



*San Giacomo*



Regione  
Lombardia

# Carta dei Servizi



## CDI Papa Giovanni XXIII Centro Diurno Integrato



**SAN GIACOMO S.R.L**

Piazza A. Volta, 27 - 22078 Turate (CO)

Tel. 02 96488421

[rsa.papagiovanni@societasangiacomo.info](mailto:rsa.papagiovanni@societasangiacomo.info)



Gentile Ospite,

*l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" del Centro Diurno Integrato "Papa Giovanni XXIII".*

*Si tratta di un documento che le permette di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la nostra Società propone, per rispondere in forma sempre migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.*

*Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.*

*Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.*

*A Lei ed ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura.*

*La San Giacomo S.r.l. farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.*

*Cordiali saluti*

*Il Legale Rappresentante*

*Filippo Mazzoleni*



## Sommario

<b>PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>5</b>
<b>COME SI ARRIVA ALLA STRUTTURA.....</b>	<b>6</b>
<b>PRESENTAZIONE DEL C.D.I. PAPA GIOVANNI XXIII.....</b>	<b>7</b>
<b>E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ .....</b>	<b>7</b>
<b>EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE.....</b>	<b>7</b>
<b>DESCRIZIONE STRUTTURA .....</b>	<b>8</b>
<b>MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA .....</b>	<b>9</b>
<i>Procedure per l'accoglienza .....</i>	<i>9</i>
<i>Lista di Attesa .....</i>	<i>9</i>
<i>Visite guidate.....</i>	<i>9</i>
<i>Presa in carico e modalità di accoglienza .....</i>	<i>9</i>
<i>Dimissioni.....</i>	<i>10</i>
<i>Presidi sanitari e ausili .....</i>	<i>10</i>
<i>Servizio Sanitario .....</i>	<i>11</i>
<i>Consulenze specialistiche .....</i>	<i>11</i>
<i>Trasferimento in Ospedale.....</i>	<i>11</i>
<i>Consenso informato.....</i>	<i>12</i>
<i>Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.....</i>	<i>12</i>
<i>Orari ricevimento Medici .....</i>	<i>12</i>
<b>GIORNATA TIPO.....</b>	<b>13</b>
<b>ORARI DI VISITA E VITA ALL'INTERNO DEL C.D.I. ....</b>	<b>14</b>
<b>MODALITA' DI FUNZIONAMENTO SERVIZI PRESENTI .....</b>	<b>15</b>
<i>Articolazione delle responsabilità: .....</i>	<i>15</i>
<i>Riconoscibilità degli addetti: .....</i>	<i>16</i>
<i>Area Sanitaria .....</i>	<i>17</i>
<i>Area Alberghiera:.....</i>	<i>17</i>
<i>Area Sociale: .....</i>	<i>18</i>
<i>Area Religiosa: .....</i>	<i>18</i>
<i>Volontariato:.....</i>	<i>18</i>
<i>Unità Operativa Interna – P.A.I.:.....</i>	<i>18</i>
<b>SERVIZI VARI.....</b>	<b>19</b>
<i>Televisione .....</i>	<i>19</i>
<i>Giornali .....</i>	<i>19</i>



---

<i>Parrucchiere – Pedicure .....</i>	<i>19</i>
<b>PIANI DI MIGLIORAMENTO.....</b>	<b>20</b>
<i>Obiettivi da raggiungere.....</i>	<i>20</i>
<i>Formazione e Informazione .....</i>	<i>20</i>
<b>IMPEGNO PER UN CONTINUO SERVIZIO DI QUALITÀ.....</b>	<b>21</b>
<b>TUTELA UTENZA .....</b>	<b>22</b>
<i>Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico .....</i>	<i>22</i>
<i>Consiglio degli Ospiti e Parenti.....</i>	<i>22</i>
<i>Verifica.....</i>	<i>22</i>
<i>Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione.....</i>	<i>22</i>
<i>Disfunzioni – Suggerimenti – Reclami.....</i>	<i>22</i>
<b>RETTE DI DEGENZA.....</b>	<b>23</b>
<b>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....</b>	<b>24</b>
<b>INFORMATIVA PRIVACY PER L'UTENTE DEGENTE GDPR 2016/679 .....</b>	<b>26</b>
<b>QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DEL C.D.I.....</b>	<b>28</b>
<b>SETTIMANA ESEMPLIFICATIVA MENÙ.....</b>	<b>30</b>
<b>SCHEDA: DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI - RECLAMI .....</b>	<b>31</b>



## PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

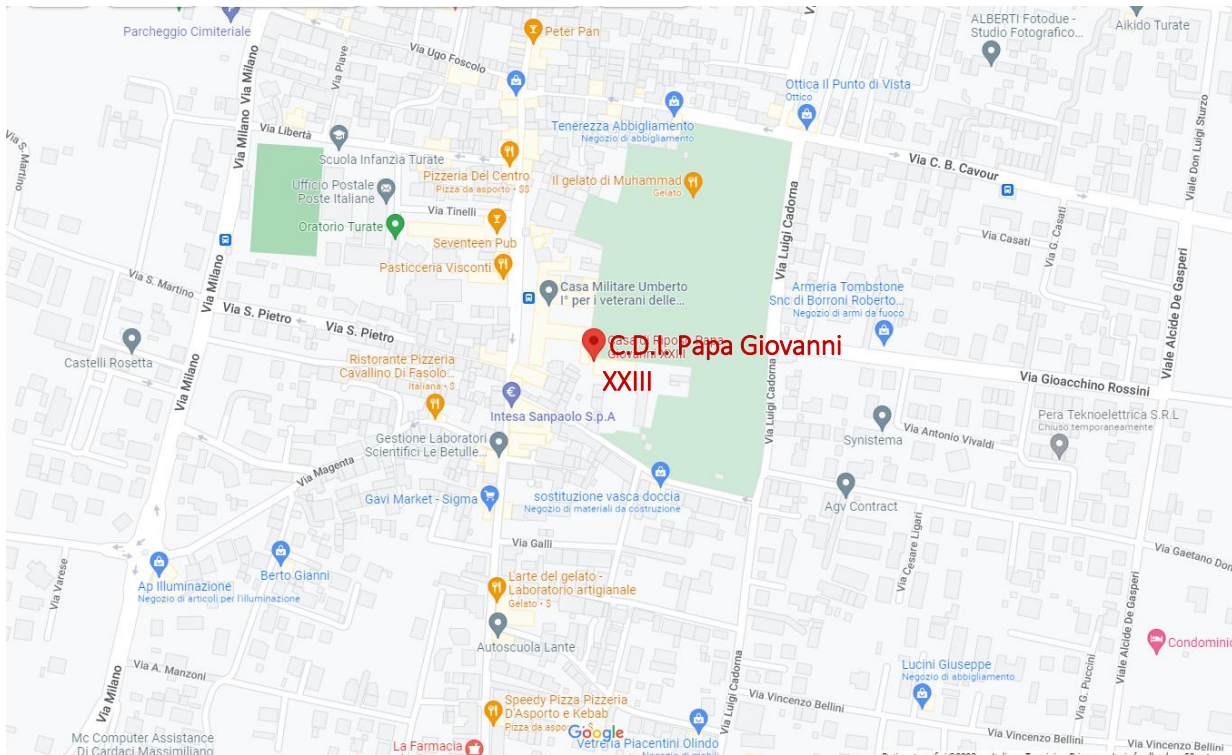
- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- DGR 8494/2002 Regione Lombardia Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati.
- DGR 1185/2013 Regione Lombardia: Determinazioni in ordine della gestione del servizio sociosanitario
- DGR 2569/2014 Regione Lombardia: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo.
- Ogni altro atto normativo statale e regionale, in vigore, inerente la gestione del Servizio Sanitario, l'erogazione di prestazioni sanitarie, ambulatoriali, socio-sanitarie e i relativi requisiti di accreditamento.

