

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev. 01 del 24.08.2022	<b>M 07.9</b> CARTA DEI SERVIZI – CDI



# FONDAZIONE O.N.L.U.S. “NINJ BECCAGUTTI”

*Centro Diurno Integrato*

Sede Legale e Amministrativa: **Via Chiosi, n. 3/b - 25040 - ESINE (BS)**

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

E-mail [direzione@beccagutti.it](mailto:direzione@beccagutti.it)

PEC: [beccagutti@pec.it](mailto:beccagutti@pec.it)

☎ 0364/46327 - 📠 0364/362161



	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

## INDICE

---

1. CHI SIAMO	3
1.1 Premessa	3
1.2 Cenni storici e principi fondamentali della sua attività	3
2. DOVE SIAMO	4
2.1 Ubicazione	4
2.2 Contatti	5
3. MISSION	6
4. OBIETTIVI	6
5. PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.	7
6. DESCRIZIONE STRUTTURA	8
7. ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE	12
8. QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	12
9. FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)	12
10. PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)	12
11. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	13
12. PRESTAZIONI OFFERTE:	15
12.1 SERVIZIO SANITARIO -ASSISTENZIALE	15
12.2 SERVIZI ALBERGHIERI	16
13. LA GIORNATA TIPO	17
13.2 La giornata tipo in C.D.I.	17
14. INFORMAZIONI UTILI:	18
15. MODALITÀ DI INGRESSO E DI PRESA IN CARICO	20
16. ASPETTI ECONOMICI	23
16.1 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA	23
16.2 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA	24
17. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	24
18. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	24

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

## 1. CHI SIAMO

### 1.1 Premessa

Gentile Signore/a,

la Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della Fondazione “Ninj Beccagutti”, il cui obiettivo è quello di:

- far conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti,
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla Struttura,
- definire gli obiettivi dell’Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

È uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.

L’opuscolo viene diffuso e distribuito a tutti gli utenti, i familiari, al personale ed a ogni persona che lo richiede, inoltre lo si trova sul sito dell’ente: [www.beccagutti.it](http://www.beccagutti.it)

### 1.2 Cenni storici e principi fondamentali dell’attività della nostra Fondazione

La casa trae origine dal testamento olografo del 12 ottobre 1958 in forza del quale la signora Ninj Beccagutti lasciava al Comune di Esine (Bs) la sua casa con giardino in piazza Garibaldi per farne un ricovero per anziani e inabili.

E’ iniziata allora l’avventura che ha riunito le forze e la volontà di tante persone che con dedizione e passione hanno donato capacità, energie, tempo, contributi in denaro, in immobili ed attrezzature, perché gli anziani, che non potevano più rimanere nella loro famiglia d’origine, trovassero in un ambiente confortevole e accogliente l’atmosfera di una nuova famiglia. A quei primi tempi, in cui la gestione si reggeva soprattutto sul volontariato e sulla buona volontà di fronteggiare le quotidiane difficoltà, sono potuti seguire quelli di una migliore organizzazione, quando è stato possibile vendere la casa di Piazza Garibaldi ed ottenere contributi per costruire una nuova casa con tutti gli ambienti adatti a soddisfare le esigenze delle persone anziane.

Nel 1962 l’amministrazione comunale, dopo i necessari adattamenti e miglie, ha inaugurato la casa di riposo con 10 posti letto nominando presidente il Cav. Franco Rossetti e vicepresidente Sig. Pietro Franzoni. Successivamente l’amministrazione comunale, a guida del sindaco maestro Federici, ha acquistato dalla famiglia Rusconi il terreno in Via Chiosi dando inizio tra il 1973 e il 1975 alla costruzione della nuova casa portando un sensibile incremento dei posti letto che da 10 diventavano 30.

Nel 1985 un ulteriore ampliamento ha portato la capienza a 40 posti e a notevoli miglie strutturali tra le quali la realizzazione di una ampia sala da pranzo. Nel 1996, si è provveduto ad ampliare ed adeguare la struttura secondo gli standards richiesti dalla regione e dalle nuove regole dell’ASL portando la casa di riposo ad una capienza di 60 posti letto e dotandola di sale comuni di ristoro, di una palestra, di una cappella, di sale ricreative e fisioterapiche. Nel tempo si è completata una lenta ma costante trasformazione da ricovero a casa di residenza per anziani ed in questo processo di evoluzione si è sempre cercato di privilegiare non tanto l’aspetto esteriore, ma la qualità dell’organizzazione assistenziale, e la funzionalità dei servizi che sono all’avanguardia per le strutture e rappresentano il vero fiore all’occhiello della casa di residenza.

I lavori del 2010 hanno visto la realizzazione di un nuovo nucleo di 16 posti letto e di un soggiorno polivalente annesso al giardino.

Questo cammino di continuo miglioramento è stato reso possibile grazie alla sensibilità e generosità di tante persone che credendo nell’importanza dell’iniziativa hanno aiutato a risolvere le mille difficoltà economiche e assistenziali, che la gestione necessariamente ha incontrato.

I locali sono stati costruiti ed arredati con criteri moderni di funzionalità e di eleganza e si presentano accoglienti, luminosi e ospitali.

Alla comune soddisfazione di molte persone di vedere ben realizzata un’opera che fa onore a tutti, il pensiero corre agli anziani, ai loro bisogni materiali, ma soprattutto a quelli affettivi, morali e spirituali. L’impegno comune è quello di far star bene queste persone, di offrire loro quella serenità che è diritto di tutti, ma particolarmente di chi vive la difficile condizione della terza e quarta età. E’ auspicabile che questo

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

desiderio condiviso da tutti quanti si accostano a questa comunità, trovi la volontà e l'impegno di tradurlo in concretezza, in modo che questa Casa diventi un'oasi di serenità!

Il compito quindi che si prefigge l'attuale Amministrazione, è quello di realizzare una efficiente assistenza, rendendo la nostra Unità d'Offerta una istituzione ideale che sa avvicinarsi all'anziano per confortarlo, per aiutarlo a vivere con serenità, sottraendolo al pericolo della solitudine che si impossessa spesso delle persone un po' avanti negli anni.

La caratteristica di questa istituzione è quella di far respirare un'aria di famiglia, per cui ogni ospite si sente personalmente seguito ed ascoltato.

