

# CARTA DEI SERVIZI

## Servizio CDI

(Centro Diurno Integrato)

Edizione agosto 2024



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](mailto:info@fondazionerizzini.com)

E-mail PEC: [fondazionecontessarizzini@pec.dvmservice.it](mailto:fondazionecontessarizzini@pec.dvmservice.it)

[www.fondazionerizzini.it](http://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 di personale .....                                 | 15     |
| ❖ Le modalità di accesso al C.D.I. ....                       | 15     |
| ❖ Retta .....   | 16     |
| ❖ Accoglienza .....   | 16     |
| ❖ Prestazioni extra retta .....                               | 16     |
| ❖ Programmi di miglioramento .....                            | 16     |
| ❖ Servizio di Trasporto con pulmino .....                     | 17     |
| ❖ Forme di tutela .....                                       | 17     |
| ❖ Amministrazione di Sostegno (A.d.S.) .....                  | 18     |
| ❖ Organismo di Vigilanza .....                                | 18     |
| ❖ Risk management .....                                       | 19     |
| ❖ Whistleblowing .....  | 19     |
| ❖ Tutela della Privacy .....                                  | 20     |
| ❖ Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti .....  | 21     |
| ❖ Modulo per suggerimenti e reclami .....                     | 22     |
| ❖ Questionario di valutazione Ospiti e Familiari .....        | 23     |
| ❖ Come effettuare una donazione .....                         | 26     |



## **Premessa**

La Carta dei Servizi riveste un ruolo importante 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 comunque sufficiente a garantire, sia ai cittadini che agli Enti di controllo, la 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.

## **Contenuti ed obiettivi di questa Carta dei Servizi**

Questa edizione della Carta dei Servizi relativa al CENTRO DIURNO INTEGRATO 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. – finalizzato allo sviluppo di iniziative a sostegno del mondo degli anziani - e per un'altra parte da finanziamenti ottenuti da aziende di credito. I lavori sono iniziati nel luglio 2001 e si sono conclusi nell'aprile 2003. Dopo l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni, è stato inaugurato il 15 luglio 2003.

## **Principi Fondamentali**

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali emanati con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, e precisamente:

### **"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.

### **"IMPARZIALITA"**

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, 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  |
|--|---|
| <i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>  | <i>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</i>   |
| <i>Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>   | <i>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</i>  |
| <i>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</i> | <i>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</i>  |
| <i>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>   | <i>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</i>  |
| <i>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>   | <i>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</i> |
| <i>Di vivere con chi desidera</i>  | <i>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</i>  |
| <i>Di avere una vita di relazione</i>  | <i>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</i>  |
| <i>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>   | <i>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</i>   |
| <i>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>   | <i>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma personale di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</i>   |
| <i>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</i>  | <i>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.</i>  |



## Informazioni di carattere generale

|                           |   |
|---------------------------|---|
| INDIRIZZO                 | Piazza F. Mutti, 1/A – 46040 GUIDIZZOLO (MN)  |
| TEL. e Fax                | 0376/819120   |
| POSTA ELETTRONICA         | <a href="mailto:info@fondazionerizzini.com">info@fondazionerizzini.com</a>  |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Direttore Amministrativo<br><u>Dr.ssa BARACCA MONICA</u><br>riceve - preferibilmente su appuntamento - telefonando al n. 0376/819120  |
| RESPONSABILE SANITARIO    | Direttore Sanitario<br><u>Dr. STOCCHERO GIULIANO</u><br>riceve per appuntamento al n. 0376/819120 nei giorni di mercoledì e venerdì<br><a href="mailto:direzionesanitaria@fondazionerizzini.com">direzionesanitaria@fondazionerizzini.com</a> |
| 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                  | Il CDI è dotato di 20 posti autorizzati ed accreditati per anziani non autosufficienti  |
| TRASPORTO                 | Avviene con mezzi propri oppure con apposito <b>pulmino attrezzato</b> messo a disposizione dalla Fondazione con proprio personale (autista e accompagnatore).  |
| PARCHEGGI                 | Liberi in spazi limitrofi esterni alla struttura  |
| SPAZI ESTERNI             | Terrazza e giardini protetti  |





