc.). Si precisa, infatti, che l'ospite in regime di CDI, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme di legge, mantiene il proprio medico di medicina generale.
- **servizi di animazione e di socializzazione:** interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture etc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita;
- **servizi di sostegno al contesto familiare:** interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare a cui essa appartiene.
- **Ristorazione:** dal 2021 i pasti del CDI sono preparati dalla cucina interna della Fondazione (allegato menù invernale 4 settimane a rotazione);
- **Trasporto** Il servizio di trasporto da e verso il domicilio dell'ospite è escluso dall'importo della retta. Il Comune di Ospitaletto effettua il trasporto degli ospiti residenti nel limite dei posti disponibili sugli automezzi comunali; per l'attivazione di tale servizio, i residenti in Ospitaletto devono rivolgersi all'ufficio Servizi Sociali.  
I residenti che non trovano posto sui mezzi comunali e i non residenti possono chiedere il trasporto alla Fondazione; per ciascuna singola tratta è previsto un corrispettivo in relazione alla distanza chilometrica, definito dalla Fondazione.

### COSTI RELATIVI ALL'ANNO

#### ALLEGATO PIANO COSTO RETTE.

Per gli addebiti delle rette nelle giornate di assenza, si fa riferimento a quanto stabilito dal Comune di Ospitaletto con propria deliberazione, come di seguito riportato:

- Le assenze programmate ad inizio mese (entro il 10 del mese di riferimento) godono della riduzione della retta in franchigia del 50%;
- Le assenze che intercorrono durante il mese senza preavviso non sono rimborsabili;
- Dopo il 15° giorno di assenza da calendario è applicabile in ogni caso la franchigia del 50%;

- La retta di mantenimento posto è pari alla franchigia giornaliera ed è fruibile per un massimo di due mesi.

## **5. NOTIZIE UTILI PER FAMILIARI E VISITATORI**

### **ACCESSO ALLA STRUTTURA**

La struttura è ubicata in via Monte Grappa 103.

E' raggiungibile: in macchina per strade provinciali o tramite autostrada A4 Milano-Venezia;

mediante mezzi pubblici: stazione portici LSO25 Brescia via dei mille, 33/35 (lotto sud) USCITA Ospitaletto-Valentino. La stazione di Ospitaletto-Travagliato è situata nel tratto comune delle linee Milano - Venezia e Lecco – Brescia; trasporto pubblico extraurbano della società S.I.A..

### **GIORNALI**

Per chi lo desidera, sono a disposizione degli ospiti giornali e riviste.

### **IL VOLONTARIATO**

La legge n. 1/86 della Regione Lombardia definisce VOLONTARIO il “servizio reso dai cittadini in modo continuativo, senza fini di lucro, attraverso prestazioni personali, volontarie e gratuite, individualmente o in gruppo, nell'ambito delle strutture pubbliche o private di assistenza o in proprio”.

L'apporto del Volontariato è fondamentale, e va incentivato al massimo grado: esso va promosso e valorizzato come elemento costitutivo del Cdi, e potrà essere il ‘valore aggiunto’, specie per gli educatori professionali, per esempio nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno del Centro Diurno, o durante la bella stagione all'esterno con l'organizzazione di gite.

### **PROFESSIONE DEL CULTO**

I sacerdoti della parrocchia assicurano l'assistenza e le funzioni di culto.

### **LE VISITE DEGLI OSPITI**

Per le visite agli ospiti la struttura è sempre aperta, compatibilmente con le necessità di servizio e degli ospiti. E' opportuno, infatti, che le visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti stessi; pertanto l'orario consigliato per le visite è il seguente:

- il mattino dalle 9,00 alle 11,00
- il pomeriggio dalle 15,00 alle 16,00

Le uscite/assenze temporanee (pranzi, passeggiate, ecc.) devono sempre essere comunicate al personale del CDI, che provvede a far firmare l'apposito modulo.

Gli ospiti assistiti da tutore o da amministratore di sostegno necessitano anche dell'assenso di questi ultimi per poter uscire dalla struttura.

### **TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, come previsto dal D.Lgs. 196/2003 e modifiche introdotte dal D.Lgs. 101 del 10 agosto 2018 e dal Regolamento Europeo 679/2016.

La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti; su tali dati, la Fondazione compie una serie di trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali.

I dati personali potranno essere trasmessi ad altri soggetti esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. E' inoltre possibile che siano trasmessi ad altri soggetti anche se non sia previsto da disposizioni di legge. In ogni caso il trattamento dei dati è regolamentato da contratti di nomina a Responsabile del Trattamento come previsto dal Regolamento Europeo 679/2016.

