



*Fondazione "Angelo Passerini"*

Casa di Riposo Valsabbina Onlus

# CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO INTEGRATO

## SOMMARIO

- A) PRESENTAZIONE;
- B) INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA;
- C) NORME COMPORTAMENTALI;
- D) PRESTAZIONI
- E) VERIFICA E TUTELA.

## PRESENTAZIONE

*La Carta dei Servizi del Centro Diurno integrato della Fondazione Angelo Passerini casa di riposo Valsabbina Onlus si ricollega al principio fondamentale di garanzia della qualità dei servizi erogati al cittadino ed è lo strumento che tutela il diritto alla salute.*

*La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la Fondazione garantisce nel servizio alle persone anziane.*

*La carta è lo strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dal Centro Diurno Integrato, affinché l'utente possa conoscere le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire agli utenti il rispetto dei loro diritti e in quanto pazienti la massima dignità.*

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

### La Struttura

La sede della Fondazione Angelo Passerini è Nozza di Vestone, Il Centro Diurno Integrato si colloca nella area nuova al piano terra, la struttura è autorizzata e accreditata per 30 posti.

### Descrizione della struttura

Il centro è composto da:

- Sala da pranzo confortevole, adeguata ad ospitare le persone che frequentano il Centro durante la colazione, il pranzo e il break pomeridiano.

Sala Polifunzionale piuttosto ampia dedicata allo svolgimento delle attività di animazione, nonché momenti di incontro e scambio tra ospiti e operatori;

- Zona relax dotata di poltrone reclinabili dove gli ospiti possono riposare, guardare la TV e ascoltare musica;

- Bagni dotati degli ausili necessari per rispondere alle esigenze degli ospiti;
- Locale per il riposo pomeridiano;
- Bagno assistito per l'igiene settimanale e giornaliera degli ospiti
- Zona spogliatoio degli ospiti;

Il Centro Diurno condivide poi alcuni spazi con la R.S.A. collocata nello stesso edificio ed in particolare:

- Palestra;
- Sala Polifunzionale
- Cortile
- Cappella.

### **Retta giornaliera**

I servizi forniti dal C.D.I. della Fondazione Angelo Passerini sono compresi nella retta giornaliera con importo di euro 24,00 senza trasporto ed euro 27,50 per gli utenti che usufruiscono del trasporto. Il contraente in base alle previsioni della DGR 1185/2013 è obbligato a versare, al momento dell'ingresso un deposito cauzionale, il cui importo è di euro 200,00.

La Fondazione Angelo Passerini ha predisposto e adottato il Codice Etico, che esplicita i principi di deontologia aziendale a cui far costante riferimento nell'esercizio delle attività. Il Codice etico si qualifica quale strumento la cui osservanza risulta imprescindibile per il corretto funzionamento della Società, ed è rivolto a tutti i soggetti cointeressati.

Il Codice Etico è liberamente consultabile ed è pubblicato sul sito della Fondazione Angelo Passerini.

## **NORME COMPORTAMENTALI**

### **ACCOGLIENZA**

La Fondazione Angelo Passerini assolve la sua missione svolgendo la propria attività nel pieno rispetto della dignità umana, con il massimo impegno per garantire agli Ospiti la migliore assistenza ed un elevato comfort, perché durante la permanenza essi possano ricevere tutte le cure e l'assistenza di cui abbisognano.

Per questo tutto il Personale, principale attore del processo di qualificazione, deve attenersi a comportamenti adeguati, con il massimo della professionalità e della trasparenza, in totale collaborazione per il raggiungimento degli scopi istituzionali.

L'ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico è a completa disposizione per qualsiasi necessità.

### **Codice etico**

La Fondazione Angelo Passerini ha predisposto e adottato il Codice Etico, che esplicita i principi di deontologia aziendale a cui far costante riferimento nell'esercizio delle attività. Il Codice etico si qualifica quale strumento la cui osservanza risulta imprescindibile per il corretto funzionamento della Società, ed è rivolto a tutti i soggetti cointeressati.

Il Codice Etico è liberamente consultabile ed è pubblicato sul sito della Fondazione Angelo Passerini.

### **Ufficio Accoglienza, telefoni e telefax**

L'ufficio accoglienza è a disposizione del pubblico nei seguenti giorni ed orari:

dal Lunedì al Venerdì:

- ❖ Dalle ore 08.30 alle ore 12.30
- ❖ Dalle ore 14.00 alle ore 16.00

E' possibile richiedere visite guidate alla struttura rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: il responsabile U.R.P. è a disposizione per illustrare gli ambienti ed i vari servizi offerti.