## 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 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);
- SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI: valutazione geriatrica completa e 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 vitali;
- SERVIZI DI ANIMAZIONE E DI SOCIALIZZAZIONE: interventi di gruppo o individuali (quali giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale;
- SERVIZI DI SOSTEGNO AL CONTESTO FAMILIARE O SOLIDALE: 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 o solidale a cui essa appartiene.
- CERTIFICAZIONE FISCALE: l'Ufficio Ospiti della Fondazione rilascia apposita certificazione fiscale relativa alla quota di spese sanitarie sostenute, ai fini della 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 di carattere burocratico. Il familiare di riferimento dovrà presentare richiesta scritta e motivata, in base alla quale l'Ufficio rilascerà la documentazione entro un termine 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 viene distribuito alle ore 12.00. Quindi, viene somministrata la **terapia** da parte dell'infermiere.

## Esempio di MENU' PRIMAVERILE

1<sup>a</sup> settimana

### Esempio di MENU' PRIMAVERILE

1<sup>a</sup> settimana

| Lunedì   | Martedì  | Mercoledì   | Giovedì  | Venerdì   | Sabato  | Domenica   |
|--|--|---|--|---|---|--|
| <b>Pranzo</b>  | <b>Pranzo</b>  | <b>Pranzo</b>   | <b>Pranzo</b>  | <b>Pranzo</b>   | <b>Pranzo</b>   | <b>Pranzo</b>  |
| Risotto agli asparagi*<br>Minestrina                               | Pennette al pesto<br><br>Minestrina o Pasta in bianco              | Risi e bisi in brodo*<br>Minestrina                                 | Pasta al ragù*<br><br>Minestrina o Pasta in bianco                   | Minestrone*<br><br>Minestrina                                     | Tagliatelle in brodo*<br>Minestrina   | Lasagne al forno*<br><br>Minestrina  |
| Scaloppine al limone*<br>Lesso*                                    | Arrosti di tacchino*<br>Lesso*                                     | Pizza*<br><br>Lesso*  | Pollo arrosto*<br><br>Lesso*   | Cotolette di pesce*<br><br>Lesso*                                 | Straccetti di pollo con piselli*<br>Lesso*                                    | Lonza di suino agli agrumi*<br>Lesso*  |
| Carote alla parmigiana*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca | Zucchine trifolate*<br><br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca | Patate arrosto, spinaci*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca | Contorno tricolore*<br><br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca   | Fondi di carciofi*<br><br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca | Spinaci*<br><br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca                       | Patate arrosto e cicoria*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca e dolce |
| <b>Cena</b>  | <b>Cena</b>  | <b>Cena</b>   | <b>Cena</b>  | <b>Cena</b>   | <b>Cena</b>   | <b>Cena</b>  |
| Minestrone*<br>Minestrina  | Minestrina<br><br>Formaggi misti ricotta<br>Erbette *              | Pasta in bianco, minestrina<br>Uova sode<br><br>Asparagi*           | Minestrina all'uovo<br><br>Formaggi misti e Affettati<br>Fagiolini * | Minestrone*<br>Minestrina<br>Polpette di tonno*<br><br>Cipolle *  | Riso in bianco, minestrina<br>Porchetta stracchino<br>Carote alla parmigiana* | Minestrina<br><br>Formaggi<br><br>Fagioli e cipolle*                         |
| Tonno stracchino<br>Porri  | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                             | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                              | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                               | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                            | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta  | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                                       |

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 previsto il **rientro** degli ospiti presso la propria abitazione.

**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 complessiva gestione sanitaria della struttura,
- ✓ Il Medico
- ✓ L'Infermiere
- ✓ Il Fisioterapista

Gli operatori dell'Area socioassistenziale sono:

- ✓ L'ASA/OSS è l'operatore che eroga assistenza integrata per soddisfare i bisogni primari dell'ospite (igiene, alimentazione, socializzazione, deambulazione, riposo).
- ✓ L'Educatore

Gli operatori dell'Area amministrativa sono:

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

Gli operatori dei Servizi Generali sono:

- Il manutentore, che si occupa del buon funzionamento di apparecchiature, impianti, ecc.
- Il personale della Cucina, che si occupa della preparazione quotidiana dei pasti da somministrare.

## Standard di personale

Dal punto di vista gestionale, l'allegato 1 punto 2.5 della DGR VII/8494 del 22/03/2002 è stato modificato dalla DGR XII/850 del 08/08/2023 (allegato 1 punto 4.a), che ha superato la distinzione del minutaggio per figure professionali.