La Regione Lombardia con Decreto n. 7/15314 del 28 novembre 2003, pubblicato sul BURL n. 51 del 15 dicembre 2003, approva la trasformazione dell'I.P.A.B. "Ninj Beccagutti" in Fondazione O.N.L.U.S. senza scopo di lucro denominata "Fondazione O.N.L.U.S. Ninj Beccagutti" ai sensi dell'art.3 della Legge Regionale 13 febbraio 2003, n. 1, OGR G02 Attuazione legge di riforma delle II.PP.A.B..

La Fondazione possiede l'Autorizzazione al Funzionamento con validità definitiva del servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale n. 777/2003 del 9 aprile 2003, rilasciata dalla Provincia di Brescia, per n. 60 posti letto di cui n. 6 posti di "Accreditati non contrattualizzati" con aggiunta di 1 posto di "Accreditato non contrattualizzato" ed attivato come da verbale n. 51/07 del 2 agosto 2007 rilasciato dall'Asl Vallecamonica Sebino di Breno (BS).

Nel mese di dicembre 2010 sono stati autorizzati ulteriori 16 posti letto di nucleo, "Accreditati non contrattualizzati" dal mese di novembre 2011.

Nel mese di ottobre 2015 è stato inaugurato il Giardino di Cecilia, uno spazio verde che permetterà l'interazione con altre realtà confinanti (asilo, scuola materna e centro diurno integrato).

Nell'anno 2016 è stata realizzata una nuova e spaziosa palestra attrezzata con apparecchiature elettromedicali e attrezzature riabilitative.

Nel 2017 sono terminati i lavori di ampliamento iniziati nel 2016 con la finalità di rendere omogenei i nuclei (spostamento delle camere di degenza degli ospiti del nucleo girasole tutte allo stesso piano) e realizzazione di nuovi spazi comuni (sala attività occupazionali e palestra, nonché la saletta di ricevimento) al primo piano. L'intervento ha permesso l'integrazione della capacità ricettiva con ulteriori 4 posti letto.

Con delibera 667 del 21/12/2017 la struttura è stata accreditata per complessivi 81 posti letto.

## 2. DOVE SIAMO

### 2.1 Ubicazione

La sede della Fondazione Onlus "Ninj Beccagutti" è a Esine, provincia di Brescia, in Via Chiosi n. 3/b, in zona centrale del paese vicino alle Scuole.

L'Istituto è raggiungibile con mezzi privati e pubblici (autobus).

La Fondazione "Ninj Beccagutti" si trova in posizione tranquilla in Valle Camonica che si estende dal Lago d'Iseo al Tonale .

L'Ospedale di riferimento è quello di Esine a circa 800 metri dalla nostra struttura.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		<b>M 07.9</b>
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

## 2.2 Contatti

### **FONDAZIONE O.N.L.U.S. “NINJ BECCAGUTTI”**

Sede Legale e Amministrativa: Via Chiosi, n. 3/b - 25040 - ESINE (BS)

☎ 0364/46327 - 📠 0364/362161

#### Orario dell'Ufficio Amministrativo e Relazioni con il Pubblico:

*Mattino:*

dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00

*Pomeriggio:*

dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

E-mail [direzione@beccagutti.it](mailto:direzione@beccagutti.it)

Indirizzo PEC: [beccagutti@pec.it](mailto:beccagutti@pec.it)

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev. 01 del 24.08.2022	M 07.9 CARTA DEI SERVIZI – CDI

### 3. MISSION

La “Mission” della Fondazione Onlus Ninj Beccagutti è assicurare agli ospiti della propria residenza, una relazione di cura che garantisca il rispetto dell’individualità, della riservatezza, della libertà secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali delle persone anziane che, per vari motivi, necessitano di inserimento in una struttura socio assistenziale a carattere comunitario.

La Fondazione si impegna a lavorare nel rispetto dei seguenti principi:

- Attenzione alla persona

Il Consiglio di Amministrazione indirizza le proprie risorse finalizzandole alla crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari attraverso:

- L’ascolto attivo del proprio sistema cliente tramite la disponibilità a colloqui, la raccolta sistematica e la gestione di reclami e suggerimenti pervenuti, la somministrazione e l’analisi di questionari mirati alla misurazione della soddisfazione delle parti interessate;
- La progettazione, realizzazione, aggiornamento e verifica, per ogni ospite, dei relativi piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi volti a raggiungere specifici obiettivi/risultati, grazie a valutazioni multidimensionali;
- Il raggiungimento di livelli di salute ottimali, nell’ottica della conservazione, del ripristino o del mantenimento delle capacità funzionali residue dell’anziano.
- Rapporti con il territorio

La Fondazione ricerca in maniera continuativa l’apertura al territorio potenziando l’integrazione con le Aziende ASL, i Comuni e con altre istituzioni, come scuole, enti di formazione, organizzazioni di volontariato, per la realizzazione di progetti di collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

A tale fine il Consiglio di amministrazione si impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più presente sul territorio, per estendere l’offerta di servizi sia in termini di attivazione di servizi ex novo, sia attraverso l’apertura dei servizi della nostra Fondazione ai residenti nel territorio.

- Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture

Il Consiglio di Amministrazione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l’adeguatezza all’innovazione tecnologica.

Tutti gli spazi della struttura sono stati progettati per essere il più possibile vicini ad un ambiente di tipo familiare, privilegiando camere per gli ospiti con un massimo due posti letto, ricercando negli abbinamenti armoniosi dei colori di strutture e arredi, garantendo la presenza di ampi e soleggiati spazi comuni ove è possibile incontrarsi e stare insieme.

- Miglioramento continuo dell’efficienza aziendale

A tale fine il Consiglio di Amministrazione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l’erogazione e il controllo dei servizi;
- fornire le risorse necessarie;
- gestire in maniera oculata le risorse economiche e monitorare gli indici di bilancio più significativi.

### 4. OBIETTIVI

L’obiettivo primario della Fondazione è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite e implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro bisogni reali, in

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella Struttura. Nel perseguimento dei Nostri obiettivi ci ispiriamo ai principi fondamentali di seguito riportati.

