

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato di Trenzano

*Anche l'autunno della vita ha le sue luci,
quelle luci che non hanno le altre stagioni.
(Joseph Joubert)*

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

Gentile Signora/e,

la principale finalità della presente Carta dei Servizi è rappresentata da un 'patto di cittadinanza' in quanto documento collegato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserLe riconosciuti nella vita quotidiana ed in particolare nelle situazioni di bisogno.

Il Presidente e tutto il Consiglio di Amministrazione della FONDAZIONE INSIEME TRENZANO attribuisce alla Carta dei Servizi una rilevanza particolare e ritiene più consono utilizzare in tale contesto il sostantivo 'ospite/utente/cittadino' anziché cliente, ritenendo questo termine non proprio idoneo a cogliere la peculiarità di un servizio i cui destinatari non possono essere assimilati ai fruitori di altre tipologie di beni o di servizi.

La Carta dei Servizi non si limita a regolamentare l'accesso ai Servizi della Fondazione, in una logica burocratica, ma tiene al centro dell'attenzione la persona che ha necessità di bisogni per i quali deve accedere ai Servizi stessi.

In tal senso la Carta dei Servizi deve essere aggiornata annualmente e riportare tutte quelle integrazioni necessarie derivanti sia dalla normativa regionale che dalle direttive dell'ATS della Provincia di Brescia che determinano una variazione ed un miglioramento del Servizio effettivo reso dalla nostra Fondazione.

La Carta dei Servizi, quale fondamentale ausilio conoscitivo dei Servizi resi dalla Fondazione, espone nel dettaglio i Servizi che meglio si adattano alle necessità dei fruitori del nostro territorio e, attraverso i questionari di gradimento del servizio, può acquisire tutte le informazioni ed i suggerimenti dagli stessi fruitori per migliorare nel suo complesso il Servizio reso dalla Fondazione agli 'ospiti/utenti/cittadini', interagendo direttamente con gli operatori della Fondazione stessa.

Il Presidente

Dott. Fisogni Domenico

INDICE

- Premessa, Introduzione.....	4
- La nostra storia, Capacità ricettiva e finalità	5
- Dove siamo	6
- Orario di accesso	7
- Accoglienza e lista di attesa	8
- Dimissioni, I servizi offerti	9
- Giornata tipo	12
- Il contratto d'ingresso	13
- Prestazioni a carico dell'ospite/utente	14
- Carta dei diritti della persona anziana	15
- Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari	16
- Rilevazione apprezzamenti e lamentele	17
- Dichiarazione ai fini fiscali	17
- Documentazione sociosanitaria	17
- Segnaletica e riconoscimento	17
- Servizi alberghieri e comfort	18
- Servizio di ristorazione	18
- Menù	19
- Pulizia degli ambienti.....	19
- Tutela e partecipazione	20
- Accesso agli atti	21
- Obblighi di trasparenza ai sensi dell'art. 1, c.125 e ss. L.124/2017.....	22
- ALLEGATI	23

Premessa

La Carta dei Servizi nasce in Italia, come in molte altre Nazioni Europee, come strumento per rendere i servizi pubblici meglio rispondenti ai desideri degli utenti e migliorarne la qualità.

Per quanto concerne i servizi sanitari, uno specifico decreto del Presidente del Consiglio dei ministri ha enunciato i principi generali ed i criteri per la definizione di questo strumento, mentre per i servizi sociali l'art. 13 della legge n. 328/2000 - stabilisce l'obbligo di adozione con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri dello schema generale della Carta dei Servizi.

Perciò questa Carta dei Servizi non è una semplice "guida ai servizi" e nemmeno un mero elenco di diritti, ma l'esplicitazione di impegni e standard di qualità sui quali il cittadino-utente può misurare e verificare il servizio di cui fruisce; dunque, non è un documento formale, ma un impegno che l'Ente assume verso i destinatari del servizio.

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società perché in loro si identifica la memoria culturale del tessuto sociale dell'area dai quali provengono. Oggi la popolazione anziana costituisce sempre più una risorsa umana attiva dalla quale la nostra società non può prescindere.

