

CARTA DEI SERVIZI

Servizio CDI
(Centro Diurno Integrato)

Edizione marzo 2023



Il Centro Diurno si affaccia sulla bella piazza Mutti

Vicolo Volto, 16 – 46040 Guidizzolo (MN)
P.IVA – 01334910203 – Cod. Fisc. – 81000190207
Centralino 0376 819120

E-mail: info@fondazionerizzini.com
E-mail PEC: fondazionecontessarizzini@pec.dvmservice.it

www.fondazionerizzini.it

Indice	Pagina
❖ Premessa	3
❖ Contenuti e obiettivi	3
❖ Cenni storici	4
❖ Principi fondamentali	4
❖ Carta dei Diritti della persona anziana	7
❖ Informazioni di carattere generale	9
❖ Struttura architettonica e caratteristiche funzionali	10
❖ Obiettivi del servizio	11
❖ Prestazioni offerte	11
❖ Giornata tipo	12
❖ Figure professionali	14
❖ Standard minimo di personale	15
❖ Le modalità di accesso al C.D.I.	16
❖ Retta	16
❖ Accoglienza	16
❖ Prestazioni extra retta	16
❖ Requisiti e programmi di miglioramento	17
❖ Forme di tutela	18
❖ Amministrazione di Sostegno (A.d.S.)	18
❖ Organismo di Vigilanza	18
❖ Risk management	18
❖ Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti	19
❖ Modulo per suggerimenti e reclami	20
❖ Questionario di valutazione Ospiti e Familiari	21
❖ Come effettuare una donazione	24

Premessa

La Carta dei Servizi riveste un fondamentale ruolo per garantire ad ogni cittadino che i servizi erogati dall'ente accreditato siano rispettosi di quei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi necessari per essere definiti di "buona qualità".

Per questo motivo, la Carta dei Servizi deve permettere ad ogni soggetto interessato, sia esso un ospite, un parente, un volontario, un operatore stesso, di conoscere le regole di funzionamento, lo stato attuale dei servizi e gli impegni di miglioramento, le forme della partecipazione e della tutela, così da poter diventare protagonista consapevole del complesso processo di miglioramento.

Tale processo, detto di accreditamento, viene regolamentato dalla Regione, che lo gestisce tramite appositi uffici delle ATS.

La sola Carta dei Servizi non è del resto sufficiente a garantire sia i cittadini che gli Enti di controllo, della reale applicazione dei suoi contenuti: occorre un "Sistema Qualità" operante in ogni servizio, la cui attività sia verificabile ed aperta al contributo di ogni soggetto avente interesse al buon funzionamento dell'Ente.

La stessa presenza dei requisiti minimi (nazionali) ed ulteriori (regionali) lascia intendere non tanto il raggiungimento, una volta per sempre, di alcuni standard di servizio, bensì la presenza, costante, di strumenti ed organismi in grado di garantire in maniera continuativa una tensione, soprattutto culturale, verso la valutazione continua ed il miglioramento della qualità.

Contenuti ed obiettivi di questa Carta dei Servizi

Questa edizione della Carta dei Servizi relativa al CENTRO DIURNO INTEGRATO, che integra la Carta dei Servizi della RSA, intende testimoniare concretamente l'applicazione dei requisiti di legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un "sistema qualità" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio ad una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.





Cenni Storici

Il Centro Diurno Integrato è stato realizzato con risorse derivanti in parte da un contributo regionale F.R.I.S.L. per iniziative a sostegno del mondo degli anziani, e per un'altra parte da finanziamenti con aziende di credito. I lavori sono iniziati nel luglio 2001 e terminati nell'aprile 2003. Dopo le necessarie autorizzazioni, è stato inaugurato il 15 luglio 2003.