## 5. PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, l'organizzazione e l'attività della nostra Unità d'Offerta seguono questi principi fondamentali:

<b>UGUAGLIANZA</b>	Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio – economiche, tenendo ben presente l'unicità di ciascuno che dimora all'interno dell' Ente
<b>IMPARZIALITA'</b>	I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
<b>CONTINUITA'</b>	L'Istituto assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
<b>DIRITTO DI SCELTA</b>	Viene garantito il rispetto del sovrano principio di scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.
<b>PARTECIPAZIONE</b>	L'istituto garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente in modo da esprimere la propria valutazione sia essa negativa che positiva. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi dell'Ente e la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
<b>EFFICIENZA ED EFFICACIA</b>	Per efficienza si intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse. Per efficacia s'intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto. Il Servizio pubblico è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti. Il livello della prestazione è sempre garantito mediante un utilizzo razionale delle risorse a disposizione ed una costante verifica del rapporto qualità-quantità dei servizi/spesa sostenuta. Tutti gli operatori, a tutti i livelli, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse, denaro e mezzi.

## Codice Etico

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro dei valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è pubblicato sul sito [www.beccagutti.it](http://www.beccagutti.it) e, su richiesta, è reso disponibile con la documentazione di ingresso.

## Carta dei Diritti della persona anziana

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

	SGO	<b>SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO</b>
	Rev. 01 del 24.08.2022	<b>M 07.9</b>  CARTA DEI SERVIZI – CDI

età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

<b>La persona ha il diritto:</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere:</b>
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" e 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 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 e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## 6. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'Istituto offre i seguenti tipi di servizi:

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev. 01 del 24.08.2022	M 07.9 CARTA DEI SERVIZI – CDI

## RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

Per anziani totalmente non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la loro abitazione:

- n. 54 posti letto per ospiti “Accreditati contrattualizzati” coperti dal Contributo Regionale e in carico alla Struttura sia per quanto riguarda il servizio medico che la fornitura di presidi e farmaci;
- n. 27 posti letto per ospiti “Accreditati non contrattualizzati” non coperti dal Contributo Regionale e mantengono il proprio medico di base, il quale provvederà a seguire in struttura l’assistito, a prescrivere i farmaci e quant’altro da Lui ritenuto necessario per una corretta gestione del piano assistenziale (cure riabilitative fisioterapiche, ecc..)

La Residenza Sanitaria Assistenziale che osserva un’apertura di 365 giorni all’anno 24 ore su 24, è suddivisa su n. 3 nuclei:

- Piano Terra Nucleo Tulipano,
- Piano Primo Nucleo Papavero,
- Piano Secondo Nucleo Girasole.

## CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l’assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale (...) dell’autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.

È accreditato per 5 posti contrattualizzati con ATS.

Il Centro Diurno è attivo per 12 h giornaliere nella fascia oraria dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì alla domenica per tutto l’arco dell’anno.

La fruizione del servizio è possibile anche parzialmente (alcuni giorni alla settimana o solo mezza giornata), condividendo la giornata con un altro utente.

Nell’ambito della propria autorizzazione al funzionamento ed in regime di accreditamento Regionale, la struttura si impegna ad accogliere:

- Persone con compromissione **parziale** dell’autosufficienza;
- Persone affette da pluripatologie cronico-degenerative (...);
- Persone di norma di età superiori 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.

## ALTRI SERVIZI

La nostra struttura è Ente Erogatore dei seguenti servizi sperimentali:

- **CURE INTERMEDIE** ai sensi della DGR 3383/2015 per l’assistenza post acuta.

- **RSA APERTA** ai sensi della DGR 116/2013 e 2942/2014: INTERVENTI a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili.

È inoltre accreditata per:

-**UCPDOM**: eroga prestazioni domiciliari “cure palliative” a favore di persone affette da patologie per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia. per i quali si fa riferimento alle specifiche Carte dei Servizi

-**ADI**: l’obiettivo di questo servizio è concorrere al miglioramento e al mantenimento dello stato di salute dei cittadini in condizione di fragilità e compromessi nell’autonomia.

per i quali si fa riferimento alle specifiche Carte dei Servizi.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

## IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

E' una struttura che accoglie, per alcune ore della giornata, di norma persone oltre i 65 anni di età, parzialmente non autosufficienti, per supportare le famiglie che mantengono tali anziani al proprio domicilio. Il C.D.I. si colloca nel territorio come valida alternativa al ricovero definitivo e s'inserisce in una più vasta rete di servizi. Nella struttura, durante la permanenza, si erogano prestazioni socio sanitarie integrate (infermieristiche, riabilitative e di socializzazione).

### Regolamento ammissione

L'ammissione al Centro Diurno Integrato avviene su richiesta della persona stessa e/o dei suoi familiari compilando l'apposito modulo da ritirare e consegnare presso gli uffici amministrativi. L'ammissione è subordinata alla disponibilità del posto: in caso di saturazione dei posti disponibili la persona verrà inserita in lista d'attesa.

**Il modulo di ammissione al CDI deve essere presentato all'ufficio amministrativo.**

### Protocollo accoglienza

L'ingresso di nuovi ospiti al CDI prevede una serie di passaggi che mirano a favorirne il percorso d'inserimento. L'obiettivo è creare continuità tra l'abitazione e la struttura, dando vita ad una nuova routine quotidiana con il contributo della famiglia. Le varie fasi dell'accoglienza sono formalizzate in apposito protocollo.

### Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

La domanda di ammissione viene sottoposta alla valutazione dell'equipe del CDI che verifica l'appropriatezza della domanda e definisce le modalità di inserimento insieme alla famiglia. Prima dell'ingresso l'ospite è invitato, **se possibile**, a visitare la struttura ed è valutato dal Medico del CDI. Successivamente vengono incontrati i familiari per la compilazione della scheda d'indagine familiare, che ha l'obiettivo di raccogliere una serie di informazioni sull'ospite. Qualora le prestazioni fornite dal CDI non fossero più rispondenti ai bisogni dell'ospite e dopo aver condiviso con la famiglia la nuova condizione, si concordano le modalità di dimissione.

### Retta

Il Servizio è a pagamento e la retta è determinata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. La retta comprende le prestazioni assistenziali/riabilitative (Medico, Fisioterapista, prestazioni infermieristiche, il servizio educativo ed animativo), il servizio di trasporto giornalieri da e per casa è conteggiato a parte.

Altri servizi, come meglio specificato nell'allegato alla carta dei servizi, sono a pagamento: es. podologa, parrucchiera, consulenze specialistiche...

