



PIA FONDAZIONE DI VALLE CAMONICA  
ONLUS

# CARTA DEI SERVIZI Centro Diurno Integrato CDI

## ***“LA RONDINE”***

Premessa:

*Nel rispetto dei requisiti al funzionamento e all'accreditamento dei Centri Diurni Integrati, la carta dei servizi è documento essenziale per il cittadino e per le Istituzioni ai fini di una corretta interpretazione dei servizi erogati e delle prestazioni a cui si accede, come atto di trasparenza e accessibilità alle stesse.*

*La nostra carta mutua nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziana" di cui ne alleghiamo copia. Gli aspetti più qualificanti e puntuali sono così riassumibili:*

*- gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze;*

*- valorizzare e rispettare l'anziano, significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;*

*- "giustizia sociale", art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, "solidarietà", art. 2 e principio di "salute", art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla condizione "anziana", ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l'esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti nell'ordinamento giuridico;*

*- Pertanto ci impegniamo a sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell'ambito della nostra Istituzione garantendo una rete di servizi anche a livello territoriale e proponendoci come fonte di raccolta e stimolo per un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone.*

## **Origini e finalità**

Il Centro Diurno Integrato (CDI) nasce per volontà dell'Amministrazione Comunale di Malegno, e ciò per meglio rispondere ai bisogni e alle esigenze degli anziani e delle famiglie del territorio.

Si è voluto infatti attivare un nuovo servizio socio-assistenziale di sostegno alle fragilità, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e quella residenziale, ampliando così l'attuale offerta dei servizi di assistenza domiciliare e di assistenza domiciliare integrata.

Il Centro Diurno Integrato è infatti una risposta qualificata: permette all'anziano di trascorrere alcune ore della giornata in un ambiente dedicato e protetto, assistito da personale qualificato e, alla sua famiglia, di continuare ad essere vicina quotidianamente al proprio caro.

## **Descrizione della struttura**

Il Centro Diurno Integrato della Pia Fondazione di Valle Camonica si trova, nell'edificio ristrutturato di Pia Fondazione sito in Via Lanico n. 2, accanto all'Istituto di Riabilitazione, in un'accogliente appartamento fresco di ristrutturazione.

La struttura è così articolata:

- Palestra attrezzata e spogliatoi
- Salone polifunzionale
- Stanza del riposo
- Angolo attività
- Studio medico
- Ufficio Amministrativo
- Bagni attrezzati
- Bagno assistito

## **A chi è rivolto il servizio**

Il Centro Diurno Integrato può accogliere fino a 15 ospiti come previsto dall'autorizzazione A.S.L., con parziale compromissione dell'autosufficienza, tendenzialmente di età superiore ai 65 anni e con necessità di una rete di "protezione sociale".

*Saranno nostri graditi clienti quindi tutti gli anziani che vivono da soli nella propria casa o con i loro familiari, con un'autosufficienza non del tutto compromessa, ma con un bisogno di assistenza superiore all'intervento domiciliare e inferiore rispetto all'inserimento in struttura protetta.*

## **Obiettivi**

Il Centro Diurno Integrato è una struttura semi-residenziale rivolta alla tipologia d'utenza sopra indicata; la semi-residenzialità consente all'ospite di fruire di un completo servizio assistenziale e ricreativo, mantenendo nel contempo le proprie abitudini, il proprio domicilio, il medico di famiglia, nonché l'indispensabile legame con la famiglia ed il contesto sociale di appartenenza.

L'obiettivo è garantire a ospiti e famiglie tutti quei servizi che assicurano e favoriscono una migliore qualità della vita, al fine di perseguire livelli di salute ottimali e/o di mantenimento delle cosiddette "capacità residue".

Si vuole inoltre garantire alle persone cosiddette “fragili” un particolare sostegno psico-fisico, anche per vincere o limitare la naturale solitudine dell’anziano e, contemporaneamente dare un “sollievo diurno” alle famiglie nel loro impegno di assistenza. Il tutto però caratterizzato dal rientro pomeridiano - serale in famiglia, nella propria abitazione per concludere la giornata.