La Fondazione garantisce inoltre agli interessati il rispetto degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento Europeo che prevedono il diritto di accesso ai dati personali detenuti, il diritto di rettifica, il diritto all'oblio (quando il trattamento non è obbligatorio per disposizioni di legge), il diritto alla limitazione del trattamento, il diritto alla portabilità, il diritto di opposizione e il diritto di opposizione al processo decisionale automatizzato.

Titolare del trattamento è la Fondazione Serlini Onlus – R.S.A. e Centro Multiservizi Anziani e Responsabile della protezione dei dati è il sig. Pasotti Ivan ([dpo@ivanpasotti.it](mailto:dpo@ivanpasotti.it)).

### **TUTELA DELL'UTENTE IN CASO DI INADEMPIENZA**

In caso di inadempienza del Gestore il parente dell'ospite o l'utente stesso può presentare reclamo presso la struttura tramite la scheda lamentele/apprezzamenti consegnata unitamente alla carta dei servizi.

Inoltre può rivolgersi direttamente all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Brescia aperto dal lunedì al venerdì negli orari 9,00/12,00-14,00/16,00 ove riceverà assistenza gratuita ai sensi della DGR 23/12/2009 n. 8/10884.

### **DENARO E OGGETTI DI VALORE**

La Direzione sconsiglia vivamente di portare con sé oggetti personali di valore e preziosi, fermo restando che alla materia si applicano le disposizioni di cui agli art. 1783-1786 del c.c..

### **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

E' possibile sottoporre lamentele sui servizi erogati ai propri congiunti, con apposito modulo allegato, depositandolo nella casetta postale ubicata al Piano Terra adiacente l'ingresso reception, inviandolo a mezzo posta ordinaria o a mezzo mail: [segreteria@rsaserlini.it](mailto:segreteria@rsaserlini.it). L'utente/famigliare avrà risposta entro 10 gg.

### **CODICE ETICO**

La Fondazione ha adottato un Codice Etico che norma i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.

### **CONTRATTO D' INGRESSO**

Il Comune in accordo con la Fondazione Serlini sovrintende il processo relativo al contratto d'ingresso. La Fondazione fa sottoscrivere all'utente inserito al servizio il "contratto d' ingresso" ove sono esplicitati gli obblighi delle parti. Si segnala sin d'ora che in caso l'utente non potesse far fronte al pagamento della retta mensile per mancanza di risorse economiche dovrà sin da subito rivolgersi ai servizi sociali del comune di appartenenza prima dell'ingresso in CDI.

### **MODALITÀ DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE EX DGR 21/03/97 N. 26316**

La Fondazione si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte

dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. La certificazione viene intestata all'ospite.

### **MODALITA' PER L'ACCESSO E IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SANITARIA**

Accesso atti amministrativi ai sensi Legge n. 241/1990. L'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza.

Sono "interessati", tutti i soggetti assistiti, i loro congiunti, compresi i portatori di interessi pubblici o privati, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso. La domanda di accesso agli atti va richiesta c/o gli uffici amministrativi della fondazione su apposito modulo e la richiesta sarà evasa entro 5 giorni lavorativi, senza costi aggiuntivi.

#### **Accesso documentazione sanitaria ai sensi D.Lgs. n. 196/2003**

Le richieste di accesso agli atti sanitari possono essere richieste direttamente dalla persona interessata, dal curatore o dall'amministratore di sostegno in possesso di poteri. Eventuali richieste di presa visione o di rilascio di copia della documentazione sanitaria da parte di soggetti diversi dall'interessato possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta è giustificata dalla documentata necessità:

a) di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria ai sensi dell'articolo 26, comma 4, lettera c), di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile;

b) di tutelare, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quella dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.

La domanda di accesso agli atti sanitari va richiesta c/o gli uffici amministrativi della fondazione su apposito modulo e sarà evasa entro 5 giorni lavorativi, senza costi aggiuntivi.

### **6. PROGRAMMA DI UNA GIORNATA AL CENTRO**

La giornata dell'ospite alterna periodi di impegno sanitario-riabilitativo, assistenziale, sociale e ludico a periodi di riposo.

L'alimentazione è particolarmente curata, per assicurare all'anziano i nutrienti e le calorie necessarie, mantenendo una certa varietà degli alimenti e considerando i limiti delle esigenze dietetiche, i gusti particolari legati alle tradizioni culinarie della persona.