La Direzione del "C.D.I. PAPA GIOVANNI XXIII", con questa edizione della Carta dei Servizi, si impegna a far conoscere le attività svolte dalla struttura ed i programmi futuri di miglioramento.

### COME SI ARRIVA ALLA STRUTTURA

Il “C.D.I. PAPA GIOVANNI XXIII” è a Turate (CO) in Piazza A. Volta, 27.

È ubicata in una zona residenziale facilmente raggiungibile e vanta un giardino godibile dagli Ospiti e dai loro famigliari.



**Arrivando con l'automobile:**

da **Milano:** Prendi Svincolo Autostradale Viale Certosa, Prendi A8 e A9/E35 in direzione a Turate. Prendi via C. B. Cavour in direzione Turate, Piazza A. Volta

da **Como:** Prendi A9/E35 in direzione Turate. Prendi l'uscita Turate e prendi via C. B. Cavour in direzione Turate, Piazza A. Volta

da **Varese:** Prendi SS707 in direzione di A8 a Buguggiate e continua su A8. Prendi A36 in direzione Turate. Prendi via C. B. Cavour in direzione Turate, Piazza A. Volta.

**Arrivando con i Mezzi Pubblici**

Turate è raggiungibile da Como, Varese e Milano tramite treno, la stazione si trova a 1,3 km dalla struttura.

In zona sono facilmente raggiungibili (anche con servizi C.R.I.): l'Ospedale S. ANNA, l'Ospedale Valduce, La Clinica Villa Aprica, l'Ospedale Di Circolo di Saronno, L'ATS di riferimento è ATS Insubria.



## PRESENTAZIONE DEL C.D.I. PAPA GIOVANNI XXIII E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ

La “mission” della nostra società è quella di garantire una decorosa ed efficiente assistenza socio sanitaria, in modo da assicurare all’Ospite una vita dignitosa e confortevole, cercando di mantenere e/o recuperare tutte le capacità sia fisiche che psicologiche per utilizzare al meglio le funzionalità residue. Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento “patologico”, ma come un’importante fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

L’attività della C.D.I. si inserisce nella rete delle strutture regionali che hanno come obiettivo lo sviluppo di risposte alle esigenze ed ai bisogni degli anziani e si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- **Uguaglianza:** 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 del Centro.
- **Imparzialità:** I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Partecipazione:** La Struttura garantisce all’utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all’interno della vita del C.D.I., 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 del C.D.I., la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficienza ed efficacia:** Si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse.

## EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nella Struttura è predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative in grado di attivarsi 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 della struttura è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.



## DESCRIZIONE STRUTTURA

Il C.D.I. PAPA GIOVANNI XXIII è una Centro Diurno Integrato, cioè una struttura privata inserita nella rete Regionale per concorrere alla realizzazione dell'integrazione socio sanitaria del cittadino, per il quale è comunque previsto il concorso economico.

**La Struttura accoglie n. 20 Posti abilitati all'esercizio, autorizzati, accreditati e a contratto** destinati all'accoglienza di persone di 65 anni e oltre non autosufficienti residenti in Regione Lombardia.

I locali dedicati al C.D.I. sono situati al piano terra, a stretto contatto ed in collegamento con la R.S.A. Papa Giovanni XXIII.

I locali del centro diurno comprendono:

- Salone multifunzione
- Tisaneria
- Palestra
- Camera dedicata al riposo degli ospiti
- Servizi igienici
- Bagno assistito

I pasti vengono forniti dalla RSA adiacente, quindi non è presente una cucina.

Ogni camera è dotata di servizi igienici, sistema di chiamata letto, impianto TV. I letti, tutti a tre snodi, possono assumere diverse posizioni e sono dotati di materasso e cuscino in materiale ignifugo. Al bisogno i letti vengono dotati di materasso e di cuscino antidecubito.

La struttura mette a disposizione degli Ospiti:

- ✓ Bagni protetti per l'igiene completa assistita.
- ✓ Sale da pranzo.
- ✓ Soggiorni con televisore.
- ✓ Palestra con fisioterapia.
- ✓ Animazione.
- ✓ Giardino.
- ✓ Parcheggio.

In tutti gli ambienti del C.D.I. in ottemperanza alle disposizioni del D.lgs. 81/2008 (ex 626/94), sono presenti i sistemi di segnalazione antincendio e le vie d'uscita sono ben illuminate.

Tutti gli impianti tecnologici sono periodicamente controllati ed il personale della struttura è addestrato ad intervenire in caso di incendio e da altre calamità, per tutelare la sicurezza degli Utenti.



## MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA

### *Procedure per l'accoglienza*

Telefonando al 0296488421 o presentandosi in struttura è possibile avere informazioni riguardo alle modalità di ricovero.

Tale Domanda di Ammissione dovrà essere compilata in ogni sua parte, dai famigliari e dal Medico Curante e riconsegnata previo appuntamento.

La Domanda comprende i seguenti dati:

- Dati personali ed anagrafici;
- Dati economici;
- Dati sociali;
- Dati per il monitoraggio delle Liste di Attesa;
- Dati relativi al bisogno sanitario assistenziale (da compilarsi con la collaborazione del Medico Curante).

La Domanda deve essere inoltre corredata (fotocopia) dai seguenti documenti:

- Carta di Identità in corso;
- Tessera Sanitaria (TS)
- Tessera di Esenzioni ed eventuali invalidità;
- Documentazione clinica di cui si è in possesso (radiografie, analisi, ECG, certificati, ecc.)

### *Lista di Attesa*

Tutta la documentazione sarà accolta dopo aver riportato la modulistica compilata in tutte le sue parti e verrà inserita nella Lista di Attesa che sarà costantemente aggiornata. Periodicamente il C.D.I. contatterà gli utenti in Lista di Attesa, con criterio cronologico, per aver conferma del permanere dell'interesse all'ammissione in Struttura.

Viene tutelato il diritto alla privacy, chiedendo agli utenti di sottoscrivere un apposito modulo con il quale si dà il consenso all'utilizzo dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Regolamento Europeo 2016/679).

Sarà premura del C.D.I. fornire all'aspirante Utente la Carta dei Servizi, con allegati, per informarlo circa i fini istituzionali ed i servizi che vengono erogati, nonché le rette praticate nell'anno.

### *Visite guidate*

L'aspirante Ospite e/o i Famigliari potranno far visita al C.D.I. con accompagnamento da parte del Direttore e/o della Segretaria (nel caso in cui le normative per il contrasto dell'emergenza COVID lo permettano).

### *Presa in carico e modalità di accoglienza*

- Considerata la disponibilità di un posto, i Responsabili attenendosi alla Lista di Attesa, contattano i famigliari per mettere in atto la procedura dell'inserimento. In caso di rifiuto o non interesse momentaneo all'inserimento, si passerà ad interpellare l'aspirante utente che occupa il posto successivo nella Lista.
- Il nuovo Ospite è accolto dalla Direzione e dal personale preposto, viene introdotto dall'Animatrice/Educatrice nella realtà del C.D.I., affinché sia garantito l'inserimento e il coinvolgimento nelle attività in corso.



- Va anche precisato che l'accoglienza dell'Ospite non si intende mai definitiva e immodificabile, rimane quindi la possibilità di essere dimesso per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria.

Al momento dell'ingresso in struttura viene consegnata la seguente documentazione:

- ✓ Carta dei Servizi
- ✓ Codice Etico
- ✓ Contratto d'ingresso
- ✓ Informativa Amministratore di Sostegno
- ✓ Diritto alla Privacy – informativa e consenso
- ✓ Vari allegati gestionali tra cui regolamento

### Dimissioni

Al momento della dimissione, il Responsabile Sanitario stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- La relazione medica, relazione fisioterapica e la relazione a cura degli educatori in busta chiusa
- La documentazione clinica personale portata dal paziente

I familiari possono prendere visione della documentazione sanitaria in presenza del medico di struttura, previo appuntamento; possono far richiesta di copia della documentazione sanitaria compilando l'apposito modulo da ritirare in segreteria.