Principi Fondamentali

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, e specificatamente:

"EGUAGLIANZA"

A tutti gli utenti del servizio sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso al servizio al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni, commisurata alle diverse esigenze delle persone.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

"IMPARZIALITÀ"

Il Centro Diurno Integrato assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

"DIRITTO DI SCELTA"

La rete dei servizi, mediante l'UVG, nel rispetto della legislazione vigente, assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

Le modalità concrete di accesso sono illustrate nello specifico paragrafo di questa Carta dei Servizi.



"CONTINUITA'"

Il Centro Diurno Integrato assicura servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. Attualmente il servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

La Direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalle medesime figure di tutor, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

" QUALITA' DELLA VITA"

Il Centro Diurno Integrato si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, stimolando e potenziando le autonomie funzionali residue, siano esse fisiche che psico-sociali.

Per il raggiungimento di questo obiettivo il servizio si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

"PARTECIPAZIONE"

Alla persona anziana ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

L'Ente, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

"SUSSIDIARIETÀ' E COOPERAZIONE"

L'Ente si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal Piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano,

integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente.

"EFFICIENZA ED EFFICACIA"

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'utente e promuoverne il benessere.

L'Ente si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.





CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(introdotta dalla Regione Lombardia con D.G.R. 14.12.2001 N. 7/7435)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sancita per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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	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 sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i 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" o di "deriderle", senza per questo venire 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 personale di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia	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.



Informazioni di carattere generale

INDIRIZZO	Piazza F. Mutti, 1/A – 46040 GUIDIZZOLO (MN)
TEL. e Fax	0376/819120
POSTA ELETTRONICA	info@fondazionerizzini.com
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Direttore Amministrativo <u>Dr.ssa BARACCA MONICA</u> riceve - preferibilmente su appuntamento - telefonando al n. 0376/819120
RESPONSABILE SANITARIO	Direttore Sanitario <u>Dr. STOCCHERO GIULIANO</u> riceve per appuntamento al n. 0376/819120 nei giorni di mercoledì e venerdì direzionesanitaria@fondazionerizzini.com
UFFICIO INFORMAZIONI	aperto dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30 – il pomeriggio previo appuntamento - Tel. 0376/819120
VISITE GUIDATE	Previo appuntamento al n. 0376/819120, è possibile visitare il C.D.I. Le visite possono svolgersi al di fuori degli orari relativi ai pasti e al riposo pomeridiano.
ORARIO VISITE	Sono ammesse le visite di parenti e conoscenti durante la permanenza.
N. POSTI	20 posti autorizzati ed accreditati per anziani non autosufficienti totali e/o parziali
TRASPORTO	Avviene con mezzi propri oppure con trasporto organizzato da Associazioni di volontariato e/o Comune di Guidizzolo, con costo a carico della famiglia
PARCHEGGI	Liberi in spazi limitrofi esterni alla struttura
SPAZI ESTERNI	Terrazza e giardini protetti All'esterno della struttura giardino protetto

Obiettivi del servizio

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia e al suo contesto solidale;
- Garantire alle famiglie o al contesto solidale, sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

Prestazioni offerte

- SERVIZI ALLA PERSONA: supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona);
- SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI: assesment 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), controllo dei parametri biologici;
- SERVIZI DI ANIMAZIONE E DI SOCIALIZZAZIONE: interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.) 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 O SOLIDALE: interventi di informazione ed educazione per favorire al domicilio l'utilizzo 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 o solidale a cui essa appartiene.
- CERTIFICAZIONE FISCALE: verrà rilasciata certificazione delle spese sanitarie in tempo utile alla predisposizione della denuncia dei redditi annuale.
- RILASCIO DOCUMENTAZIONE: la Direzione è disponibile al rilascio di documentazione amministrativa o sanitaria, a pagamento, nei tempi e modi utili per le necessità del familiare. In base alla richiesta scritta e motivata dal familiare di riferimento, sarà rilasciata la documentazione entro un tempo massimo di 30 gg.

