

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato "Dott. Luigi Bonomi"

Via IV Novembre - Tavazzano con Villavesco - LO

Tel. 0371.070114

Mail: cditavazzano@spbassolodigiano.it

04	05.07.2022	Revisione	Dusio Enrico	Dusio Enrico
03	01.04.2022	Revisione	Dusio Enrico	Dusio Enrico
02	28.02.2022	Revisione	Dusio Enrico	Dusio Enrico
01	07.02.2022	Revisione	Dusio Enrico	Dusio Enrico
00	06.09.2021	Emissione	Dusio Enrico	Dusio Enrico
Rev.	Data	Descrizione	Emissione	Approvazione

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL BASSO LODIGIANO
Sede legale e amministrativa: Viale Gandolfi, 27/33 - 26845 Codogno (LO)
C.F. 90519590153 - Direttore Generale: Dusio Enrico

TEL 0377 7721 - FAX 0377 772291 - WEB www.aspbassolodigiano.it - EMAIL info@spbassolodigiano.it -
PEC pec@pec.aspbassolodigiano.it

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo è suffragato anche dalla ricerca clinica e sociale, che evidenzia l'aumento numerico di persone in età avanzata, ma in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano resta 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 basa 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 all'anziano di continuare ad essere parte attiva nella società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La persona anziana al centro di 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 mira a 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.

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Si ritiene che un'organizzazione del lavoro, funzionale alle finalità e agli obiettivi di un Centro Diurno Integrato, debba introdurre elementi innovativi, sia per quanto concerne l'attribuzione delle mansioni, sia per quanto riguarda le modalità e lo stile di intervento.

Per quanto riguarda il primo punto, per una ottimizzazione delle risorse e soprattutto per non lasciare spazi vuoti tra le varie competenze dell'una e dell'altra figura professionale, viene data un'impostazione organizzativa che tende a superare una concezione "mansionaristica" dell'intervento, utilizzando piuttosto un modello di collaborazione interdisciplinare per obiettivi. Si ritiene dunque che il personale che opera a diverso titolo al Centro Diurno Integrato debba essere flessibilmente impiegato in ogni aspetto della cura/riabilitazione dell'utente e nella gestione dell'ambiente, pur nella specificità delle proprie competenze professionali.

Questo consente, da un lato, di migliorare il rapporto operatore/utente, di creare un clima di stretta collaborazione tra gli operatori e, dall'altra, di evitare tempi di sottoutilizzazione del personale che viene responsabilizzato sulla gestione globale dell'utente in un'ottica integrativa delle risorse umane orientate ad un unico progetto/obiettivo.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è un servizio dedicato a persone anziane parzialmente autosufficienti/non autosufficienti o affette da deterioramento cognitivo di grado lieve. Gli anziani che frequentano il CDI rimangono presso i locali del servizio durante il giorno, usufruendo di tutti i servizi che la struttura mette loro a disposizione e rientrando nel tardo pomeriggio presso la propria abitazione.

Grazie al Centro Diurno Integrato si riesce a garantire alle famiglie un sostegno concreto e momenti di tutela e di sollievo, consentendo alla persona anziana di rimanere nel proprio ambiente di riferimento il più possibile, posticipando un eventuale ricovero definitivo in RSA.

A CHI E' RIVOLTO

Il CDI si rivolge ad anziani che necessitano di un bisogno sociosanitario e di cure difficilmente gestibili al domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero definitivo in RSA. Il servizio si rivolge, inoltre, ad anziani che vivono da soli, il cui permanere tutta la giornata presso la propria abitazione sia considerato rischioso sia per la loro condizioni di salute che per il rischio di emarginazione sociale.

Il servizio può accogliere:

- persone di età superiore a sessantacinque anni, con compromissione lieve dell'autosufficienza, inseriti in famiglie non in grado di assolvere in forma continuativa al carico assistenziale, conviventi o meno,
- anziani con compromissione lieve dell'autosufficienza che vivono da soli e privi in tutto o in parte di un contesto familiare di riferimento e quindi a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare sia insufficiente.

Non possono accedere al servizio soggetti con problematiche psichiatriche attive, soggetti affetti da demenza in presenza di disturbi comportamentali.

CAPACITA' RICETTIVA

Il Centro Diurno Integrato è autorizzato da Regione Lombardia per n°20 posti accreditati, ed è dotato di tutti i servizi richiesti dalla normativa vigente .

ORARI DI ACCESSO

Il CDI è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,30 (con colazione, pranzo e cena inclusi)
E' disponibile, a richiesta, il servizio di trasporto da e per il domicilio con mezzo attrezzato della Struttura.

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

Il Centro Diurno si trova a Tavazzano con Villavesco in Via IV Novembre angolo via Emilia all'interno del Centro Civico "G. Mascherpa" dove sono collocati la Biblioteca Comunale, gli Ambulatori medici, le Associazioni del Paese e il Teatro "Nebbiolo".

Dalla stazione ferroviaria in Via Garibaldi:

Proseguire in direzione sud per circa 73 metri svoltare a sinistra in Via Libertà per circa 250 metri fino a Via Dante, proseguire per circa 190 metri sino a Via IV Novembre dove a circa 200 metri è situato l'ingresso del CDI "Dott. Luigi Bonomi".

In auto, dall'autostrada Bologna-Milano:

- Percorrere l'autostrada A1 autostrada del Sole- Milano-Napoli - Uscita Lodi - 6,69 km¹ dal centro di Tavazzano - 13 min (12,2 km) passando per SP235 e Strada Statale 9 Via Emilia/SS9 - 13 min (9,8 km) tramite SP140

In Auto da CODOGNO: Tramite SP26 e Strada Statale 9 Via Emilia/SS9

LA PERSONA ha il diritto	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI hanno il dovere
Di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà.	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 conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta 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 vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA DOMANDA DI INGRESSO - LISTE DI ATTESA

La domanda di ingresso potrà essere scaricata sul sito dell'ASP Basso Lodigiano (www.aspbassolodigiano.it). Il Modulo di richiesta di inserimento potrà essere presentato direttamente dall'utente, da un familiare/tutore/amministratore o assistente sociale del Comune, presso il Punto Informativo dell'ASP Basso Lodigiano o inoltrato via mail all'indirizzo info@aspbassolodigiano.it

Oltre all'indicazione dei dati anagrafici del richiedente, è richiesta la compilazione di un breve questionario dove segnare, tra le altre informazioni richieste, la situazione familiare, la rete familiare, la situazione abitativa del richiedente ecc...

La domanda di ingresso prevede informazioni di tipo sanitario, ragion per cui si raccomanda la compilazione unitamente al Medico di Medicina Generale.

Valutata la presenza dei requisiti richiesti per l'ammissione, la domanda, in assenza di posti immediatamente disponibili, è inserita in una graduatoria che procede in ordine di data di presentazione della domanda.

Allegato alla domanda dovrà essere prodotto:

- copia del certificato di pensione
- certificazione medica aggiornata con indicata la terapia farmacologica in corso
- copia del documento dell'Utente e Garante o Amministratore
- codice fiscale/ tessera sanitaria dell'Utente e Garante o Amministratore
- Nomina Amministratore di sostegno
- Eventuali esenzioni ticket

Se il posto non è disponibile nell'immediato, la richiesta viene collocata in lista d'attesa.

ASP predispone la lista di attesa che non costituisce una graduatoria, ma un elenco di soggetti che hanno presentato istanza di accesso al C.D.I. La titolarità della determinazione degli accessi compete al medico responsabile dell'unità di offerta con il supporto documentale del Servizio Segreteria Ospiti. ASP procede a dare copertura al posto resosi vacante attingendo dalla lista di attesa nel seguente ordine: 1°) residenti nel Comune di Tavazzano; 2) rimanenti candidati; è in ogni caso vincolante per l'ingresso la previa valutazione, mediante l'esame della scheda conoscitiva, delle condizioni sanitarie degli anziani richiedenti rispetto al contesto di destinazione. In via del tutto eccezionale è facoltà dell'ASP disporre l'ingresso prioritario di soggetti in difformità dagli ordinari criteri di accesso per situazioni acclarate di urgenza socio-sanitaria. Il medico della struttura in servizio presso il CDI valuta la scheda conoscitiva e stabilisce l'ammissione o meno dell'istante. La copertura del posto dovrà avvenire entro tre giorni dal momento in cui il Servizio Segreteria Ospiti interpellava l'anziano candidato ed o i familiari; in caso di non accettazione il medesimo Servizio procede alla chiamata a scorrimento della lista di attesa secondo i criteri sopra indicati. L'ASP potrà a propria discrezione interpellare nuovamente per ulteriori posti vacanti i candidati che non hanno precedentemente accettato l'ingresso nel C.D.I.