All'atto della presentazione della domanda sarà accertata, a cura del personale preposto, l'identità personale del richiedente dietro presentazione di un documento di identità personale.

Il termine per il rilascio della copia conforme è di 7 giorni lavorativi con eventuale integrazione entro 30 giorni (Legge Gelli) dalla data della richiesta per un costo pari a € 0,30 a foglio.

La copia del documento sanitario è consegnata in busta chiusa recante la firma del Medico e la scritta del nome dell'Ospite.

### Presidi sanitari e ausili

La struttura provvede alla somministrazione dei farmaci e dell'ossigeno – terapia prescritti dal medico di medicina generale;

effettua i cambi ausili per la gestione dell'incontinenza sfinterica (pannoloni, cateteri vescicali, urocontrol ecc.), dei presidi per la gestione dei tracheostomia (cannule, collarini, metalline, naselli);

mette in atto le misure necessarie per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito (cuscini e materassi antidecubito) e delle cadute (mezzi di contenzione), di ausili per la deambulazione e i trasferimenti posturali (bastoni, canadesi, deambulatori, carrozzine, sollevatori). I pazienti con riconoscimento di invalidità civile possono ottenere, previa valutazione specialistica fisiatrica territoriale ed autorizzazione dell'ATS, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, ortesi, carrozzine). È in atto una stretta collaborazione con il Servizio di Nutrizione Clinica e Dietetica dell'ATS Insubria che provvede al rifornimento del materiale sanitario (sacche d'infusione, deflussori, pompe infusionali, ecc.) e dei prodotti nutrizionali per i pazienti in nutrizione artificiale enterale e parenterale.



### Servizio Sanitario

La nostra struttura, in osservanza delle direttive regionali in materia di assistenza sanitaria nel C.D.I., offre agli Ospiti un servizio di assistenza medico – infermieristica.

L'organigramma prevede la presenza di:

- 1 Responsabile Sanitario e 2 Medici di reparto
- 1 Medico consulente psichiatra
- 1 Medico consulente fisiatra
- 4 Infermieri Professionali
- 3 Fisioterapisti
- 2 Educatori

Il Responsabile Sanitario è responsabile della salute degli ospiti della struttura; si occupa della cura routinaria dei pazienti in collaborazione con gli infermieri professionali, ed il MMG.

L'ospite, espletate le pratiche di accettazione, viene sottoposto alla visita medica ed allo screening di base che prevede esami ematochimici ed elettrocardiogramma; in base alla patologia possono essere richiesti ulteriori accertamenti strumentali o consulenze specialistiche che vengono programmate ed effettuate su indicazione del MMG con cui si relazionano i medici in organico o presso centri di riferimento zonali. Ogni ospite possiede una cartella clinica che viene sistematicamente aggiornata e conservata in un apposito contenitore nell'ambulatorio medico, rispettando la tutela della privacy (GDPR 2016/679); è in dotazione anche una scheda infermieristica nella quale sono riportati i dati clinici più salienti e i bisogni assistenziali. Relativamente agli esami ematici ci si avvale di un laboratorio esterno di analisi a cui il C.D.I. accede due volte la settimana.

La valenza riabilitativa del nostro C.D.I. fa sì che accanto al progetto riabilitativo di struttura venga proposto, previa valutazione fisiatrica ed in caso di disabilità con buona prognosi in termini funzionali, un progetto riabilitativo personalizzato alla cui realizzazione interviene un'équipe interdisciplinare (medico, infermiere professionale, operatore sanitario, fisioterapista, educatore-animatore) coordinata dal Responsabile Sanitario; tale progetto con i relativi strumenti e tecniche operative compare nella cartella clinica, nel modulo di équipe di fisiokinesiterapia e nel piano di assistenza individualizzato (PAI).

Per ciascun ospite viene compilata all'ingresso da parte degli operatori sanitari una scheda di valutazione funzionale in cui vengono esaminate le più comuni attività della vita quotidiana (indice di Barthel); tale scheda viene periodicamente aggiornata. Esiste un servizio di pronta disponibilità infermieristica e medica notturno e festivo.

### Consulenze specialistiche

Il Responsabile Sanitario può avvalersi, tramite specifica prescrizione individuale, anche di consulenze specialistiche, fruibili internamente e programmate con altre realtà esistenti sul territorio.

Ogni ospite viene sottoposto ad uno screening di base che comprende gli esami di routine del sangue, elettrocardiogramma, radiologici e specifici, in relazione alle patologie.

### Trasferimento in Ospedale

In caso di ricovero ospedaliero i familiari o ADS vengono immediatamente informati della necessità del trasferimento.

Per ogni ospite è pronta in cartella clinica una scheda personale con patologie, terapie e recapiti telefonici utili in caso di ricovero urgente.



Per le necessità di trasferimento degli ospiti in Ospedale (ricovero, Pronto Soccorso, visite mediche), il C.D.I. si mette in contatto con le varie C.R.I.

Il trasporto per le visite personali a richiesta e/o per l'invalidità civile, sono a carico dell'ospite.

### *Consenso informato*

Il medico informa il paziente (o il parente in caso di grave decadimento cognitivo) sull'iter diagnostico - terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente in occasioni di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

L'ospite (o il parente) decide dopo aver avuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse procedure.

L'acquisizione 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 delle persone rispetto al trattamento dei dati personali*

In adempimento del GDPR 2016/679, il nostro C.D.I. garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'inserimento nel Centro Diurno Integrato, viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali del C.D.I.

### *Orari ricevimento Medici*

I medici sono a disposizione dei parenti per i colloqui previo appuntamento.



## GIORNATA TIPO

Dalle 8,00 alle 9,00	Il personale educativo si occupa dell'accoglienza degli ospiti che accedono al C.D.I., intrattenendoli con attività ludiche/educative secondo la programmazione. Il personale assistenziale si occupa della preparazione e somministrazione della colazione e accompagna, all'occorrenza, gli ospiti ai servizi. Attività fisioterapica (ginnastica di gruppo, cammino assistito, chinesi attiva).
Dalle 9,30 alle 10,30	Attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore); bagno assistito come da programma settimanale; somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; controllo presidi urinari per incontinenza.
Dalle 10,30 alle 12,00	In questa fascia oraria la struttura propone attività ricreative rivolte alla socializzazione fra gli ospiti e il personale con il fine di mantenere un ambiente gioiale e stimolare le capacità di ciascun utente, anche con eventuali uscite in giardino.
Dalle 12,00 alle 13,00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
Dalle 13,00 alle 14,00	Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza.
Dalle 15,00 Dalle 17,30	Fisioterapia; attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore; merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale.
Dalle 17,30 alle 19,00	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.
Dalle 19,00 Dalle 20,00	Gli ospiti in attesa del rientro a casa, vengono intrattenuti dal personale.



## ORARI DI VISITA E VITA ALL'INTERNO DEL C.D.I.

Al fine di qualificare meglio la presenza dei parenti accanto agli Ospiti, l'orario di apertura per i famigliari è tutti i giorni dell'anno dalle ore 08,00 alle ore 20,00 previa autorizzazione della Direzione Operativa e del Responsabile Sanitario.