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

Tuttavia, ci sono condizioni nelle quali l'anziano resta una persona fragile, sia fisicamente sia psichicamente, in questi casi la tutela della sua dignità necessita la massima 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 e 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 a essere parte attiva nella società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La nostra storia

La Fondazione "INSIEME TRENZANO" è nata, per volontà del Consiglio Comunale di Trenzano, nel novembre 2003 con il preciso scopo di attivare e gestire una serie di servizi rivolti agli anziani del paese e dei comuni limitrofi.

Momento qualificante di questo percorso è stato l'avvio del Centro Diurno Integrato, inteso come un nuovo tassello nella rete dei servizi alle persone anziane che va a colmare una lacuna per il territorio di riferimento; la sua attivazione era, infatti, previsto nel piano di zona dell'associazione dei comuni dell'ex Distretto 7 dell'ASL di Brescia (ora ASST Franciacorta).

Il CDI di Trenzano opera in regime diurno e vuole fornire un supporto alle persone anziane e alle loro famiglie che si trovano in situazioni di precario compenso socio/sanitario, in alternativa al ricovero a tempo pieno presso strutture residenziali.

Capacità ricettiva e finalità

Il Centro Diurno integrato, con capacità ricettiva di 30 posti accreditati a contratto presso la Regione Lombardia, si propone di:

- Fornire un supporto alle persone anziane e alle loro famiglie che si trovano in situazioni di precario scompenso socio/sanitario, in alternativa al ricovero a tempo pieno presso strutture residenziali.
- Promuovere e favorire ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana, soprattutto per quanto attiene alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali.
- Osservare le norme in materia di contrasto alla diffusione di malattie infettive nosocomiali.

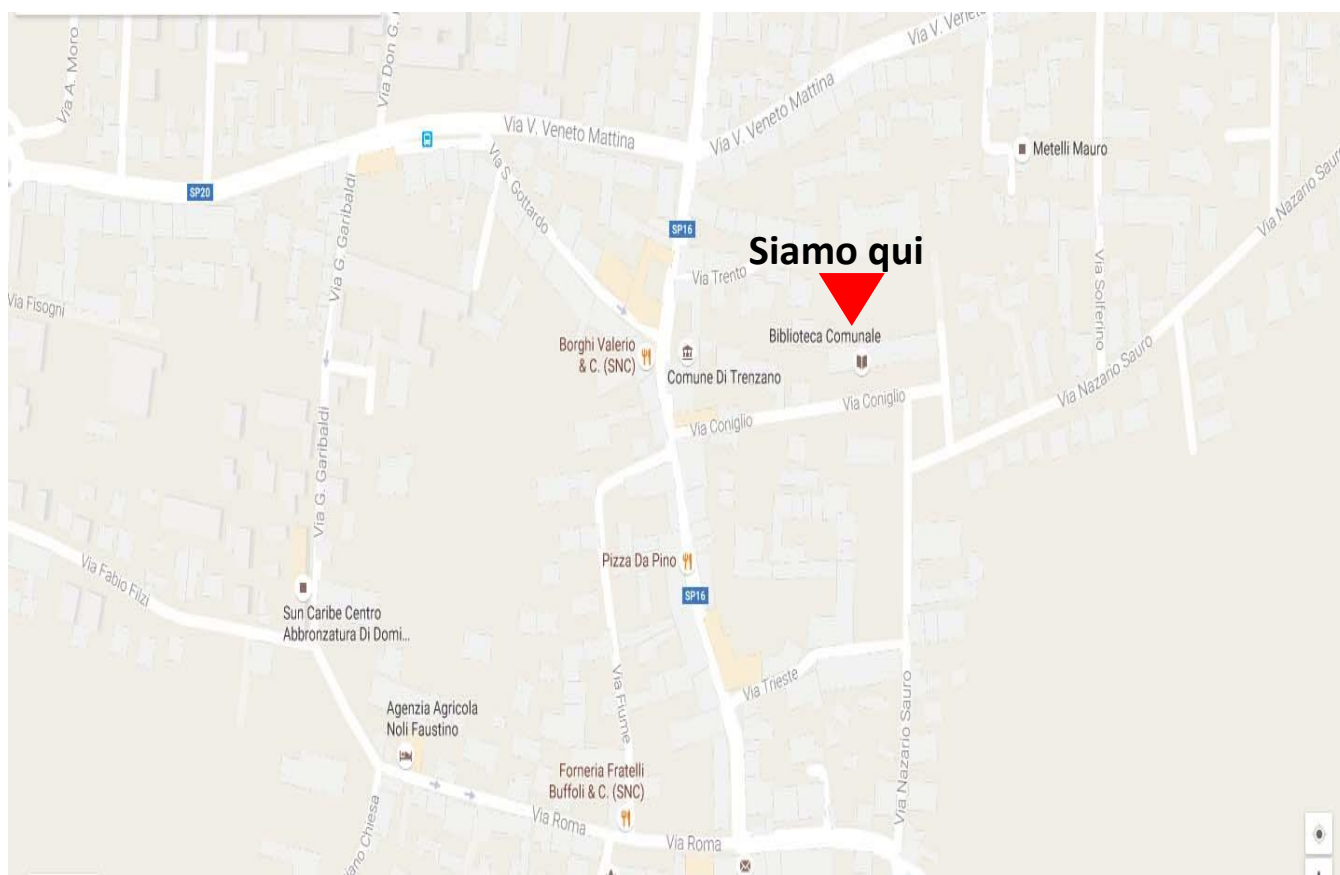
FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