L'introduzione del minutaggio complessivo settimanale per singolo utente permette una maggiore flessibilità nella definizione del mix delle figure professionali a garanzia di un'appropriata risposta ai bisogni in attuazione del progetto individuale. L'Ente gestore del CDI è quindi chiamato ad assicurare una coerenza tra la composizione e gestione dell'organico e i contenuti dei progetti individuali degli ospiti dell'unità di offerta.



## Modalità di accesso al C.D.I.

Per poter usufruire del servizio, gli interessati possono presentare la domanda direttamente presso gli uffici della Fondazione oppure scaricando i moduli di ammissione dal sito [www.fondazionerizzini.com](http://www.fondazionerizzini.com).

E' necessario predisporre i seguenti documenti:

- domanda di ingresso, completa di Scheda sanitaria compilata dal Medico di Base
- copia documento di identità e codice fiscale
- copia Tessera Sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- copia Verbale Accertamento invalidità/Accompagnamento
- altri eventuali documenti sanitari, richiesti dal Responsabile Medico della Fondazione



## Retta

Le rette in vigore **dal 01/08/2024** sono differenziate nel modo seguente:

- ❖ **30 euro** al giorno per i residenti o domiciliati a Guidizzolo
- ❖ **32 euro** al giorno per i residenti in altri Comuni o fuori Provincia

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

## Programmi di miglioramento

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.



## Servizio di trasporto con pulmino

A partire dal mese di agosto 2024, la Fondazione ha messo a disposizione un nuovo **automezzo attrezzato** per garantire, con proprio personale, il trasporto degli Utenti da e verso la loro abitazione, sia al mattino che al pomeriggio.

L'autista del pulmino, appositamente formato per tale tipo di servizio, viaggia sempre con un operatore dell'assistenza (ASA/OSS oppure infermiere), per garantire agli Utenti un accompagnamento sicuro.



Il nuovo pulmino attrezzato per il trasporto degli Utenti

## Forme di tutela

La Direzione dell'Ente si occupa anche della funzione di tutela ed accoglimento di eventuali reclami da parte di Utenti e/o loro familiari.

La funzione di tutela si espleta 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 per 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 fatto obbligo per ai Gestori delle Unità d'offerta socio-sanitarie segnalare per iscritto all'ATS - Ufficio Protezione Giuridica e ai parenti i casi ritenuti bisognosi di tutela legale.

## Organismo di vigilanza ex 231/2001

La Fondazione "Contessa Rizzini" ONLUS ha adottato da parecchi anni il Codice Etico, allo scopo di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale ai propri dipendenti e collaboratori e costruire un rapporto di fiducia con i propri portatori di interesse, ossia utenti, lavoratori, volontari, fornitori, ecc. Al riguardo, esso prevede specifiche norme riguardanti i rapporti con i Dipendenti/Collaboratori, i rapporti coi Fornitori, i rapporti con i Volontari, i rapporti con la Concorrenza e i rapporti con gli Organi di informazione.

I principi etici cui si conforma l'attività della Fondazione ed ogni soggetto che agisce con e per conto dell'Ente sono:

- ✓ appropriatezza delle prestazioni;
- ✓ rispetto della dignità della persona;
- ✓ rifiuto di comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita;
- ✓ onestà, lealtà e correttezza;
- ✓ imparzialità e pari opportunità;
- ✓ riservatezza;
- ✓ trasparenza;
- ✓ rispetto dell'ambiente;
- ✓ tutela dei diritti dei lavoratori;
- ✓ efficienza, efficacia ed economicità dei servizi;
- ✓ conflitto di interessi
- ✓ rispetto dei codici deontologici delle professioni operanti nell'azienda
- ✓ rispetto destinazioni d'uso dei beni.

Per il rispetto dei principi sopra enunciati e al fine di prevenire possibili reati, la Fondazione ha adottato altresì un Modello Organizzativo, in particolare per la prevenzione dei reati contenuti nel D. Lgs. 231/01, sottoposto a periodico aggiornamento in funzione delle modifiche via via introdotte a livello legislativo e/o di procedure interne.

Ai fini della puntuale raccolta di informazioni e dati aventi risvolti di carattere etico e della loro verifica, è stato nominato un Organismo di Vigilanza, composto da tre membri esterni

all'organizzazione, esperti in materie giuridiche, sanitarie e gestionali, attinenti la realtà di una RSA.