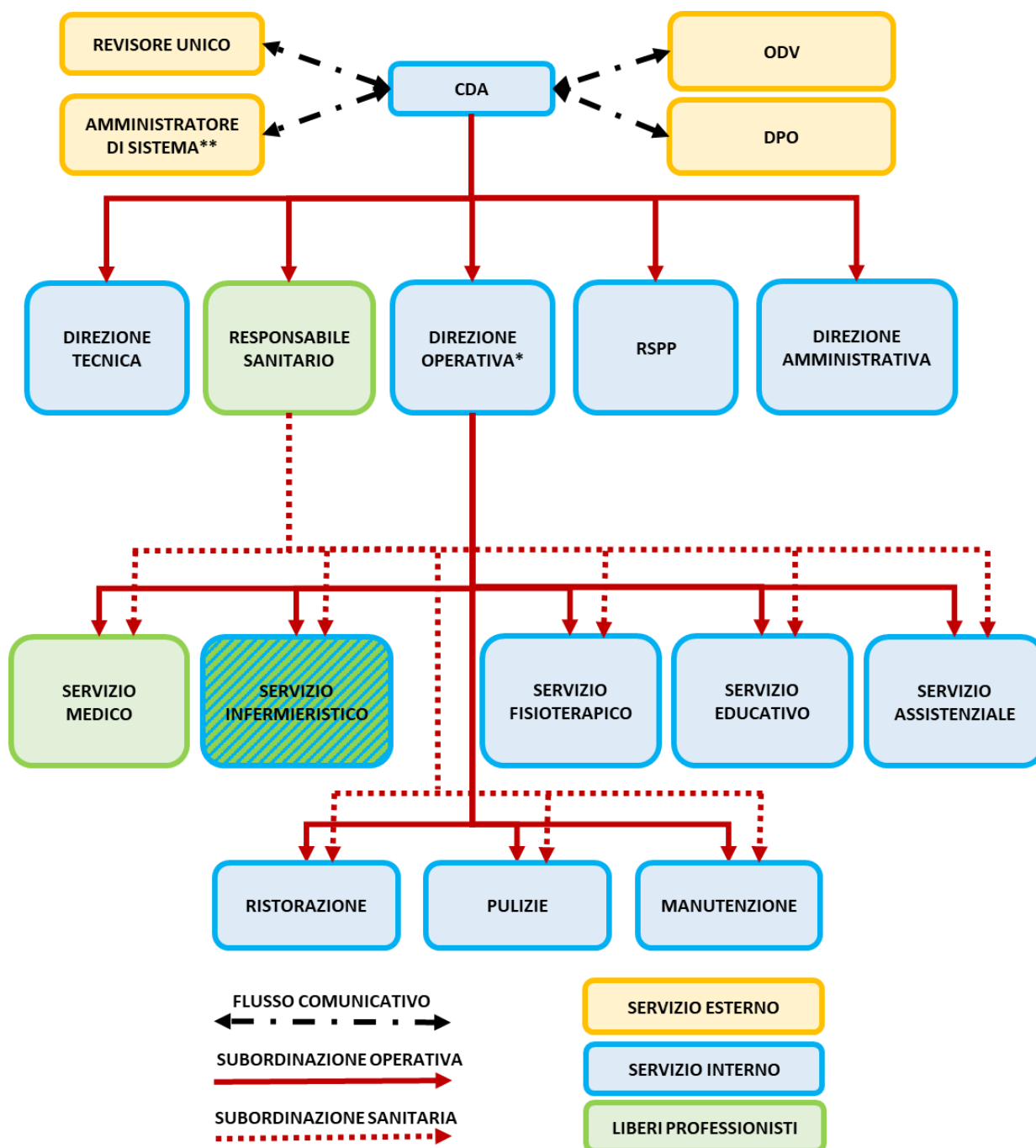
Il C.D.I. Papa Giovanni XXIII si configura come una struttura "aperta", pertanto gli Ospiti vengono naturalmente sollecitati a partecipare alle varie attività, ma sono assolutamente liberi di scegliere quelle che ritengono più interessanti e stimolanti. Da parte dei nostri operatori vi è la continua attenzione ad organizzare e proporre attività consone a rispondere ai bisogni degli Utenti.

La presenza dei famigliari e dei volontari, non solo è necessaria, ma è sempre raccomandabile e richiesta, in quanto aiuta l'Ospite a mantenere i contatti con l'ambiente socio affettivo. Pertanto anche i famigliari possono partecipare alle attività sociali organizzate (gite brevi, uscite sul territorio, incontri con associazioni culturali esterne alla Casa di Riposo, feste di compleanno e di altre ricorrenze, feste religiose, incontri istituzionali, lotterie a premi, feste danzanti, ecc.).

- ✚ I famigliari in condizioni di normalità possono far visita al proprio ospite liberamente (rispettando i momenti sanitari ed igienici). Gli Ospiti possibilmente accompagnati, possono uscire liberamente previo avviso e compilazione, con l'infermiere di turno, il modulo di uscita. Durante l'emergenza sanitaria COVID-19 l'ingresso alla struttura è stabilito in base alle normative vigenti e comunque previo appuntamento.
- ✚ L'Ospite per scelta propria o della famiglia, può avvalersi della compagnia e dell'intervento integrativo di personale esterno al C.D.I., però alle condizioni indicate dalla Direzione.
- ✚ Al fine di tutelare la salute degli Ospiti, è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno e ciò è assolutamente proibito in presenza di patologie particolari.
- ✚ L'Ospite con il consenso della Direzione, può arricchire e personalizzare la propria camera con oggetti e ricordi personali.
- ✚ Gli Ospiti ed i parenti, in nessun caso, possono dare compensi al personale ed ai volontari della Casa di Riposo.
- ✚ Solo gli operatori della R.S.A., su prescrizione medica, sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli Ospiti (pannoloni, garze, fasce, ecc.) nonché a somministrare farmaci:
- ✚ In base alle norme vigenti, nei locali della struttura, è assolutamente VIETATO FUMARE.

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO SERVIZI PRESENTI

Articolazione delle responsabilità:



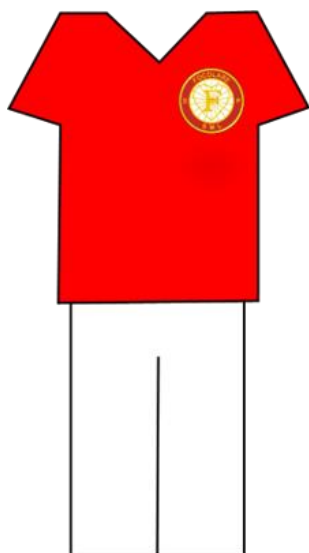
\* Responsabile Sistema Informativo, Qualità, Risorse Tecnologiche, URP, Rapporti con gli Uffici, Personale e Formazione

\*\* Responsabile Informatico

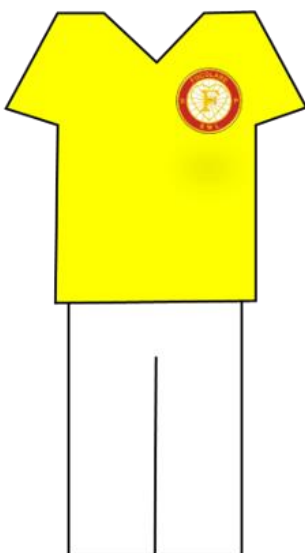
- Amministratore Delegato: Filippo Mazzoleni
- Direzione Operativa: Filippo Mazzoleni
- Responsabile Sanitario: Dr. Paolo De Patre

### Riconoscibilità degli addetti:

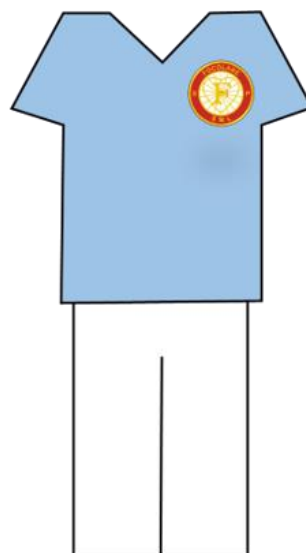
Tutto il Personale è riconoscibile dalla divisa di diverso colore con cartellino fototessera con il proprio nome e qualifica. Il Personale addetto all'assistenza socio sanitaria è abilitato a svolgere la mansione richiesta in quanto in possesso di adeguato titolo professionale.