Dove siamo

La nuova struttura, voluta dall'Amministrazione Comunale di Trenzano, è stata costruita nell'anno 2002/2003 per rispondere alle crescenti esigenze di assistenza e di socializzazione della popolazione anziana. L'edificio è stato costruito cercando di rispondere alle moderne necessità abitative e di funzionalità, con ambienti ampi e confortevoli e un arredamento semplice e pratico ma rispettando la tipicità urbanistica della zona, dando un aspetto esterno simile alla cascina della bassa bresciana. L'edificio è circondato da ampi spazi verdi. Il Centro Diurno Integrato è ubicato nel centro storico dell'abitato di Trenzano, precisamente al civico numero 1 in Piazza del Volontario, dove sono ubicati ulteriori servizi per la popolazione come gli ambulatori dei medici di base, la sede dell'Associazione Volontari Ambulanza di Trenzano, la sede di AVIS, la biblioteca comunale, ecc... Si raggiunge con l'autostrada A4 (Milano-Venezia), uscita Rovato seguendo le indicazioni Milano a circa 15 Km. Si raggiunge con l'autostrada A35 (BreBeMi), uscita Rovato sud, seguendo le indicazioni per Trenzano a circa 10 km. Da Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Trenzano ad altri comuni; la fermata è a circa 200 mt.



FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

Orario di accesso

	APERTURA	CHIUSURA
Dal lunedì al Venerdì (Esclusi i festivi)	7:30	18:00

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00;

viene chiuso nei giorni di festività infrasettimanali, festività natalizie, pasquali e del Ferragosto.

Il Centro Diurno Integrato offre la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari previo appuntamento nel rispetto delle norme sanitarie vigenti.

In relazione alle necessità assistenziali dell'anziano e/o della sua famiglia, è possibile frequentare il Centro Diurno Integrato anche per alcuni giorni la settimana.

In un'ottica di massima flessibilità e per favorire la fruibilità del servizio, è inoltre possibile scegliere se utilizzare il servizio:

	ORARIO	COSTO TOTALE PRESENZA GIORNALIERA
INTERA GIORNATA	Dalle 7:30 alle 18:00	27,50 €
MATTINO-pasto compreso	Dalle 7:30 alle 13:00	24,00€
POMERIGGIO-pasto escluso	Dalle 13:00 alle 18:00	14,00€

Il tipo di frequenza al centro sarà concordato con l'ospite e i suoi familiari. Il servizio inviante (medico di medicina generale anche detto curante o di base, UVMD cioè l'Unità di valutazione multidimensionale distrettuale ATS, Servizi Sociali).