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev. 01 del 24.08.2022	<b>M 07.9</b>  CARTA DEI SERVIZI – CDI

## AREE

Sala pranzo con ☎ telefono (numero passante)
Bagno assistito
Cucinetta di piano
Infermeria
Sala attività occupazionali
Soggiorno con possibilità di poltrone reclinabili per il riposo
Palestrina di piano
Saletta ricevimento (primo e secondo piano)

## SERVIZI COMUNI

Palestra	Al piano seminterrato
Cappella e Camera Ardente	Al piano seminterrato
Cucina (e locali accessori)	Al piano seminterrato
Lavanderia	Al piano seminterrato
Locale manutenzione	Al piano seminterrato
Ambulatorio per servizi esterni	Al piano seminterrato
Sala polivalente	Al piano seminterrato
Sala animazione	Al piano terra
Sala polifunzionale	Al piano terra
Uffici amministrativi	Al piano terra
Giardino esterno	Al piano terra

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

## 7. ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

In coerenza con gli obiettivi e nel rispetto delle norme vigenti nel nostro CDI si promuove un approccio multidisciplinare nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno.

Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.

L'équipe multidisciplinare è composta da:

- Direttore Sanitario e Medici
- Infermieri e Coordinatrice Infermieristica
- Responsabile Asa e Asa
- Fisioterapisti
- Animatori
- Direttore
- Impiegate amministrative
- 

Tutti gli operatori presenti in struttura e che hanno rapporti con gli Ospiti sono riconoscibili tramite cartellino identificativo che ne riporta il nome e la qualifica e dalla divisa che si diversifica a seconda della mansione svolta.

Le colorazioni sono le seguenti:

<b>Figura professionale</b>	<b>Casacca</b>	<b>Pantalone</b>
Infermiere professionali	Verde	Verde
Fisioterapiste	Polo blu	Bianco
Animatrici	Polo Rosa	Bianco
Ausiliarie Socio Assistenziali	Azzurro	Azzurro
Addette ai servizi	Bianca	Bianco
Cuoca	Bianca/Nera	Nero
Medico	Camice bianco e divisa blu	
Manutentore	Camice blu	

## 8. QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

L'Istituto fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite.

## 9. FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)

Il FaSaS è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multiprofessionale attiva all'interno del CDI allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dal Direttore Sanitario. L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite. Nel suo complesso il FaSaS viene aggiornato costantemente e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'ospite.

## 10. PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Entro un mese dall'ingresso dell'ospite l'équipe (medico, IP, Asa, Fkt, Animatrice e Direttore) individua nel PI (Progetto Individuale) i bisogni dell'ospite, definisce le aree di intervento e esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Sulla base del PI l'équipe multidimensionale redige la pianificazione degli interventi (PAI: Piano di Assistenza Individuale), che prevede la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione (Come? Con quali intensità? Dove? Per quanto tempo?), la declinazione delle attività di monitoraggio e la verifica/revisione del raggiungimento degli obiettivi individuali. Nelle fasi di verifica viene

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

segnalata eventuale sospensione degli interventi e relative motivazioni. PI e PAI non sono intesi come due documenti distinti, ma come due fasi distinte del Processo Assistenziale che viene redatto e verificato almeno semestralmente. Ogni progetto è poi soggetto a validazione periodica.

## 11. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

### **Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione è formato da 5 (cinque) membri, compreso il Presidente, ed è così composto:

- n. 3 membri di nomina del Sindaco del Comune di Esine;
- Parroco pro-tempore della Parrocchia “Conversione S. Paolo” del Comune di Esine;
- n.1 membro di nomina del Parroco pro-tempore della Parrocchia “Conversione S. Paolo” del Comune di Esine;

I Componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di insediamento dell'organo.

Al CDA sono conferiti i più ampi poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Fondazione.

Al solo scopo esemplificativo e non limitativo il Consiglio:

- approva il bilancio annuale e redige la relazione morale e finanziaria;
- delibera le modifiche dello Statuto da sottoporre all'Autorità competente per l'approvazione secondo le modalità di legge;
- predispone i programmi fondamentali dell'attività della Fondazione e ne verifica l'attuazione;
- delibera l'acquisizione di eredità, legati, donazioni e le modifiche patrimoniali;
- forma i regolamenti interni e le istruzioni fondamentali sull'attività della Fondazione;
- affida il Servizio di cassa ad Istituti bancari di notoria solidità;
- nomina il Segretario del Consiglio, stabilendone compiti ed attribuzioni;
- nomina il Revisore dei Conti e ne fissa il compenso;
- delibera l'eventuale delega di funzioni direttive ad uno o più componenti il Consiglio di Amministrazione;
- delibera in ordine alla nomina o assunzione del personale;
- delibera le convenzioni con enti pubblici o privati;
- può assumere compiti di natura gestionale anche mediante l'esercizio del potere di avocazione in materie normalmente devolute all'organo di gestione.

### **Direttore**

La Direzione, con il supporto del personale amministrativo, garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.

Mette in atto quanto deciso dal Consiglio di Amministrazione.

Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione. Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali.

Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.

Ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati.

In funzione di quanto previsto dal sistema qualità alla Direzione spetta:

- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali,
- la gestione degli acquisti e dell'amministrazione,
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

### **Direttore Sanitario**

È il referente per gli aspetti sanitari per il CDI. In collaborazione con la Direzione ed il Personale Infermieristico si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli ospiti.

Valuta le domande di ingresso e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento.

Collabora con il Direttore per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali.

### **Coordinatore dei servizi**

È il referente per gli aspetti di gestione del personale per quanto riguarda la turnazione, la gestione organizzativa e dei piani di lavoro.

Collabora con la direzione e la direzione sanitaria nella gestione della struttura.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev. 01 del 24.08.2022	M 07.9 CARTA DEI SERVIZI – CDI

### **Revisore dei Conti**

Il controllo sulla gestione economico/finanziaria della Fondazione è esercitato da un revisore dei Conti, fatti salvi gli ulteriori controlli previsti dalla legge sulle persone giuridiche private.

Il Revisore è nominato dal Consiglio di Amministrazione e dura in carica 3 (tre) anni e può essere riconfermato per una sola volta. Il revisore deve essere iscritto nel Registro dei Revisori Contabili.

Il Revisore può intervenire alle sedute del Consiglio di Amministrazione e può espletare tutti gli accertamenti e le indagini necessarie ed opportune ai fini dell'esercizio del controllo.

Di ogni rilievo effettuato viene riferito allo stesso Consiglio.

### **Organismo di Vigilanza**

L'organismo di Vigilanza è responsabile del controllo dell'applicazione da parte della Fondazione del Modello Organizzativo implementato.