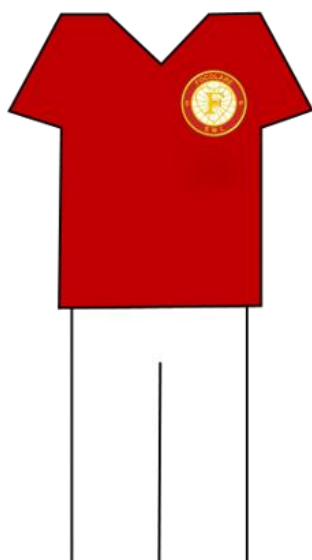
EDUCATORE



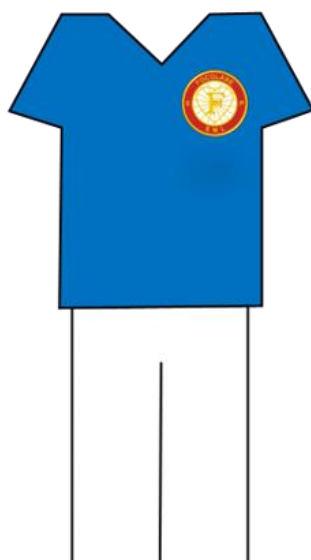
OSS/ASA



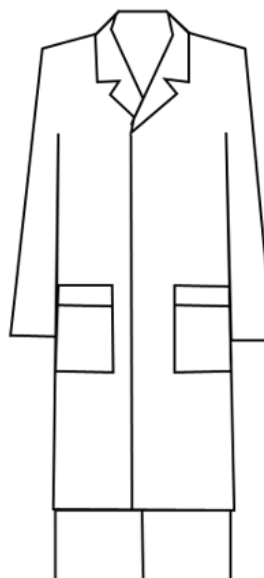
OP. PULIZIE



INFERMIERE



FISIOTERAPISTA



MEDICO

IDENTIFICATIVO	FOTO
MANSIONE	

L'attività che si svolge all'interno della struttura è divisa nelle seguenti aree:

#### **Area Sanitaria**

##### **Area Medica**

- ✓ Il Responsabile Sanitario presente in struttura è responsabile dell'aspetto igienico sanitario degli Ospiti e assicura il perseguimento di una accurata e scrupolosa assistenza medico-sanitaria. Definisce le linee di programma dei Servizi Sanitari per il raggiungimento degli obiettivi indicati dal C.D.I. e dalle normative Regionali vigenti.
- ✓ Oltre il Coordinatore Medico sono presenti in struttura altri Medici che realizzano un'attenta e coscienziosa assistenza medico-sanitaria.

##### **Area infermieristica**

- ✓ Il coordinatore infermieristico è responsabile della gestione dei rapporti con gli ospiti e i familiari per ogni questione di natura organizzativa. Si occupa della presa in carico dell'ospite e della compilazione dei PAI (Piano Assistenziale Individualizzato). Coordina la somministrazione delle terapie e gestisce i turni degli infermieri.





##### **Area Riabilitativa**

- ✓ Il Servizio di Riabilitazione si avvale di due fisioterapisti e della consulenza di un Medico Fisiatra, che svolgono la loro attività in relazione alle esigenze individuali.
- ✓ Il Servizio Infermieristico e quello Riabilitativo concorrono a fornire prestazioni assistenziali nell'ambito dell'Area Sanitaria. Gli Infermieri, su indicazioni del Medico, collaborano nella scelta del menù e nella preparazione di particolari diete; controllano, in base a protocolli, l'erogazione dei farmaci espletando tutte le formalità legate a tale processo.

##### **Area assistenziale**

- ✓ L'assistenza alla persona è affidata al Personale Ausiliario (A.S.A. – O.S.S.) che non solo si occupa della cura e dell'igiene della persona, ma concorre a mettere in atto i piani assistenziali individuali (P.A.I.) concordati in équipe per soddisfare i bisogni degli Ospiti. Ognuna di queste figure professionali è responsabile del progetto personalizzato di più Ospiti.

#### **Area Alberghiera:**

-  Il servizio di cucina è fornito dalla adiacente "R.S.A. Papa Giovanni XXIII" che garantisce la presenza di cuochi esperti che provvedono alla preparazione dei pasti nei locali adibiti a tale scopo. Il menù è programmato dal Nutrizionista e dal Responsabile Medico e garantisce possibilità di ampia scelta. Su indicazione sanitaria vengono stabilite anche diete particolari in base alle esigenze degli Ospiti e dalle loro patologie. Gli alimenti vengono sottoposti a controlli periodici proprio per evitare forme patologiche infettive. A tale scopo sono soggetti a controllo tutte le attrezzature di cui la cucina dispone.
-  Il servizio pulizie è svolto da personale dipendente che provvede quotidianamente alla pulizia di tutti i locali comuni, mentre la sanificazione completa avviene a scadenze periodiche.
-  La manutenzione ordinaria è effettuata dal personale dipendente
-  Il mantenimento e la gestione delle infrastrutture e degli impianti vari, viene effettuato da imprese convenzionate.



### Area Sociale:

- ✚ Fanno parte dell'area sociale tutte le problematiche connesse alla vita di relazione all'interno della Struttura, il mantenimento dei legami familiari, l'animazione sociale ed occupazionale, la tutela dei diritti degli Ospiti, le relazioni con il territorio.
- ✚ Il benessere dell'Ospite è l'obiettivo principe che si pone l'Animazione, il cui programma, concordato con la Direzione, prevede attività varie da svolgersi *all'interno* della struttura, coinvolgendo anche i familiari e, *all'esterno*, in un'ottica di apertura al territorio. In quest'ottica le attività di animazione sono finalizzate a:
  - ✚ Valorizzare la Persona nella sua globalità;
  - ✚ Attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una società viva e positiva;
  - ✚ Favorire le relazioni sociali.

### Area Religiosa:

- ✚ Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti, nonché la celebrazione della S. Messa e di altre funzioni religiose nella struttura, a cui possono partecipare liberamente anche familiari e cittadini.
- ✚ A tutti gli Ospiti è comunque garantita la libertà di culto, con un apposito locale / spazio per ogni esigenza.

### Volontariato:

- ✚ Ai sensi della L. 266/91 e della L.R. 22/93 la Direzione promuove e valorizza l'attività di volontariato, con le Associazioni iscritte nell'apposito Albo, quale espressione gratuita e spontanea di sostegno e aiuto continuativo agli Ospiti. Per il volontariato la Direzione ed il Responsabile Medico provvedono a:
  - ✓ Formazione periodica;
  - ✓ Definire le possibili aree di attività;
  - ✓ Dare precise indicazioni rispetto al modo e alle competenze;
  - ✓ Supervisionare le attività di volontariato;
  - ✓ Tenere un elenco aggiornato e fornire i volontari di tesserino di riconoscimento.

### Unità Operativa Interna – P.A.I.:

- ✚ La riunione d'équipe è l'Unità Operativa Interna che si riunisce periodicamente e costituisce il momento fondamentale dell'organizzazione del lavoro e della sinergia nel lavoro dei vari gruppi professionali.
- ✚ Si prefigge il compito di conseguire il recupero e/o il mantenimento delle funzioni dell'Ospite ed il miglioramento della qualità di vita mediante un intervento adeguato, continuo e globale.
- ✚ Le figure professionali interessate mettono in comune le informazioni raccolte relative all'Ospite; i Medici aiutano ad evidenziare i problemi di ciascuno, li elencano in base alle priorità e fissano gli obiettivi da raggiungere o mantenere.
- ✚ Quindi si predispone il **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)** che deve poi essere sistematicamente aggiornato.
- ✚ Sempre in riunione d'équipe si raccolgono le osservazioni di tutti gli operatori con la partecipazione attiva dell'Ospite e/o del familiare, circa le "reazioni" dell'Ospite e quindi, valutato il risultato si procede secondo il piano tracciato o si concordano le opportune modifiche.