Per chi ne faccia richiesta scritta, attraverso la modulistica (**domanda d'ingresso**), la Fondazione fornisce il servizio trasporto da e per l'abitazione dell'Ospite / Utente con costi diversi in base al comune di residenza.

Il servizio è effettuato con personale della Fondazione e con l'utilizzo di mezzi di trasporto attrezzati per tale trasporto, nel rispetto del distanziamento e delle norme igieniche vigenti.

Il personale che svolge tale attività assicura le necessarie funzioni di sorveglianza nei confronti delle persone trasportate, interagisce con gli ospiti sin dalla loro salita a bordo cercando di rendere piacevole e tranquillo anche il loro spostamento dall'abitazione al Centro e viceversa.

Gli orari di trasporto saranno concordati a inizio servizio tenendo in opportuna considerazione anche le esigenze dell'ospite / utente e/o suoi familiari.

Il CDI fornisce il servizio di trasporto per gli ospiti/utenti che fruiscono del Centro per l'intera giornata, il servizio è erogato anche a chi utilizza il centro parzialmente ma solo per il trasporto mattutino o serale.

Accoglienza e lista di attesa

Sostanzialmente suddivisa in due fasi distinte definite "Preaccoglienza ed Accoglienza ". Le fasi prevedono azioni necessarie al fine di rendere l'ingresso e la permanenza giornaliera al CDI un'occasione di miglioramento dello stile di vita e di riflesso della salute, in una visione olistica dell'anziano che per la situazione familiare e per le sue condizioni cliniche non ha bisogno d'istituzionalizzazione.

La richiesta d'inserimento può essere presentata nelle seguenti modalità.

- direttamente presso il CDI compilando l'apposito modulo "Scheda d'inserimento nella lista ospiti CDI" e rilasciando copia dei documenti richiesti nella scheda stessa.
- tramite mail info@fondazioneinsieme.org inviando l'apposito modulo compilato e relativi allegati (il modulo può essere scaricato dal ns sito www.fondazioneinsieme.org)

Eventuali informazioni preliminari e/o chiarimenti sulla compilazione della domanda potranno comunque essere richieste anche telefonicamente dalle 10:30 alle 16.30

Il Medico Responsabile Sanitario del Centro, valutata l'idoneità del richiedente, redige la lista secondo i seguenti criteri:

- Residenti Comune di Trenzano;
- Data di presentazione delle domande;

inoltre, per i non residenti la struttura verifica la fattibilità del servizio trasporto (quantunque, in caso di difficoltà, la famiglia possa farsi carico del trasporto).

La lista è periodicamente aggiornata. L'aggiornamento è di competenza del Responsabile Sanitario. Qualora il richiedente sia considerato idoneo, il Responsabile Sanitario compila la lista di attesa tenendo in considerazione come titolo preferenziale la residenza del richiedente nel Comune di Trenzano, proprietario della struttura concessa in comodato alla Fondazione.

L'accoglienza e l'inserimento dell'ospite nella struttura sono momenti molto importanti per la persona, ecco perché vanno seguiti dal personale dell'équipe che poi assisterà direttamente l'ospite. All'ospite e/o suoi familiari, sarà fatta conoscere la struttura e i suoi servizi e messo a conoscenza di tutte le attività che sono svolte durante la giornata, degli orari dei vari servizi e del regolamento della struttura. Al momento dell'accoglienza sarà redatto e definito il Progetto

Individuale ed il PAI provvisorio. Nei primi giorni di frequentazione al CDI si monitorerà il nuovo ospite al fine di cogliere in tempo reale tutte le difficoltà subentranti legate alla nuova esperienza dello stesso, si terranno contatti stretti con la famiglia per risolvere eventuali problemi di vario ordine che si possono presentare. Spesso il quadro clinico-assistenziale si presenta più complesso rispetto a quanto ritenuto dalla famiglia. Per tale motivo il Responsabile Sanitario necessita, sovente, di confronto con il Medico Curante dell'ospite.

In base al profilo individuale delineato dall'equipe, entro il primo mese di frequentazione del Centro saranno tracciati il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e gli indicatori di valutazione del risultato da conseguire durante tutta la permanenza dell'ospite al Centro.