Le prevalenti attività giornaliere sono:

|       |  |
|-------|--|
| 8,30  | ACCOGLIENZA DELL'OSPITE  |
| 8,40  | COLAZIONE E MOMENTO DI SOCIALIZZAZIONE   |
| 9,00  | ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E/O FISIOTERAPIA SECONDO IL PROGRAMMA INDIVIDUALIZZATO PRESTABILITO |
| 12,00 | PRANZO   |
| 12,45 | ACCOMPAGNAMENTO OSPITI PER IL RIPOSO POMERIDIANO   |

|       |   |
|-------|---|
| 13,45 | LEVATA  |
| 14,00 | ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E/O FISIOTERAPIA SECONDO IL PROGRAMMA PRESTABILITO |
| 16,00 | MERENDA E IDRATAZIONE   |
| 17.00 | RIENTRO AL DOMICILIO  |
| 17.30 | CHIUSURA DEL CENTRO DIURNO  |

Il programma giornaliero è indicativo ed è soggetto a variazioni e adattamenti a cura del responsabile del CDI.

## 7. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale e sociale di una popolazione, ma anche perché costituiscono sempre più una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sulla 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. Il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, favorendo la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La Direzione Generale Interventi Sociali dalla Regione Lombardia, stabilisce che la persona ha il diritto:

- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della persona in difficoltà;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. La società e le Istituzioni hanno il dovere:
  - di accudire ed assistere 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 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, qualsiasi forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;

- di operare affinché, 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 persona anziana al centro di diritti e 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 conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettare, 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. 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. La persona ha il dovere:
- di essere a conoscenza che l'eventuale accoglimento definitivo è subordinato ad un periodo di osservazione della durata di un mese durante il quale verrà verificata la compatibilità dell'ospite con la struttura. In caso negativo, l'Ente ha la facoltà di dimettere l'ospite;
- di impegnarsi ad accompagnare l'ospite presso la residenza sanitaria, in caso di accettazione della presente domanda, dotandolo degli effetti personali contrassegnati con nome e cognome, meglio specificati nel prospetto informativo; il corredo dovrà essere integrato di volta in volta su richiesta della struttura;
- di impegnarsi altresì sistematicamente alla pulizia e al riordino dei capi di vestiario che non sono esplicitamente richiesti nel corredo iniziale;
- di accettare incondizionatamente qualsiasi spostamento di reparto e di letto motivato dall'Ente;
- di prendere conoscenza del regolamento concernente le rette;
- di versare la retta stabilita, in mensilità anticipate entro il giorno 10 del mese di riferimento, l'Amministrazione dell'Ente è autorizzata ad applicare interessi moratori calcolati al tasso legale;

- di provvedere personalmente, o a mezzo dei propri incaricati, a riprendere in consegna l'ospite in ogni caso di fine del rapporto instaurato con l'Ente. Sia nel caso di dimissione volontaria che disposta ai sensi del contratto.

## 8. ANALISI E SUGGERIMENTI AL SERVIZIO

I processi attuati dalla Fondazione Serlini coinvolgono due tipologie di clienti: i committenti e gli utenti a cui il servizio è rivolto; entrambi sono di pari importanza.

La rilevazione della soddisfazione dei clienti-utenti del servizio può avvenire in due modi:

- indirettamente: sulla base dei reclami derivanti dall'utente;
- direttamente: basandosi sui risultati del **"Questionario per la rilevazione della qualità percepita dagli Ospiti del CDI"** e del **"Questionario per la rilevazione della qualità percepita dai familiari/persone di riferimento" degli Ospiti del CDI.**

Si procede, inoltre, alla somministrazione del **"Questionario per la rilevazione della qualità percepita dal personale"**.

Attraverso la raccolta delle informazioni rilevate indirettamente con la somministrazione dei Questionari è possibile monitorare il livello di soddisfacimento dei requisiti impliciti ed espliciti dei clienti.

Le analisi della soddisfazione del cliente sono registrate e conservate. Sulla base dei dati raccolti si prendono opportune decisioni in merito.

Le attività di misurazione e monitoraggio, quali la somministrazione dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente, consentono di ottenere elementi in entrata validi per l'analisi dei dati. I questionari vengono somministrati con cadenza annuale e i risultati vengono esposti nella bacheca posta all'ingresso della struttura.

### ALLEGATI:

- menù tipo;
- questionario per la rilevazione della qualità percepita dagli Ospiti del CDI;
- questionario per la rilevazione della qualità percepita dai familiari/persone di riferimento;
- scheda per reclami, suggerimenti e segnalazioni;
- prezzario dei Servizi alla Persona.

Ospitaletto, 24.04.2023

Il Referente Comunale

Il Dirigente dell'Area Servizi al cittadino

Dott.ssa Caterina Albanese



Il Rappresentante Legale

Il Sindaco

Arch. Giovanni Battista Sarnico