Come è facile intuire le famiglie e i servizi territoriali potranno avere la sicurezza che durante alcune ore della giornata il proprio familiare non sarà solo ma, verrà seguito in alcuni particolari aspetti della vita quotidiana, sulla base di uno specifico progetto individualizzato.

Un altro obiettivo sarà quello di rendere meno difficile (agendo un periodo di gradualità), sia per l’anziano che per i familiari, l’eventuale futuro inserimento definito in una struttura residenziale - si entrerà infatti in contatto con un contesto di vita un poco più strutturato, sia nelle sue componenti organizzative che rispetto al tipo di personale che vi opera.

### **Ente gestore:**

**PIA FONDAZIONE DI VALLECAMONICA ONLUS**

**INDIRIZZO:** Via Lanico 2 – 25053 Malegno (BS)

C.F. 81002310175 e P. IVA 01594690982

Telefono 0364/340434 – Fax 0364 /344822

E-mail : [info@piafondazione-vallecamonica.it](mailto:info@piafondazione-vallecamonica.it)

La presente carta dei servizi è redatta da: (Presidente e Direttore del CDI)

### **Modalità di diffusione della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi, revisionata periodicamente, viene distribuita a tutti coloro che sono interessati a conoscere il funzionamento del Servizio direttamente presso la sede del CDI o presso le segreterie, amministrativa e riabilitativa, della Pia Fondazione. Ogni qualvolta ci sia la necessità, per cambiamenti, una nuova copia viene distribuita agli ospiti direttamente dal personale del Servizio.

### **Servizi e Personale**

#### Il personale operante

Il CDI opera in stretto contatto con le famiglie degli ospiti, i loro medici di base (alle cure dei quali l’ospite resta affidato) e con i servizi territoriali.

Per ogni ospite si programmano interventi personalizzati (Piano Assistenziale Individuale), utilizzando l’approccio multidimensionale alla persona anche attraverso scale di valutazione previste dalla normativa regionale.

In tal senso il personale del CDI, in caso di affluenza media di 15 persone, risulta essere così composto:

- Medico: responsabile della compilazione di S.OS.I.A. (Scheda di Osservazione Intermedia Assistenza) dove sono contenute tutte le informazioni riguardo gli ospiti del CDI e che costituisce una rappresentazione sintetica e fedele del fascicolo sanitario e sociale, coordina l’equipe socio-sanitaria;
- Medico specialista: Fisiatra, Responsabile Sanitario dell’Ente;
- Infermiera Professionale: operatrice sanitaria responsabile della tenuta delle terapie farmacologiche;

- Fisioterapisti: operatori responsabili delle attività di fisioterapia individuale e di gruppo;
- Musicoterapista: operatore addetto alla reazione e realizzazione di percorsi di musicoterapica individuale e di gruppo;
- Educatori Professionali: operatori che intervengono nei confronti degli ospiti attuando laboratori ed interventi personalizzati e di gruppo;
- A.S.A./O.S.S. operatori che intervengono a sostegno dell'autonomia della persona con azioni sul piano dell'assistenza diretta e delle prestazioni igienico-sanitarie;
- Direttore coordinatore: operatore al quale è affidata l'organizzazione tecnica dell'attività del Centro sotto il profilo educativo, assistenziale, animativo nonché gestionale delle attività generali e del personale;
- Impiegata amministrativa: operatrice addetta alle attività amministrative, tecniche, contabili e di segreteria

Si segnala che le ore settimanali di presenza del personale indicato variano a seconda del numero di ospiti inseriti nel servizio. In aggiunta alle presenze sopracitate si segnala che una volta al mese è prevista, in base alle necessità, una visita geriatrica.