MODALITA' DI ACCETTAZIONE

L'accettazione della domanda al Centro avviene previa valutazione da parte del Medico Responsabile del Centro stesso.

Nel momento in cui si verifica la disponibilità per un'ammissione, l'ufficio Accettazione contatterà telefonicamente i nominativi rispettando l'ordine di graduatoria. Dopo l'informativa il richiedente dovrà dare risposta sull'accettazione del posto e concordare l'inizio della frequenza (di norma entro le 48 ore dalla chiamata).

In caso di rifiuto, la domanda perde l'anzianità acquisita. Al secondo rifiuto la domanda viene archiviata.

Prima dell'inizio della frequenza il richiedente o la sua famiglia viene convocato presso gli uffici amministrativi per la firma del contratto di ingresso (All. 1) e per un breve colloquio con la Direzione ed il Medico Responsabili del CDI.

La domanda di accoglienza al Centro Diurno può anche essere di "sollevio", ossia per un periodo limitato di tempo, che viene deciso unitamente ai familiari e/o all'Assistente Sociale al momento del colloquio pre-ingresso.

IL CONTRATTO D'INGRESSO

Uno dei principali punti del contratto d'ingresso prevede l'individuazione del soggetto abilitato a firmarlo ovvero:

- l'assistito personalmente,
- un terzo, non necessariamente legato da rapporto di parentela o affinità,
- il Comune, sia quando assume l'intero onere di pagare la retta direttamente, sia quando disponga il ricovero per mezzo di propri provvedimenti,
- il tutore o l'amministratore di sostegno.

La Direzione dell'ASP adotta un contratto di ingresso che realizza la duplice funzione di tutela dell'Ospite (o chi per esso) in ordine alla esplicitazione delle prestazioni cui ha diritto dal momento in cui inizia a frequentare il C.D.I. e di tutela dell'Ente in ordine all'esatta individuazione della persona responsabile che possa esprimere un valido consenso sia per gli aspetti amministrativi sia per quelli sanitari.

Nel contratto di ingresso del CDI sono inseriti come allegato l'informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e il relativo modello di acquisizione del consenso al trattamento dei dati. Sempre in allegato al contratto di ingresso viene consegnata la Carta dei Servizi, che forma parte integrante del contratto stesso.

PRESA IN CARICO

L'ospite verrà preso in carico seguendo le procedure adottate dalla Struttura.

Dopo un primo periodo di osservazione, durante il quale gli operatori addetto alla cura provvedono a raccogliere informazioni riguardanti il nuovo utente, l'èquipe multidisciplinare (composta da: medico responsabile del CDI, infermiere professionale, animatore, fisioterapista e operatore sanitario) elaborano il Piano di Assistenza Individualizzata (PAI). Il documento, aggiornato periodicamente dall'equipe multidisciplinare, rappresenta per tutti gli addetti all'assistenza il documento di riferimento per la declinazione delle prestazioni e della loro modalità di erogazione

MODALITA' DI DIMISSIONE E TRASFERIMENTO

La dimissione può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono la soluzione del CDI, non più pertinente o necessaria.

L'utente (o un suo familiare) può decidere di richiedere le dimissioni dal Centro Diurno Integrato in qualsiasi momento e concordare le modalità di dimissione tramite un colloquio con il Personale preposto.

L'utente (o un suo familiare) dovrà manifestare, per iscritto la propria volontà, con un preavviso di 15 gg. lavorativi. In caso di non rispetto dei termini, l'Ente procederà all'addebito della retta per i giorni mancanti.. Il recesso si perfezionerà solo con l'avvenuto rilascio della struttura. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dall'Ente. (art.3 del Contratto d'ingresso).

Nel caso di trasferimento in altra struttura all'Ospite verrà consegnata una relazione stilata dall'equipe sanitaria che, con tutta la documentazione necessaria, lo accompagnerà nel passaggio al nuovo servizio socio-sanitario.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

I punti informativi sono collocati presso l'ASP Basso Lodigiano al numero 0377 7721 mail info@aspbassolodigiano.it oppure all'assistente sociale del Comune di Tavazzano all'indirizzo mail tavazzano.territoriali@aspbassolodigiano.it.
E' inoltre possibile programmare colloqui e visite informative presso il CDI.

- Per i residenti del comune di Tavazzano: la domanda di ammissione, presentata dall'anziano o da un suo familiare, deve essere inoltrata all'ASP anche tramite assistente sociale del comune (telefonando al numero 0377 7721 da lun a ven dalle 8.30 alle 12.30; il mercoledì anche al pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30)
- Per non residenti nel comune di Tavazzano: la domanda deve essere portata direttamente al Punto Info dell'ASP (tel 0377 -7721)
- Il recapito del CDI Dott. Luigi Bonomi sono i seguenti: Telefono: 0371.070114
Indirizzo Mail: cditavazzano@aspbassolodigiano.it; Internet: www.aspbassolodigiano.it

I COSTI DELLA RETTA

L'onere della retta è determinato dalla Direzione ed è soggetta a modifiche. Il soggiorno giornaliero di ciascun utente ha i seguenti costi relativamente all'anno 2021/22:

➤ Fascia A : dalle 8:00 alle 16:30 compreso colazione e pranzo	Euro 26,00
➤ Fascia B : dalle 8:00 alle 18:30 compreso colazione, pranzo e cena	Euro 30,00
➤ Fascia C : dalle 8:00 alle 13:30 compreso colazione e pranzo	Euro 26,00
➤ Fascia D : dalle 13:30 alle 18:30 compresa cena	Euro 26,00

In caso di assenza la retta è ridotta al 75%

Gli importi si intendono compresi di Iva.

La retta è a carico dell'ospite; il comune di residenza potrà partecipare alla retta previa richiesta dell'interessato.

AGLI OSPITI NON VIENE RICHIESTO DEPOSITO CAUZIONALE

PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA

Le prestazioni incluse nella retta sono:

- valutazione clinica, funzionale e cognitiva del Medico Responsabile (all'ingresso e durante la permanenza),
- assistenza infermieristica (monitoraggio parametri, somministrazione terapia, medicazioni),
- prestazioni assistenziali: assistenza durante le piccole manovre igieniche, assistenza durante i pasti, minzioni programmate, eventuale cambio del presidio di incontinenza,
- trattamenti riabilitativi di recupero e/o mantenimento dello stato funzionale,
- attività di animazione tendente a favorire la socializzazione ed a rallentare il decadimento cognitivo. Sono comprese le uscite che potranno essere effettuate con i mezzi della Struttura,
- attuazione di piani di assistenza individualizzati (PAI)
- i pasti durante la permanenza: colazione (per le fasce A,B e C), pranzo e cena, spuntino pomeridiano, bevande calde al momento dell'arrivo in CDI.
- i presidi per l'incontinenza.

PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA

Sono a carico dell'Utente:

- i medicinali,
- servizio di parrucchiera ed estetista,
- il servizio di trasporto superiore ai 15 Km.

All'ingresso della Struttura sono affissi: la Carta dei Servizi, l'Organigramma, la turnistica degli operatori addetti all'assistenza (IP, OSS), gli orari di presenza del Medico, del Fisioterapista.

L'edizione aggiornata della Carta dei Servizi è disponibile sul sito web aziendale www.aspbassolodigiano.it sul quale viene periodicamente aggiornata in relazione all'implementazione o al miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogati.

INFORMAZIONE La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività dell'A.S.P. attraverso il sito internet www.aspbassolodigiano.it.