Le attività che l'OdV è chiamato ad assolvere sono:

- Analisi processi, procedure, responsabilità e applicazione modello organizzativo;
- Verifica dell'attività aziendale ai fini dell'aggiornamento della mappatura delle attività sensibili;
- Verifica dell'attività di comunicazione e formazione per la diffusione e comprensione del modello;
- Vigilanza e controllo sul funzionamento del modello, che si sostanzia nella verifica della coerenza tra i comportamenti concreti, dei soggetti apicali e subordinati, ed il modello istituito; in coordinamento con le funzioni aziendali per realizzare un efficace monitoraggio delle attività.

E' possibile contattare l'ODV tramite il seguente indirizzo di posta elettronica [odvbeccagutti@pec.it](mailto:odvbeccagutti@pec.it) o lasciando eventuali comunicazioni nell'apposita cassetta situata all'ingresso della Fondazione.

### **Figure Professionali**

Le risorse professionali presenti nell'Ente rispettano ampiamente i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia e in possesso dei titoli di studio a norma di Legge.

L'Istituto è noto per la particolare attenzione alle modalità assistenziali ed all'elevato livello delle cure.

Presso la Fondazione operano:

- medici con l'iscrizione all'ordine dei medici;
- infermieri professionali con l'iscrizione all'albo professionale;
- terapisti della riabilitazione
- personale direttivo e amministrativo;
- addetto alla manutenzione;
- ausiliari socio assistenziali qualificati;
- animatori
- operatori dei servizi alberghieri

La pianta organica dell'Ente, attraverso la quale si esplica l'attività istituzionale, è attualmente la seguente:

#### Descrizione

Medici

Infermiere

Personale amministrativo

Direzione

Addetto alla manutenzione

Fisioterapista

Animatore-educatore

Addetti alla cucina

Addetti alla lavanderia

Addetti alle pulizie

I collaboratori operanti a qualsiasi titolo sono dotati di cartellino di riconoscimento che è visibile in ogni momento all'ospite ed ai suoi familiari.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

## 12. PRESTAZIONI OFFERTE:

### 12.1 SERVIZIO SANITARIO -ASSISTENZIALE

#### **SERVIZIO MEDICO**

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psicologico delle persone anziane ospitate presso la Residenza.

Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con frequenza programmata, e registrazione sulla cartella clinica con metodologia multidimensionale;

(...)

Il medico di struttura è a disposizione per i colloqui con i familiari autorizzati previo appuntamento negli orari esposti fuori dall'ambulatorio.

#### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il personale infermieristico, garantisce l'assistenza infermieristica e opera in stretta collaborazione con i medici per ciò che riguarda le attività sanitarie, con gli ASA/OSS per ciò che riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'équipe.

Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni specifiche:

- gestione dell'assistenza infermieristica: osservazione dello stato di salute degli ospiti; rilevazione dei parametri vitali ecc.;
- gestione delle terapie prescritte dai medici;
- esecuzione di medicazioni;

(...)

#### **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

Il servizio fisioterapico ha il compito di mantenere le competenze di movimento residue degli ospiti stimolando nel contempo processi di apprendimento e di sviluppo di competenze motorie perse. Per raggiungere tale obiettivo collabora attivamente con il personale assistenziale anche in affiancamento nelle attività quotidiane di igiene e mobilizzazione. Ogni fisioterapista ha il suo gruppo di ospiti per i quali stila un progetto riabilitativo individualizzato in sede di PAI che viene monitorato e rivalutato regolarmente. I trattamenti sono generalmente individuali e possono essere eseguiti in una delle palestre o in altri spazi della Fondazione quali corridoi e scale così che la persona più attiva possa essere rassicurata nel muoversi liberamente all'interno della struttura. Una volta alla settimana viene proposta attività di gruppo sui tre piani. Nei casi di necessità il progetto riabilitativo include anche un sostegno e se necessario un affiancamento del caregiver nella gestione a domicilio

#### **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'alimentazione, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione e allo stesso tempo alla stimolazione delle abilità residue.

Gli assistenti contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.I. e nel P.A.I.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale, coordinati dal Responsabile ASA, osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica all'Infermiere eventuali modifiche.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori. Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano su diario ogni avvenimento e informazione utile alla cura degli Ospiti.

### **SERVIZIO EDUCATIVO**

Gli educatori curano e sviluppano delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive, relazionali dell'ospite e di permettere il mantenimento delle attività residue.

Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli ospiti all'interno del P.I. e P.A.I.

Inoltre, la Fondazione organizza numerose Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli Ospiti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc) insieme ai propri familiari e di trascorrere dei momenti di svago.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

Nel rispetto della libertà degli ospiti, riteniamo importante dare continuità alla loro esperienza religiosa. Un pomeriggio alla settimana viene celebrata la S. Messa, (...).

### **SERVIZIO DI VOLONTARIATO**

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato, che si svolge grazie alla presenza di persone che, con la loro disponibilità ci supportano in attività quali:

- Svolgere alcune attività ricreative in coordinazione con gli Educatori;
- Proporre nuove forme di attività e di socializzazione che dovranno ricevere il preventivo nullaosta della direzione della Struttura;
- Compagnia e conversazione con gli ospiti;
- Accompagnare l'ospite nel giardino durante il periodo primaverile ed estivo;
- Accompagnare l'ospite all'interno e all'esterno della struttura per eventuali necessità (comprendendo uscite di vario genere e non solo sanitarie);
- Aiuto nella somministrazione dei pasti;
- Attività di giardinaggio;
- Attività di rammendo vestiario ospiti;
- Assistenza religiosa;
- Ritiri/consegne referti e analisi;

## **12.2 SERVIZI ALBERGHIERI**

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione è completamente erogato all'interno della struttura, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del Direttore Sanitario e dei Protocolli per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo menù diversi ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità su quattro settimane.

Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.

Vengono fornite diete speciali rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di pazienti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti. L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

prescrizioni mediche contenute nel P.A.I. dell'ospite. Le diete speciali e le varie intolleranze vengono gestite attraverso un documento redatto e aggiornato dall'équipe infermieristica "Indicazioni dietetiche"

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Il servizio di guardaroba si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- monitoraggio, sistemazione e cura dei capi personali degli ospiti (abiti, giacche, biancheria intima, biancheria da notte);
- distribuzione e riordino della biancheria degli ospiti nei rispettivi armadi;
- piccole riparazioni dei capi personali degli ospiti;

Il servizio di lavanderia provvede anche a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti.