Dimissioni

Le motivazioni che possono portare alle dimissioni dell'ospite sono molteplici, tra le più frequenti possiamo considerare:

- ❖ Dimissioni volontarie
- ❖ Peggioramento della condizione clinica-assistenziale tale da rendere l'ospite non più idoneo alla frequenza al CDI e quindi necessaria altra soluzione assistenziale, badante, RSA ecc.;
- ❖ Condotta incompatibile con la vita comunitaria o non adeguamento alla stessa
- ❖ Problemi economici (non sostenibilità della retta/ritardo dei pagamenti);

In tutti questi casi il Responsabile Sanitario prenderà contatti con la famiglia e la rete dei servizi per trovare una soluzione adeguata che soddisfi a pieno la nuova necessità dell'ospite.

Così come fatto nella fase di accoglienza e inserimento presso il centro, al momento delle dimissioni, per assicurare la continuità delle cure, il Responsabile Sanitario redige lettera di accompagnamento che l'ospite/utente dovrà consegnare al proprio Medico Curante.

I servizi offerti

Il Centro Diurno Integrato fornisce:

- **servizio alla persona (supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana)**, in particolare:
 - ❖ **Bagno assistito:** il CDI garantisce un bagno settimanale. L'esecuzione del bagno è concordata con l'utente e/o i familiari a partire dalla seconda settimana di frequenza, dopo che la persona ha preso confidenza con gli operatori del Centro Diurno, secondo la procedura prevista dal protocollo igiene personale e cura dell'aspetto dell'ospite nel rispetto della privacy.

- ❖ **Igiene quotidiana:** l'igiene personale dell'ospite viene effettuata in alcuni momenti della giornata: durante il bagno assistito (su richiesta dell'ospite), durante il cambio dei presidi di assorbenza e al bisogno secondo la procedura prevista dal protocollo igiene personale e cura dell'ospite nel rispetto della privacy.
- ❖ **Somministrazione pasto:** il servizio prevede un menù settimanale e giornaliero fisso concordato in collaborazione con il Responsabile Sanitario della struttura.

È inoltre prevista una dieta personalizzata per gli utenti che presentano disfagia, oppure la possibilità di concordare una dieta specifica per patologia (ipoglucidica, iposodica, per epatopatici, per ulcerosi, per celiaci, per nefropatici, ecc.) seguendo la procedura prevista dal protocollo alimentazione e idratazione.

- ❖ **Gestione continenza sfinterica:** il servizio prevede che l'Ospite venga accompagnato in bagno ad orari fissi. Qualora l'Ospite sia incontinente, il personale provvede al cambio del presidio assorbente.
- ❖ **servizio sanitario (assesment e valutazione periodica, eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni), in particolare:**
 - **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 Curante dell'assistito in cartella clinica e le eventuali modifiche a essa apportate al domicilio devono essere comunicate dai familiari al Responsabile Medico 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 e altre lesioni cutanee:** la prescrizione di medicazioni deve essere fatta dal medico curante dell'assistito. La fornitura dei farmaci per uso topico è a carico dell'utente, mentre il materiale di medicazione (disinfettante, garze, cerotto, presidi, ecc.) sono forniti del Centro.
 - **Rilevazione parametri vitali:** tali parametri si rilevano all'ingresso e secondo procedura e protocollo dedicato.

❖ **servizio riabilitativo (interventi riabilitativi e mantenimento delle abilità), in particolare:**

- ginnastiche di gruppo (esercizi attivi a corpo libero, da seduto e con l'utilizzo di attrezzature quali palle e bastoni)
- Ginnastica di piccolo gruppo con rinforzo di muscolatura da seduti svolta nel rispetto delle norme sul distanziamento interpersonale

- 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 e addestramento all'utilizzo di protesi
- trattamenti individuali specifici mirati al recupero di condizioni motorie acute o sub acute alla presenza di prescrizione del medico
- trattamenti di terapie fisiche in presenza di prescrizione del medico

❖ **servizio di animazione e socializzazione: interventi di piccolo gruppo o individuali per il contenimento del rallentamento fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale) in particolare:**