RILASCIO CERTIFICAZIONI AI FINI FISCALI:

Annualmente, ai sensi della D.G.R. 26316/97, viene rilasciata agli ospiti la certificazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

PROCEDURA SODDISFAZIONE CLIENTE E GESTIONE DEI RECLAMI (Allegato 12)

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari e degli operatori attraverso la somministrazione di appositi questionari. (**Allegati 2 e 3**)

I questionari vengono quindi analizzati e viene elaborato una schema sintetico con espressione, in percentuale dei vari gradi soddisfazione/insoddisfazione. Dopo l'approvazione da parte della Direzione i risultati delle singole rilevazioni vengono presentati ai parenti durante un incontro pubblico che si tiene di regola una volta all'anno.

I risultati vengono esposti nella bacheca dell'Ente. Eventuali criticità che emergono dalle singole rilevazioni vengono esaminate dalla Direzione per l'individuazione delle modalità per il loro superamento e per l'adozione degli opportuni piani di miglioramento.

PROCEDURA ACCESSO AGLI ATTI (Allegato 13)

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA -

Il FaSAS/Cartella Clinica è un documento sanitario e sociosanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Regolamento UE 2016/679).

La richiesta della copia del FaSAS/Cartella Clinica deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante compilazione dell'apposito modulo reperibile presso l'ufficio accettazione.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.

L'accesso ai documenti può essere esercitato anche mediante il rilascio delle copie su supporto elettronico, in formato non modificabile, previo pagamento dei costi e del rimborso del costo del supporto elettronico.

Le copie conformi rilasciate a privati, ove non ricorra una specifica ipotesi di esenzione (v. All. "B" D.P.R. n. 642/1972), sono sempre soggette all'imposta di bollo. L'importo è quello previsto dalla normativa vigente.

(1) Costi di riproduzione

Diritti di segreteria:

€ 2,00 per la documentazione inserita nell'archivio corrente (ricerca breve)

€ 5,00 per la documentazione inserita nell'archivio storico (ricerca superiore ad un'ora)

Copie semplici:

€ 0,25/pagina per la documentazione in formato A4

€ 0,50/pagina per la documentazione in formato A3

Copie autenticate:

ai suddetti costi si aggiunge la marca da bollo vigente

Altre riproduzioni:

€ 3,00 per la riproduzione di documenti su supporto informatico (CD, DVD, ecc.)

variabile per la riproduzione di planimetrie e simili (sarà rimborsata la somma di caso in caso richiesta dalla tipografia).

(2) Art. 65 D.Lgs. 82/2005 "Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica"

"1 - Le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica, ai sensi dell'art. 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:

DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta viene esposta al pubblico e consegnata, a ciascun potenziale utente al momento della presentazione della domanda d'ingresso. Viene, altresì, allegata al contratto d'ingresso in CDI sottoscritto da ospiti/familiari.

La Direzione si impegna a mantenere continuamente aggiornata la Carta stessa.

STRUMENTI DI TUTELA

I familiari possono, in qualsiasi momento, rivolgersi alla Direzione o all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) per sottoporre delle rimostranze in relazione ai disservizi subiti oppure per esprimere i loro apprezzamenti sul servizio. Possono, inoltre,

rivolgersi agli Uffici Amministrativi e chiedere un appuntamento con il Direttore Sanitario o con il Direttore per sottoporre specifiche problematiche individuali.

Sarà compito di quest'ultimo provvedere alla risposta nel tempo più breve possibile (30 giorni), dopo essersi confrontato con l'intera équipe del Centro Diurno.

In caso di segnalazione verbale l'operatore che la riceve provvederà a riportare sul modulo tutte le indicazioni richieste.

E' garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi segnalati, mediante conservazione in apposito faldone.

Qualora le soluzioni/azioni di miglioramento adottate siano di interesse collettivo, ne viene data diffusione a tutti gli interessati, mediante comunicazione interna.

Durante l'ultimo bimestre di ogni anno viene distribuito ai familiari un questionario per la raccolta del grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati, nel quale sono previsti appositi spazi per esprimere eventuali apprezzamenti o lamentele. La Direzione si impegna a divulgare l'elaborazione dei dati raccolti entro il mese di Febbraio dell'anno successivo tramite gli strumenti informativi interni alla struttura. Parallelamente viene somministrato annualmente con apposito strumento il livello di soddisfazione degli Operatori del Centro.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il Centro Diurno dispone dei seguenti locali e spazi:

sale per il riposo;

sala da pranzo;

sala polivalente;

locale con armadietti per oggetti personali;

cucina;

bagno clinico;

ambulatorio;

giardino esterno.

Oltre ai servizi propri, il C.D.I. può utilizzare altri servizi della Struttura, tra cui:

servizio di parrucchiera (servizio a pagamento);

servizio di estetica (servizio a pagamento)

servizio bar;

palestra; uffici;

giardino esterno;

PRESTAZIONI E SERVIZI

◆ servizio di assistenza alla persona:

- Bagno assistito: il servizio prevede, per chi ne faccia richiesta, l'esecuzione del bagno 1 volta alla settimana utilizzando la vasca dotata di sollevatore a sedia, regolabile verticalmente, che permette di trasferire l'utente senza sforzo. L'esecuzione del bagno viene concordata con l'utente e/o i familiari dopo circa 1 settimana di frequenza, dopo che la persona ha preso confidenza con gli

operatori del Centro Diurno, secondo la procedura prevista dal protocollo per l'igiene alla persona.

- Igiene quotidiana: il servizio prevede la possibilità di usufruire dell'igiene quotidiana dei genitali, della zona perineale e della zona anale, seguendo la procedura prevista dal protocollo per l'igiene alla persona.
- Somministrazione pasto: il servizio prevede un menù settimanale e giornaliero (**All.4**) fisso concordato in collaborazione con il personale di cucina della struttura. E' inoltre prevista una dieta personalizzata per gli utenti che presentano disfagia (dieta semiliquida), oppure la possibilità di concordare una dieta specifica per patologia (ipoglicidica, iposodica, per epatopatici, per ulcerosi ecc.) seguendo la procedura prevista dal protocollo per la somministrazione degli alimenti e bevande. Il menù articolato su quattro settimane, varia quattro volte l'anno con caratterizzazione stagionale. Sia a pranzo che a cena sono previsti due primi piatti, un secondo piatto, due contorni di verdura(cotta o cruda), frutta fresca e cotta. Sono sempre disponibili pasta in brodo in alternativa ai primi piatti e affettati o formaggi in alternativa al secondo piatto. Ogni domenica e nei giorni festivi viene servito un dessert. In ottemperanza a quanto richiesto dalle normative vigenti in materia di ALLERGENI, nei locali preposti alla somministrazione del cibo è esposta una comunicazione per avvisare gli utenti che negli alimenti e nelle bevande preparate e somministrate possono essere contenuti alcuni ingredienti o coadiuvanti considerati allergeni: cereali contenenti glutine e derivati, crostacei e prodotti a base di crostacei, uova e derivati, pesce e derivati, arachidi e derivati, soia e derivati, latte e derivati, frutta a guscio e loro prodotti, sedano e derivati, senape e derivati, semi di sesamo e derivati, solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg, lupini e derivati, molluschi e derivati.
- Gestione continenza sfinterica: il servizio prevede che l'Utente venga accompagnato in bagno ad orari fissi. Qualora l'Utente risulti incontinente, il personale provvede al cambio del presidio assorbente.