Giornata tipo

Il C.D.I. apre alle ore 8.30 con l'**accoglienza degli utenti** da parte del personale ausiliario e di animazione.

Principalmente al mattino, vengono svolte le seguenti **attività**:

- igiene e cura della persona,
- ginnastica di gruppo,
- socializzazione e lettura del giornale,
- attività grafica,
- cucito ed attività manuali,
- controllo medico - infermieristico.

Alle ore 11.30 si aiutano gli utenti nella loro preparazione per il **momento del pasto** che sarà somministrato alle ore 12.00. Quindi, viene somministrata la terapia da parte dell'infermiere.

Esempio di MENU' PRIMAVERILE

1[^] settimana

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Risotto agli asparagi	Pennette al pesto	Risi e bisi in brodo	Pasta al Ragù	Pasta al pomodoro
Riso in bianco	Pasta in bianco		Pasta in bianco	Pasta in bianco
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Scaloppine ai capperi	Arrosto con olive	Cotoletta di pesce	Pollo arrosto	Polpette di tonno
Pollo lesso	Pollo e carne lessati	Pollo e carne lessati	Pollo lesso	Pollo e carne lessati
Carote alla parmigiana	Zucchine trifolate	Patate arrosto	Piselli in umido	Melanzane trifolate
Verdura fresca Purè di patate				
Frutta fresca	Frutta fresca	Macedonia	Frutta fresca	Frutta fresca

Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, **momento riservato al riposo** per coloro che lo richiedono oppure attività alternative quali:

- fisioterapia,
- ginnastica individuale
- progetti individuali o a piccoli gruppi

Dalle ore 14.30 alle 15.00 circa si provvede all'alzata degli utenti che si sono coricati e aiuto nell'igiene personale.

Alle ore 15.30 viene distribuita la **merenda** e successivamente si prosegue con l'**attività di animazione** già programmata. Alle ore 16.00 somministrazione della terapia.

Dalle 16.30 alle 17.00 è prevista l'uscita degli ospiti.

Il Centro Diurno è aperto tutti i giorni dell'anno esclusi sabato, domenica e giorni festivi.



Figure professionali

Le figure professionali operanti all'interno del Centro Diurno Integrato sono suddivise in diversi settori di competenza e precisamente:

Direttore e Responsabile del Servizio

Il Centro Diurno Integrato, essendo un servizio annesso alla R.S.A., è diretto dal medesimo Responsabile amministrativo.

Nell'attuale organizzazione del servizio operano figure professionali appartenenti all'area sanitaria, sociale, all'area amministrativa ed ai servizi generali.

Tutto il personale impiegato nel servizio presta anche orario all'interno della Residenza ed è riconoscibile dal cartellino personale di riconoscimento.

Gli operatori dell'**Area sanitaria** sono:

- ✓ **Il Direttore sanitario**, responsabile della gestione sanitaria della struttura,
- ✓ **Il Medico** del CDI presta servizio per n. 6 ore settimanali in regime di libera professione.
- ✓ **L'Infermiere** presente con vari operatori presta servizio sia nella residenza che nel CDI. Specificatamente, l'infermiere presso il CDI effettua n. 12 ore settimanali.
- ✓ **Il Fisioterapista** è operativo con una figura a regime libero professionale per n. dodici ore settimanali.

Gli operatori dell'**Area socioassistenziale** sono:

- ✓ **L'ASA/OSS** è l'operatore che eroga assistenza integrata per le soddisfazioni dei bisogni primari dell'ospite (igiene, alimentazione, socializzazione, deambulazione, riposo). Il servizio è presente dalle 8.30 alle 17.00. Il n° degli operatori è di 3 dipendenti con contratto Uneba a 38 h. settimanali di cui 1 per sostituzione ferie, malattie, permessi.
- ✓ **L'Educatore** presta servizio per minimo 9 ore settimanali.