- **Attività informative-culturali:** lettura del giornale e discussione su temi di attualità, visione filmati;
- **Attività ludiche e ricreative che perseguono uno scopo sia ricreativo sia psicoattivante:** tombola, memory, gioco delle parole, cruciverba, ecc;
- **Laboratori manuali:** che permettono di mantenere degli interessi e di esprimersi: attività di cucina, laboratori creativi svolti in maniera individuale;
- **Attività espressive relazionali:** ascolto della musica, colloqui individualizzati, progetti personalizzati;
- **Eventi speciali:** feste in occasione di ricorrenze religiose, istituzionali e popolari; incontri con scuole, gruppi parrocchiali, associazioni di volontariato esterne, festa dei compleanni degli ospiti.

L'assistenza erogata presso il Centro Diurno Integrato è stabilita dall'equipe multidisciplinare e descritta in un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che considera i problemi \ bisogni identificati per ogni Ospite.

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS**Centro Diurno Integrato**

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

Giornata tipo

Ore	Attività
7,30 - 8,30	Accoglienza
8,00 - 8,45	Colazione
8,45 - 11,00	Igiene personale ed eventuale bagno assistito
	Controllo medico / infermieristico
	Attività manuali e ludiche
9,00 - 11,00	Fisioterapia individuale e di gruppo
11,30 - 12,30	Igiene
11,30 - 12,30	Pranzo
12,30 - 13,00	Igiene
13,00 - 14,00	Riposo
14,00 - 15,30	Attività manuali e ludiche
15,30 - 16,00	Merenda
16,00 - 18,00	Attività di animazione
17,00 - 18,00	Preparazione e inizio rientro

Il Contratto d'Ingresso

Il Consiglio d'Amministrazione, ha preso atto della L.R. 3 del 12/03/2008, "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario" e della DGR 8496 del 26/11/2008 "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie" con cui la Regione Lombardia ha rilevato l'importanza che assume il contratto di ingresso al fine di dare certezza ai rapporti che intercorrono tra le parti ed ha stabilito i principali contenuti di detto contratto.

Il contenuto del contratto di ingresso è stato quindi successivamente integrato alla luce della DGR 1185 del 20/12/2013 e della DGR 2569 del 31/10/2014.

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

- l'assistito personalmente,
- un familiare o un terzo a ciò delegato dalla famiglia.
- il tutore o l'amministratore di sostegno.

La Fondazione ha deciso di adottare il contratto d'ingresso che realizza la duplice funzione:

-- di tutela dell'ospite/utente in ordine al consenso alla cura

-- di esplicitazione delle prestazioni cui ha diritto l'ospite dal momento in cui inizia a frequentare il CDI.

Si provvede all'esatta individuazione della persona responsabile che possa esprimere un consenso giuridicamente valido sia per gli aspetti amministrativi sia per quelli sanitari: in particolare per gli ospiti con disturbi cognitivi si richiede all'accompagnatore di sottoscrivere l'informativa *"TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE"*.

Nel contratto d'ingresso del CDI sono inseriti tutti gli elementi previsti dalla normativa e in particolare: l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento 679/2016 e il relativo modello di acquisizione del consenso al trattamento dei dati.

Sempre in allegato al contratto d'ingresso è consegnata la presente Carta dei Servizi, che forma parte integrante del contratto stesso.

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

Prestazioni a carico dell'ospite/utente

La retta a carico dell'ospite/utente, al momento della stipulazione del presente contratto, prevede un contributo giornaliero differente secondo la tipologia di frequenza al CDI (intera giornata, mattina, pomeriggio).

La quota fissa giornaliera è il contributo che dovrà essere riconosciuto al CDI anche in caso di assenza dell'ospite/utente, qualunque sia il motivo dell'assenza (ricovero ospedaliero, vacanze, visite specialistiche, malattia, ecc.) e per tutta la durata della stessa. La quota di presenza sarà corrisposta per tutti i giorni di effettiva presenza dell'ospite/utente presso la struttura.