◆ attività sanitario-infermieristiche:

- Somministrazione di terapie prescritte dal Medico Curante: la prescrizione di farmaci da somministrare all'utente durante l'orario di permanenza al Centro Diurno, deve essere fatta dal medico di base dell'assistito in cartella clinica e le eventuali modifiche ad essa apportate al domicilio devono essere comunicate dai familiari alla Caposala del Centro Diurno tramite prescrizione su ricettario intestato, riportante la firma e il timbro del medico prescrittore. La fornitura dei farmaci è a carico dell'utente.
- Medicazioni di lesioni da pressione ed altre lesioni cutanee: la prescrizione di medicazioni deve essere fatta dal medico di base dell'assistito in cartella clinica, oppure su ricettario intestato, riportante la firma e il timbro del medico prescrittore. La fornitura dei farmaci per uso topico e il materiale di medicazione (disinfettante, garze, cerotto, presidi ecc.) sono a carico dell'utente.
- Rilevazione parametri vari (peso corporeo, pressione arteriosa, frequenza cardiaca, glicemia): la rilevazione viene effettuata secondo le indicazioni del Medico di Medicina Generale dell'assistito o del medico responsabile del Centro Diurno, se lo ritiene necessario.
- Esecuzione elettrocardiogramma: viene eseguita annualmente o secondo indicazione del medico di base dell'assistito o del medico responsabile del Centro Diurno, se lo ritiene necessario.
- Esecuzione prelievi ematici: possono essere effettuati per l'ospedale tramite prescrizione su ricettario intestato del Medico di Medicina Generale dell'assistito.

◆ attività motorie e riabilitative:

Il servizio di fisioterapia garantisce quotidianamente la sua presenza al CDI, sia al mattino che al pomeriggio (e comunque in alternanza con il servizio di animazione).

Nelle ore dedicate all'attività motoria vengono eseguite:

- ginnastiche di gruppo (esercizi attivi a corpo libero, da seduto e con l'utilizzo di attrezzature quali palle e bastoni)
- attività motoria aerobica attraverso l'utilizzo di pedaliere

- rieducazione ai passaggi posturali (alzarsi da seduta, sedersi sulla carrozzina, ecc.) e training del cammino
- attività di deambulazione assistita
- educazione al corretto utilizzo degli ausili
- applicazione ed addestramento all'utilizzo di ortesi
- trattamenti individuali specifici mirati al recupero di condizioni motorie acute o sub acute in presenza di prescrizione del medico
- trattamenti di terapie fisiche in presenza di prescrizione del medico.

◆ attività di animazione:

Il servizio di animazione è presente nel CDI in alternanza con il servizio di fisioterapia

La proposta animativa si articola in cinque categorie di interventi:

- Attività informative-culturali: lettura del giornale e discussione su temi di attualità, visione filmati;
- Attività ludiche e ricreative che perseguono uno scopo sia ricreativo che psicoattivante: tombola, memory, carte, gioco delle parole, cruciverba;
- Laboratori manuali che permettono di mantenere gli interessi e di esprimere le proprie passioni: attività di cucina, laboratorio lavanderia e laboratori creativi;
- Attività espressivo-relazionali: canto, ascolto della musica, colloqui individualizzati, progetti personalizzati;
- Eventi speciali: uscite e gite, incontri con scuole e gruppi esterni, pranzi e festa del CDI.

◆ servizio di trasporto:

Per gli Ospiti della struttura è possibile usufruire del servizio di trasporti a domicilio con personale e mezzi della struttura. Per gli ospiti residenti oltre i 15 km dal CDI il costo del trasporto viene calcolato sulla base del chilometraggio.

◆ servizio URP

L'Ufficio Relazioni col Pubblico ha compiti informativi verso i familiari ed Ospiti, raccoglie osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte degli utenti da indirizzare alla Direzione.

Collabora con la Direzione nell'elaborazione annuale dei dati forniti dai questionari di gradimento del servizio, al fine di apportare i dovuti correttivi.

IL PERSONALE DI STRUTTURA

- un **responsabile sanitario medico** che programma e coordina le attività del Centro Diurno; svolge opera di carattere preventivo individuando le situazioni "a rischio" o di maggior fragilità, segnalandole al Medico di Medicina Generale, diretto titolare dell'assistenza medica dell'utente, al fine di impedire o rallentare il peggioramento delle condizioni generali dell'anziano;
- **personale infermieristico** che rappresenta il braccio operativo dell'assistenza infermieristica, provvede alla preparazione della terapia quotidiana degli ospiti, alla somministrazione diretta di parte della terapia stessa, ai prelievi ematochimici e al loro invio nei laboratori di analisi, riferisce al medico della Fondazione le variazioni cliniche degli ospiti, attua misure di prevenzione contro la progressione delle varie patologie.
- **operatori socio sanitari** hanno compiti di assistenza diretta agli anziani nell'ottica di recuperare il più possibile le risorse potenziali. Promuovono l'autonomia, sono di supporto alle necessità della vita quotidiana (aiuto alla vestizione, igiene personale ed ambientale dell'Ospite, ecc), collaborano a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione a cui possono andare incontro gli anziani, suppliscono alle carenze di autonomia, attraverso compiti propri e/o coordinati e integrati con quelli di altri operatori, sempre in una prospettiva che favorisca il più possibile l'autonomia, la responsabilizzazione e la partecipazione a cui concorre in modo particolare la qualità delle relazioni che tali operatori riescono ad instaurare con le persone anziane;
- **animatore** è la figura di gestione della comunicazione e di conduzione di gruppi, è in grado di organizzare la giornata tipo del servizio in modo che le attività progettate e realizzate siano coerenti con le multiformi necessità degli

utenti, rispettose dei loro tempi e ritmo di vita, in grado di stimolarne la partecipazione. E' necessario che promuova attività individuali e/o di gruppo a cui collaborano anche gli altri operatori, volte a mantenere un clima attivo e sereno, di familiarità;

- **fisioterapista** ha il compito di individuare e sollecitare le potenzialità presenti nell'anziano dirigendole verso attività finalizzate a prevenire ulteriori deficit, a fornire indicazioni su come sfruttare le potenzialità residue.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale operante presso la struttura possiede regolare titolo di studio e/o qualifica professionale, oltre ad essere in possesso degli attestati necessari in materia di sicurezza, igiene ecc..

Ogni profilo professionale operante presso il CDI è dotato di un cartellino di riconoscimento recante profilo professionale, nome e cognome. Risulta pertanto facile riconoscere ogni singolo dipendente o collaboratore.

MODALITA' DI COMUNICAZIONE INTERNA

La condivisione e l'informazione relativa ai Regolamenti/Procedure/Protocolli/Disposizioni e disposizioni avviene mediante:

- 1) Riunioni informative con gli operatori;
- 2) Presentazione nuove Procedure/Protocolli/Regolamenti/Disposizioni attraverso riunioni d'équipe e distribuzione agli operatori mediante foglio firma;
- 3) Riunioni periodiche di équipe.

UNA GIORNATA TIPO AL CENTRO DIURNO

ORARI	ATTIVITA'
8.00	Apertura del centro e accoglienza degli ospiti
8.30/ 9.30	Colazione
9.30 /10.30	Attività di fisioterapia. Igiene personale e bagni programmati
10.30/11.30	Attività occupazionali animative
11.30/ 12.00	Preparazione al pasto
12.00/13.00	Pranzo
13.00/14.00	Relax pomeridiano
14.00/15.30	Attività animative
15.30/16.00	Merenda
16.00/17.30	Attività animative
17.30/18.00	Cena
18.00/18.30	Uscita e chiusura del CDI

Il trasporto degli utenti dal domicilio al Centro e dal Centro al domicilio è effettuato con mezzo attrezzato della Struttura.

Progetto Assistenziale

Un'équipe multi-professionale, attraverso una valutazione multidimensionale, redige ad una settimana dal giorno del ricovero e poi periodicamente:

- un Progetto Individualizzato (PI) che definisce le aree di intervento, i relativi obiettivi e stabilisce i tempi di verifica degli stessi. L'équipe condivide il Progetto con l'Ospite o i familiari/Amministratore di Sostegno/caregiver
- un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) attraverso il quale stabilisce gli interventi (assistenziali, terapeutici, riabilitativi, educativi), le modalità e i tempi di effettuazione, il monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti, gli indicatori per la misurazione del raggiungimento degli obiettivi e gli operatori coinvolti nel Progetto.

CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA

Giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30

- La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore;
- Sono presenti i protocolli, sottoscritti dal Direttore Sanitario Medico, per il monitoraggio e il trattamento dei sintomi.
- L'organizzazione del servizio e la formazione del personale, inerenti il CDI, rispettano la normativa e le linee guida regionali e nazionali.