Il Servizio è completamente gestito dalla Pia Fondazione di Valle Camonica che farà pure riferimento ad un "comitato di supervisione" formato da persone nominate da: Comune, Associazioni, Pia Fondazione.

L'Ente si avvale anche della presenza strutturata di volontariato (AVAM), la cui collaborazione viene meglio specificata nella descrizione dei servizi offerti.

### **Modalità di accesso**

Per essere accolti al C.D.I. è necessario presentare apposita richiesta scritta. La modulistica è reperibile presso lo stesso CDI, o presso gli uffici nella Sede della Fondazione. Il responsabile seguirà l'iter della domanda, il suo inserimento in graduatoria, gli eventuali aggiornamenti, fino all'accoglimento dell'interessato o alla cancellazione della domanda. La valutazione delle domande viene effettuata dall' équipe socio sanitaria e dal Medico responsabile.

### **Accoglienza**

Il Direttore sociale dell'Ente, responsabile del Centro Diurno, in collaborazione con il medico del Servizio, concorda il progetto di frequenza a due, tre o cinque giorni la settimana secondo:

- il bisogno espresso dai famigliari,
- la disponibilità dei posti al CDI
- la presenza di particolari condizioni cliniche che potrebbero suggerire un accesso graduale

Il medico della struttura concorda un primo incontro in cui compie un esame obiettivo della persona, volto a definire e verificare l'appropriatezza del Servizio.

La responsabile, l'Infermiera Professionale o il Personale socio sanitario, prima dell'ingresso, informa il famigliare circa il materiale da fornire al CDI:

- un cambio completo di biancheria intima
- i pannoloni o strisce (qualora l'anziano ne faccia uso)
- i farmaci da somministrare durante la permanenza al CDI
- eventuali oggetti personali di uso abituale (ciabatte, occhiali per la lettura ecc...).

## Descrizione dei Servizi offerti

- **ASSISTENZA MEDICA E FISIATRICA:** Il medico del Centro coordina tutte le attività sanitarie di assistenza, monitoraggio, riabilitazione e/o mantenimento delle condizioni di salute degli ospiti. Verifica il rispetto delle terapie prescritte e segnala eventuali variazioni delle loro condizioni generali ai familiari e medico di base, il quale mantiene comunque la competenza clinico-assistenziale dell'ospite.
- **ASSISTENZA INFERMIERISTICA:** L'Infermiere Professionale garantisce le prestazioni infermieristiche di base, il controllo dei parametri vitali, la somministrazione delle terapie prescritte, la supervisione e assistenza durante i pasti ed il bagno assistito, laddove se ne presenti la necessità.
- **ASSISTENZA RIABILITATIVA O DI MANTENIMENTO:** nel corso della giornata, in esecuzione delle indicazioni del programma individuale definito dall'équipe socio-sanitaria, verranno attuate sedute di attività fisica di riabilitazione e mantenimento nella palestra con la assistenza di personale specializzato. Il personale messo a disposizione è coordinato dal Servizio di Riabilitazione Fisica della Pia Fondazione di Valle Camonica: vanta dunque esperienza nella riabilitazione fisica dell'anziano e può contare su una struttura accreditata.
- **CURA DELLA PERSONA:** Gli ospiti sono assistiti in modo continuo da personale Ausiliario Socio Assistenziale/ Operatore Socio Sanitario. Esso assicura l'adempimento di tutte le necessità assistenziali di base nei confronti degli ospiti come l'igiene quotidiana, le necessità fisiologiche, l'aiuto durante i pasti, il bagno assistito, la pulizia ambientale, favorendo la vita di relazione ed il mantenimento dell'autonomia personale.
- **RECUPERO DELLE RELAZIONI DI SOCIALIZZAZIONE E CULTURALI.**  
L'uscire dalle pareti di casa permetterà ai nostri clienti di mantenere o riacquistare abitudini di relazione con il proprio ambiente e il proprio contesto sociale.  
La frequenza al Centro Diurno Integrato, pur avendo quali scopi primari la cura di alcuni fondamentali bisogni, permetterà anche di rallentare il decadimento psicofisico dell'anziano. Utile a tal proposito sarà la presenza di personale educativo (educatori del C.D.D.) già ampiamente formato e "capace" nel creare ed attivare progetti individualizzati.
- **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE ED INTRATTENIMENTO:** Sono strutturate e programmate dall'educatore in collaborazione con il direttore-coordinatore, coinvolgendo tutto il personale ed eventuali volontari presenti, per favorire e sollecitare le capacità di ogni singolo ospite. Gli educatori sviluppano attività occupazionali, di manipolazione, di laboratorio, di stimolazione cognitiva e mnemonica, di socializzazione, di uscita sul territorio.
- **MUSICOTERAPIA:** La presenza di un musicoterapista diplomato garantisce di fornire al gruppo di Ospiti tecniche di aggregazione e socializzazione degli stessi attraverso l'utilizzo di Memoria a Breve Termine, Memoria Lungo Termine, Memoria ritmica, utilizzando esercizi abbinati alle pulsazioni.
- **USCITE PROGRAMMATE:** Nella bella stagione si organizzano uscite dal CDI strutturate ed organizzate secondo le richieste degli Ospiti, i particolari interessi sia di natura culturale che di natura culinaria e/o florovivaistica che storica.