Gli operatori dell'**Area amministrativa** sono:

- Il personale degli uffici, che si occupa di pratiche economico-amministrative e rapporti con altri enti (es: Aziende sanitarie, Assistenti sociali, famigliari, ecc...)

I **Servizi Generali** sono:

- Manutenzione
- Ristorazione

Entrambi sono gestiti in appalto come per la RSA.

Tutti gli operatori sono riconoscibili dai cartellini di riconoscimento portati con la divisa.

Standard minimo di personale

Dal punto di vista gestionale, la DGR IV/871 del 23/12/87 ha stabilito lo standard che determina la quantità di minuti assistenziali che ciascun operatore deve dedicare agli utenti del servizio.

Dalla tabella sottoesposta, si evincono gli standard minimi previsti dalla Regione Lombardia in base al numero degli utenti ospitati:

Figura professionale	Standard settimanali per 10 utenti		Standard settimanali per 20 utenti	
Responsabile	1		1	
Medico	1	6 h.	1	6 h.
Terapista della Riabilitazione	1	5,6 h.	1	11,3 h.
Infermiere	1	5,6 h.	1	11,3 h.
Educatore	1	4,6 h.	1	9,3 h.
A.s.a./O.s.s.	2	28 h.	2	56 h.



Modalità di accesso al C.D.I.

Gli anziani non autosufficienti totali e/o parziali che hanno intenzione di usufruire del servizio possono presentare la domanda direttamente presso gli uffici della Fondazione, tramite l'ufficio dell'ASL – Assistente Sociale oppure direttamente tramite i moduli di ammissione scaricati dal sito www.ats-valpadana.it o www.fondazionerizzini.com

La struttura richiede al momento della domanda la compilazione dei seguenti documenti:

- Domanda di ingresso, completa di Scheda sanitaria compilata dal Medico di Base
- Fotocopia Carta Identità e Codice Fiscale
- Fotocopia Tessera Sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- Fotocopia Verbale Accertamento invalidità/Accompagnamento
- Documenti sanitari, in accordo con il Responsabile Sanitario

Retta

La retta in vigore è di euro 27,00 al giorno. È prevista inoltre una cauzione di euro 200,00.

Il pagamento della retta mensile deve avvenire, di norma, entro il giorno 15 del mese di competenza.

In caso di dimissioni volontarie, è previsto un preavviso di almeno tre gg. di apertura del CDI.

Accoglienza

In caso di disponibilità del posto, il richiedente viene avvisato dall'Ufficio Ospiti per le opportune informazioni e le procedure di accoglienza.

Una volta confermata l'accettazione in via telefonica, viene richiesto un colloquio presso l'Ente per:

- sbrigare la parte amministrativa relativa all'ingresso, alla firma del contratto e al pagamento della retta, stabilendo di comune accordo la data di inizio;
- compilare la scheda pre-ammissiva legata ai bisogni primari dell'ospite con il personale sanitario.

Prestazioni extra-retta

- farmaci, medicazioni, addensanti, pannoloni, parrucchiera/barbiere,
- gite ed uscite organizzate e relative consumazioni (caffè, gelato, ecc.)
- rinnovo abbigliamento ed effetti personali
- trasporto

Requisiti e programmi di miglioramento

In base alla normativa sull'accreditamento, ogni struttura deve possedere una serie di requisiti strutturali, strumentali ed organizzativi, sia di tipo nazionale (detti requisiti minimi, ex DPR 14/1/97) che regionale.

Dal punto di vista strutturale, ci si riferisce, oltre alle normative sulla sicurezza, controllo produzione alimentare e sulla prevenzione incendi valide per ogni Ente, ai regolamenti di igiene comunali, ai requisiti minimi nazionali, ed alle norme regionali contenute nel Piano Socio-Assistenziale 1988/90, all. 2, ai requisiti ulteriori definiti dalla D.GR. del 14/12/2001, ed al DPCM 21/5/2001 n°308.

