

# *Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus*

## *CARTA dei SERVIZI del C.D.I.*

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo di Ghedi – Onlus ha adottato questa **Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato (C.D.I.)**, ad integrazione della “Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale”, allo scopo di informare, del servizio specifico e della sua attività, chiunque fosse interessato.

La Fondazione Casa di Riposo di Ghedi, dal 01.02.2004 persona giuridica di diritto privato di utilità sociale, senza scopo di lucro, nel suo statuto, approvato dalla Giunta Regionale Lombardia con Delibera 16167 del 30.01.2004, si propone di operare nei settori “*socio-sanitario residenziale e semiresidenziale, per anziani con diverso grado di non autosufficienza, socio-sanitario domiciliare e domiciliare integrato, al fine di consentire con il sollievo delle famiglie - la permanenza degli assistiti nel proprio ambiente, riducendo in tal modo anche le esigenze di ricorso a strutture residenziali definitive; socio-sanitario con degenze temporanee di malati non acuti per i quali non sia bastevole l’assistenza domiciliare integrata*” (art. 2).

Realizzando, quindi, lo scopo di fornire assistenza socio-sanitaria semiresidenziale ha attivato il Centro Diurno Integrato nell’edificio in cui ha sede anche la Residenza Sanitaria Assistenziale, in Ghedi (BS) al numero civico 76 di via X Giornate. E’ facilmente raggiungibile a piedi, in macchina o con i mezzi pubblici:

- con l’automobile: è disponibile un ampio parcheggio.
- con l’autobus: la fermata più vicina è in via Garibaldi a 500 metri.
- con il treno: la stazione ferroviaria si trova ad 1,5 Km.

La struttura non dispone di un servizio di trasporto.



*Documento approvato con deliberazione del 27 aprile 2007 - ultimo aggiornamento 6 maggio 2015*

La “Carta dei Servizi” contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale che, nell’erogazione di tutti i suoi servizi, persegue i seguenti obiettivi:

- *il rispetto dei diritti dell’Anziano;*
- *il corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali;*
- *l’efficacia e l’efficienza nell’erogazione dei servizi*
- *la razionalizzazione delle spese*

Scopo della Fondazione è offrire, a persone non autosufficienti, comunque fragili, servizi sanitari, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e culturali, oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero al fine di garantire:

- il benessere psico-fisico
- il mantenimento delle abilità residue
- il massimo recupero funzionale
- la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
- la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali
- la sicurezza personale
- il necessario supporto/appoggio alla famiglia

## **1 – LA STRUTTURA**

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è stato autorizzato con determina HP/43 - 10.05.2007 prot. 0066981e accreditato con DGR VIII/010456 del 09.11.2009 per un totale di 10 posti.

Il C.D.I. offre il servizio tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.30.

I locali dedicati al C.D.I. si trovano al piano terra dell’edificio di via X Giornate, al numero civico 76, in cui ha sede la Residenza Sanitaria Assistenziale, adeguatamente segnalati; si tratta di specifici ambienti adibiti a soggiorno, sala pranzo, saletta per il riposo, sala polifunzionale, ambulatorio medico, guardaroba, bagno protetto.

### *1.1 – il soggiorno*



*sala pranzo*

Documento approvato con deliberazione del 27 aprile 2007 - ultimo aggiornamento 6 maggio 2015

Pag. 2 di 9



#### *1.4 – il bagno protetto*

Oltre agli locali sopra illustrati, realizzati proprio per il C.D.I., sono condivisi con la RSA i seguenti altri spazi comuni:

- sala riunioni per rappresentazioni teatrali e musicali, proiezioni cinematografiche, convegni
- sala per attività manuali e di animazione
- sala da pranzo
- soggiorno centrale
- palestra di fisioterapia
- saletta parrucchiere e pedicure
- saletta bar
- salette TV
- cappella per cerimonie religiose
- atrio
- giardino



## 2 – L'INGRESSO NEL C.D.I.



### *2.1 – procedura d'accesso*

La domanda di **accesso ai servizi del Centro Diurno Integrato** della Fondazione Casa di Riposo di Ghedi – Onlus deve essere presentata all'Ufficio Segreteria della Fondazione stessa (telefono 030 902195). La lista è gestita internamente alla Fondazione rispettando la data di presentazione della richiesta di ingresso.