• **SERVIZIO DI REFEZIONE:** Gli ospiti fruiscono di pranzo, merenda e cena. Il menù del pranzo, in base alla normativa prescritta dall'A.S.L. territoriale e alle eventuali diete prescritte dal Medico di Struttura e/o dal Medico di base, è scelto giornalmente dagli ospiti. La fornitura dei pasti avviene attraverso un servizio di catering.

• **SERVIZIO DI TRASPORTO:** Il trasporto degli utenti, da e per i loro domicili, è effettuato con l'ausilio di pullmini attrezzati. Tale servizio non fa parte delle prestazioni comprese nella retta ma ha un costo più avanti specificato.

• **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE O BARBIERE:** Sono garantite direttamente in sede o indirettamente, a seconda dei singoli bisogni, le prestazioni del barbiere e parrucchiere che hanno però un costo non incluso nella retta, di volta in volta concordato.

• **ASSISTENZA RELIGIOSA:** per tutti coloro che lo desiderano, il parroco di Malegno è a disposizione degli Ospiti. Presente una volta alla settimana, e in occasione di tutte le feste religiose per recitare il Santo Rosario e la Santa Messa, nonché prestare la propria assistenza spirituale a chi ne fa richiesta.

• **SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE**

Ai familiari verranno fornite quelle informazioni per favorire l'utilizzo, anche al proprio domicilio, dei presidi e degli ausili in uso e per il mantenimento delle capacità residue ancora possedute dall'anziano.

**Gestione della Qualità dell'Assistenza**

Il Direttore con il medico della struttura e con l'Assistente sociale del comune di residenza di ogni ospite cura sia le relazioni interpersonali con gli ospiti e i loro familiari che i rapporti con le istituzioni pubbliche e private e i servizi presenti sul territorio. Nell'ambito dello scopo prioritario gli obiettivi da perseguire sono:

- valutazione della situazione familiare, ambientale, psico-sociale ed economica;
- costruzione delle relazioni con i familiari degli ospiti;
- integrazione e collaborazione con il servizio sanitario, di animazione e amministrativo;
- gestione e cura dei rapporti con il personale;
- programmazione, organizzazione e gestione di attività culturali e ricreative;
- mantenimento di rapporti con vari enti (ASL, INPS, Comune, ospedali, case di cura, centri di riabilitazione).

Gli strumenti utilizzati per il perseguimento degli obiettivi sono: il fascicolo sanitario e sociale personalizzato per ogni ospite, compilato e aggiornato periodicamente; il piano di assistenza individuale (P.A.I) che corrisponde ai bisogni, problemi ed attitudini di ogni singolo ospite; specifiche linee guida, procedure e regolamenti interni relativi a tutti i bisogni fisici e psicologici dell'ospite, diffuse a tutti gli operatori di competenza, la partecipazione alla riunione di equipe, i colloqui con ospiti e familiari.