Dal punto di vista gestionale, la D.G.R. 22.03.2002 N. 7/8494 determina la quantità di minuti assistenziali che ciascun operatore dedica agli utenti.

La Fondazione ha in programma i seguenti **interventi per migliorare la frequenza al Centro Diurno:**

- pubblicizzazione del servizio al fine di coinvolgere il territorio per una corretta conoscenza e comprensione delle attività svolte dal CDI;
- condivisione dei percorsi di accompagnamento con i servizi territoriali, assistenti sociali di Comuni e ATS;
- formazione ed accompagnamento dei care-givers famigliari;
- acquisto di un mezzo di trasporto idoneo per il servizio di andata e ritorno da casa al CDI degli utenti.





Forme di tutela

Presso la Fondazione Rizzini è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.
- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati

Amministrazione di sostegno

Per una tutela dei soggetti più fragili, in ossequio alle recenti normative della Regione Lombardia, è obbligo per i gestori delle RSA segnalare per iscritto all'ATS - Ufficio Protezione Giuridica - e ai parenti i casi ritenuti bisognosi di tutela legale.

Organismo di vigilanza ex 231/2001

Le attività della Fondazione devono uniformarsi ai principi fissati nel Codice Etico e nell'esecuzione rispettare modelli organizzativi approvati. Tale documentazione è disponibile per la consultazione in bacheca e sul sito internet. Comportamenti che si ritenessero in violazione dovranno essere segnalati all'Organismo di Vigilanza, composto da tre membri esterni alla Fondazione.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate direttamente, nella cassetta per le segnalazioni o tramite gli Uffici Amministrativi.

Risk management

Dal 2013 la Fondazione Contessa Rizzini, in ottemperanza alla normativa regionale vigente, ha iniziato un percorso di approccio al *risk management*, inteso come disciplina che consenta, attraverso strumenti e metodi, di trattare in modo strutturato il problema della prevenzione e della gestione dei rischi aziendali partendo dall'individuazione degli eventi che possono causare conseguenze negative e/o pericolose e facendo nascere e/o aumentare la cultura del rischio.

Al riguardo, è istituito un gruppo di lavoro dedicato che se ne occupa.

Tutto il personale è stato formato in merito e il gruppo di lavoro è a disposizione per accogliere tutte le segnalazioni in merito a problematiche di qualsiasi natura riscontrate che possono causare conseguenze negative e/o pericolose.



Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax o consegnati agli uffici.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.



MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

(da ritagliare e consegnare agli Uffici o inserire nell'apposito contenitore)

Dati del segnalante

Cognome _____ Nome _____

Indirizzo _____ Tel. _____

Rapporto con l'organizzazione

- Utente
- Familiare
- Volontario
- Altro _____

Dati relativi alla segnalazione

Data/e _____

Ora _____

Descrizione del/i fatto/i

Eventuali persone al corrente del fatto/i fatto/i

Osservazioni:

(da compilare a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Data

Operatore che ha raccolto la segnalazione

Questionario per la valutazione da parte di Ospiti del CDI e Familiari della qualità dell'assistenza

Si invitano gli Ospiti e i Familiari a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime.
Grazie per la preziosa collaborazione.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: Si suggerisce la compilazione da parte dell'**OSPITE** e del **FAMIGLIARE**, apponendo una crocetta sulla risposta nella casella di competenza.

Accoglienza e informazioni

1 - Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura in relazione alle informazioni ricevute (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale)?

Ospite	Ottima	Buona	Discreta	Sufficiente	Scarsa
Famigliare	Ottima	Buona	Discreta	Sufficiente	Scarsa

Servizi alberghieri

2- Come valuta il grado di igiene degli ambienti? Gli orari delle varie attività?

Ospite	Ottima	Buona	Discreta	Sufficiente	Scarsa
Famigliare	Ottima	Buona	Discreta	Sufficiente	Scarsa

3- Come giudica la qualità del vitto?