Il pagamento della retta di frequenza è dovuto in forma mensile posticipata in base agli effettivi ingressi giornalieri presso il CDI tramite bonifico bancario, bancomat o Carta di credito entro la metà del mese successivo a quello di elaborazione. Sarà cura dell'ospite o dell'amministratore di sostegno/tutore richiedere al proprio Comune di residenza eventuali contributi per il pagamento della retta di frequenza.

Nel caso in cui il contributo concesso non sia erogato direttamente all'ospite o dal curatore/tutore/amministrazione di sostegno, gli stessi autorizzano la Fondazione a incassare il predetto contributo direttamente dal Comune erogante. La segreteria del Centro Diurno rimane a Vs. disposizione per eventuali chiarimenti dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

La retta a carico degli ospiti, al momento della stipulazione del presente contratto, prevede un contributo giornaliero differente secondo la tipologia di frequenza al CDI così come di seguito specificato:

FRUIZIONE SERVIZIO	ORARIO	QUOTA FISSA	QUOTA PRESENZA
Intera giornata	07.30 ÷ 18.00	€ 16,00	€ 11,50
Mattino (pranzo incluso)	07.30 ÷ 13.00	€ 14,00	€ 10,00
Pomeriggio	13.00 ÷ 18.00	€ 8,00	€ 6,00

Il contributo per l'erogazione del **servizio di trasporto** da e per la propria abitazione è di seguito riportato:

	ANDATA E RITORNO	SOLA ANDATA O RITORNO
Trenzano e Cossirano (Territorio Comunale)	6,00€	3,00€
Utenti non trasferiti dal Territorio di Trenzano	6,00€ + 0.55€/km*	3,00€+0.55€/km*

*secondo tabella ACI

Carta dei diritti della persona anziana

Introduzione

Questo documento (**vedi ALLEGATO 1**) 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 sia privati)
- agenzie d'informazione e, più in generale, mass media
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa, quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali 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 quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'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 e al

rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari

La direzione, consapevole che il livello di soddisfazione degli ospiti/utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni ed ai desideri dell'ospite/utente e dei suoi familiari, attiva il Sistema di valutazione annuale della soddisfazione di ospiti/utenti e dei loro familiari. Si è sempre impegnata negli scorsi anni a rilevare sistematicamente (annualmente) la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante un apposito questionario che considera le seguenti prestazioni:

- aspetti alberghieri (vitto, igiene degli ambienti);
- aspetti relazionali;
- professionalità degli operatori;
- aspetti organizzativi.

Si è provveduto alla distribuzione del questionario di gradimento (**vedi ALLEGATO 3**). I dati raccolti sono stati (**vedi ALLEGATO 4**) elaborati per confrontarli con quanto previsto, come indicatori attesi. La direzione si impegna a implementare il piano di miglioramento continuo.

Rilevazione apprezzamenti e lamentele

È presente presso il CDI una specifica modulistica (**vedi ALLEGATO 2**) che consente agli Ospiti/Utenti o ai propri familiari di segnalare eventuali disservizi o reclami concernenti i servizi erogati dal Centro. I familiari possono ritirare il modulo e riconsegnare quello compilato apponendolo nell'apposita cassetta posta all'esterno della struttura. Il modulo si può scaricare dal sito web della fondazione all'indirizzo www.fondazioneinsieme.org

Tale documento consente inoltre di raccogliere anche apprezzamenti e/o suggerimenti sempre finalizzati alla raccolta d'informazioni indispensabili all'implementazione del piano di miglioramento continuo che la Fondazione ha come Politica dell'organizzazione.

A tutte le segnalazioni di disservizi e reclami sarà data risposta scritta e con periodicità annuale tali dati anonimi collettivi saranno elaborati per confrontarli con quanto previsto in fase previsionale come indicatori attesi.

Dichiarazione ai fini fiscali

A tutti gli Ospiti/Utenti è consegnata entro la scadenza prevista dalla normativa vigente di ogni anno una dichiarazione attestante i costi sostenuti nella struttura relativamente all'anno solare precedente. Tale documento è redatto in conformità alle vigenti disposizioni di legge. Modo di rilascio: di regola il documento relativo (cfr atti), adeguatamente compilato, è consegnato a mano ai familiari dagli autisti (in busta chiusa) in occasione della riconsegna dell'ospite alla famiglia.