La dimissione dal CDI avviene mediante passaggio di consegne attraverso una relazione di chiusura dal case manager al Medico di Medicina Generale. Il Medico di Medicina Generale valuta con il caregiver e concorda con l'assistito, l'eventuale necessità, di passaggio ad altri profili assistenziali o l'eventuale ricovero in strutture residenziali od ospedaliere. In questo caso il case manager di ASP Basso Lodigiano si interfacerà anche con il referente della nuova struttura o del nuovo servizio di cui l'utente andrà ad usufruire. Nel caso in cui il passaggio tra CDI e struttura residenziale avvenga nell'ambito dei servizi offerti da ASP Basso Lodigiano, il case manager saranno presenti nella fase di accoglienza dell'ospite in RSA-Hospice. In tale fase il case manager fornirà la relazione sull'ospite ai referenti pertinenti alla nostra struttura che costituirà parte integrante dello screening iniziale sull'ospite. In caso di guarigione la relazione dell'utente sarà trasmessa al solo Medico di Medicina Generale. Il Medico di Medicina Generale valuta con il caregiver e concorda con l'assistito, l'eventuale necessità, di passaggio ad altri profili assistenziali o l'eventuale ricovero in strutture residenziali od ospedaliere.

La documentazione relativa agli assistiti rimane in archivio.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA ex D.G.R. 7435/14.12.2001

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)

agenzie di informazione e, più in generale, mass media;

famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'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 (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di 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

La società e le Istituzioni hanno il dovere

1. di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
3. di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
4. 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.
5. di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
6. 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.
7. di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
8. 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.
9. di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
10. 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.
11. di vivere con chi desidera.
12. di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
13. di avere una vita di relazione.
14. di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
15. di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
16. di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
17. di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
18. di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
19. 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.
20. di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

INFORMATIVA DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali dell'ospite, dell'eventuale garante nonché dei familiari dell'ospite avverrà in conformità a quanto riportato nelle informative messe a disposizione all'ospite e/o al richiedente/garante del presente accordo all'atto di stipulazione dello stesso.

Allegato 1 -

CONTRATTO DI SERVIZIO INTEGRATO

TRA

L' Azienda di Servizi alla Persona Basso Lodigiano, con sede amministrativa e legale in V.le Gandolfi, 27/33, a Codogno (LO), nella persona del Direttore – Legale Rappresentante Enrico Dusio, d'ora in poi denominato ASP,

e
il destinatario Ospitalità-Utente – (OBBLIGATO) Sig./Sig.ra _____ d'ora in poi denominato "contraente",
nato/nata a _____, il _____, residente a _____, in via _____, n. _____, codice fiscale:

e
i familiari (COOBBLIGATI) del destinatario ospitalità come sopra indicato:

- Sig./Sig.ra (cognome) _____ (nome) _____ d'ora in poi denominato/a "familiare/i contraente, nato/nata
a _____, il _____, residente a _____, in via _____, n. _____
codice fiscale: _____
n. tel. _____ n. cell. _____ mail: _____

- Sig./Sig.ra (cognome) _____ (nome) _____ d'ora in poi
denominato/a "familiare/i contraente/i", nato/nata a _____, il _____
_____, residente a _____, in via _____, n. _____
codice fiscale: _____
n. tel. _____ n. cell. _____ mail: _____

- Sig./Sig.ra (cognome) _____ (nome) _____ d'ora in poi
denominato/a "familiare/i contraente/i", nato/nata a _____, il _____
_____, residente a _____, in via _____, n. _____
codice fiscale: _____
n. tel. _____ n. cell. _____ mail: _____

ovvero:

il tutore/amministratore di sostegno (cognome) _____ (nome) _____
d'ora in poi denominato/a "familiare/i contraente/i", nato/nata a _____ il _____
_____, residente a _____, in via _____ n. _____
codice fiscale: _____
n. tel. _____ n. cell. _____ mail: _____

1. OGGETTO DEL PRESENTE CONTRATTO

- a) Oggetto del presente contratto è la prestazione dei Servizi Integrati dell'Ente Unico Gestore ASP BASSO LODIGIANO (da ora anche ASP), P.IVA 09294920963 C.F. 90519590153 in relazione ai servizi erogati presso la Residenza Socio-Assistenziale "SAN GIORGIO"(da ora anche RSA) e il Centro Diurno Integrato "DOTT. LUIGI BONOMI"(da ora anche CDI).
- b) L'Ente Unico Gestore ha adottato un contratto unico per la definizione dei rapporti giuridici ed economici delle unità di offerta sociosanitarie – RSA "SAN GIORGIO", CDI DOTT. LUIGI BONOMI ai sensi della DGR n. 3540 e successive modifiche, incluse le integrazioni previste nella DGR 20 dicembre 2013 n. 1185 per la gestione del servizio sociosanitario a partire dall'esercizio 2022
- c) ASP BASSO LODIGIANO garantisce massima trasparenza circa le rette applicate e fornisce informazioni per la possibilità di accesso a contributi pubblici o a forme di integrazione economica.

2. ACCESSO IN RSA E CDI

- d) ASP si impegna a rendere disponibile il posto letto / l'accesso presso la propria struttura per il destinatario Ospitalità-Utente contraente a far data dal giorno .
- e) Nel caso in cui il destinatario Ospitalità-Utente o il familiare per proprie necessità dovesse richiedere una ammissione posticipata rispetto a quella sopra indicata da ASP come primo giorno utile – e quindi la data di disponibilità del posto non coincida con quella di ammissione, che deve comunque avvenire al massimo entro 2 giorni dalla predetta data, – il contraente e tutti gli eventuali obbligati, si impegnano comunque in solido, in virtù del mantenimento del posto, al pagamento della retta giornaliera prevista per i giorni che decorreranno dalla data sopra indicata a quella di effettiva ammissione risultante dagli atti contenuti nel fascicolo ospite di ASP.
- f) ASP si impegna altresì ad ottemperare a tutte le normative disciplinanti l'ospitalità in RSA e CDI , ivi includendo la compilazione del Progetto Individuale, del Piano Assistenziale Individualizzato, della Scheda di osservazione intermedia di Assistenza, la tenuta del fascicolo socio-sanitario, il rispetto dei protocolli assistenziali vigenti in struttura e la stipula di idonee coperture assicurative.

3. REGOLE GENERALI DI SERVIZIO RSA E CDI

- g) Il contraente e i familiari contraenti sono consapevoli che, al momento dell'entrata in RSA, gli ospiti cambieranno medico curante, essendo l'Ente tenuto a garantire con oneri interamente a proprio carico l'assistenza medica e farmacologica di base;
- h) L'ospite utente contraente ed i familiari coobbligati sono consapevoli ed accettano che i soggetti ricoverati siano sottoposti alle terapie farmacologiche, riabilitative e di cura in generale stabilite dai medici dell'Ente.