L'Ufficio è raggiungibile telefonicamente al numero 0365\81151 o con il fax al numero 0365\821044.

L'indirizzo e.mail è: [fondazione@fondazioneangelopasserini.it](mailto:fondazione@fondazioneangelopasserini.it); [ospiti@fondazioneangelopasserini.it](mailto:ospiti@fondazioneangelopasserini.it); il sito internet [www.fondazioneangelopasserini.it](http://www.fondazioneangelopasserini.it)

### **La lista d'attesa**

La lista d'attesa è gestita inserendo al domanda in un elenco cronologico tenendo presente i seguenti elementi:

- a. Data di presentazione della domanda, puntualmente protocollata;
- b. Diritto di precedenza agli ospiti residenti nei 16 comuni fondatori;
- c. Valutazione delle condizioni cliniche dell'ospite.

### **Come si raggiunge**

Il Centro Diurno della Fondazione Angelo Passerini è ubicato in Via Passerini 8 a Nozza di Vestone.

Il Centro Diurno Integrato è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- automobile

Da Brescia percorrere la tangenziale est e proseguire verso Vestone, uscire a Nozza e seguire le indicazioni per Fondazione Angelo Passerini

- mezzi pubblici

Autotrasporti SIA direzione Vestone L'ingresso per le ambulanze è situata in Passerini n. 8. La struttura non dispone di un servizio di trasporto.

Trasporto con mezzo della Fondazione Angelo Passerini con un costo di euro 3,50 oltre la retta.

## LA DEGENZA

Per accedere al Servizio serve:

1. Rivolgersi all'Ufficio Accoglienza per l'espletamento delle pratiche amministrative, la spiegazione dell'iter procedurale di accettazione e la compilazione della modulistica in uso formata da:
  - domanda di ricovero;
  - questionario sanitario, comprendente dichiarazione legale del medico curante.
2. Prendere visione delle condizioni contrattuali contenute in una specifica nota informativa.
3. Riconsegnare all'Ufficio Accoglienza la modulistica compilata e tutti i documenti ritenuti idonei per la corretta valutazione del caso.
4. Le domande verranno esaminate da una Commissione, che verificherà l'idoneità delle richieste. Le domande accolte vengono inserite nella lista d'attesa.
5. L'Ufficio Accoglienza riferirà l'esito della domanda ai richiedenti, che saranno informati anche sui relativi tempi di attesa.
6. L'ufficio Accoglienza contatterà i familiari per predisporre l'ingresso dell'anziano in istituto. A seconda che il ricovero sia a carico del Comune di residenza dell'anziano o a carico privato, essi dovranno consegnare l'impegnativa del Comune o del familiare referente. Inoltre i familiari dovranno presentare, al momento del ricovero, la seguente documentazione:
  - ❖ Carta di identità in corso di validità

- ❖ Codice fiscale

- ❖ Tessera sanitaria ed eventuale tessera di esenzione ticket

- ❖ Fotocopia del libretto di pensioni in godimento e/o fotocopia del verbale di accertamento dello stato di invalidità.

7. Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento da parte di familiari o dell'interessato, previa segnalazione al medico del reparto di degenza e comunicazione all'Ufficio Accoglienza

L'ospite deve essere fornito di indumenti per un cambio settimanale ed è importante segnalare all'infermiere, sempre al momento dell'entrata dell'ospite, se lo stesso sia portatore di occhiali e/o protesi dentarie.

## Gli Orari

Il Centro Diurno Integrato è aperto dalle ore 08.00 alle ore 20.00 tutti i giorni della settimana, tutto l'anno, la giornata tipo è così suddivisa:

<i>Orari</i>	<i>Attività</i>
08.00	Apertura del Centro e accoglienza degli ospiti che non usufruiscono del trasporto
08.30/08.45	Accoglienza degli ospiti che usufruiscono del trasporto
09.00	Colazione
09.30/11.00	A scelta una delle seguenti attività: animazione, lettura giornale, attività manuali, ginnastica di gruppo
11.30	Pranzo
12.30/14.00	Riposo pomeridiano o TV
14.30	A scelta una delle seguenti attività: animazione, arte-terapia, cucina
15.00	Break pomeridiano
18.00	Cena
18.30/19.00	Uscita e chiusura centro

## Le visite di parenti e amici

L'accesso per le visite agli ospiti è libero dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Su richiesta il familiare può chiedere una visita guidata della struttura comunicandolo all'ufficio accettazione che provvederà all'informazione al responsabile di reparto che illustrerà gli ambienti ed i servizi offerti

## **Norme di comportamento**

- ❖ L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- ❖ L'ospite in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a curare la propria immagine personale in tutti i suoi aspetti
- ❖ L'ospite in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici non è consentito conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.