Al momento dell'ingresso viene fornito un elenco del corredo necessario alla permanenza dell'ospite in struttura. **Si chiede ai famigliari di compilare l'apposito modulo del corredo ospiti fornito dall'ufficio amministrativo al momento dell'ingresso indicando tipologia, quantità e descrizione dei capi dell'ospite. Il modulo andrà riconsegnato al personale Asa.**

La biancheria personale, debitamente contrassegnata dai familiari da un proprio numero (in stoffa cucito direttamente sui capi) dato dall'Ufficio Amministrativo al momento dell'ingresso in struttura viene lavata presso la struttura dal personale addetto e il relativo costo è compreso nella retta giornaliera.

Per una migliore organizzazione, si chiede che ogni qualvolta venga portata della nuova biancheria, il relativo numero assegnato sia già applicato e di provvedere in accordo con il personale Asa all'aggiornamento dell'elenco dei capi consegnati.

Presso la Direzione è disponibile una lista degli indumenti richiesti al momento dell'ingresso nell'Ente.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, è svolto dal reparto interno di lavanderia.

**Si raccomanda di fornire agli ospiti capi non delicati, che possono essere lavati, senza essere danneggiati, con macchine industriali.**

Nel caso di capi personali di particolare pregio, si prega di provvedere in proprio

### **SERVIZIO DI PULIZIA**

Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); il mantenimento del buon stato di igiene dell'ambiente è garantito dal personale ausiliario. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari e provvede a seguire tutti gli interventi richiesti alle Ditte Esterne.

## **13. LA GIORNATA TIPO**

### **13.2 La giornata tipo in C.D.I.**

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno del Centro Diurno Integrato è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapica, il C.D.I. offre un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev. 01 del 24.08.2022	M 07.9 CARTA DEI SERVIZI – CDI

A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della casa.

Ora	Attività	Descrizione
dalle ore 08.00 alle ore 09.00	Arrivo in struttura Colazione	Gli Ospiti arrivano in struttura in modo autonomo o attraverso il servizio di trasporto garantito dai volontari. La colazione è servita in sala pranzo.
dalle ore 09.00 alle ore 11.30	Spazio attività	Dopo la lettura del menù e l'annuncio delle ricorrenze del giorno prendono avvio le attività di animazione, di fisioterapia individualizzata o la ginnastica di gruppo.
dalle ore 11.30 alle ore 12.30	Pranzo	Possibilità di scelta del menù programmato differenziato per stagione secondo una ciclicità di 4 settimane. Gli ospiti che necessitano di aiuto possono essere assistiti dal personale di reparto, dai Volontari o dai parenti in caso questi ultimi vogliano essere partecipi dell'assistenza del proprio congiunto.
dalle ore 12.30 alle ore 15.00	Riposo pomeridiano o attività spontanee	Per gli ospiti che lo gradiscono è previsto un momento di relax e riposo su poltrone reclinabili (per gli utenti del CDI non è previsto il posto letto). Per gli altri è favorito lo svolgimento delle attività spontanee (lettura di quotidiani, riviste e libri, visione della, tv, gioco delle carte, conversazione...)
dalle ore 14.30 alle ore 16.30	Fisioterapia/animazione	Viene eseguita fisioterapia individuale secondo il programma e iniziano le attività animative secondo il programma. Una volta alla settimana viene garantita la celebrazione della santa messa nella cappella della struttura.
dalle ore 15.00 alle ore 16.00	Merenda	Lo spuntino viene assunto dove l'Ospite si trova (soggiorno, giardino ....)
dalle ore 16.00 alle ore 18.00	Spazio attività	Dopo lo spuntino proseguono le attività di animazione e/o di fisioterapia individualizzata.
dalle ore 18.00 alle ore 19.30	Cena	Possibilità di scelta del menù programmato differenziato per stagione secondo una ciclicità di 4 settimane. Gli ospiti che necessitano di aiuto possono essere assistiti dal personale di reparto, dai Volontari o dai parenti in caso quest'ultimi vogliano essere partecipi dell'assistenza del proprio congiunto.
dalle ore 19.30 alle ore 21.00	Riposo	Al termine della cena, gli ospiti possono rimanere negli spazi comuni in attesa del rientro a domicilio.

Nota: la terapia può essere somministrata dall'infermiera professionale in orari diversi:  
dalle ore 7.30 – 11.30 – 16.00 – 18.00 L'idratazione dell'Ospite è curata con la distribuzione di bevande (calde o fredde scelte sulla base della stagione) in diversi momenti della giornata.

#### 14. INFORMAZIONI UTILI:

- **LE VISITE**

Le visite agli ospiti possono essere effettuate secondo il piano predisposto dalla struttura.

Si chiede il rispetto per l'organizzazione della struttura evitando, il più possibile, di interferire con il lavoro del personale.

**È buona norma, prima di accedere ai piani avvisare il personale in servizio.**

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev. 01 del 24.08.2022	M 07.9  CARTA DEI SERVIZI – CDI

Una particolare attenzione al tono della voce e agli spostamenti rendendo più piacevole l'incontro e la visita.

### • LE USCITE

Se un familiare vuole portare l'ospite fuori dalla struttura per una passeggiata o a casa è tenuto ad avvisare l'infermiera di turno e firmare l'apposito modulo.

**L'Ente organizza gite di svago e culturali sia a piedi che con il pulmino.**

**La partecipazione alle gite prevede una rotazione degli ospiti invitati in modo da permettere a tutti di prenderne parte.**

**I familiari che fossero contrari a queste iniziative sono pregati di darne comunicazione scritta alla Direzione dell'Ente.**

La Direzione dell'Istituto non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

### • FOTOCOPIA DELLA CARTELLA SANITARIA INTERNA.

Per ottenere il rilascio di copia della cartella sanitaria interna, occorre che il paziente, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda alla Direzione. Tempi di rilascio: entro 10 giorni dalla richiesta. I documenti sono forniti gratuitamente.

### • PRESIDI SANITARI E AUSILI

Gli Ospiti di CDI provvedono, tramite le prescrizioni del proprio Medico di Medicina Generale al reperimento di farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza i presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito) e gli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc...).

*E' vietato tenere farmaci ad uso personale senza darne comunicazione al personale sanitario.*

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine, ecc...).