- ✚ La partecipazione alla riunione d'équipe è obbligatoria per tutto il personale in servizio, perché solo la partecipazione di tutte le figure professionali che operano all'interno della Struttura, può garantire una valutazione completa dei bisogni dell'Ospite, un esauriente scambio di informazioni e di conseguenza, un condiviso intervento multi-disciplinare.
- ✚ La partecipazione alla riunione P.A.I. è aperta al familiare o tutore dell'Ospite che ne condivideranno la valutazione.

## SERVIZI VARI

### *Televisione*

Il salone comune è dotato di un televisore.

### *Giornali*

Il C.D.I. mette a disposizione degli Ospiti alcune copie di quotidiani.

### *Parrucchiere – Pedicure*

Il C.D.I. garantisce un servizio di pedicure a pagamento e di parrucchiere ed in particolare assicura gratuitamente la rasatura della barba agli uomini, mentre per il taglio agli uomini e per la messa in piega, permanente, tinta, taglio o altro per le donne sono a pagamento.

Durante l'emergenza sanitaria COVID-19 l'ingresso alla struttura da parte di parrucchieri/podologi è gestita secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

## PIANI DI MIGLIORAMENTO

### *Obiettivi da raggiungere*

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- ✚ Estendere la personalizzazione degli interventi.
- ✚ Sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'équipe.
- ✚ Migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza.
- ✚ Favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.
- ✚ Consolidare e potenziare le attività di animazione.
- ✚ Sicurezza degli ambienti, delle attrezzature, degli alimenti e dei farmaci.
- ✚ Servizi sempre più consoni ai bisogni dell'ospite.
- ✚ Verifica e valutazione periodica del lavoro svolto per riadattare, se necessario, i processi organizzativi mediante: scheda segnalazione lamentele/apprezzamenti, questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, colloqui, assemblee con Ospiti e Parenti, coinvolgimento degli Operatori.

### *Formazione e Informazione*

A scadenze programmate vengono effettuati incontri di aggiornamento per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, favorendo lo sviluppo del lavoro di équipe.

Tali corsi sono organizzati dal Direttore Sanitario su temi clinici ed inerenti il servizio socio-assistenziale con il supporto di vari specialisti garantendo il costante aggiornamento degli operatori.

Tutti gli operatori sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- ✚ Migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti.
- ✚ Favorire lo sviluppo del lavoro d'équipe e la personalizzazione degli interventi.
- ✚ Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

Periodicamente si fissano incontri per la presentazione dei programmi, per la condivisione degli obiettivi, lo scambio delle informazioni e la revisione del PAI.



---

## IMPEGNO PER UN CONTINUO SERVIZIO DI QUALITÀ

La persona anziana è ormai portata a indirizzarsi verso quelle proposte assistenziali che offrono prestazioni ad elevato contenuto qualitativo ed inserite in un progetto assistenziale il cui obiettivo principale è il miglioramento della qualità di vita dell'Ospite.

Il C.D.I. "Papa Giovanni XXIII" vuole tendere a un continuo miglioramento delle sue prestazioni mettendo in atto strategie e procedure tese alla qualità strutturale ed assistenziale:

- ✚ Struttura più grande e sempre più adeguata ai bisogni.
- ✚ Sicurezza degli ambienti, delle attrezzature, degli alimenti e farmaci.
- ✚ Servizi consoni ai bisogni dell'Ospite attraverso l'utilizzo di: gruppo pluri-funzionale o unità operativa interna – équipe – cartella multidimensionale – Piano Assistenziale Individualizzato.
- ✚ Verifica e valutazione periodica del lavoro svolto per riadattare, se necessario, i processi organizzativi mediante: scheda segnalazione lamentele/gradimenti – questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione – colloqui, assemblee con Ospiti e parenti – coinvolgimento degli Operatori.



## TUTELA UTENZA

### *Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico*

La Struttura cura le relazioni con l'utenza attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

-  Informazione
-  Accoglienza
-  Tutela
-  Partecipazione
-  Verifica

L'Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico facilita l'accesso alle attività e servizi erogati, raccoglie suggerimenti e osservazioni, gestisce reclami e segnalazioni attraverso appositi moduli/questionari situati in segreteria.

### *Consiglio degli Ospiti e Parenti*

Il C.D.I., per una migliore qualità di vita degli Ospiti, ha istituito il Consiglio degli Ospiti/parenti, il quale, con scadenza periodica annuale si riunisce per aggiornamenti ed eventuali suggerimenti riguardanti i vari ambiti della vita quotidiana degli Ospiti.

### *Verifica*

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari e di un modulo reclami dedicato agli ospiti e ai parenti da imbucare nell'apposita cassetta situata all'ingresso della struttura. I risultati vengono resi noti annualmente mediante grafici esposti in bacheca dedicata.

### *Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione*

Lo strumento utilizzato presso il C.D.I. per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver è il questionario di gradimento allegato a questa Carta dei Servizi. Tale questionario viene annualmente distribuito e, dopo la rielaborazione, i risultati vengono resi pubblici tramite l'affissione presso le bacheche.

### *Disfunzioni – Suggerimenti – Reclami*

In Struttura, vicino all'ingresso, è disponibile il modulo delle disfunzioni, suggerimenti, reclami.

Il suddetto modulo può essere consegnato in forma anonima o può essere firmato, in entrambi i casi verrà garantita la privacy dello scrivente. Entro 3 giorni dalla ricezione la Direzione si impegna a processare i moduli ricevuti e a prendere provvedimenti in merito ai reclami e alle disfunzioni o a rendere costruttivi i suggerimenti ricevuti.



## RETTE DI DEGENZA

Come già accennato nelle finalità del C.D.I., si fa di nuovo presente che la struttura concorre alla realizzazione dell'integrazione socio-sanitaria del cittadino/utente, il quale però è tenuto al concorso economico mediante il pagamento della retta.

L'inserimento del C.D.I. nella rete regionale permette alla stessa di godere di contributi regionali, il cui introito serve per il contenimento della retta a carico dell'Ospite.

Il C.D.I. è inserita nell'accreditamento regionale, pertanto solo per queste figure e numeri è possibile il contenimento della retta.

Le rette e i costi esclusi sono i seguenti:

RETTA GIORNALIERA	
Per gli Ospiti	€ 25,00
Servizi Esclusi: Parrucchiere, Pedicure, Manicure, Podologo e Ambulanza	

Il calcolo mensile da compiere per il conteggio delle rette è RETTA GIORNALIERA X n° GIORNI DI PRESENZA EFFETTIVA NEL MESE più marca da bollo di € 2,00.

Le rette sono annualmente determinate dalla Direzione in base ai costi ed al variare dei contributi regionali. Il pagamento deve essere effettuato entro il 10 del mese in corso tramite addebito bancario (bonifico).

Agli Ospiti, annualmente, viene rilasciata la dichiarazione fiscale, prevista con D.G.R. n° 1298 del 25/02/19, attestante i costi sanitari a carico dell'utente e pagati mediante il versamento della retta. Tale dichiarazione permette, con la compilazione del mod. 730 (ed altri), il recupero del 19% del totale annuale dei costi sanitari a carico dell'Ospite (tali costi equivalgono al 58% dell'importo complessivo fatturato agli utenti).

La retta verrà conteggiata dal giorno in cui l'aspirante Ospite e/o i parenti accettano il posto letto indicato in un giorno precisato da parte della R.S.A. Va detto che, in caso di rifiuto del posto letto per il giorno indicato, la struttura può rivolgersi al successivo aspirante-utente. In caso di decesso o di dimissioni la retta verrà conteggiata comprendendo il giorno in cui il posto letto viene lasciato libero (anche da indumenti e suppellettili). In caso di ricovero ospedaliero, o di ritorno in famiglia per pochi giorni di assenza, la retta verrà comunque conteggiata anche per questi giorni.