## **L'Organizzazione**

### **Giorni e orari di apertura**

Il CDI è aperto tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.30, per tutto l'anno, tranne le festività nazionali.

### **Giornata Tipo**

8.30 – 9.00

Arrivo

9.00

Prima colazione

9.00-12.00

Lettura del giornale, Attività di animazione, eventuali uscite, Fisioterapia, Igiene personale, Assistenza infermieristica, Idratazione.

12.00

Pranzo

12.45 – 14.00

Riposo pomeridiano o attività per chi non riposa

14.30 – 16.00

Attività di animazione, occupazionali, riabilitative, cognitive, musicali, eventuali uscite

16.00

Merenda e idratazione pomeridiane

18.00

Cena

18.30

Rientro a casa

### **Menù tipo**

Per la fornitura dei pasti è previsto che il servizio venga svolto da una ditta esterna, che gestisce la fornitura direttamente al C.D.I., confezionando i pasti nel proprio Centro cottura consegnandoli in contenitori termici e rispettando i seguenti standard:

Menù a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente per i nostri ospiti ed è previsto, in tale ambito, la scelta di piatti differenti con variazione settimanale dei cibi offerti, con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

*Diete speciali:* sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici – diabetici – neuropatici – etc...). Ci si avvarrà della consulenza specialistica del servizio nutrizionale dell'ASL di Valle Camonica.

Il menù giornaliero e settimanale, sarà regolarmente esposto e comunicato alle famiglie su richiesta.

L'I.P raccoglierà le indicazioni e i suggerimenti, al fine di soddisfare i gusti personali.

*Esempio:*

Primo piatto: Secondo piatto: Contorno:

Pasta e fagioli Sogliola Insalata

Pasta ai frutti di mare Tacchino al limone Pomodori

Pasta al pomodoro Vitello tonnato Cavolfiore

Pasta al ragu' Prosciutto e formaggio Fagiolini

Riso in bianco

Riso con piselli

Frutta cotta, frutta fresca, Pane, acqua naturale



## **Modalità di accesso**

Le modalità di accesso ai servizi offerti dal C.D.I. prevedono la visita da parte del potenziale ospite, dei familiari o di altra persona ufficialmente incaricata del Centro nel corso della quale vengono illustrate le attività e le caratteristiche del servizio. Successivamente si provvede alla presentazione all'Istituzione di apposita domanda compilata dall'interessato, da altro familiare o altra persona ufficialmente incaricata dall'Autorità Giudiziaria competente o di un Ente coinvolto nella gestione del caso.

Inoltre dovrà essere prodotta la documentazione clinica necessaria per l'inquadramento diagnostico dell'Ospite, nonché di un colloquio tra gli interessati ed il personale clinico, infermieristico e assistenziale del C.D.I., con la finalità di creare il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) e con il personale amministrativo per l'espletamento delle pratiche burocratiche.

Il Direttore acquisisce la documentazione e la trasmette al Medico per le valutazioni del caso. Alla luce di ciò l'ospite viene valutato dal medico e, se ritenuto idoneo, viene ammesso alla frequenza presso il CDI.

Il direttore procede quindi, in accordo con il familiare di riferimento, a stabilire una data in cui provvedere al graduale inserimento dell'Ospite.

Il familiare alla data stabilita porta al Centro l'Ospite che viene affidato al personale sanitario/assistenziale.

La durata dell'inserimento di prova è di 1 settimana, in cui l'Ospite viene inserito nel gruppo affiancato al personale sanitario/assistenziale.

La decisione sul definitivo inserimento dell'Ospite al Centro Diurno Integrato è affidata al Medico di struttura, sentiti i vari operatori.