Il compito dell'ODV, pertanto, è quello di analizzare fatti o eventi potenzialmente lesivi nei confronti dell'Ospite e dei suoi famigliari e, se necessario, propongono soluzioni operative per l'Amministrazione dell'Ente, affinché si attivi per far luce su eventuali criticità emerse.

L'ODV si riunisce periodicamente ed è soggetto al controllo dell'ATS, mettendo a disposizione dei funzionari la Relazione annuale sull'attività svolta.

## **Risk management**

Nella Fondazione "Contessa Rizzini" ONLUS è attivo da diversi anni un sistema di gestione che prevede l'applicazione di strumenti di risk management, ossia di "gestione del rischio".

Con tale termine si intende la raccolta sistematica e l'analisi di ogni "evento avverso", ossia potenzialmente in grado di creare un danno, per individuare rimedi o adottare soluzioni allo scopo di impedire che l'evento medesimo possa ripetersi.

A tal riguardo, tutto il personale è chiamato a partecipare attivamente alla prevenzione e alla gestione dei rischi aziendali, mentre alcuni lavoratori – individuati in base al ruolo che rivestono nell'organizzazione – sono entrati a far parte di un "gruppo risk", che ha il compito di raccogliere e analizzare i risultati delle segnalazioni pervenute, redigendo annualmente una relazione per il CdA.



## **Whistleblowing**

In attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937, è stato emanato il d.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023 riguardante "la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali".

Tale disciplina tutela i lavoratori e la relativa procedura è comunicata alle Organizzazioni sindacali.



A tal fine, è stato creato un apposito link (pubblicato sul sito internet della Fondazione), per inviare eventuali comunicazioni di presunte violazioni, riguardanti ad esempio illeciti amministrativi, contabili, civili o penali, condotte illecite, violazioni dei modelli di organizzazione e gestione.

### **Tutela della Privacy (Regolamento Europeo n. 679/2016)**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione “Contessa Rizzini” ONLUS, in persona del suo legale rappresentante.

Il Titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato (CDI), nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio-sanitaria dell'interessato e all'assolvimento del debito informativo nei confronti di Regione Lombardia e di ATS: pertanto, i dati personali sono trattati, cioè utilizzati, secondo i principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, trasparenza e non eccedenza, rispetto agli scopi per i quali sono stati raccolti: di conseguenza, il consenso al trattamento sarà implicito nella richiesta di servizio.

Per tale motivo, l'eventuale rifiuto di comunicarli potrebbe comportare gravi difficoltà nel fornire adeguata assistenza sanitaria, ad eccezione delle prestazioni urgenti e/o disposte per legge.

Il trattamento dei dati avviene con modalità cartacea, informatica o telematica e la loro protezione è garantita dall'adozione di misure di sicurezza finalizzate a consentirne l'accesso e l'utilizzo ai soli operatori autorizzati. Ulteriori trattamenti dei dati, che potrebbero presentare rischi specifici per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità degli interessati, saranno effettuati, in conformità alle norme vigenti, previa ulteriore nota informativa e, ove richiesto, previo rilascio di specifico consenso.

Il Responsabile per la Protezione dei Dati è la dott.ssa Maide Amadori: gli interessati possono contattarla per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti, rivolgendosi alla Struttura ai recapiti usuali.



## **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)?

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

### Servizi alberghieri

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

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

3- Come giudica la qualità del vitto?

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

4 - Come considera il servizio di manutenzione generale?

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Scarso |
| <b>Famigliare</b> | 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"?

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

6 - Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita?

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Scarso |
| <b>Famigliare</b> | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Scarso |

**Professionalità di alcune figure**

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

Medici

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

Infermieri

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

Fisioterapisti

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

Personale di Assistenza (ASA/OSS)

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

Animatori/Educatori

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

Personale Amministrativo

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |
| <b>Famigliare</b> | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Scarsa |

**Privacy**

8 - Come giudica il rispetto della privacy?

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Scarso |
| <b>Famigliare</b> | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Scarso |

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

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Scarso |
| <b>Famigliare</b> | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Scarso |

**Clima di reparto**

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

|                   |        |       |          |             |        |
|-------------------|--------|-------|----------|-------------|--------|
| <b>Ospite</b>     | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Scarso |
| <b>Famigliare</b> | 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)**

- 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!