Per tutto il resto si rimanda al Contratto d'Ingresso ed ai vari allegati che sono parte integrante della Carta dei Servizi.



## 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 avvalersi.

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, sanciti 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.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile. Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute. 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.



<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 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 ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



## INFORMATIVA PRIVACY PER L'UTENTE DEGENTE GDPR 2016/679

### DATI UTENTE

NOME E COGNOME.....

### DATI CAREGIVER

NOME E COGNOME.....Relazione con utente.....

NOME E COGNOME.....Relazione con utente.....

NOME E COGNOME.....Relazione con utente.....

**Informativa ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 ed espresso consenso ai sensi dell'art. 7 del GDPR UE 2016/679 relativi alla tutela del trattamento dei dati personali.**

La scrivente Società comunica che, per l'instaurazione e la gestione del rapporto con Lei in corso, è titolare di dati Suoi dati qualificati come dati personali ai sensi del GDPR 679/2016 e dei dati del suo caregiver, tutore, curatore e amministratore di sostegno.

### Finalità del trattamento

La raccolta ed il trattamento dei dati personali degli utenti sono effettuati per i seguenti fini:

- amministrazione
- diagnosi e terapie e progetti sanitari
- invio esami/visite specialistiche e ritiro referti
- redazione documentazione sanitaria e amministrativa agli Enti preposti ai fini del trattamento sanitario e riabilitativo
- ai fini degli adempimenti agli obblighi legali, giudiziari e contrattuali
- ricerca scientifica e farmacovigilanza
- attività didattica di tirocinanti, stagisti e professionisti
- customer satisfaction

La raccolta ed il trattamento dei dati personali del caregiver, tutore, curatore e amministratore di sostegno sono effettuati per i seguenti fini:

- attività amministrative correlate a quelle di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione di ospiti e per attività correlate all'applicazione della disciplina in materia di assistenza, integrazione sociale e diritti delle persone; programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria;
- instaurazione, gestione e controllo tra l'amministrazione e i soggetti accreditati o convenzionati del SSN;
- Comunicazione ed informazione istituzionale, gestione di iniziative volte a far conoscere i propri servizi e promuovere attività ed eventi connessi agli stessi

Il trattamento dei Suoi dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. I Suoi dati personale verranno trattati per tutta la durata del rapporto di lavoro e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

### Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati per le finalità esposte ha luogo con modalità sia automatizzate, su supporto elettronico o magnetico, sia non automatizzate, su supporto cartaceo, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge, dai regolamenti conseguenti e da disposizioni interne.

### Luogo di trattamento

I dati vengono attualmente trattati ed archiviati presso la sede legale e operative – o professionisti - incaricati di svolgere attività tecniche, di sviluppo, gestionali e amministrativo nonché contabili.

### Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto al conferimento

Il conferimento dei dati è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e, pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità, per la Scrivente, di dare esecuzione al contratto o di svolgere correttamente tutti gli adempimenti, quali quelli di natura retributiva, contributiva, fiscale e assicurativa.

### Comunicazione dei dati

Fermo restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge e contrattuali, tutti i dati degli utenti raccolti ed elaborati potranno essere comunicati in Italia e trasferiti all'estero esclusivamente per le finalità sopra specificate ai Responsabili ed agli Incaricati all'interno dell'Istituto ed a soggetti esterni all'Istituto, quali collaboratori, consulenti, tirocinanti, medici specialistici, liberi professionisti, istituzioni o organismi pubblici, ATS, Aziende Ospedaliere, Servizio Sanitario Nazionale, enti previdenziali.

I dati del caregiver, tutore, curatore e amministratore di sostegno potranno essere comunicati alle Aziende ospedaliere in caso di ricovero dell'utente o al Tribunale in caso di assegnazione dell'amministratore di sostegno.

I dati non saranno oggetto di alcuna diffusione. I Responsabili e gli Incaricati del trattamento in carica sono puntualmente individuati nel Documento sulla Privacy, aggiornato con cadenza periodica.

### Trasferimento dei dati all'estero

In relazione alla struttura societaria i Suoi dati personali non verranno comunicati a soggetti con sede presso Paesi Terzi non europei.



### Tempi di conservazione dei dati

I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati ("principio di limitazione della conservazione", art.5, GDPR) o in base alle scadenze previste dalle norme di legge. La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.

### Diritti dell'interessato

Relativamente ai dati personali medesimi Ella potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del GDPR.

In caso di sottoscrizione di una qualsiasi forma di consenso al trattamento richiesto dalla società si fa presente che l'interessato può revocarlo in qualsiasi momento, fatto salvi i limiti innanzi descritti.

### Espresso consenso informato

Con la sottoscrizione della presente dichiara di accettare quanto innanzi indicato in merito alle modalità ed al luogo di trattamento, alla natura obbligatoria o facoltativa del conferimento, alla comunicazione dei dati, al trasferimento dei dati all'estero ed ai tempi di conservazione degli stessi. I citati diritti potranno essere da Lei esercitati anche mediante l'invio di comunicazioni al seguente indirizzo di posta elettronica: **dpo@societasangiacomo.info**

### Videosorveglianza

I dati raccolti attraverso il sistema di videosorveglianza saranno esclusivamente quelli necessari al raggiungimento delle finalità di sicurezza, fatte salve esigenze di polizia e giustizia, e non saranno diffusi o comunicati a terzi. I dati saranno protetti da idonee e preventive misure di sicurezza riducendo al minimo i rischi di accesso non autorizzato o trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, nel rispetto del GDPR 679/2016.

### Titolare e Responsabile del trattamento

Il Titolare del trattamento, al quale Lei potrà rivolgersi per far valere i diritti di cui all'art. 17 GDPR, è rappresentato dalla San Giacomo srl, via Accademia 48, 20131 Milano.

Cordiali saluti.

Il Legale Rappresentante

### Consenso dati utente

Data..... Firma dell'interessato .....

Nota bene: se il consenso non può essere prestato dall'interessato per impossibilità fisica, incapacità di agire oppure incapacità di intendere o di volere, questo è manifestato da chi esercita legalmente la potestà quale (specificare):

☐ amministratore di sostegno ☐ tutore ☐ curatore ☐ altro .....

### Liberatoria fotografica utente

☐ **AUTORIZZO** ☐ **NON AUTORIZZO**

ai sensi del GDPR 679/2016 sulla privacy e in base al Regio Decreto n° 633 del 1941 sul diritto all'immagine, alla pubblicazione e/o diffusione in qualsiasi forma delle proprie immagini e video sul sito internet della Società, su carta stampata e/o su qualsiasi altro mezzo di diffusione, nonché autorizza la conservazione delle foto e dei video stessi negli archivi informatici della Società e prende atto che la finalità di tali pubblicazioni sono meramente di carattere informativo ed eventualmente promozionale.

Data..... Firma dell'interessato .....

Nota bene: se il consenso non può essere prestato dall'interessato per impossibilità fisica, incapacità di agire oppure incapacità di intendere o di volere, questo è manifestato da chi esercita legalmente la potestà quale (specificare):

☐ amministratore di sostegno ☐ tutore ☐ curatore ☐ altro .....

### Consenso dati caregiver, tutore, curatore e amministratore di sostegno

Data..... Firma dell'interessato .....

Data..... Firma dell'interessato .....

Data..... Firma dell'interessato .....



### QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DEL C.D.I.

Obiettivo del Questionario, oltre a fornirci informazioni sul grado di soddisfazione, è quello di raccogliere suggerimenti per migliorare le Vostre aspettative così da realizzare una costruttiva collaborazione.