- i) Il contraente ed i suoi familiari, con la firma apposta in calce al presente contratto, autorizzano il personale dipendente e le persone incaricate dall'ASP, in regime di collaborazione professionale, servizio civile volontario o volontariato formalmente riconosciuto, ad effettuare tutte le attività di assistenza loro demandate sulla base della organizzazione aziendale, sotto la supervisione del medico di struttura, nonché accompagnare l'ospite nelle gite e nelle uscite organizzate dell'ASP; ASP si riserva a proprio insindacabile giudizio di autorizzare o meno l'uscita, in ragione delle condizioni psico-fisiche dell'ospite medesimo.
- j) Il contraente e i suoi familiari, con firma apposta in calce al presente contratto, qualora vogliano avvalersi di propri incaricati non dipendenti dalla struttura per attività di assistenza nella deambulazione e compagnia, si impegnano a richiedere specifica autorizzazione.
- k) Sulla base delle attuali condizioni psico-fisiche dell'Ospite/Utente, al momento viene assegnato un posto letto in nucleo/camera definito dalla Direzione sanitaria della RSA e del CDI; L'Ente, sentito il parere del medico di struttura, si riserva la facoltà di trasferire in qualsiasi momento l'Ospite da una camera all'altra dello stesso Nucleo o di altro Nucleo, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'Ospite stesso, dandone tempestiva comunicazione all'Ospite contraente e ai familiari coobbligati.
- l) Il contraente inoltre autorizza il personale medico ad eseguire ed utilizzare documentazione fotografica a scopi scientifici, nonché la ASP a rendere note eventuali immagini fotografiche e/o audiovisive, non lesive della dignità della persona, nell'ambito di iniziative volte a illustrare l'attività dell'Ente; autorizza altresì l'uso del nominativo dell'ospite (nome proprio e iniziale del cognome) per attività animative, ludico-ricreative e divulgative.
- m) Il contraente ed i suoi familiari, con firma apposta in calce al presente contratto, prendono atto che la struttura, pure fornendo le necessarie prestazioni sanitarie ed assistenziali, non adotta misure coercitive e limitanti della libertà personale, salvo diverse prescrizioni delle competenti autorità; l'allontanamento spontaneo dell'Ospite, anche senza preavviso ed eludendo la vigilanza del personale non comporta alcuna responsabilità dell'ASP e del personale della struttura, essendo la struttura aperta e l'ammissione volontaria;
- n) Il contraente ed i familiari contraenti dichiarano di conoscere, accettare, rispettare le norme interne della struttura, come disciplinate nella Carta dei Servizi che odiernamente viene loro consegnato.
- o) Per quanto previsto dalla L. n.° 6/09.01.2004, con riferimento alle effettive condizioni cognitive del Soggetto ricoverato, in ordine alla capacità di intendere e volere e comunque di assumere valide e consapevoli decisioni, sia in ordine economico che di ordine sanitario, l'Ente si riserva 3 mesi (90 giorni) dall'ingresso effettivo dell'Ospite-Utente per effettuare una puntuale valutazione delle citate capacità e condizioni cognitive, ed eventualmente di inoltrare la segnalazione di totale o parziale incapacità al tribunale competente, al fine di attivare la nomina dell'Amministratore di Sostegno/Tutore. I tre mesi risultano necessari ad una corretta valutazione delle condizioni a seguito di protratto e costante monitoraggio dell'Ospite-Utente, valutato in condizioni di "stabilizzazione in struttura", in quanto in occasione dell'ingresso le relative condizioni potrebbero essere alterate dallo stress derivante dalla istituzionalizzazione, con errata percezione delle reali condizioni dell'anziano. Nei tre mesi iniziali e nell'eventualità di segnalazione di incapacità totale o parziale al tribunale competente, la RSA, salva diversa disposizione del Tribunale, continuerà ad erogare al soggetto ricoverato le prestazioni sanitarie ed assistenziali ritenute idonee e necessarie. All'atto di eventuale segnalazione al tribunale della rilevata incapacità totale o parziale dell'Ospite ricoverato o l'utente inserito in struttura, sarà inviata informativa

al familiare indicato nel presente contratto come destinatario anche della retta e della certificazione dei costi sanitari

4. CALENDARIO PRESENZE OSPITE IN CDI

LUNEDI' dalle _____ alle _____
MARTEDI' dalle _____ alle _____
MERCOLEDI' dalle _____ alle _____
GIOVEDI' dalle _____ alle _____
VENERDI' dalle _____ alle _____
SABATO dalle _____ alle _____
DOMENICA dalle _____ alle _____

5. SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA MENSILE DEL CDI

p) La retta mensile comprende i seguenti servizi:

- Colazione, pranzo, cena e idratazione periodica nell'arco della giornata
- Prestazioni medico - infermieristiche
- Prestazioni fisioterapiche
- Attività ricreative/educative
- Prestazioni assistenziali
- Servizio di pulizia giornaliera di tutti gli spazi della Struttura
- Servizio di trasporto fino a 14 km
- i presidi per l'incontinenza

6. SPESE NON COMPRESI NELLA RETTA GIORNALIERA DEL CDI

q) La retta non comprende le seguenti spese che rimangono a carico dell'Utente:

- i medicinali (Asp Basso Lodigiano si occupa dell'acquisto dei farmaci mancanti, in seguito a prescrizione medica, il costo degli stessi verrà poi addebitato in fattura, allegando le ricevute di pagamento. L'acquisto dei farmaci da parte di ASP Basso Lodigiano è previsto solo per gli ospiti che non hanno rete familiare.),
- Servizio di parrucchiera ed estetista (l'Asp Basso Lodigiano si occupa di contattare la professionista, il costo della prestazione verrà poi addebitato in fattura, allegando le ricevute di pagamento).
- Servizio di trasporto oltre i 14 km (il trasporto superiori al 14 Km viene addebitato in fattura e resta a carico dell'ospite/familiare/garante)

7. RETTE MODALITA' DI PAGAMENTO

- r) Stipulato il seguente contratto, l'ospite/familiare/garante si impegna personalmente al pagamento della retta sanitaria giornaliera, nonché al pagamento delle spese relative ai farmaci di fascia A non mutuabili e delle spese non contemplate nei servizi compresi
- s) Il contraente ed i familiari contraenti, con la firma apposta in calce al presente contratto, si impegnano a garantire il regolare pagamento della retta mensilizzata, comprensiva della diaria giornaliera e delle eventuali prestazioni complementari ed accessorie conteggiate separatamente, dalla data indicata di accesso ai servizi indicata nel presente contratto, sino al giorno del decesso/dimissione incluso.
- t) Il contraente ed i familiari contraenti si impegnano a corrispondere la retta giornaliera, annualmente determinata dal Consiglio di Indirizzo dell'ASP. La retta viene stabilita di norma con decorrenza 1° gennaio di ogni anno, all'atto dell'approvazione del Bilancio di Previsione e può subire variazioni nel corso dell'anno che saranno prontamente e formalmente comunicate.
- u) I familiari contraenti si impegnano di comune accordo a designare il sig. _____, residente a _____, Via _____, indirizzo di posta elettronica _____ quale familiare destinatario cui verrà recapitata mensilmente la fattura di ospitalità della struttura, direttamente intestata all'ospite ricoverato, beneficiario diretto delle prestazioni. Alla medesima persona sopra designata verrà annualmente recapitata la certificazione dei costi sostenuti con la retta ai fini fiscali. Ogni cambio della persona destinataria della suddetta documentazione contabile dovrà essere effettuato di comune accordo fra tutti i familiari firmatari dell'impegno al pagamento della retta.
- v) Il pagamento della retta deve avvenire entro e non oltre il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento.
- w) La retta attualmente in vigore è quella indicata nel prospetto indicato come "Allegato 1" - Comunicazione retta, parte integrante del presente contratto.
- x) Le fasce di retta giornaliera (iva compresa) inclusi tutti i servizi presenti nelle rispettive Carte dei Servizi e nell'Allegato1 al presente contratto
- y) L'onere della retta è determinato dalla Direzione ed è soggetta a modifiche.
- z) il comune di residenza potrà compartecipare alla retta previa richiesta dell'interessato.
- aa) Per gli Ospiti della struttura è possibile usufruire del servizio di trasporto a domicilio con personale e mezzi della struttura.
- a) ° L'ospite e/o il garante prende atto del fatto che nel corso della frequenza la retta possa subire delle variazioni. ASP Basso Lodigiano si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dell'incremento delle utenze, dei maggior oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto, ai sensi dell'articolo 9, all'utente e/o garante per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art.7.
- b) A fronte del pagamento della retta ASP Basso Lodigiano si impegna ai sensi della normativa vigente:

- -alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
 - -al rispetto della Privacy dell'Utente, di cui allegato, ai sensi Art.13 regolamento UE 679/2016
 - -alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio-sanitaria
 - -alla diffusione della carta dei servizi
 - -alla diffusione del Regolamento interno
- c) ASP Basso Lodigiano dietro espressa richiesta scritta da parte dell'Utente e/o garante e/o Amministratore di sostegno, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.
- bb) IL PAGAMENTO DELLA RETTA MENSILE E' DOVRA' AVVENIRE ENTRO E NON OLTRE IL DECIMO GIORNO DEL MESE IN CORSO.