## **Si ricorda inoltre che:**

- ❖ Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti (armi ed oggetti contundenti) o assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria o dell'altrui incolumità
- ❖ Non è consentito installare, o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza, ma si potranno usare gli apparecchi presenti nella cucina di reparto con assistenza del personale addetto.
- ❖ Viene fortemente sconsigliato l'abuso di sostanze alcoliche
- ❖ Gli ospiti non potranno fumare all'interno dei locali in è previsto il divieto di fumo.

## **Rapporti e comunicazioni con i familiari**

La collaborazione dei familiari, anche a fini terapeutici, è molto importante: la loro presenza risulta particolarmente gradita, nel rispetto delle regole di funzionamento del centro diurno.

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento e con la massima rapidità, con i familiari degli ospiti. I familiari quindi dovranno indicare all'Ufficio accoglienza e Relazioni con il pubblico il proprio o i propri recapiti (indirizzo, telefono ed eventualmente il fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

## **Il rilascio della cartella clinica**

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica, occorre inoltrare la domanda agli uffici della Direzione Sanitaria, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna. Il rilascio avverrà entro 7 giorni dalla

data della domanda previo versamento di spese di segreteria per euro 6,00 (sei/00).

## **Il rilascio di certificati medici**

Il rilascio di certificati medici, redatti dal medico di reparto, deve essere chiesto alla Direzione Sanitaria.

## **Dimissioni**

Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento, con un periodo di preavviso di 15 gg. secondo quanto previsto nel contratto d'ingresso, da parte di familiari o dell'interessato, previa segnalazione al medico del reparto di degenza e comunicazione all'Ufficio Accoglienza. Al paziente verrà rilasciata una lettera di dimissioni nella quale sono riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da eseguire a domicilio. Lasciando la stanza è importante controllare di aver preso tutti gli effetti personali e di espletare le pratiche di dimissione presso l'ufficio accoglienza. In caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura si assicura la continuità delle cure.

## **DEPOSITO CAUZIONALE**

Il contraente in base alle previsioni della DGR 1185/2013 è obbligato a versare un deposito cauzionale, di importo di euro 200,00

## **LE PRESTAZIONI**

### **I pasti**

La colazione è servita alle ore 8.45, il pranzo e la cena sono suddivisi in due momenti: alle ore 11.30 e alle ore 18.00.

A metà mattina viene offerto ad ogni ospite un succo di frutta e nel primo pomeriggio un break a base di frutta, yogurt, the e biscotti a secondo delle preferenze.

### **Il lavoro multidisciplinare**

L'equipe socio-sanitaria multidisciplinare è composta da: medico responsabile di settore, coordinatore servizi socio sanitari, infermiere professionale, fisioterapista, personale ausiliario socio assistenziale di settore, educatore o animatore professionale

L'equipe ha lo scopo di redigere il Piano di assistenza individuale dell'ospite verificare i risultati e predisporre nuovi obiettivi posti su ogni aspetto della vita dell'ospite.

Il personale è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nome e il cognome di ogni operatore, la fotografia e la qualifica.

### **Servizio fisioterapico**

I fisioterapisti costituiscono personale specializzato in trattamenti riabilitativi correttivi, ginnastica passiva, respiratoria e di gruppo, terapia del dolore articolare, fisiochinesiterapia, e terapie specifiche quali ionoforesi, radar, ultrasuoni ecc. per ospiti residenziali e del C.D.I. e per utenti esterni.

### **Servizio di animazione**

L'animazione costituisce un momento forte di riferimento per gli ospiti del C.D.I. e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone anziane ospitate. Sono previste attività molteplici, per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Altri obiettivi del servizio: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi. Sono presenti nella nostra Casa i volontari aderenti all'associazione Avulss, che si occupano dell'animazione, della stimolazione alimentare, che offrono supporto alla lavanderia e alla Chiesa, operando secondo le indicazioni ricevute dagli operatori e le necessità.

### **Orario ricevimento medici**

Il medico di reparto è a disposizione per i colloqui con i familiari. Gli orari di ricevimento sono esposti in reparto.

Il Direttore medico riceve i parenti su appuntamento.

### **L'assistenza**

L'assistenza dell'ospite è garantita da infermieri professionali e ausiliari socio – assistenziali con esperienza nel campo geriatrico coordinati da un responsabile. Le attività riabilitative e di animazione sono curate da terapisti della riabilitazione, da educatori professionali e da animatori, sulla

base di progetti elaborati con il personale medico ed integrati dall'equipe socio – sanitaria. Le terapie sono somministrate a orari stabiliti secondo le prescrizioni del medico curante.