#### SEZIONE ANAGRAFICA

- Data di Compilazione: \_\_\_\_\_
- Compilante: ☐ Ospite ☐ Parente
- Sesso: ☐ Maschio ☐ Femmina
- Scolarità: ☐ Lic. Elementare ☐ Lic. Media Inferiore ☐ Lic. Media Sup ☐ Laurea
- Durata ricovero: ☐ Meno di 1 anno ☐ Da 1 a 5 anni ☐ Da 5 a 10 anni ☐ Più di 10 anni

#### SERVIZIO SANITARIO

(risponda con una crocetta indicando la Sua opinione)

1. Come considera l'assistenza sanitaria erogata?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente
2. Come considera la professionalità mostrata dal Personale Medico?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente
3. Come considera la professionalità mostrata dal Personale Infermieristico?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente

#### SERVIZIO FISIOTERAPICO

(risponda con una crocetta indicando la Sua opinione)

1. Come valuta l'operato del Servizio Fisiaterico?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente
2. Come valuta la professionalità mostrata dal Personale Fisioterapico?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente
3. Come valuta le prestazioni fisioterapiche erogate?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente

#### SERVIZIO ASSISTENZIALE

(risponda con una crocetta indicando la Sua opinione)

1. In generale come valuta le cure erogate dal Personale Socio Assistenziale?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente
2. Come ritiene il livello di igiene degli Ospiti?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente
3. Il tempo che attualmente gli Operatori dedicano alla relazione con gli Ospiti è adeguato ai loro bisogni?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente

#### SERVIZIO ANIMAZIONE

(risponda con una crocetta indicando la Sua opinione)

1. Come considera il Servizio di Animazione ?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente
2. Come considera la qualità delle singole iniziative del programma di Animazione?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente
3. Secondo Lei, la Terapia Occupazionale è sufficientemente sviluppata?	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente



4. Come considera la Sua partecipazione agli eventi animativi rivolti anche ai Familiari degli Ospiti?

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

### SERVIZI GENERALI

*(risponda con una crocetta indicando la Sua opinione)*

1. Come valuta la qualità e la varietà dei menù proposti?
2. Come valuta il livello di pulizia generale della struttura?
3. Secondo Lei, gli spazi a disposizione della struttura sono adeguati ai servizi offerti?
4. Come valuta la dotazione tecnologica della struttura per rispondere ai bisogni degli Ospiti?

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

*(risponda con una crocetta indicando la Sua opinione)*

1. Che giudizio attribuisce ai Servizi Amministrativi?
2. Come valuta l'efficienza del Servizio, risponde alle Sue aspettative?
3. Come valuta la professionalità del Personale del Servizio Amministrativo?
4. Come valuta la disponibilità del Personale del Servizio Amministrativo, risponde alle Sue necessità?

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

### PARTE GENERALE

*(risponda con una crocetta indicando la Sua opinione)*

1. Le Sue esigenze informative sono soddisfatte?
2. Come considera il livello di privacy assicurato dagli Operatori?
3. Come valuta il servizio di accoglienza, risponde ai bisogni di Ospiti e Familiari?
4. Come considera in generale la qualità dell'organizzazione della struttura?
5. Qual è il Suo giudizio sulle aspettative che nutriva al momento dell'ingresso?

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

Ottimo

Soddisfacente

Insoddisfacente

### SUGGERIMENTI

.....

.....

DICHIARAZIONE PER LA PRIVACY: Ai sensi del GDPR Regolamento Europeo sulla Privacy 679/2016, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.



### SETTIMANA ESEMPLIFICATIVA MENÙ

<b>P</b>	<b>1°</b>	<b>Primo piatto</b>	<b>Secondo</b>	<b>Contorno</b>	<b>Frutta</b>	<b>Alternative</b>
<b>R</b>	<b>SETT</b>		<b>Piatto</b>			
<b>A</b>	<b>Est.</b>					
<b>N</b>	<b>LUN</b>	FUSILLI POMODORO E BASILICO	BOLLITO DI MANZO IN SALSA VERDE	PATATE LESSE	FRUTTA FRESCA	PASTINA YOGURT
<b>Z</b>	<b>MAR</b>	RISOTTO AI FUNGHI	SCALOPPINE AL LIMONE	POMODORI FRESCHI CETRIOLI	DOLCE	PASTINA/RISO IN BIANCO PURE' YOGURT
<b>O</b>	<b>MER</b>	GNOCCHI AL POMODORO	ARROSTO DI MAIALE ALLA BIRRA	PEPERONI	FRUTTA FRESCA	PASTINA/PASTA AL POMODORO PURE' YOGURT
	<b>GIO</b>	PIZZA	PROSCIUTTO COTTO	INSALATA MISTA	BUDINO	PASTINA PURE' YOGURT
	<b>VEN</b>	PASTA PANNA E SALMONE	INSALATA DI TONNO	CAROTE	FRUTTA FRESCA	PASTINA/RISO IN BIANCO WURSTEL PURE' YOGURT
	<b>SAB</b>	RISO IN INSALATA	POLLO ARROSTO	PATATE ERBORINATE	FRUTTA FRESCA	PASTINA PURE' YOGURT
	<b>DOM</b>	CANNELLONI RICOTTA E SPINACI	VITELLO TONNATO	CONTORNO MEDITERRANEO	GELATO	PASTINA PURE' YOGURT

<b>C</b>	<b>1°</b>	<b>Primo piatto</b>	<b>Secondo</b>	<b>Contorno</b>	<b>Frutta</b>	<b>Alternative</b>
<b>E</b>	<b>SETT</b>		<b>Piatto</b>			
<b>N</b>	<b>Est.</b>					
<b>A</b>	<b>LUN</b>	PASTINA	TORTA SALATA BRIE'	ZUCCHINE GRIGLiate	FRUTTA COTTA	PASTINA PURE'
	<b>MAR</b>	RAVIOLI BURRO E SALVIA	CARPACCIO DI TACCHINO PHILADELPHIA	BROCCOLI	FRUTTA COTTA	PASTINA PURE'
	<b>MER</b>	CREMA DI LEGUMI	PROSCIUTTO COTTO TALEGGIO	ERBETTE	FRUTTA SCIROPATA	PASTINA PURE'
	<b>GIO</b>	PASTINA ALL'UOVO	BOLOGNA CAPRINO	FAGIOLI	FRUTTA COTTA	PASTINA PURE'
	<b>VEN</b>	CREMA DI PORRI	SCALOPPINA AL MARSALA ASIAGO	MELANZANE AL FUNGHETTO	FRUTTA COTTA	PASTINA PURE'
	<b>SAB</b>	PAPPA AL POMODORO	UOVA SODE FONTAL	ZUCCHINE	FRUTTA COTTA	PASTINA PURE'
	<b>DOM</b>	MINISTRONE	PROSCIUTTO CRUDO E COTTO E MELONE ROBIOLA	COSTE	FRUTTA SCIROPATA	PASTINA PURE'

N.B.: Tutti i giorni saranno a disposizione Tritati ed omogeneizzati o diete diversificate su indicazione del Responsabile Sanitario.



*San Giacomo*



Regione  
Lombardia

## SCHEDA: DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI - RECLAMI

Alla Direzione

Oggetto della segnalazione: .....

.....

.....

Suggerimenti: .....

.....

.....

Firma

.....

(Parente dell'ospite: .....)

N.B.

Il presente modulo può anche essere anonimo, se però viene firmato i chiarimenti, le risposte e il contributo, possono essere più immediati e costruttivi. La presente verrà processata entro 3 gg.

Grazie per la collaborazione!

Data .....

Per la Direzione: Intervento eseguito il .....

Data .....



**CENTRO DIURNO INTEGRATO  
PAPA GIOVANNI XXIII**

Piazza A. Volta, 27 - 22078 Turate (CO)  
Tel. 0296488421

[rsa.papagiovanni@societasangiacomo.info](mailto:rsa.papagiovanni@societasangiacomo.info)