8. FATTURAZIONE

ASP, ai fini della fatturazione, applica le seguenti disposizioni:

- d) il giorno di entrata e il giorno di uscita sono considerati giornate di presenza, quindi entrambi saranno fatturati per intero;
- e) Nel caso di assenza dell'ospite su posto accreditato (per ricovero ospedaliero, rientro temporaneo in famiglia, per vacanza, fermo posto letto ecc.), l'importo della retta non sarà soggetto a riduzioni;
- f) Nel solo caso di rinuncia al posto letto prima della data di ammissione, come indicata nella data di cui al punto 1. del presente, il contraente sarà comunque tenuto, a titolo di penale, al pagamento della retta giornaliera dalla data di sottoscrizione del contratto sino alla data inizialmente definita per l'ammissione;
- g) L'ente assicura il mantenimento del posto letto fino al sessantesimo giorno continuativo di assenza, al termine del quale l'Ospite potrà essere considerato dimesso dalla struttura senza necessità di formali comunicazioni;
- h) ASP, in conformità con le linee guida su del Ministero della Sanità n.° 1/94 del 31/03/1994 e alla D.G.R. 21/03/1997 n.° 26316, si impegna altresì a rilasciare annualmente al contraente occupante posto accreditato, ai fini fiscali, la certificazione dei costi sanitari sostenuti dall'Ospite- Utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi;
- i) Le prestazioni tipiche ed accessorie comprese o escluse dalla Retta sono indicate nella Carta dei Servizi, in modo analitico e pertanto ad essa si fa espresso riferimento.
- j) In caso di mancato pagamento della retta mensile entro 60 giorni dalla scadenza o di altro mancato adempimento degli obblighi contrattuali, il contratto si intende risolto di diritto e il contraente ed i familiari contraenti autorizzano l'ASP a provvedere al rientro del Sig./della Sig.ra _____ al domicilio del contraente o dei familiari, addebitandone il costo ai firmatari del presente contratto. Resta ferma la facoltà dell'ASP di adire le competenti autorità con denuncia di abbandono.

9. CUSTODIA DEI BENI MATERIALI DI PROPRIETÀ DELL'UTENTE E PROPRIETÀ DELL'OSPITE

- k) L'ASP non assume alcuna responsabilità per la dispersione, deterioramento, distruzione, sottrazione di denaro ed oggetti di valore conservati personalmente dall'Ospite nella propria camera; è facoltà dell'Ospite e/o dei propri familiari consegnare all'Ufficio Amministrativo aziendale modiche somme di denaro da utilizzarsi per le necessità quotidiane dell'Ospite stesso, che saranno depositati nella cassaforte di ASP.
- l) Il Contraente ed i familiari contraenti il giorno dell'ingresso si impegnano a consegnare ogni indumento dell'ospite al personale addetto alla lavanderia dell'ASP che provvederà a contrassegnare ogni capo; la struttura declina ogni responsabilità per i capi di biancheria e/o effetti personali che andassero smarriti o sciupati a causa della mancanza del contrassegno;
- m) Per ciò che concerne i beni materiali di loro proprietà, gli utenti sono tenuti a non trattenere oggetti di valore o consistenti somme di denaro; Asp Basso Lodigiano non risponde del furto o smarrimento o danno di oggetti, gioielli e denaro detenuti dagli utenti/Ospiti delle strutture

10. DEPOSITO CAUZIONALE

- n) Al momento dell'ingresso l'utente non deve versare alcun Deposito Cauzionale

11. RITARDO E MANCATO PAGAMENTO – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA –

- o) In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'utente e/o garante è tenuto a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento di due mensilità anche non consecutive in contratto si intende risolto di diritto e l'Utente ha l'obbligo di lasciare la struttura entro 15 giorni; Asp Basso Lodigiano ha il diritto di agire presso le sedi competenti per il recupero dei crediti stessi.
- p) Qualora l'utente venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, Asp Basso Lodigiano si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla Asl.

12. ASSENZE UTENZA

- q) ASP Basso Lodigiano terrà monitorata la presenza degli utenti iscritti al CDI; in caso di assenze prolungate e non giustificate per 5 giorni la Direzione del CDI provvederà a comunicare segnalazione di assenza all'utenza o al familiare. Decorsi 15 giorni la Struttura potrà arrogare a sé il diritto di recesso dei contratti, provvedendo a recuperare quanto dovuto.

13. RECESSO DAL CONTRATTO

- r) Qualora l'utente e/o garante intenda recedere dal presente contratto, dovrà dare preavviso a Asp Basso Lodigiano con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'utente deve lasciare la struttura. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'addebito dei giorni di mancato preavviso.

- s) Il giorno di decesso/dimissioni viene conteggiato come giorno di presenza; per i giorni del mese fatturati e non usufruiti verrà emessa nota di accredito.

14. MODALITA' DI DIMISSIONE E TRASFERIMENTO

- t) La dimissione può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono la soluzione del CDI, non più pertinente o necessaria.
- u) L'utente (o un suo familiare) può decidere di richiedere le dimissioni dal Centro Diurno Integrato in qualsiasi momento e concordare le modalità di dimissione tramite un colloquio con il Personale preposto. L'utente (o un suo familiare) dovrà manifestare, per iscritto la propria volontà, con un preavviso di 15 gg. lavorativi. In caso di non rispetto dei termini, l'Ente procederà all'addebito della retta per i giorni mancanti. Il recesso si perfezionerà solo con l'avvenuto rilascio della struttura. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dall'Ente. (art.3 del Contratto d'ingresso). Nel caso di trasferimento in altra struttura all'Ospite verrà consegnata una relazione stilata dall'equipe sanitaria che, con tutta la documentazione necessaria, lo accompagnerà nel passaggio al nuovo servizio socio-sanitario.

15. MODIFICHE AL CONTRATTO

- v) Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da tutte le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

16. POLIZZE ASSICURAZIONI

- w) Asp Basso Lodigiano ha stipulato contratti assicurativi contro il rischio d'incendio e responsabilità civile verso terzi, nonché nei confronti dei dipendenti e di tutti coloro, che prestano a vario titolo attività lavorativa in Struttura; in particolare, l'Ente garantisce che la polizza assicurativa per la responsabilità civile comprenda anche i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. Le polizze non prevedono franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

17. DIVIETO DI CESSIONE A TERZI

- x) A fronte del contratto stipulato con i contraenti, ASP Basso Lodigiano si fa garante di non cedere a terzi il contratto stipulato per l'erogazione delle condizioni contrattuali espresse, e di farsi garante dell'espletamento degli incarichi ad esso affidati
- y) Ai sensi dell'art. 105, comma 1 del D.Lgs. 50/2016, è fatto assoluto divieto di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto, a pena di nullità della cessione medesima.

18. DURATA DEL CONTRATTO

- z) Il presente contratto è a tempo indeterminato con facoltà di recesso con il preavviso di cui all'art. 10 e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

19. PRIVACY

In tema di protezione dei dati personali si fa primariamente riferimento alla normativa vigente (in particolare al Regolamento Europeo 679/2016 GDPR e alla D.lgs. 196/2003) e contestualmente si rimanda integralmente all'informativa privacy consegnata in allegato al presente documento, la quale dovrà essere debitamente sottoscritta per presa visione e nella quale, ove specifici trattamenti lo richiedano, dovranno essere espresse palesi manifestazioni di consenso per detti trattamenti.

Luogo _____

Data _____

L'utente _____ il Garante _____

Amministratore di sostegno/Tutore _____

Allegati al presente contratto:

- Carta dei servizi
- Procedura gestione reclami
- Procedura accesso agli atti

Il Regolamento interno "Modello di organizzazione gestione e controllo" è disponibile sul sito www.aspbassolodigiano.it
in: News e Avvisi - Amministrazione Trasparente - Provvedimenti

Il Direttore Generale
Enrico Dusio

Allegato 2 - Customer satisfaction per utenti e per le famiglie

CUSTOMER SATISFACTION PER GLI UTENTI DEL CDI Dott. L. BONOMI- anno 2022

DATA DI COMPILAZIONE _____

1. Da quanto tempo frequenta il Centro Diurno?

mesi: _____

anni: _____

La preaccoglienza

2. Come giudica il tempo di attesa per l'ammissione

accettabile

eccessivamente lungo

3. Come gli orari di apertura e di chiusura del CDI

adeguati

non adeguati

L' accoglienza

4. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti?