### • LE VISITE SPECIALISTICHE

Le visite specialistiche vengono effettuate su indicazioni del medico e, se non riconosciute dal SSN sulla base delle esenzioni, sono a pagamento e a carico della famiglia.

Ogni ospite viene sottoposto ad uno screening di base che comprende gli esami ematici, delle urine, radiologici, specifici in relazione alle patologie.

In presenza di cadute e traumi si eseguono immediatamente gli esami necessari .

### • IL TRASPORTO

Il trasporto per le visite specialistiche agli ospiti (...), è possibile tramite la Fondazione che ha in proprietà un mezzo di trasporto idoneo a tali servizi, attraverso il servizio di Volontariato, qualora il mezzo fosse già occupato per altra visita o non ci sia disponibilità di autisti il trasporto deve essere organizzato dalla famiglia. In caso di necessità è possibile infatti contattare un'ambulanza con costi a carico dell'utenza. L'eventuale ricorso all'ambulanza potrebbe rendersi necessario anche sulla base delle indicazioni mediche o ospedaliere.

L'ospite deve essere accompagnato da un familiare o da un volontario (se disponibile) .

### • L'ASSISTENZA OSPEDALIERA

In casi di ricovero dell'ospite, l'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. Sarà cura del personale medico infermieristico della struttura dare tutto l'appoggio possibile ai familiari per eventuali bisogni dell'ospite.

È a carico dei familiari anche la cura della biancheria di cui ha bisogno l'ospite durante la degenza.

### • LA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari o ai familiari a cura dell'Ufficio Amministrativo .

### • TESORERIA

Si invita l'ospite a non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

L'amministrazione non risponde di eventuali furti.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

Le somme in denaro possono essere depositate presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente, che rilascerà apposita ricevuta.

#### • IL TELEFONO

L'ospite che lo desidera può telefonare chiedendo in Direzione o all'operatore presente. Gli operatori sono a disposizione per fornire il necessario aiuto.

L'ospite può ricevere telefonate esterne nel rispetto dell'organizzazione della struttura e compatibilmente con l'attività posta in essere dall'ospite stesso e preferibilmente poco prima l'ora del pranzo e della cena.

#### • LA TELEVISIONE

Il soggiorno e tutte le camere sono provviste di un apparecchio.

#### • CONSENSO INFORMATO

Il medico informa il paziente sull'iter diagnostico – terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente o dei parenti in occasione di atti sanitari specifici eseguiti in sede esterna alla nostra unità d'Offerta, utilizzando la modulistica fornita dalla struttura in cui tali atti verranno eseguiti. .

Il paziente decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

La procedura relativa all'obbligo del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

#### TUTELA DELLA PRIVACY (ex D.Lvo. 196/2003 - Reg. UE 679/2016)

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (ex D.Lvo. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni - Reg. UE 679/2016).

La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti.

Contestualmente alla domanda d'ingresso in struttura sono consegnate informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili e sono richiesti i consensi da parte di ospiti e referenti.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

Come previsto dal il degente ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati concernenti il suo stato di salute.

#### • FUMO

Per disposizioni di legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

I visitatori e gli Ospiti sono tenuti al rispetto del divieto in tutti i locali interni alla struttura.

#### • EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nell'Istituto è stato predisposto un piano di emergenza, esposto in ogni piano della struttura, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (Incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e a fare tutto quanto strettamente necessario per tutelare la sicurezza degli utenti.

Si invitano i Sig.ri visitatori e i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale in servizio.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

## • EROGAZIONI LIBERALI E AGEVOLAZIONI FISCALI

Le erogazioni liberali a favore della Fondazione ONLUS, persona giuridica che persegue finalità senza scopo di lucro, sono deducibili come previsto dal Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

## 15. MODALITÀ DI INGRESSO E DI PRESA IN CARICO

### INGRESSO

I ricoveri possono essere di carattere definitivo o temporaneo.

Il cittadino interessato ad accedere al CDI, presenta richiesta su apposita modulistica, ritirabile direttamente presso la Fondazione o sul nostro Sito [www.beccagutti.it](http://www.beccagutti.it):

- Domanda di ammissione
- Scheda sanitaria predisposta dal medico di famiglia o dai medici ospedalieri in caso di ricovero
- Informativa e consenso per l'accoglimento

Contestualmente alla richiesta viene consegnata:

- Carta dei Servizi

La richiesta, con la relativa documentazione, è valutata dai medici di struttura, che hanno la facoltà di definire l'idoneità di ammissione, valutando la documentazione presentata. La Fondazione, verificato il possesso dei requisiti (...) del richiedente, inserisce la domanda nella propria lista di attesa.

Il ricovero è a pagamento, le rette vengono approvate dal Consiglio di Amministrazione se il reddito del nucleo familiare risulta essere insufficiente è possibile richiedere un contributo al Comune di residenza.

Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i familiari autorizzati e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue:

### PRIMO CONTATTO E VISITA DELLA RESIDENZA

Il primo contatto può avvenire telefonicamente con l'Amministrazione, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della struttura, o direttamente in sede con la finalità di raccogliere e fornire una prima serie di informazioni nonché consegnare la prima modulistica necessaria per l'ingresso all'interessato dando altresì indicazioni necessarie alla compilazione.

### MODULISTICA

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ingresso debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o dall'Amministratore di Sostegno del medesimo o un referente individuato dalla famiglia e allegati;
- Scheda Sanitaria compilata
- Documenti privacy

### VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI INGRESSO

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Medico di struttura e/o Direttore Sanitario e dal Direttore della Struttura.

### INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA

L'inserimento in lista di attesa avviene in seguito all'idoneità emessa da Medico secondo le seguenti priorità:

- Residenti o con familiari di primo grado residenti nel Comune di Esine;
- Residenti nei Comuni della Valle Camonica;
- Residenti nel territorio della Regione Lombardia, dando priorità agli anziani dei Comuni limitrofi di altre ATS.
- Su due richieste da parte di residenti indipendentemente dalla data di presentazione della domanda, ha priorità quella formulata da un anziano in condizione di "emergenza" espressa dall'ATS
- Su una richiesta esterna ha priorità nella collocazione a sollievo un ospite già presente in CDI, salvo la situazione di emergenza definita dall'ATS

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

## PRENOTAZIONI

A seguito di accordo apposito sottoscritto con la Direzione della Fondazione, un posto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno – come concordato dalle parti – prima dell'effettivo inizio del ricovero in CDI. Tale periodo, detto di "prenotazione", pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente la prenotazione non viene accordata per periodi superiori a una settimana, salvo eventuali eccezioni da concordarsi tra la Direzione e la famiglia. Tutti i giorni di "prenotazione" verranno saldati al momento del pagamento della prima retta ad un prezzo giornaliero pari alla retta.

## PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Sulla base della lista d'attesa e della disponibilità del posto l'Amministrazione contatta l'utente e propone l'ingresso, tenendo conto che non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi.

In caso di accettazione del posto la persona in accordo con l'amministrazione fissa la data di ingresso. E' possibile riservare il posto previo pagamento della retta.

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti.

Prima dell'ingresso viene fissato un appuntamento tra il Medico e il familiare per la raccolta di tutte le informazioni necessarie alla conoscenza dell'ospite questo affinché il giorno dell'ingresso tutte le attenzioni dell'équipe multidisciplinare siano dedicate all'utente.

In base a tutte le informazioni raccolte viene valutata quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite definendo così quale posto a tavola assegnargli.

Il giorno dell'ingresso l'Ospite e i familiari vengono accolti dall'équipe multidisciplinare. Inoltre l'équipe multidisciplinare elabora il Progetto Individuale Provvisorio che definisce e formalizza il percorso valutativo.

Tutte le informazioni relative all'ospite vengono scritte nel suo Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS), destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in CDI.

L'Ospite viene accompagnato al suo nucleo **di riferimento**, e gli viene assegnato un armadietto, dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale.

Nel frattempo i familiari si recano in amministrazione per la firma del Contratto di Assistenza socio-sanitaria e la presa visione dei documenti e delle informative allegate.

Gli operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitare l'inserimento nella vita della Residenza, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi.

Successivamente nel rispetto dello stato psicofisico della persona e in modo graduale avviene l'accompagnamento per una prima conoscenza della Struttura e degli altri ospiti in modo da facilitare lo sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Entro 30 giorni dall'ingresso vengono definiti il Progetto Individuale e il Piano di Assistenza Individualizzato dall'équipe multidisciplinare, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura con relativa attività e strumenti.

Tale Piano viene verificato almeno ogni 3 mesi o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni dell'Ospite e viene validato generalmente a cadenza annuale.

## DIMISSIONI

L'inserimento in CDI, avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può avvenire quindi:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza del CDI alle problematiche ed alle necessità della persona;
- per morosità grave nel pagamento delle rette;

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare alla Direzione di 15 giorni; altrimenti corrisposto in denaro.

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della Dimissione protetta al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
	Rev. 01 del 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – CDI

La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. Anche in questo caso la dimissione avviene in forma assistita. Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

In ogni caso, alla dimissione, vengono garantite la documentazione e le informazioni necessarie alla continuità delle cure e vengono messe in atto tutte le azioni necessarie a garantire una dimissione protetta.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione redatta dal medico di struttura;
- i documenti personali (CRS-SISS, carta d'identità, libretto di esenzione e certificato elettorale);
- gli effetti personali.

## 16. ASPETTI ECONOMICI

La retta di degenza viene determinata dal Consiglio di Amministrazione e portata a conoscenza degli ospiti, dei loro familiari e di eventuali Comuni interessati tramite comunicazione scritta, come da allegato alla Carta dei Servizi e successive variazioni o adeguamenti.

La retta deve essere corrisposta tramite Bonifico Bancario mensilmente e entro il 10 del mese successivo.

In caso di decesso viene restituita la somma relativa alle giornate non usufruite.

### DEDUZIONI FISCALI

Annualmente viene rilasciato all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

### SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione e prevede l'eventuale corresponsione in denaro dei giorni non fruiti;
2. La retta mensile, dovrà essere corrisposta entro il 10 del mese successivo;
3. In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque, dovuto per la quota stabilita nel documento allegato alla Carta dei Servizi.
4. In caso di mancanti o ritardati pagamenti si rimanda all'articolo 6 del contratto;
5. È possibile prenotare il posto attraverso la corresponsione della retta giornaliera fino al momento dell'ingresso;
6. Eventuali ritardi nell'ingresso non esonerano dal pagamento della retta.

### 16.1 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale, infermieristico; fisioterapico; animazione).
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande ai pasti, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale
- lavanderia capi personali e biancheria piana, stireria e rammendi
- manicure – pedicure conservativa (il servizio podologo è a pagamento)
- comfort (servizi igienici, riscaldamento invernale, condizionamento estivo)
- trasporti sanitari con nostro automezzo, salva disponibilità del mezzo di trasporto e di un volontario
- trasporti sociali (per motivi personali dell'ospite), salva la disponibilità del mezzo di trasporto e di un volontario
- gite di una giornata

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 07.9
Rev. 01 del 24.08.2022		CARTA DEI SERVIZI – CDI

## 16.2 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza attraverso l'attività di liberi professionisti i seguenti servizi:

- parrucchiere
- trasporto in autoambulanza
- accompagnamento a visite da parte del personale di struttura
- podologo
- visite specialistiche
- esecuzione ECG
- farmaci/ossigenoterapia/presidi

## 17. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, la Fondazione può fornire risposte efficaci, modificare il suo operato, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

I questionari di soddisfazione dell'utente vengono somministrati annualmente ad ogni ospite/parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto.

## 18. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite o un suo referente dell'ospite, può presentare reclami o suggerimenti tramite:

- colloquio con la Direzione
- segnalazione scritta su apposito modulo "Segnalazione Reclami e/o Suggerimenti"
- segnalazione telefonica via fax o via mail

È compito della Direzione prenderne visione, verificare quanto riportato e rispondere ad essi in tempi brevi e comunque entro 30 giorni dal ricevimento.

E' sempre possibile inoltre parlare con il Presidente, i Consiglieri e il Direttore che ricevono su appuntamento.

Al momento dell'ingresso verranno fornite le informazioni necessarie per prendere eventuali contatti con l'Ufficio di Pubblica tutela.

## 19. GESTIONE EVENTUALE EMERGENZA PANDEMICA

In seguito all'emergenza Covid la Fondazione si è dotata di un POG che ha delineato tutti gli aspetti gestionali e organizzativi della struttura ed è attualmente aggiornato nel documento Piano Operativo Pandemico, redatto sulla base delle normative regionali e nazionali e delle indicazioni dell'ISS.