Ospite	Ottima	Buona	Discreta	Sufficiente	Scarsa
Famigliare	Ottima	Buona	Discreta	Sufficiente	Scarsa

4 - Come considera il servizio di manutenzione generale?

Ospite	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scarso
Famigliare	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scarso

Assistenza sociosanitaria

5 – In quale misura il ricovero e le cure ricevute hanno migliorato le condizioni di salute? E la Sua "voglia di guarire"?

Ospite	Ottima	Buona	Discreta	Sufficiente	Scarsa
Famigliare	Ottima	Buona	Discreta	Sufficiente	Scarsa

6 - Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita?

Ospite	<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Discreto</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarso</i>
Famigliare	<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Discreto</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarso</i>

Professionalità di alcune figure

7 - Come valuta il comportamento delle seguenti figure professionali per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

Medici

Ospite	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>
Famigliare	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>

Infermieri

Ospite	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>
Famigliare	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>

Fisioterapisti

Ospite	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>
Famigliare	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>

Personale di Assistenza (ASA/OSS)

Ospite	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>
Famigliare	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>

Animatori/Educatori

Ospite	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>
Famigliare	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>

Personale Amministrativo

Ospite	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>
Famigliare	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreta</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>

Privacy

8 - Come giudica il rispetto della privacy?

Ospite	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scarso
Famigliare	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scarso

9- Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sociosanitario circa il suo stato di salute?

Ospite	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scarso
Famigliare	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scarso

Clima di reparto

10 - Com'è, secondo Lei, il "clima" del reparto?

Ospite	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scarso
Famigliare	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scarso

IN GENERALE, RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE, PUO' RITENERSI SODDISFATTO/A DEI SERVIZI OFFERTI ATTUALMENTE DAL CENTRO DIURNO?

- Sì
- No, perché.....
.....

QUALE SERVIZIO SECONDO LEI POTREBBE ESSERE MIGLIORATO?

.....

RITIENE CHE SAREBBE UTILE INSERIRE ALTRI SERVIZI PER FAVORIRE LA FREQUENZA AL CENTRO DIURNO? SE SÌ, QUALI? (è possibile più di una risposta)

- Servizio di trasporto a domicilio da parte della Fondazione, con proprio pulmino
- Soggiorno climatico (in base alle condizioni cliniche)
- Ampliamento dell'orario e del numero dei giorni
- Fisioterapia individuale oltre a quella garantita

Altro.....

COME EFFETTUARE UNA DONAZIONE A FAVORE DELLA FONDAZIONE

Puoi effettuare una donazione alla Fondazione tramite denaro contante (entro i limiti previsti per legge), assegno bancario o bonifico bancario:

Cod. IBAN IT65Z0103057680000010038184 intestato a Fondazione “Contessa Rizzini Onlus” presso MPS di Guidizzolo.

Esistono particolari benefici fiscali per chi effettua donazioni (cosiddette “erogazioni liberali”), tramite assegno o bonifico bancario, alla Fondazione, in quanto l’Ente è riconosciuto quale ONLUS (in applicazione dell’articolo 104 D. Lgs. 117/17). È possibile scegliere se dedurre o detrarre l’importo delle donazioni fatte.

Per le persone fisiche:

– l’erogazione è detraibile dall’imposta lorda ai fini IRPEF per un importo pari al 30% dell’ammontare stesso, fino ad un valore massimo di euro 30.000,00 (art. 83 c. 1 del Codice Terzo Settore);

– l’erogazione è deducibile dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l’eccedenza può essere computata in aumento dell’importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 c. 2 del Codice Terzo Settore).

Per le imprese:

– l’erogazione è deducibile dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l’eccedenza può essere computata in aumento dell’importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 c. 2 del Codice Terzo Settore).



Inserisci il codice fiscale della Fondazione

81000190207

nella dichiarazione dei redditi.

Grazie!