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

5. Come considera i suoi rapporti con gli altri ospiti?

molto buoni

scarsi

buoni

molto scarsi

sufficienti

Il trasporto

6. Come valuta il sistema di trasporto al CDI

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

7. Ritiene che il tempo che trascorre sul mezzo sia:

accettabile

troppo lungo

altro (specificare).....

La cura della persona

8. Come valuta la qualità delle cure igieniche che le vengono garantite

molto buone

scarse

buone

molto scarse

sufficienti

9. Come giudica la cura della persona (parrucchiera, manicure, ecc.)?

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

10. Come giudica la qualità del cibo?

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

11. Come giudica il servizio di refezione (preparazione della tavola, presentazione e distribuzione dei pasti)?

molto buono

scarso

buono

molto scarso

sufficiente

12. Come considera la sollecitudine nei suoi confronti

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

13. Come giudica l'assistenza infermieristica a Lei fornita

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

L'attività di riabilitazione

14. Come giudica gli interventi di riabilitazione

molto buoni

scarsi

buoni

molto scarsi

sufficienti

L'attività di animazione

15. L'attività di animazione Le sembra:

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> molto buona | <input type="radio"/> scarsa |
| <input type="radio"/> buona | <input type="radio"/> molto scarsa |
| <input type="radio"/> sufficiente | |

Il contesto

16. Come giudica il comfort degli spazi comuni

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> molto buono | <input type="radio"/> scarso |
| <input type="radio"/> buono | <input type="radio"/> molto scarso |
| <input type="radio"/> sufficiente | |

17. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.)

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> molto buono | <input type="radio"/> scarso |
| <input type="radio"/> buono | <input type="radio"/> molto scarso |
| <input type="radio"/> sufficiente | |

18. Come giudica il livello di pulizia dei locali e dei servizi igienici del Centro Diurno:

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> molto buono | <input type="radio"/> scarso |
| <input type="radio"/> buono | <input type="radio"/> molto scarso |

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:

Grazie per la collaborazione

Allegato 3 - Customer satisfaction per operatori del CDI "Dott Luigi Bonomi"

CUSTOMER SATISFACTION OPERATORI

Chiediamo gentilmente la Sua collaborazione compilando in forma anonima (non indicare il nominativo del compilatore, né firmare il questionario), entro il 05 dicembre, il seguente questionario, riferito all'anno in corso, e di inserirlo nell'apposito contenitore situato presso la reception aziendale.

Valutazione del servizio: Per ciascuna domanda Le chiediamo di "dare un voto" da 1 a 5, mettendo una X sul numero scelto.

Se non fosse possibile, in base alla sua conoscenza ed esperienza valutare alcune voci, Le chiediamo di mettere la X sullo 0.

1= COMPLETAMENTE INSODDISFATTO; 2= PIUTTOSTO INSODDISFATTO; 3= ABBASTANZA SODDISFATTO; 4= SODDISFATTO; 5= MOLTO SODDISFATTO
0=non posso valutare la voce in questione

In base alla sua conoscenza ed esperienza di lavoro

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

1. Come valuta l'organizzazione del lavoro	1	2	3	4	5	0
2. Tenuto conto delle esigenze del servizio, come valuta:						
- la programmazione degli orari di lavoro	1	2	3	4	5	0
- l'adeguatezza dei tempi di comunicazione della programmazione	1	2	3	4	5	0
- l'equità di trattamento nell'attribuzione di turni e orari di lavoro	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità a venire incontro ad eventuali esigenze personali degli operatori (ad es. cambio turni, ecc.)	1	2	3	4	5	0
3. Tenuto conto delle esigenze del servizio, come valuta:						
- la gestione della determinazione dei periodi di ferie	1	2	3	4	5	0
- l'equità di trattamento nell'attribuzione dei periodi di ferie	1	2	3	4	5	0
4. Come valuta il livello di importanza e considerazione attribuito alla sua professionalità	1	2	3	4	5	0

5. Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto al lavoro che svolge	1	2	3	4	5	0
6. Come valuta la valorizzazione del suo apporto professionale e personale all'interno della sua équipe di lavoro	1	2	3	4	5	0
7. Come valuta il suo coinvolgimento nella progettazione e valutazione dei progetti di cura, assistenza e vita delle ospiti	1	2	3	4	5	0
8. Come valuta gli attuali momenti di confronto organizzativo (riunioni d'équipe, di reparto, ecc.) in termini di:						
- quantità di riunioni nell'anno	1	2	3	4	5	0
- qualità della gestione delle riunioni (tempi, chiarezza...)	1	2	3	4	5	0
- chiarezza dei risultati delle riunioni	1	2	3	4	5	0
Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti in merito all'organizzazione del lavoro:						

COLLABORAZIONE TRA FIGURE PROFESSIONALI E SERVIZI

9. Come valuta il livello di integrazione delle diverse figure professionali nelle équipes di lavoro	1	2	3	4	5	0
10. Come valuta il grado di collaborazione tra Lei e:						
- i suoi colleghi	1	2	3	4	5	0
- i suoi superiori	1	2	3	4	5	0
11. Come valuta la collaborazione tra Lei e:						
- il personale medico	1	2	3	4	5	0
- il personale infermieristico	1	2	3	4	5	0
- il personale assistenziale	1	2	3	4	5	0
- il personale educativo-animativo	1	2	3	4	5	0
- il personale riabilitativo	1	2	3	4	5	0
- il Coordinamento infermieristico-assistenziale (CS)	1	2	3	4	5	0
- il Medico di Struttura	1	2	3	4	5	0
- la Direzione	1	2	3	4	5	0
- gli uffici amministrativi	1	2	3	4	5	0

- i servizi di supporto (lavanderia, pasti, ecc.)	1	2	3	4	5	0
12. Come valuta il grado di comunicazione tra colleghi	1	2	3	4	5	0
13. Come valuta l'accuratezza e la tempistica della informazioni che le giungono	1	2	3	4	5	0
Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti:						

QUALITA' DEGLI AMBIENTI E DEGLI STRUMENTI DI LAVORO

14. Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di lavoro:	1	2	3	4	5	0
15. Come valuta l'adeguatezza del materiale (attrezzature e strumenti) che ha a disposizione per il lavoro che svolge:						
- divisa di lavoro (camice...)	1	2	3	4	5	0
- attrezzature di assistenza (solleva- persone, carrelli, letti, ecc.)	1	2	3	4	5	0
- materiale di consumo per l'assistenza (guanti, igiene, ecc.)	1	2	3	4	5	0
- ausili per la mobilità (carrozze, ecc.)	1	2	3	4	5	0
- presidi antidecubito (cuscini, ecc.)	1	2	3	4	5	0
- presidi per l'incontinenza	1	2	3	4	5	0
- presidi per la protezione e tutela	1	2	3	4	5	0
- materiale di consumo infermieristico	1	2	3	4	5	0
- materiale e attrezzature atelier	1	2	3	4	5	0
- attrezzature d'ufficio (computer, stampanti, fotocopiatrice, ecc)	1	2	3	4	5	0
Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti:						

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

16. Come valuta l'adeguatezza della formazione interna ed esterna ricevuta in termini di:

- qualità di formazione e aggiornamento	1	2	3	4	5	0
- quantità di formazione e aggiornamento	1	2	3	4	5	0

17. Come valuta l'adeguatezza della formazione obbligatoria su:

- Sicurezza sul lavoro	1	2	3	4	5	0
- Rischio biologico	1	2	3	4	5	0
- Antincendio	1	2	3	4	5	0
- BLS	1	2	3	4	5	0

La invitiamo a segnalare qui di seguito eventuali argomenti che sarebbe interessato/a ad approfondire in momenti di formazione e aggiornamento:

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE