

# CARTA DEI SERVIZI

## Centro Diurno Integrato di Flero



*Approvata il 24/04/2023*

**La carta dei servizi del Centro Diurno Integrato di Flero viene periodicamente aggiornata per il costante perfezionamento degli standard di qualità.  
La versione aggiornata è consultabile presso il C.D.I. di Flero**

## **INDICE**

1. Premessa
2. Presentazione Enti Gestori
3. Principi e valori di riferimento
4. Il Centro Diurno Integrato
5. Modalità di Accesso – Dimissione – Rette
6. I servizi offerti
7. Le Risorse umane
8. Giornata tipo dell'ospite
9. Qualità e la Sicurezza
10. Tutela dei diritti dell'utente
11. Informazioni utili

## **ALLEGATI**

- a) Domanda di Ammissione
- b) Carta dei diritti dell'anziano
- c) Menu Estivo ed Invernale
- d) Domanda di Ammissione presentata da terza persona
- e) Informativa tutela della persona fragile con limitata capacità di agire
- f) Modulo per Richiesta di Accesso agli Atti e Documenti (ex Legge 241/1990 e art. 15 L.R. 1/2012)
- g) Questionario di gradimento del servizio
- h) Modulo per Reclami o Suggerimenti
- i) Prospetto Rette 2023

Con grande piacere presento la Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato di Flero. E' un servizio semiresidenziale rivolto ad anziani che presentano vari livelli di compromissione dell'autosufficienza, ma privi di disturbi comportamentali. Il Centro si rivolge anche ad anziani autosufficienti a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta non sufficiente. Il CDI è affidato in gestione all'Associazione Temporanea d'impresa tra La Rondine Cooperativa Sociale onlus di Mazzano e la Fondazione Pio Ricovero Inabili al Lavoro onlus di Castenedolo, due realtà da sempre impegnate ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi sociosanitari rivolti alle persone fragili anziane o con disabilità psico-fisica. La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale di comunicazione, di assunzione di responsabilità e garanzia tra il gestore di servizi, la persona che viene accolta e la sua famiglia. La Carta dei Servizi ha lo scopo di far conoscere agli utenti i servizi offerti e di migliorarne continuamente la qualità; si tratta di un testo aperto perché nel tempo possano essere prodotti cambiamenti ed innovazioni atti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, in base alle preziose indicazioni degli utenti e degli operatori. Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita agli utenti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli utenti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati;
- chiarire le responsabilità delle figure professionali nel progetto d'assistenza ordinario e personalizzato.

La Carta illustra le forme di assistenza erogate all'interno del Centro Diurno ponendo al centro la persona e l'individualità di ogni intervento in un'ottica di integrazione tra i servizi sociosanitari e il territorio. Il Centro Diurno Integrato di Flero opera per mantenere e favorire la massima autonomia possibile al fine di garantire la permanenza presso il proprio domicilio e nel proprio contesto di vita. E' un centro "vivo" ed "aperto" che si inserisce nel territorio bresciano aderendo alle diverse iniziative, valorizzando tutte le risorse: volontari, associazioni, scuole, parrocchia.

Un grazie particolare a quanti ogni giorno con il loro impegno e il loro lavoro rendono possibile l'accoglienza e l'assistenza di tante persone anziane con professionalità e motivazione. Ringrazio inoltre le famiglie, risorse fondamentali per il benessere delle persone, che con la loro collaborazione contribuiscono a creare e a favorire un "clima" in continuità con il domicilio dell'anziano.

Il Sindaco

## 1. PREMESSA

Il Centro Diurno Integrato di Flero è di proprietà del Comune di Flero ed è affidato in concessione con determinazione n. 211 del 30 giugno 2022 a La Rondine Società Cooperativa Sociale Onlus che lo gestisce in ATI con la Fondazione Pio Ricovero Inabili al Lavoro Onlus di Castenedolo.

## 2. PRESENTAZIONE ENTI GESTORI

La Rondine Società Cooperativa Sociale Onlus nasce nel 1986 dalla volontà del territorio di rispondere ai bisogni assistenziali degli anziani. Sotto la guida di Carla Paterlini, storica fondatrice, il gruppo originario decide di strutturarsi e divenire cooperativa sociale per rispondere con maggiore efficacia ai bisogni delle persone con fragilità del territorio.

La Fondazione Pio Ricovero Inabili al Lavoro Onlus di Castenedolo, persona giuridica di diritto privato di utilità sociale e senza scopo di lucro, trae origine dalla trasformazione – ai sensi e per gli effetti dell’articolo 3 della Legge Regionale n.1 del 13 febbraio 2003 “Riordino della disciplina delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza operanti in Lombardia” - dell’I.P.A.B. “Pio Ricovero Inabili al Lavoro” – D.G.R. N. VII/16786 del 19/03/2004.

L’Asilo di Ricovero per gli Inabili al Lavoro trovò sede in Via Matteotti presso “Palazzo Frera” e fu eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 15 luglio 1920 n° 1110, decreto firmato dal Re Vittorio Emanuele III e controfirmato dal Ministro Giolitti.

Detto Ente, nato con lo scopo di provvedere gratuitamente, secondo i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento e all’assistenza dei poveri del Comune di Castenedolo inabili al proficuo lavoro, trovò nuova sede in Via Pluda n. 10, dove fu trasferito nel mese di luglio 1983.

## 3. PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono:

- ✓ **EGUAGLIANZA** dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L’erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti;
- ✓ **RISPETTO** per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;

- ✓ **IMPARZIALITA'** degli Operatori nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti;
- ✓ **CONTINUITA'** dell'organizzazione che garantisce l'impegno a ridurre i disagi derivanti agli ospiti dal distacco dal proprio ambiente e la continuità delle prestazioni nelle ore di presenza, mediante la predisposizione di appositi turni, dei servizi sociosanitari, assistenziali, infermieristici e medici;
- ✓ **DIRITTO DI SCELTA** della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;
- ✓ **EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- ✓ **PARTECIPAZIONE** alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

In questo contesto, l'Ente intende perseguire l'innalzamento costante della qualità del servizio offerto, fondandolo su un rapporto di piena fiducia con il cittadino/utente, sulla professionalità dei suoi Operatori e su una corretta ed efficiente conduzione gestionale mediante:

- la continua informazione circa i servizi offerti e le modalità di erogazione con strumenti chiari, comprensibili ed accessibili;
- l'assunzione di impegni sul controllo della qualità dei servizi attraverso la definizione di standard di qualità;
- la valutazione continua della qualità dei servizi e la ricerca dell'eccellenza attraverso relazione periodica;
- la tutela dei diritti dell'ospite/utente attraverso le procedure del reclamo.

#### **4. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Il Centro Diurno Integrato è situato a Flero in Via Umberto I n. 103, è un servizio semi-residenziale che si colloca nella rete dei servizi sociosanitari, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si definisce come servizio di supporto e sostegno alle famiglie, accoglie persone anziane, trasportabili, che presentano vari livelli di compromissione dell'autosufficienza, ma privi di disturbi comportamentali, ed anche ad anziani autosufficienti a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta non sufficiente. Concepito come strumento di filiera della politica sociosanitaria regionale, teso a ritardare l'istituzionalizzazione dell'anziano, il C.D.I. ospita e cura l'anziano fragile durante tutto l'arco della giornata con un valore aggiunto rispetto alla residenza:

consente la permanenza dell'anziano non autosufficiente all'interno della famiglia, offrendo alla stessa, oltre che un qualificato supporto nella gestione delle problematiche dell'anziano fragile, un effettivo sollievo nell'azione di cura. Il Centro Diurno Integrato di Flero trova collocazione al piano terra dell'edificio che lo accoglie. I locali adibiti al C.D.I. sono dotati di moderni impianti che ne garantiscono il massimo confort ambientale. L'arredo della spaziosa e luminosa sala da pranzo con angolo TV maxischermo, della sala relax e dei locali per attività ludiche, tiene conto delle particolari necessità dell'utenza. Il Centro può inoltre usufruire di spazi esterni attrezzati, della palestra e di un ambulatorio medico-infermieristico.

Il C.D.I. di Flero si trova a circa 8 Km dalla città di Brescia ed è facilmente raggiungibile:

- autobus linea urbana "10" fermata in via Umberto I (scuole);
- automobile da Brescia percorrere la SP 22;
- dall'autostrada A21 uscita di Brescia Sud, prendere la SP BS45BIS, proseguire per Poncarale, continuare sulla SP 22 e seguire le indicazioni per Flero;
- dall'autostrada A4 uscita di Brescia Ovest, proseguire per Brescia, prendere la 1° uscita in direzione di Quinzano/Flero, a Castel Mella continuare seguendo indicazioni per Flero;
- dall'autostrada A35 (BreBeMi) uscita di Flero.

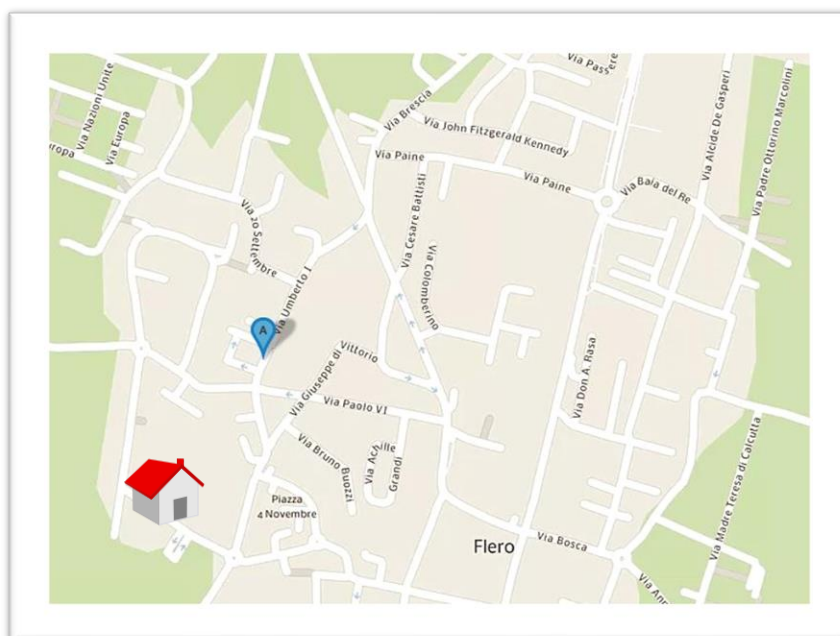


Figura 1 - C.D.I.

## 5. MODALITÀ DI ACCESSO – DIMISSIONE – RETTE

Il Centro Diurno Integrato di Flero è destinato ad accogliere persone residenti nei comuni della provincia di Brescia, trasportabili; il target di riferimento è composto da persone con compromissione dell'autosufficienza, e nel particolare:

- a) affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- b) di norma di età superiore ai sessantacinque anni;
- c) sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza risulta insufficiente o troppo onerosa;
- d) che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Non sono ammissibili persone:

- autosufficienti;
- che già fruiscono di servizi residenziali sociosanitari o con elevate esigenze assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- in età giovane o giovane-adulta con disabilità;
- con riduzione totale dell'autonomia.

In ragione degli spazi disponibili, si è stimata una capienza massima della struttura pari a 10 posti giornalieri.

### Domanda di ammissione - documentazione

Le ammissioni al Centro Diurno Integrato avvengono previa presentazione di apposita domanda da parte dell'interessato o, in caso di suo impedimento e in sua sostituzione, da altri aventi titolo.

La domanda di iscrizione nella lista di attesa è composta dalla seguente documentazione redatta su apposita modulistica:

- 1) Domanda di ammissione;
- 2) Scheda CIRS (Cumulative Illness Rating Scale = Scala di Comorbilità)

La modulistica relativa alla domanda d'iscrizione al Centro Diurno Integrato si può ritirare presso l'Ufficio Amministrativo in Via Umberto I n. 103.

Le domande, debitamente compilate, dovranno essere presentate presso il medesimo Ufficio nelle giornate di:

- **lunedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00**
- **mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 16.00**
- **venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00**

In presenza di disposizioni emanate dalle Autorità competenti che limitino la possibilità di circolazione delle persone o in presenza di provvedimenti assunti dal Responsabile Sanitario a tutela della salute e della sicurezza degli ospiti e dei lavoratori, la domanda deve essere trasmessa tramite mail al seguente indirizzo: [info@centrodiurnoflero.it](mailto:info@centrodiurnoflero.it)

In previsione dell'inserimento al Centro Diurno Integrato viene eseguito un colloquio con l'Assistente Sociale al fine di valutare l'idoneità alla frequenza. In sede di colloquio sono concordate la data d'avvio e le giornate di frequenza settimanale.

In caso si evidenzino particolari patologie sanitarie, complessità nell'azione assistenziale e/o gravi disturbi del comportamento che rendono incompatibile la permanenza al C.D.I., si procede ad informare l'utente e i suoi familiari ed indirizzarlo a tipologie di servizi più idonei.

#### Gestione lista di attesa

La lista di attesa è gestita dall'Assistente Sociale del C.D.I. in base alle direttive del Responsabile Sanitario.

Le ammissioni nel Centro Diurno Integrato avvengono sulla base della relativa lista di attesa seguendo l'ordine cronologico di presentazione, con priorità ai residenti nel Comune di Flero; nei casi di urgenza potrà essere riconosciuta una priorità in base ad una valutazione multidimensionale da parte del Medico del C.D.I. e dell'Assistente Sociale del C.D.I. o specifica relazione del Servizio Sociale del territorio.

L'ammissione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, da terzi o da Enti pubblici, dell'obbligazione al pagamento della retta, mediante sottoscrizione di apposito contratto.

#### Accoglienza

Ogni componente dell'équipe favorisce l'inserimento nel servizio del nuovo utente al fine di garantire una positiva integrazione nel gruppo. Ogni operatore provvede all'acquisizione di informazioni e dati



di conoscenza personali sia sul piano sociale, affettivo, assistenziale, sanitario e riabilitativo, informazioni utili alla stesura del progetto Individuale.

### Modalità di dimissione

Nel caso l'utente intenda interrompere la frequenza al Centro Diurno Integrato deve comunicarlo al Servizio Sociale interno del C.D.I. con un preavviso scritto di almeno 15 giorni.

L'Ente si riserva la insindacabile facoltà di risolvere il rapporto di frequenza in qualsiasi momento con preavviso di 15 giorni, ovvero anche senza preavviso in caso di insorgenza di condizioni o comportamenti che impediscano la permanenza nella convivenza, attestati con apposita certificazione dal Responsabile Sanitario del C.D.I..

Il rapporto può essere risolto anche nel caso di mancato pagamento della retta.

In caso di dimissione dell'utente l'Assistente Sociale si attiverà a sostegno dei familiari affinché le dimissioni, se necessario, avvengano in forma assistita con l'intervento anche del Comune di residenza e/o dei servizi distrettuali dell'ASST.

Il Medico del Centro Diurno Integrato provvede altresì alla stesura di una relazione da trasmettere al Medico Curante dell'utente dimesso o alla struttura di destinazione.

### Accesso agli Atti Amministrativi

L'Ente riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere per presa visione o per rilascio di copia dei documenti conservati presso il Centro Diurno stesso.

Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando l'apposito modulo predisposto richiedibile direttamente presso l'Ufficio Amministrativo in Via Umberto I n. 103.

Il servizio è gratuito ed è effettuato entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

L'accesso agli atti amministrativi è un diritto per gli utenti previsto anche dal Reg. UE 679/2016.

### Rette in vigore

La retta giornaliera per la frequenza al servizio è pari ad Euro 38,00 giornaliera (meno eventuale contributo del Comune di Residenza).

*(Il Comune di Flero eroga contributo di € 10,00 ai propri residenti per tutto il 2023 con revisione dello stesso per gli anni successivi)*

E' facoltà dell'Ente di modificare di anno in anno gli importi riportati nel capitolo rette in vigore.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Utente in C.D.I. e fa fede quella riportata nel contratto sottoscritto tra le parti.

E' addebitata la quota di euro 19,50 in tutti i casi di assenza nelle giornate di frequenza programmate. In caso di assenze prolungate il posto sarà garantito per un massimo di giorni 30 di assenza consecutivi superati i quali l'utente sarà dimesso.

#### **Prestazioni aggiuntive:**

- quota pasto euro 5,25/cadauno;
- servizio di trasporto
  - euro 4,00 per i residenti nel Comune di Flero
  - euro 8,00 per andata e ritorno per residenti fuori Flero entro i 10 km (*per distanze superiori*

*saranno applicate tariffe ACI);*

- servizio prima colazione euro 1,00/cadauno;
- servizio di barbiere e parrucchiera uomo/donna è fornito da ditta esterna previa prenotazione e pagamento diretto alla medesima;
- servizio di podologo, callista ed estetista è fornito da ditta esterna previa prenotazione e pagamento diretto alla medesima;
- servizio di cena (in tegame a freddo) euro 5,25/cadauno;
- servizio di lavanderia indumenti personali è fornito previa prenotazione e pagamento diretto all'Ente.

E' previsto deposito cauzionale infruttifero pari ad € 500,00.

#### **Modalità di pagamento della retta**

Il pagamento della retta deve essere fatto mensilmente, in via posticipata entro il 15° giorno data fattura. In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti di cui sopra, è facoltà dell'Ente agire in rivalsa per ottenere il pieno assolvimento dell'obbligazione contrattuale. La fattura sarà in ogni caso intestata all'utente (quale beneficiario della prestazione) ed inviata al recapito che lo stesso, o il parente di riferimento, avranno indicato al momento della sottoscrizione del contratto.

Le fatture, così come il deposito cauzionale, dovranno essere pagate con bonifico bancario sul conto corrente della Cooperativa La Rondine Società Cooperativa Sociale onlus con sede in Mazzano, Viale Mazzini n. 85 C.F. 01486880170 – IBAN IT49N0306954110100000002897 presso Banca Intesa San Paolo, al ricevimento della fattura.

### Dichiarazione annuale attestante la retta pagata (ex DGR 26316/1997)

A tutti gli utenti è rilasciata, annualmente, una apposita dichiarazione indicante la somma versata a titolo di retta di frequenza. La dichiarazione è redatta su modello e con le modalità previste in merito dalla Regione Lombardia. La somma pagata è suddivisa in quota sanitaria e non sanitaria.

La dichiarazione può essere utilizzata al fine di godere di detrazioni o deduzioni nelle dichiarazioni fiscali annuali.

## **6. I SERVIZI OFFERTI**

Il Centro Diurno Integrato di Flero è funzionante dalle ore 8.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

Le attività sono svolte secondo procedure e protocolli definiti dall'organizzazione ed i principi contenuti nel Codice Etico. Le procedure ed i protocolli sono presenti nel C.D.I. a disposizione del personale, al quale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasione di modifiche e/o integrazioni. I protocolli sono aggiornati ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con una periodicità non superiore al triennio. Informazioni sulle procedure ed i protocolli possono essere richieste al Coordinatore del Centro Diurno Integrato.



Per ogni utente del Centro Diurno Integrato è in uso un fascicolo socio sanitario (FASAS) che comprende tutta la documentazione sociosanitaria relativa all'ospite. Il FASAS compilato all'ingresso è tenuto ed aggiornato, sia in forma cartacea che informatizzata, da parte di tutte le figure professionali componenti l'équipe che periodicamente, almeno ogni sei mesi, valuta l'utente per la stesura di un P.I. e

P.A.I. assistenziale, educativo e riabilitativo, corrispondente alla valutazione e identificazione dei bisogni assistenziali per ogni utente, alla determinazione degli obiettivi, alla definizione degli interventi, all'attuazione ed esecuzione degli interventi previsti e alla valutazione dei risultati in termini di raggiungimento degli obiettivi.

L'organizzazione prevede periodicamente momenti di incontro dell'équipe multiprofessionale.

Il FASAS è articolato secondo le indicazioni contenute nella normativa della Regione Lombardia che ne definisce le modalità per la sua tenuta e conservazione. Per averne copia, fare riferimento al paragrafo “Diritto di accesso ai Documenti Sanitari”.

Il Centro Diurno Integrato di Flero offre le seguenti prestazioni:

- assistenza diretta alla persona: cura della persona, igiene personale (doccia assistita settimanale), assunzione dei pasti;
- interventi medico-infermieristici: sorveglianza sanitaria e valutazione medica periodica, sorveglianza e aiuto nell’assunzione della terapia farmacologica, esecuzione di medicazioni, rilievo dei parametri vitali;
- riabilitazione: interventi riabilitativi individuali e/o di gruppo finalizzati al recupero e mantenimento delle autonomie residue;
- animazione e socializzazione: interventi volti al recupero e al mantenimento delle capacità cognitive e relazionali al fine di rallentare il decadimento psico-fisico ed evitare l’isolamento sociale. Ogni anno è predisposto un progetto specifico che si articola su attività di animazione quotidiana (lettura giornale, piccole attività manuali, laboratori, orti verticali, etc) rivolta a piccoli gruppi di utenti ed attività di animazione dei “grandi eventi” in collaborazione anche con le altre realtà gestite dalla Cooperativa La Rondine e dalla Fondazione Pio Ricovero Inabili al Lavoro, con le Associazioni locali di volontariato e con la Parrocchia (festa dei compleanni, carnevale, castagnata, festa annuale, eventi musicali, manifestazioni teatrali e culturali, attività estive, etc).
- sostegno e supporto al contesto familiare: attività di segretariato sociale (Assistente Sociale); informazione relativa alla rete di interventi e servizi presenti nel contesto territoriale d’appartenenza;
- servizio psicologico a richiesta: potrà essere prevista la presenza dello psicologo presso il Centro Diurno Integrato;
- servizio di assistenza religiosa: l’assistenza spirituale è garantita da un cappellano di religione cattolica;

Il Centro Diurno Integrato di Flero eroga il servizio di ristorazione mediante un unico centro di cottura situato presso la R.S.A. “Pio Ricovero Inabili al Lavoro” in Castenedolo. Il servizio assolve al compito di garantire il soddisfacimento del bisogno dell’alimentazione.

Gli alimenti sono trasportati con polibox in tegame a caldo e freddo dal centro unico di cottura, ove sono confezionati, al Centro Diurno Integrato per la porzionatura, distribuzione e somministrazione.

Agli utenti sono garantiti il pranzo, l'idratazione mattutina e la merenda pomeridiana; su richiesta è servita la colazione mediante distributore automatico "Io Bevo" arricchita con biscotti, fette, marmellatine e miele.

La gestione della produzione degli alimenti ed il trasporto sono controllate secondo la normativa di autocontrollo (HACCP) vigente.

### **MENU' – GIORNATA ALIMENTARE**

I menù sono articolati in "menù invernale" (dal 1° ottobre al 14 maggio) e in "menù estivo" (dal 15 maggio al 30 settembre) con rotazione di quattro settimane. I menù sono esposti all'interno del Centro Diurno Integrato.

Ai sensi del Regolamento CEE 1169/2011 per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare i menù esposti o l'apposita documentazione che è fornita, a richiesta, dal personale in servizio.

La giornata alimentare risulta così composta:



#### **A – PRIMA COLAZIONE (su richiesta)**

Ogni giorno a scelta:

- Caffè d'orzo / o latte / o tè tramite distributori per bevande a caldo;
- Fette biscottate / o biscotti;
- Marmellatine / o miele.

La colazione viene servita e consumata nella sala da pranzo dalle ore 8.00 e le ore 9.00.

#### **B – PRANZO**

Ogni giorno a scelta:

- Primo piatto: menù del giorno. In alternativa: pasta in bianco o al pomodoro, riso in bianco o al pomodoro, minestrina in brodo vegetale;
- Secondo piatto: menù del giorno. In alternativa: hamburger di pollo, prosciutto cotto, formaggini, omogeneizzato di carne;

- Contorno: menù del giorno. In alternativa: purè di patate, insalata di stagione;
- Frutta: fresca di stagione. In alternativa: frutta cotta, frutta frullata, yogurt;
- Pane;
- Bevande: acqua minerale naturale o addizionata con anidride carbonica / o vino da tavola bianco o rosso in brick.

Il pranzo viene servito e consumato nella sala da pranzo alle ore 12.00.

### **C – MERENDA/IDRATAZIONE**

- E' prevista una merenda pomeridiana (es. budino cioccolato, vaniglia, creme caramel, tè caldo con biscotti o fette biscottate, plum cake, yogurt alla frutta, coppetta di gelato nel periodo estivo) e tè freddo o caldo per idratazione tramite distributore automatico.

Per gli Utenti con problemi di deglutizione o masticazione sono previsti piatti omogeneizzati del menù del giorno e piatto unico.

### **INTERVENTI MEDICI**

Il medico del servizio svolge la valutazione dei bisogni sanitari ed assistenziali, riferendo al medico di medicina generale dell'utente, in collaborazione con le altre figure professionali. A carattere periodico, gli ospiti del Centro Diurno Integrato fruiscono della visita cardiologica e del servizio di prelievo ed esame ematico.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO E SOCIO-ASSITENZIALE**

Viene garantito il servizio infermieristico ogni giorno di apertura del C.D.I.. Il servizio socio-assistenziale si fa carico di garantire la cura della persona (bagno ed igiene dell'utente oltre che, se necessario, assistenza nell'espletamento di ogni atto della vita quotidiana).

### **FISIOTERAPIA**

Gli utenti del C.D.I. accedono al locale palestra, per usufruire degli interventi riabilitativi sia individuali che collettivi. Il servizio prevede il costante aggiornamento del fascicolo socio-sanitario per la parte di competenza.

## ANIMAZIONE

Il servizio prevede sia momenti di intrattenimento degli ospiti con attività ricreative, sia spazi dedicati alla terapia occupazionale. Gli utenti del C.D.I. possono partecipare a gite o attività esterne alla struttura organizzate dall'Ente.

## SERVIZI A RICHIESTA

Su richiesta possono essere forniti i seguenti servizi:

- servizio estetico di callista: agli utenti è garantito, previa prenotazione, il servizio di callista;
- servizio di parrucchiere uomo/donna e barbiere: agli utenti è fornito, tramite ditta esterna e previa prenotazione, il servizio di parrucchiere e barbiere. Orari, modalità e costi del servizio saranno esposti in struttura;
- servizio di trasporto: il servizio è erogato dall'Ente gestore in base alle necessità e alla tariffa indicata nelle fasce orarie concordate.
- servizio custodia effetti personali: gli utenti possono depositare gratuitamente in custodia presso appositi armadietti chiusi gli effetti personali.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro e si precisa che l'Ente, in tal caso, non risponde di eventuali furti o smarrimenti di denaro ed oggetti, anche non preziosi.

- giornale: presso il Centro Diurno Integrato di Flero è diffusa una copia di un quotidiano locale e sono disponibili alcune riviste di particolare gradimento agli ospiti.
- accesso visitatori al Centro Diurno Integrato di Flero: l'accesso dei visitatori al Centro Diurno Integrato è libero negli orari di apertura del medesimo (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00). Si suggerisce di evitare le visite nella fascia oraria del pranzo.

E' possibile una visita guidata del CDI da parte dei richiedenti l'iscrizione nella lista di attesa rivolgendosi, previo appuntamento, all'Assistente Sociale, presente:

- **lunedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00**
- **mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 16.00**
- **venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00**

(tel. 030/6480035 oppure 327/3785932).

Diverse disposizioni possono tuttavia essere adottate dal Responsabile Sanitario in conformità a precise indicazioni regionali per la gestione di situazioni eccezionali quali ad esempio una Pandemia.

## 7. LE RISORSE UMANE

### ORGANICO DEL PERSONALE

- o Amministrazione:
  - n°1 Istruttore Amministrativo
- o Assistenza Sanitaria:
  - n°1 Responsabile Sanitario
  - n°1 Medico collaboratore
- o Coordinatore del Servizio/Assistente Sociale
- o Infermieri
- o Fisioterapisti
- o Animatore / Educatore
- o Assistenza alla persona:
  - ASA / OSS;
  - Callista (a richiesta);
  - Parrucchiere / Barbiere (a richiesta).
- o Ristorazione:
  - Servizio appaltato a Ditta esterna
- o Lavanderia Guardaroba (a richiesta per biancheria utenti)
- o Servizio pulizie e sanificazione locali
- o Manutenzioni appaltato a Ditta esterna

Tutto il personale che opera nella struttura è munito di tessera di riconoscimento, con foto-tessera che riporta nome, cognome, qualifica e denominazione Ente. La suddetta tessera, inserita in appositi portatessera fissati sulla casacca della divisa o del camice o dotati di appositi clip, deve essere indossata dal personale in servizio, in modo che chiunque possa agevolmente individuare il ruolo professionale di ciascun operatore. Al personale Medico, Infermieri, Fisioterapisti, Animatore / Educatore, Asa/OSS è richiesto di indossare camice bianco o la divisa (casacca e pantaloni).



## **Il Responsabile Sanitario**

Il Responsabile Sanitario è responsabile delle attività cliniche e di assistenza socio-sanitaria, delle condizioni igienico-sanitarie delle strutture/servizi, dell'approvvigionamento e gestione dei farmaci, attrezzature e altri presidi sanitari, del controllo della qualità e dell'integrazione delle prestazioni psico-socio-sanitarie erogate.

## **Il Medico del Centro Diurno Integrato**

Ha la responsabilità delle attività sanitarie ed assistenziali del Centro Diurno Integrato e della loro corretta attuazione. Interagisce con il Medico di medicina generale dell'utente per la corretta presa in carico dello stesso. Garantisce una presenza di 6 ore a settimana. Gli orari di ricevimento sono esposti nell'ambulatorio del Centro Diurno Integrato.

## **L'Assistente Sociale**

L'Assistente Sociale segue la fase di accoglienza dell'utente, dalla presentazione della domanda all'avvio della frequenza in stretto rapporto con il Medico del C.D.I. e con il Coordinatore dei Servizi Assistenziali, organizzando la pianificazione delle presenze e la gestione della lista d'attesa. Fornisce consulenza e supporto ai familiari per eventuali problematiche che insorgono durante la frequenza e informazioni relative alla rete dei servizi presenti nel contesto territoriale, svolgendo una funzione di accompagnamento e orientamento alle diverse prestazioni. Supporta l'utente e la famiglia nell'attivazione della pratica per la nomina dell'Amministratore di Sostegno e mantiene i contatti con gli uffici di tutela sul territorio.

## **Il Coordinatore del Servizio**

Il Coordinatore del Servizio, che coincide con l'Assistente Sociale, collabora con il Responsabile Sanitario nella gestione delle attività sanitarie ed assistenziali erogate nel Centro Diurno Integrato. Pianifica le attività generali del C.D.I., coordina le attività del personale e mantiene i contatti con i familiari. Controlla la corretta applicazione delle procedure e dei protocolli in essere per l'erogazione dei servizi di assistenza.

## **Le Risorse Umane del Centro Diurno Integrato**

Il funzionamento della Centro Diurno Integrato avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte quelle figure professionali necessarie per assicurare l'erogazione del servizio e garantire lo standard previsto dalla normativa vigente in Regione Lombardia.

In particolare nel Centro Diurno Integrato operano, in numero adeguato a garantire i servizi offerti: Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Animatori / Educatori, ASA / OSS.

Tutto il personale del Centro Diurno Integrato è in possesso dei requisiti professionali per l'esercizio delle attività affidate.

I contratti di lavoro applicati sono: CCNL Comparto Regioni Autonomie locali – CCNL UNEBA – CCNL Cooperative Sociali.

La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza.

Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, è data particolare rilevanza alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione dei lavoratori, per i quali è predisposto un Piano di Formazione Annuale.

## **8. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

Si riporta la giornata tipo di un utente del Centro Diurno Integrato di Flero.

Dalle 8.00 alle 9.00 accoglienza, con arrivo scaglionato degli ospiti dalle proprie abitazioni. Si condivide una piccola colazione per chi la richiede.

Dalle 8.30 circa alle 10.30 si effettuano attività di lettura e commento del giornale quotidiano, attività di animazione, attività cognitive, manuali ed idratazione.

Nella fascia mattutina sono effettuate:

- attività di assistenza diretta compresa l'esecuzione dei bagni assistiti previsti;
- attività di assistenza sanitaria (visita del medico, visita infermieristica).

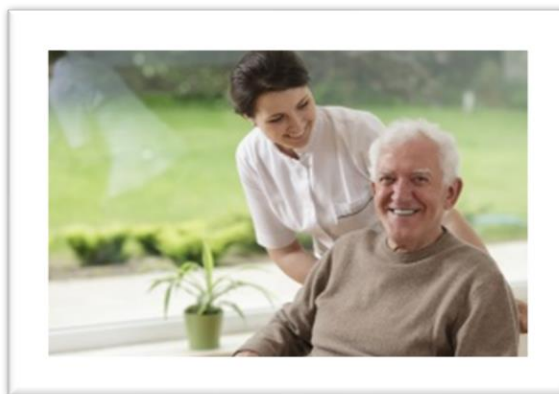
Dalle 12.00 fino alle 13.00 circa è distribuito il pranzo agli utenti sulla base di un menù settimanale.

Disbrigo e riposo fino alle 14.30 circa.

Dalle 14.30 alle 16.00 attività di riabilitazione in palestra per gli utenti in trattamento (individuale o di gruppo).

Alle ore 16.00 circa merenda / idratazione.

A seguire inizio preparativi per rientro a casa.



## 9. QUALITÀ E SICUREZZA

La soddisfazione di utenti e familiari è l'obiettivo primario che si intende perseguire attraverso:

- la promozione della persona umana nella sua dimensione individuale e familiare;
- l'erogazione di attività professionali qualificate, efficaci ed efficienti;
- la definizione, la realizzazione e il monitoraggio della qualità dei servizi offerti attraverso procedure conformi ai principi della semplificazione e dell'integrazione;
- il completo e pieno rispetto delle leggi applicabili in tutti i settori di attività;
- l'attenzione agli aspetti e impatti ambientali, garantendo la tutela dell'ambiente e la prevenzione dell'inquinamento.
- il monitoraggio ed il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative ed ambientali;
- il controllo della conformità alla legislazione cogente e agli accordi sottoscritti con le parti interessate;

Le linee guida e gli indirizzi per la progettazione ed erogazione di servizi e prestazioni socio-assistenziali e sanitarie sono:

**1) Promuovere la centralità della persona.** Ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità umane e personali. La tutela della dignità della persona, il riconoscimento e il mantenimento di ogni sua risorsa, consentono l'espressione e la piena realizzazione delle sue potenzialità. Dare attuazione a tale obiettivo significa altresì operare per la crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari, impegnandosi all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti effettuati mediante incontri, la gestione dei reclami e la rilevazione del grado di soddisfazione.

**2) Garantire la qualità dei servizi attraverso la valorizzazione delle persone.** Nelle nostre strutture e nei nostri servizi risiede ed opera un notevole potenziale di professionalità. La valorizzazione di ogni soggetto, ed il suo coinvolgimento attivo nel perseguimento degli obiettivi aziendali, rappresentano lo stimolo alla auto attivazione e lo spirito di miglioramento continuo per ogni singolo aspetto (dal più rilevante a quello apparentemente meno significativo) determina il risultato complessivo.

**3) Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre.** Conformandosi alle leggi vigenti ed applicabili alla propria attività il Centro Diurno Integrato adotta le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza ad esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro e fornendo al personale regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute. Correlato a tale obiettivo vi è l'impegno a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature.

**4) Incentivare l'innovazione.** L'organizzazione dei Servizi e delle Strutture deve essere moderna e aperta al nuovo, ciò aggiunge valore all'esperienza consolidata. Promuovere la cultura della conoscenza e dell'innovazione significa alimentare lo spirito di iniziativa e un approccio proattivo al lavoro. L'innovazione si traduce infatti in sviluppo coerente solo se originata da una cultura diffusa e condivisa che l'azienda riconosce, tutela e stimola ad approfondire, attraverso attività formative che sono considerate un investimento di interesse strategico.

**5) Promuovere l'integrazione con il Territorio.** Il Centro Diurno Integrato deve aprirsi sempre più al territorio nel quale è inserito intendendo con l'espressione territorio l'insieme di soggetti pubblici e privati, strutturati o informali, con i quali collaborare in una logica di reciprocità solidale. Aprirsi alla comunità significa altresì dare una maggiore visibilità e ampliare l'offerta di servizi anche in riscontro ad una costante attenzione alle esigenze del territorio.

**6) Prevenire e mitigare gli impatti ambientali.** Le attività connesse alla manutenzione e al funzionamento delle strutture ed all'erogazione dei servizi offerti, che hanno o possono avere effetti sull'ambiente, devono essere oggetto di continuo monitoraggio al fine di controllare e contenere gli impatti ambientali provocati. Gli obiettivi di miglioramento devono garantire una progressiva, continua mitigazione degli impatti ambientali, in particolare in tema di riduzione dei rifiuti prodotti, contenimento dell'uso di risorse, riduzione dell'uso di sostanze pericolose, uso di risorse energetiche da fonti rinnovabili;

**7) Assicurare la legalità dei comportamenti.** Tutti coloro che operano all'interno dell'Ente o collaborano con esso devono ispirare i propri comportamenti a principi di lealtà, trasparenza e conformità a tutte le normative applicabili, allo scopo prevenire i rischi legati alla possibilità di verificarsi di danni patrimoniali e d'immagine per l'Ente stesso;

**8) Garantire stabilità economica all'organizzazione.** Non deve mai venire meno l'impegno ad una gestione oculata delle risorse economiche (prevenire e minimizzare gli sprechi di energie e risorse) e al monitoraggio degli indicatori più significativi con l'obiettivo del mantenimento dell'equilibrio di bilancio anche in presenza di nuovi ed ulteriori investimenti per l'attivazione di servizi o per il potenziamento di quelli già in essere.

L'Ente, al fine di dare attuazione agli obiettivi sopra indicati, ha adottato specifiche politiche e procedure di qualità e sicurezza che intervengono su ogni processo interno e sono continuamente aggiornate nella convinzione che la qualità debba essere intesa come la capacità di fare le cose giuste e bene nel corso dell'intero processo di servizio.

#### **PRIVACY**

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali. L'Ente mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che strutturale, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli utenti e dei loro familiari. Su tali dati l'Ente compie una serie di trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali di cura ed assistenza socio-sanitaria, così come meglio specificati nella nota informativa ex art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 "Informativa" (sottoscritta unitamente al Contratto di ammissione al C.D.I.).

#### **QUESTIONARI DI VALUTAZIONE - CUSTOMER**

I questionari vengono somministrati, almeno una volta all'anno, ai dipendenti e collaboratori ed ai familiari degli ospiti e degli utenti dei servizi. Gli esiti degli stessi vengono elaborati e resi noti ai diretti interessati o mediante lettera, o mediante affissione in luoghi pubblici o tramite incontri ad hoc con la Direzione.

## **SCHEDA PER SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI E/O RECLAMI**

Presso il Centro Diurno Integrato, in appositi contenitori, sono a disposizione degli utenti/parenti le schede per inoltrare alla Direzione suggerimenti e/o reclami. Le schede, una volta compilate, possono essere imbucate in apposita cassetta della posta, provvista di serratura.

L'Amministrazione si impegna a evadere le richieste e, ove necessario, a dare una risposta all'interlocutore, entro un intervallo di 7/10 gg. lavorativi.

## **CODICE ETICO**

L'Ente ha adottato il Codice Etico, in cui sono descritti i diritti e doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare.

Il Codice Etico definisce 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'Ente, perché indica esplicitamente le responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti e fornitori.

Il Codice Etico è altresì il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno dell'Ente ed è un mezzo che, garantendo la gestione equa ed efficace delle attività e delle relazioni umane, sostiene la reputazione dell'impresa, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

## **CERTIFICAZIONE FISCALE**

A cadenza annuale, precisamente nel periodo primaverile, a conti assestati, l'Ente Capofila provvede a rilasciare agli utenti presenti la certificazione fiscale valida per il recupero parziale della spesa sanitaria, riferita all'anno precedente. Detta certificazione è l'unica valida agli effetti della dichiarazione dei redditi, poiché la fattura che viene emessa mensilmente non riporta in maniera distinta la quota pagata dall'ospite relativa ai servizi sanitari (e dunque a parziale rimborso in sede di dichiarazione dei redditi) rispetto a quella relativa ai servizi alberghieri.

La certificazione viene emessa sempre e soltanto a nome dell'ospite, titolare della prestazione sanitaria.

## **DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI SANITARI**

L'Ospite, o in sua vece l'Amministratore di Sostegno o un familiare munito di delega, possono esercitare l'accesso ai documenti sanitari a lui riferentisi. E' necessario a tal fine che l'interessato

compili una semplice richiesta scritta, che può essere consegnata alternativamente all'Ufficio Amministrativo o al Responsabile Sanitario, chiedendo o l'esibizione o la copia della propria cartella sanitaria.

Sarà cura dell'Ente provvedere gratuitamente all'evasione della richiesta tempestivamente, qualora rivestisse carattere di urgenza, oppure entro massimo 10 giorni negli altri casi.

In ogni caso, tutta la documentazione inerente il ricovero in struttura e che possa essere utile ai fini di una corretta diagnosi, viene rilasciata all'ospite all'atto delle dimissioni dal servizio cui ha avuto accesso.

### **ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA-CONTABILE**

La Cooperativa Sociale La Rondine e la Fondazione Pio Ricovero Inabili al Lavoro Onlus sono in possesso dei seguenti requisiti

organizzativi e gestionali previsti dalla normativa:

- un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali;
- strumenti informatici per soddisfare il debito informativo nei confronti dell'ATS e Regione Lombardia;
- procedure che assicurino la tracciabilità del processo riferito all'approvvigionamento di beni e servizi;
- piani di manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli impianti in uso;
- Polizza Assicurativa di Responsabilità Civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale, senza nessuna franchigia opponibile

### **10. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE**

La tutela dei diritti dell'utente si attua con le modalità previste nella procedura di Gestione dei reclami e/o suggerimenti che dà misura della soddisfazione degli utenti del Centro Diurno Integrato di Flero.

I reclami si dividono in due tipologie:

- segnalazioni di anomalie, disguidi e disservizi;
- reclami formali.

#### **Anomalie, disguidi e disservizi**

Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane si verificano anomalie, disguidi o disservizi occasionali, che non hanno un significativo impatto sull'utente e sull'attività ad esso diretta, è

compito del Coordinatore del Centro Diurno Integrato raccogliere tali segnalazioni e gestirle con i referenti sanitari ed assistenziali del C.D.I..

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale all'utente o al parente sottoscrittore della richiesta, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto. Le azioni promosse per la risoluzione dell'anomalia segnalata non devono produrre un cambiamento organizzativo o impattare sulle procedure dell'Ente. Se per la risoluzione dell'anomalia segnalata si rendesse necessario attuare modifiche all'organizzazione, la segnalazione deve essere trasmessa formalmente alla Direzione dell'Ente, per la valutazione delle azioni da intraprendere.

### **Reclami o Suggerimenti formali**

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme:

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo, oppure anche tramite e-mail a [serviziosad@larondinecoop.it](mailto:serviziosad@larondinecoop.it)
- direttamente presso la sede del Centro Diurno Integrato di Flero in Via Umberto I n. 103 – Flero.

In tutti i casi, il reclamo deve essere formalizzato utilizzando il modulo per Reclami o Suggerimenti.

### **Analisi del Reclamo**

Sulla base del contenuto del modulo, la Direzione dell'Ente provvede ad analizzare il reclamo pervenuto, verificando con i referenti del C.D.I. coinvolto la fondatezza e le possibili cause che hanno generato il reclamo, ed a fornire una risposta al reclamante; la risposta scritta, o il colloquio con l'interessato, devono essere effettuati entro 30 giorni dalla data di presa in carico del reclamo.

L'utente, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari, qualora ritengano sia loro negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni ulteriore necessità, possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ATS di Brescia (Viale Duca degli Abruzzi n. 15 - tel. 0303838255) e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Brescia (Viale Duca degli Abruzzi n. 15 - tel. 0303839255 – e-mail: [ufficiopubblicatutela@ats-brescia.it](mailto:ufficiopubblicatutela@ats-brescia.it)).

### **Tutela della privacy**

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro familiari qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti, sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (REG.UE 2016/679 e s.m.i.).

Titolare del trattamento dei dati personali è la Cooperativa Sociale Onlus La Rondine.

E' stato nominato dall'Ente un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO) come previsto dalla normativa vigente, raggiungibile all'indirizzo mail: [rpd@vincenzi.com](mailto:rpd@vincenzi.com) cell. 340/4057298.



Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti sensibili relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.

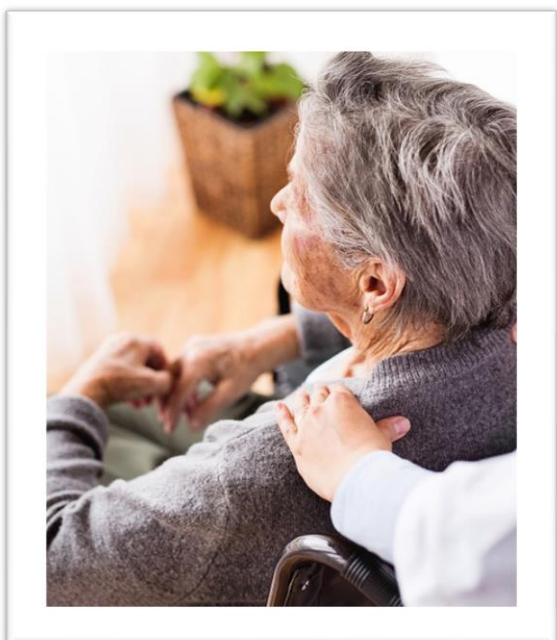
Al momento dell'ammissione al Centro Diurno Integrato è richiesto il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.

Maggior dettaglio sull'utilizzo dei dati è presente nell'informativa che viene consegnata al momento dell'ingresso.

### **Misura della Soddisfazione**

L'Ente adempie alla rilevazione della Misura della Soddisfazione dei fruitori dei propri servizi e dei propri dipendenti. Effettua la valutazione degli esiti della rilevazione al fine di garantire e migliorare la propria capacità di soddisfare i loro bisogni e le loro aspettative attuali e, laddove possibile, di anticipare quelli futuri.



Il Servizio è preposto all'organizzazione ed all'espletazione di tutte le attività necessarie alla rilevazione ed all'analisi della soddisfazione dell'utente e dei parenti dell'utente. La rilevazione è effettuata almeno una volta l'anno mediante distribuzione ai parenti in forma cartacea, mediante invio via mail, unitamente alle fatture, o distribuzione presso il C.D.I..

Per quanto concerne il personale dipendente la rilevazione è annuale e i questionari sono distribuiti di norma mediante invio con le buste paga con la possibilità di compilazione on-line. Una volta

compilato il questionario, se distribuito in forma cartacea, l'Utente, il Parente, il dipendente, deve riconsegnarlo in uno dei punti di raccolta predisposti.

Gli esiti della rilevazione sono sia diffusi all'interno del Centro Diurno Integrato, mediante la pubblicazione nel Bilancio Sociale, sia oggetto di riunioni dell'équipe per la valutazione degli stessi ed incontri con i familiari degli utenti per la restituzione degli esiti. Ove possibile sono attivate azioni di miglioramento.

## 11. INFORMAZIONI UTILI

**Regole generali di comportamento:** il comportamento delle persone presenti nel Centro Diurno Integrato deve essere improntato a regole di civile rispetto e comprensione. I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti nel C.D.I. ed in particolare, a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli utenti e della civile convivenza.

**Il giorno dell'inserimento:** l'inserimento avviene attraverso un apposito protocollo predisposto per l'accoglienza degli utenti. Nell'attuazione del protocollo sono coinvolte diverse figure professionali (assistente sociale, medico, infermiere, fisioterapista, operatore). All'ammissione sono raccolte tutte le notizie ritenute utili relative ai problemi e ai bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali.

E' necessario segnalare se l'utente è portatore di protesi dentarie, occhiali o apparecchi acustici. Al riguardo si precisa che l'Ente non risponde di eventuali furti, smarrimenti o danneggiamenti degli stessi.

**Cosa portare:** il primo giorno di frequenza dovranno essere consegnati all'infermiere:

- le confezioni integre dei farmaci da somministrare durante la permanenza al Centro Diurno Integrato;
- eventuali presidi monouso per l'incontinenza (pannoloni);
- un cambio completo di biancheria intima e di capi di vestiario, da lasciare nell'armadietto personale dell'utente, per eventuali necessità, ed un paio di pantofole o ciabatte;
- una busta contenente lo spazzolino da denti, dentifricio e fazzoletti di carta;
- fotocopia della tessera sanitaria e del documento di identità.

**Fumo:** in tutto il C.D.I., in ottemperanza alle disposizioni di legge, è VIETATO FUMARE.

**Animali:** nei locali del Centro Diurno Integrato, in ottemperanza alle disposizioni emanate dalla Regione Lombardia, è possibile introdurre negli spazi comuni, animali (cani, gatti e conigli) di piccola taglia, accompagnati da persone maggiorenni. I cani dovranno sempre essere dotati di guinzaglio e museruola, i gatti ed i conigli dovranno essere alloggiati nell'apposito trasportino.

### **UFFICIO AMMINISTRATIVO**

L'ufficio amministrativo, ubicato presso la sede legale della Cooperativa Sociale La Rondine, è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

- martedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 030/2629716 oppure inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica: [amministrazione@larondinecoop.it](mailto:amministrazione@larondinecoop.it).