*Documento approvato con deliberazione del 27 aprile 2007 - ultimo aggiornamento 6 maggio 2015*

Al futuro ospite verranno consegnati:

- il regolamento interno del C.D.I. contenente le informazioni sulla vita del Centro
- la Carta dei diritti dell'Anziano (all. 1)
- la documentazione riguardante il decreto legislativo 196/2003 per la tutela della privacy

È necessario compilare un modulo, disponibile presso lo stesso Ufficio, contenente:

- *domanda del richiedente con l'impegnativa al pagamento della retta e/o singoli servizi*
- *consenso al trattamento dati personali (DLgs 30.06.2003, n° 196 "codice per la tutela della privacy")*
- *certificato medico attestante che il richiedente non è portatore di patologie contagiose*
- *relazione del medico curante*

## **2.2 – visita guidata del Centro Diurno Integrato**

Il personale dell'ufficio che riceve la documentazione indicherà al futuro utente, o ai suoi familiari, la possibilità di visitare gli ambienti, per favorire una prima conoscenza del C.D.I. e della sua organizzazione.

## **2.3 – inserimento**

Una volta stabilito l'ingresso nel C.D.I. l'ufficio amministrativo riceve la documentazione del nuovo ospite e compila una scheda che riporti, oltre ai suoi dati anagrafici e fiscali, chi siano le sue persone di riferimento e chi debba essere contattato in caso di comunicazioni, tanto amministrative quanto sanitario-assistenziali.

Viene redatto, quindi, il "contratto di ospitalità" che regola il rapporto tra la Fondazione e l'utente, stabilisce quali servizi siano utilizzati e quali siano i costi degli stessi; la sottoscrizione del contratto presume l'accettazione delle regole del C.D.I.

## **2.4 – accoglienza e presa in carico**

L'accoglienza e la presa in carico dell'Anziano avvengono con l'ingresso in struttura.

L'ospite viene ricevuto dall'équipe dell'Unità Interna di Valutazione.

È compito del Caposala dare le necessarie informazioni sulle caratteristiche sanitarie, le necessità dietetiche e le eventuali problematiche di gestione dell'Ospite del C.D.I., informazioni tutte, comunque, raccolte nella sua "scheda d'accoglienza" e nel suo "fascicolo ospite".



Secondo quanto previsto dal Regolamento interno, l'inserimento avviene in forma provvisoria e viene confermato decorsi 15 giorni dall'ingresso. Tale periodo permette alla persona di accertare la possibilità dell'inserimento stesso ed il grado di accettazione del servizio

## **2.5 – fumo**

Per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute di tutti è assolutamente vietato fumare in ogni locale della struttura, sia del CDI che della RSA. Chi contravvenisse al divieto subirà le sanzioni previste dalle norme vigenti.

## **3 – I SERVIZI del C.D.I.**

### **3.1 – Servizio di assistenza generale – A.S.A.**

Il servizio viene erogato ininterrottamente durante l'apertura del Centro Diurno Integrato ed è rivolto direttamente all'ospite attraverso l'assistenza globale e la cura igienico sanitaria della sua persona. La figura professionale qualificata che svolge questo servizio è "l'operatore socio assistenziale" che, lavorando "per progetti", si "prende in carico" la persona, soddisfa i suoi bisogni e stimola la sua autonomia.

La Fondazione, per il CDI, ha appaltato il servizio degli operatori socio assistenziali.

*Documento approvato con deliberazione del 27 aprile 2007 - ultimo aggiornamento 6 maggio 2015*

### 3.2 – Servizio medico

Nella struttura è presente il medico; tuttavia la responsabilità sanitaria dell'ospite rimane affidata al medico di base dell'utente che, a richiesta, potrà usufruire della consulenza e dell'intervento del medico della Fondazione.

### 3.3 – Servizio infermieristico professionale

Il servizio è attivo durante l'orario di apertura del CDI ed è assicurato attraverso un infermiere professionale. Il servizio infermieristico consiste nella rilevazione dei parametri vitali, nella gestione e somministrazione dei farmaci, forniti dagli stessi ospiti dietro prescrizione del medico curante, nel controllo igienico e alimentare.



### 3.4 - Servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione dei pasti)

Il servizio realizzato direttamente all'interno della cucina centrale della struttura, è caratterizzato da:

- tempo di ripetizione del menù: 4 settimane (secondo i prospetti esposti nella sala mensa) – all. 2
- diete personalizzate, per diabetici, per ospiti con problemi di deglutizione o disfagia
- menù giornaliero costituito da alimenti con equilibrato contenuto di grassi e carboidrati, indicati per persone anziane.

Il Servizio di ristorazione si svolge nella sala pranzo apposita, nei seguenti orari:

☀	Colazione	ore 08.00
☀	Pranzo	ore 11.45
☀	Cena	ore 18.30



### 3.5 – Servizio di animazione

Il servizio, attraverso adeguate figure professionali, funziona di norma, salvo speciali occasioni, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12,00, nei pomeriggi di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 13.30 alle ore 17.00, il martedì ed il giovedì dalle ore 13.30 alle ore 17.30, il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Le attività proposte dal servizio sono quotidiane (attività di piccoli gruppi per riabilitazioni cognitive, gioco delle carte, operazioni manuali), settimanali (gioco della tombola, proiezioni di film, lavori di cucito), mensili (festa dei compleanni), occasionali in prossimità di speciali festività o ricorrenze (festa d'Estate, di Carnevale, di mezza quaresima ecc.). Il servizio organizza, quando sia possibile, soggiorni estivi.

### 3.6 – Servizio di fisioterapia

Il servizio riguarda prestazioni relative a ginnastica di gruppo e deambulazione assistita; funziona dalle ore 8,00 alle ore 16,00 nei giorni dal lunedì al venerdì.

Il Medico Fisiatra, presente per due ore settimanali, è a disposizione su richiesta.

L'utente, su specifica richiesta, a pagamento, può richiedere riabilitazione funzionale e/o cure



Documento approvato con deliberazione del 27 aprile 2007 - ultimo aggiornamento 6 maggio 2015

personalizzate.

Si allega alla presente carta dei servizi la giornata-tipo dell'ospite. (all. 3)

#### **4 – I SERVIZI del C.D.I. a disposizione degli utenti che scelgono esplicitamente di usufruirne.**

##### ***4.1 – Servizio di barbiere e parrucchiere***

A seguito di specifica convenzione il servizio è garantito da parrucchieri professionisti ed assicura:

- alle signore ospiti un taglio di capelli ogni circa quaranta giorni
- ai signori uomini un taglio di capelli mensile.

Per le donne è possibile, dietro pagamento individuale, richiedere “permanente”, “messa in piega” o “tinta”.



##### ***4.2 – Servizio di pedicure***

Il servizio è reso da un professionista esterno ed è regolato da apposita convenzione.

L'utente dovrà prenotarsi anticipatamente.

##### ***4.3 – Servizio di lavanderia e guardaroba***

Il servizio, che riguarda il lavaggio degli indumenti e della biancheria degli ospiti, funziona dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 13.00 attraverso il lavoro di operatori addetti.

Per utilizzare il servizio è necessario che l'utente contrassegni la propria biancheria rendendola ben individuabile.

#### **5 – GLI ALTRI SERVIZI del C.D.I.**

##### ***5.1 – Servizi amministrativi***

Il servizio è svolto:

- da un direttore, al quale sono affidate le funzioni di legalità e garanzia dei procedimenti amministrativi, che è responsabile della gestione della Fondazione e del suo buon andamento nonché della realizzazione degli indirizzi programmatici e degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione
  - da un istruttore – ragioniere
  - da un collaboratore amministrativo
  - da un istruttore organizzativo
- ➔ che coadiuvano il direttore nelle attività amministrative, contabili e di gestione del personale.



##### ***5.2 – Servizio di relazione con il pubblico***

La direzione della Fondazione, con lo scopo di dare informazioni precise ed utili ad ospiti ed utenti di tutti i servizi attivati (Residenza Sanitaria Assistenziale, Centro Diurno Integrato, Assistenza Domiciliare Integrata, Servizio di Assistenza Domiciliare, Riabilitazione), nonché ai visitatori, offre e mantiene un ufficio di relazione con il pubblico in orari definiti, esposti all'ingresso.

Svolge anche, su richiesta, servizio di segretariato sociale in favore degli Ospiti e dei loro familiari, da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

### 5.3 – Servizio religioso

È attivo per il culto cristiano cattolico e si svolge nella cappella apposita dove, attraverso i sacerdoti del paese, vengono celebrate messe ed altri riti secondo le indicazioni esposte all'ingresso della cappella.



### 5.1 - Servizio di prevenzione e protezione dei rischi (D.Lgs 81/2008)

È stato predisposto un piano di emergenza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei

dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in emergenza.

## 6 – LA RETTA

La retta per la frequenza al C.D.I. viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione (all. 4).

### *La retta comprende:*

- ◆ assistenza generale con igiene e cura della persona
- ◆ assistenza sanitaria e riabilitativa
- ◆ assistenza infermieristica
- ◆ colazione, pranzo, merenda e cena
- ◆ attività di animazione
- ◆ segretariato sociale
- ◆ taglio capelli

### *La retta non comprende*

- ◆ farmaci
- ◆ materiale sanitario e per incontinenti
- ◆ i servizi descritti al punto 4 precedente (parrucchiere escluso il taglio, pedicure, lavanderia)

La somma della retta base sarà personalizzata aggiungendo il costo dei servizi specificatamente richiesti, così come risultante dal “contratto di ospitalità”, sottoscritto dall'utente.

## 7 – STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

### 7.1 – Le informazioni sugli ospiti

Esiste all'interno della Fondazione il “Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati” che stabilisce una procedura controllata, ed obbediente ai dispositivi della legge 30.06.2003, n° 196 sulla tutela della privacy, per comunicare lo stato personale degli Ospiti agli Ospiti stessi o ai parenti. Tale procedura è controllata poiché le figure professionali coinvolte possono dare informazioni riguardanti esclusivamente l'area di propria competenza.

Le informazioni sullo stato di salute dell'Ospite sono esclusivamente di competenza medica



Documento approvato con deliberazione del 27 aprile 2007 - ultimo aggiornamento 6 maggio 2015

## **7.2 – Le segnalazioni ed i suggerimenti**

La Fondazione attua sistemi di valutazione finalizzati a qualificare nel suo complesso l'assistenza erogata, ritiene quindi importante raccogliere segnalazioni e suggerimenti sui servizi svolti.

Gli ospiti, i loro familiari o i visitatori possono esprimersi, anche anonimamente ma specificandosi (come ospiti della RSA, del CDI od altro) imbucando la propria nota nella cassetta appositamente allestita per aiutare la Fondazione a migliorare le sue prestazioni ed i suoi servizi.

Moduli predisposti allo scopo sono disponibili presso l'ufficio – servizio di relazione con il pubblico (all. 5).

## **7.3 – I questionari della soddisfazione**

Il questionario viene compilato in forma anonima; richiede la valutazione dei servizi e delle modalità della loro erogazione (all. 6). Il suo scopo è conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti e delle loro famiglie.

I dati dell'elaborazione dei questionari vengono riassunti in una relazione generale che viene esposta nella bacheca dell'ingresso e divulgati.

## **7.4 – Il riconoscimento del personale**

Chiunque operi, a qualsiasi titolo, è dotato di un cartellino di riconoscimento riportante, insieme alla sua fotografia, nome, cognome e qualifica rivestita. Per facilitare la comprensione, a ciascuna figura professionale corrisponde un colore di cartellino diverso. L'obbligo di portare ben visibile il cartellino è sancito per tutti.

## **7.5 - Certificazione delle rette**

Il sistema di contabilità utilizzato, integrato da altri sistemi di gestione, consente il rilascio annuale della certificazione delle rette con l'individuazione della spesa sanitaria sostenuta per l'assistenza alla persona scorporata dal costo complessivo della retta, come previsto dalla DGR 26316 del 21 marzo 1997.

La certificazione delle rette viene consegnata, entro i termini stabiliti dalle norme vigenti, perché l'utente possa ottenere i previsti benefici fiscali.

## **8 – CODICE ETICO**

In data 6 novembre 2009 il Consiglio di Amministrazione ha approvato ed adottato il **“Codice etico e comportamentale della Fondazione”** (all. 7), di cui qui sotto viene riportata l'importante premessa:

*“Il Codice Etico è la "Carta Costituzionale" della Fondazione, in cui vengono descritti diritti e doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare.*

*Il Codice Etico definisce per la Fondazione le politiche di controllo dei comportamenti individuali ed è utile per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'azienda, perché indica esplicitamente le responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti e fornitori. Il Codice Etico è il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno dell'azienda ed è un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle attività e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'impresa, in modo da creare fiducia verso l'esterno”.*

Inoltre in data 29 maggio 2012 il Consiglio di Amministrazione ha adottato il modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01 ed ha nominato l'Organismo di Vigilanza.

## **9 – CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ**

La Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus, nell'anno 2003, ha conseguito la certificazione di qualità per tutti i suoi servizi, a partire da quello della RSA, secondo le norme ISO 9001:2000, 9004:2000. 10881:2000 attraverso l'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) di Zollikofen

### **9.1 – La politica della qualità**

L'Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus ha deciso di adottare un Sistema Gestione della Qualità dopo avere revisionato e razionalizzato i processi di conduzione delle attività svolte,

*Documento approvato con deliberazione del 27 aprile 2007 - ultimo aggiornamento 6 maggio 2015*

per ottimizzare le capacità e la professionalità del personale, ottenere risultati pianificati con un metodo di lavoro strutturato da regole di comportamento - definite e condivise - che, pur non eliminando la possibilità che si verifichino imprevisti, permettono di tenere sotto controllo le attività svolte e prevenire i rischi di non conformità nella erogazione dei servizi.

Attraverso questa certificazione la Fondazione si propone di tradurre la sua missione in scelte operative attraverso la condivisione di specifici progetti che si fondano sulle seguenti linee di indirizzo:



n° registrazione 22709  
10.12.2015 - 14.09.2018

1. Promozione continua dei valori fondamentali, quali :
  - valore della vita e della dignità di ogni persona
  - valore dell'accoglienza, di appartenenza alla comunità, del rispetto della diversità
  - valore dell'impegno, della volontà e del senso di responsabilità
  - valore della solidarietà, della comprensione e della condivisione
2. Miglioramento continuo del servizio e delle prestazioni alle persone in stato di bisogno
3. Assistenza personalizzata per promuovere quei processi di aiuto che permettono di migliorare la qualità possibile della vita, indipendentemente dal livello di capacità ed autonomia e delle risorse economiche delle singole persone.
4. Formazione continua del personale quale strumento necessario per mantenere e favorire la motivazione e la crescita professionale e deontologica.

## **10 – DIMISSIONI**

### ***10.1 – Uscita volontaria***

Ciascun ospite, con un preavviso di almeno 15 giorni, a richiesta propria o dei parenti, può lasciare definitivamente il C.D.I. o cessare di utilizzare i suoi servizi qualora lo stato fisico-psichico dell'ospite non risulti più adatto per la frequenza

### ***10.2 – Dimissioni d'autorità***

L'amministrazione può allontanare l'ospite con provvedimento d'urgenza, da eseguirsi entro 3 giorni, qualora questi:

- ✓ tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria o non si adegui alla stessa;
- ✓ commetta infrazioni del regolamento interno;
- ✓ sia in ritardo con il pagamento della retta.

### ***10.3 – L'accesso alla documentazione sociosanitaria***

La Fondazione ha adottato un proprio Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari. Al fine del rilascio della documentazione sanitaria è necessario inoltrare specifica richiesta scritta al Responsabile Sanitario della Fondazione comprovando la legittimazione. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

## **11 – NOTE CONCLUSIVE**

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie della Fondazione Casa di Riposo di Ghedi – Onlus ed alla legislazione nazionale e regionale sui Centri Diurni Integrati.

Documento approvato con deliberazione del 27 aprile 2007 - ultimo aggiornamento 6 maggio 2015