### **Il Servizio Religioso e l'assistenza religiosa**

Il Cappellano della Casa è quotidianamente presente celebrando la S. Messa alle ore 09.30 ad eccezione del mercoledì che viene celebrata alle ore 16.00.

La chiesetta della Casa è aperta al pubblico tutto il giorno. È un luogo sacro e di culto a cui si deve il giusto rispetto. Gli ospiti vengono accompagnati alle funzioni religiose e, al proposito è gradita la presenza (dove possibile) di un familiare.

### **Il parrucchiere ed il barbiere**

L'Amministrazione attraverso un servizio interno a proprio carico, ogni 1° e 3° Lunedì del mese, assicura le prestazioni di base sia per uomo che per donna.

### **La lavanderia**

La lavanderia provvede al lavaggio ed alla stiratura degli indumenti di ospiti ed alla loro sistemazione negli armadi. Per ogni ospite il servizio di lavanderia provvede a stilare una scheda inventariale della biancheria e degli oggetti di proprietà consegnati all'ingresso in struttura. Per eventuali necessità o informazioni in merito, la lavanderia è aperta al pubblico dalle ore 09.00 alle 14.00 di tutti i giorni feriali.

### **Gli oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere con se oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione dell'istituto non risponde di eventuali furti. In caso di smarrimento di oggetti, occorre rivolgersi al Personale di Servizio.

L'Ente provvede al rilascio della certificazione delle rette a fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi

## **VERIFICA E TUTELA**

### **I DIRITTI**

L'Ente fa proprio l'impegno, attraverso la "Carta dei servizi" per la realizzazione di un efficace sistema di tutela dei diritti e delle esigenze degli ospiti e per il miglioramento delle qualità delle prestazioni erogate secondo i principi di uguaglianza, continuità, di scelta, di partecipazione, efficienza ed efficacia.

#### **L'Ente si impegna a:**

- ❖ Sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituto, operando in permanenza per migliorarla e per ridurre i disagi inevitabili della vita in comunità.
- ❖ Preservare l'autonomia della persona anziana, favorendone l'espressione del suo libero arbitrio e fornendone i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
- ❖ Rispettare il suo diritto alla proprietà delle cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap.
- ❖ Riconoscere e mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i legami con la famiglia, gli amici e il vicinato, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi e proponendo attività adatte e stimolanti.
- ❖ Offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.

L'amministrazione della Fondazione si riconosce, quindi, nella "CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI", approvata dalla EDE (associazione Europea Direttori Strutture per anziani) e sottoscritta dall' ANSDIPP (Associazione Nazionale Segretari e Direttori Istituzioni Pubbliche e Private), nonché nella "**CARTA DEI SERVIZI DELLA PERSONA ANZIANA**" (come da Allegato D della d.g.r. 7435/01).

#### **Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali**

In adempimento al decreto legislativo n. 196/03, l'istituto 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. I documenti presentati ai fini del ricovero saranno conservati nel fascicolo personale presso l'Ufficio Accoglienza e restituiti al momento della dimissione e ogni qualvolta fosse necessario. È inoltre opportuno presentare la precedente documentazione sanitaria, da consegnare al medico o, in sua vece, al

Responsabile dei Servizi Assistenziali, i quali provvederanno a conservarla nella Cartella clinica.

#### **La soddisfazione del cliente**

La Fondazione Angelo Passerini si impegna a valutare la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di apposito questionario e a diffonderne i risultati con cadenza annuale, mediante l'apposizione in bacheca di uno schema riassuntivo degli stessi.

#### **Rilascio certificazione ai fini fiscali.**

L'Ente provvede al rilascio della certificazione delle rette a fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

#### **Reclami**

La Casa garantisce la tutela dell'Ospite che può sporgere reclamo per atti o comportamenti che ritiene possano aver limitato la possibilità di accesso o la qualità del servizio ricevuto.

Il reclamo deve essere presentato, per iscritto o verbalmente, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**URP**) presso l'Accoglienza o utilizzando l'apposita scheda allegata alla carta dei servizi (scheda segnalazione reclamo) che può essere inserita nella cassetta "reclami e suggerimenti" collocata presso l'ingresso della struttura. Ad esso verrà data immediata risposta nei casi di facile soluzione, mentre verranno esperite le necessarie indagini per i casi più complessi.

La Fondazione si impegna a condurre approfondita analisi delle situazioni di disagio segnalate, al fine di individuarne le cause e gli opportuni correttivi, l'esito degli accertamenti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli ospiti e dei familiari verranno comunicate al richiedente entro 30 giorni.

01/10/2016

Per IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
IL PRESIDENTE  
(Giovanni Zambelli)