Se da parte di entrambi (medico e familiari/ospite) la prova ha avuto esito positivo, si stabilisce in maniera precisa la modalità di frequenza.

Dal momento dell'ingresso e per la frequenza al C.D.I. i familiari devono provvedere:

Alla fornitura dei farmaci e dei materiali eventualmente necessari. Farmaci e parafarmaci dovranno essere consegnati nella confezione originale e direttamente al personale infermieristico del Centro;

Alla fornitura degli eventuali ausili per incontinenza, controllo diabete, ecc...;

Alla dotazione, in conformità con quanto suggerito dagli operatori, di indumenti da utilizzare in particolari occasioni e in quantità sufficiente a garantire il cambio in situazioni di emergenza;

Le terapie farmacologiche devono essere corredate dalla prescrizione del Medico di base con l'indicazione anche delle terapie assunte a domicilio. Non si provvederà alla somministrazione di terapie in assenza della prescrizione medica.

In occasione del bagno assistito dovrà esserci il cambio biancheria previsto. Il giorno del bagno assistito verrà concordato con la famiglia al momento dell'ingresso.

In caso di malore dell'Ospite non risolvibile dal nostro personale sanitario, si provvederà all'attivazione della procedura d'emergenza avvisando il 118.

In caso di trasporto in ospedale tramite 118 l'Istituzione provvede a contattare i familiari, tenendo in carico l'Ospite fino all'arrivo dell'autoambulanza.

## **Frequenza**

I familiari potranno concordare e scegliere la tipologia di frequenza che meglio si adatterà alle loro esigenze e a quelle del proprio familiare.

E' prevista infatti la possibilità di poter scegliere:

- la frequenza piena: mattino e sera;

- la frequenza parziale:

a) solo mattino

b) solo pomeriggio

### **Le rette**

Frequenza piena con trasporto oltre i 4 km.	Euro 32
Frequenza piena con trasporto fino a 4 km.	Euro 30
Frequenza parziale con trasporto oltre i 4 km.	Euro 24
Frequenza parziale con trasporto fino a 4 km.	Euro 22
Frequenza piena senza trasporto	Euro 28
Frequenza parziale senza trasporto	Euro 20

### **Le assenze verranno remunerate come segue:**

Frequenza piena con trasporto oltre i 4 km.	Euro 20
Frequenza piena con trasporto fino a 4 km.	Euro 18
Frequenza parziale con trasporto oltre i 4 km.	Euro 17
Frequenza parziale con trasporto fino a 4 km.	Euro 15
Frequenza piena senza trasporto	Euro 18
Frequenza parziale senza trasporto	Euro 15

Ogni anno, in occasione dell'approvazione del bilancio previsionale, l'Istituzione provvede a determinare le rette relative alla frequenza a tempo pieno o a part-time

### **Modalità di reclamo**

Poiché l'attenzione per le esigenze degli ospiti e loro famiglie è continua e costante, al fine di garantire il miglior servizio sono gradite le segnalazioni di disservizi o suggerimenti che gli utenti e loro famiglie possono presentare sia in forma verbale al Responsabile che, per i casi più gravi con lettera al Presidente; il Questionario di Soddisfazione dell'Ospite, compilato con cadenza annuale è comunque una occasione per segnalare eventuali disservizi.

### **Modalità di dimissione**

L'ospite o un suo familiare, può ovviamente chiedere in ogni momento la dimissione volontaria dal CDI. Ai fini amministrativi ed organizzativi si chiede che tale comunicazione avvenga per iscritto con almeno dieci giorni di preavviso, pena il pagamento della quota relativa al periodo di mancato preavviso.

La dimissione può avvenire:

- per il mancato superamento del periodo di prova;
- su proposta del Medico responsabile del CDI, qualora dalla valutazione multidimensionale emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio, rispetto alle esigenze ed alle condizioni dell'ospite.
- con provvedimento della Direzione, senza necessità di preavviso, nei seguenti casi:
  - mancato pagamento della retta nei termini previsti;
  - condotta incompatibile o gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria o comportamenti atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri ospiti e degli operatori.

Al momento della dimissione all'ospite verranno consegnati tutti i documenti personali in nostro possesso, gli eventuali effetti personali e la lettera di dimissioni al fine di assicurare la continuità delle cure. Non è previsto alcun costo per il ritiro e l'accesso di documentazione sociosanitaria.

## **Dichiarazione ai fini fiscali**

E' possibile ottenere il rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali (DGR n. 26316/1997).

## **Quando possiamo incontrarci?**

Il Centro è sempre aperto tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.30 per le attività con l'utenza, ì per dodici mesi l'anno.

Eventuali incontri con il personale, richiesti dalle famiglie o dall'équipe, vengono di preferenza concordati preventivamente allo scopo di permettere una corretta sostituzione del personale distaccato nelle attività con l'utenza. Tuttavia è nella tradizione di interazione degli operatori con gli ospiti accogliere visite anche a sorpresa da parte dei familiari degli stessi, consci che "la possibilità di venire a vedere come vanno le cose" possa essere un indice di trasparenza e tranquillità reciproca significativo, il segnale, se così vogliamo dirlo, "che non c'è nulla da nascondere". La dotazione di un cartellino di riconoscimento a chiunque operi nella struttura, in ogni momento visibile agli ospiti ed ai loro familiari, con fotografia, nome e cognome, agevola il riconoscimento degli operatori e del loro ruolo. La dotazione di un cartellino di riconoscimento a chiunque operi nella struttura, in ogni momento visibile agli ospiti ed ai loro familiari, con fotografia, nome e cognome, agevola il riconoscimento degli operatori e del loro ruolo. La diffusione di materiale informativo (programmazioni, settimana/giornata-tipo, modalità di accesso alla struttura) a disposizione delle famiglie e, se necessario, del servizio territoriale dell'ASL assicura trasparenza e di informazione.

## **Come si misura la qualità del nostro servizio?**

Frequentare un Centro non è automaticamente sinonimo di contentezza per l'utente così come per la sua famiglia non lo è di soddisfazione per l'avvenuta risposta ai propri bisogni.

E' necessario il nostro Ente interrogarsi sulla qualità dei propri interventi e stabilire degli "indicatori" per verificare tale qualità e migliorare la propria prestazione, consci dell'importanza dell'affermazione che "*misurare è il primo passo per migliorare*" (Sir William Petty XVIII° sec.).

Gli operatori della Pia Fondazione rilevano i dati dai colloqui con gli operatori dei Servizi Sociali referenti dei casi, dai colloqui con gli utenti stessi e dai colloqui con le loro famiglie, oltre che dal proprio confronto interno.

A tutte le famiglie degli ospiti viene distribuito un questionario di soddisfazione con annessa una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti ai quali il direttore risponde entro tre giorni dalla data delle segnalazioni.

## **Visite e rapporti con le famiglie**

Il CDI è sempre liete di accogliere gli amici ed i parenti che desiderano far visita ai propri cari, durante tutto l'orario di apertura

Il CDI è sempre aperto ai visitatori, anche se per visite guidate occorre prendere appuntamento, anche attraverso telefono, con il coordinatore-direttore del Centro. E' istituita una consulta dei familiari degli ospiti al fine di garantire un efficace coinvolgimento della famiglia nella vita del Centro.

## **Deposito cauzionale**

Non è previsto alcun deposito cauzionale

**Zanotti Rossella**  
(Direttore sociale)

## **Allegato n.1**

### **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 ed esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale e rende ragione alla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

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 dell'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.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali nell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. 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 (O.M.S.) 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 persona anziana al centro dei diritti e di doveri**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

#### **La persona ha il diritto:**

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 in ambiente di appartenenza.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.
- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione.

- di fornire ad ogni persona in 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocatione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.