Documentazione sociosanitaria

L'accesso alla documentazione sociosanitaria può avvenire esclusivamente presso il Centro da parte dell'Ospite/Utente o dal familiare referente previo appuntamento.

La documentazione è richiesta o dall'interessato o dalla persona che lo rappresenta (amministratore di sostegno o terzo) per iscritto, per ogni pagina è richiesto un rimborso fotocopiatura pari a 20 centesimi.

La documentazione è rilasciata nel rispetto della vigente normativa entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta e con rilascio di ricevuta firmata dal ricevente.

Segnaletica e riconoscimento

Nella struttura gli spazi sono indicati mediante corretta segnaletica atta a favorire gli spostamenti di ospiti/utenti finalizzati a orientare i visitatori.

Il personale è riconoscibile mediante cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi familiari, che riporta:

- fotografia dell'operatore;

- nome e cognome;
- mansione o ruolo professionale;

Servizi alberghieri e comfort

Dall'ingresso, con annessa segreteria, si accede ai locali tutti ubicati al piano terra della struttura. Gli spazi dedicati alle attività comprendono:

- Sala da pranzo
- Locali riposo
- Locale polifunzionale
- Cucina e dispensa
- Lavanderia
- Infermeria
- Studi medici
- Servizi igienici
- Locale per bagno assistito
- Palestra e servizi igienici di pertinenza
- Locali per terapie individuali e servizi dedicati
- Spogliatoi e servizi per il personale

Tutti gli ambienti sono privi di barriere architettoniche.

È inoltre disponibile l'ampio spazio esterno del Centro, costituito da un porticato arredato da panchine e fiori e dai vialetti adeguatamente pavimentati che permettono un percorso nell'area verde recentemente riqualificata e messa in sicurezza.

Servizio di Ristorazione

Il Servizio di Ristorazione è gestito all'interno della nostra cucina da personale assunto dalla Fondazione e il menù è proposto nelle versioni estive e invernali. La qualità degli elementi nutrizionali e del gradimento in termini di appetibilità è il risultato di un lavoro di sintesi fra il Responsabile Sanitario e gli altri operatori preposti.

In caso di assenza del personale assunto dalla Fondazione, il servizio verrà svolto da una ditta di catering certificata.

Il processo di ristorazione è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. Il menù può essere personalizzato nel rispetto di particolari problemi clinici, dietetici, di masticazione, di deglutizione. Gli operatori rilevano i desiderata degli ospiti che possono scegliere fra la proposta di menù del giorno o le alternative disponibili. Il menù settimanale è sempre esposto nella bacheca presso il locale polifunzionale.

La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction annuale. Sono sempre disponibili i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

Menù

Il menù è validato dal Responsabile Sanitario ed è pianificato per due periodi dell'anno (estivo e invernale). Mensilmente prevede la variazione con cadenza settimanale. Di seguito, a mero titolo di esempio, si riporta il menu che si riferisce alla prima settimana di tipo invernale:

Giorno	1° Piatto	2° Piatto
Lunedì	<i>Pasta al pomodoro</i>	<i>Polpette di manzo</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Spinaci</i>
		<i>Mele cotte e/o banane</i>
Martedì	<i>Risotto ai trevisani</i>	<i>Lonza al latte</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Finocchi gratinati</i>
		<i>Frullato</i>
Mercoledì	<i>Passato di verdura</i>	<i>Polpette di pesce</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Fagiolini</i>
		<i>Mousse</i>
Giovedì	<i>Risotto alla zucca</i>	<i>Fettine di pollo arrosto</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Piselli</i>
		<i>Mele cotte e/o banane</i>
Venerdì	<i>Ravioli</i>	<i>Omelette cotto e fontina</i>
	<i>Minestra</i>	<i>Carote in padella</i>
		<i>Budino</i>

Tutti i giorni contorno alternativo di: patate e carote lessate, fagioli lessati, purè, insalata fresca

Tutti i giorni 2° piatto alternativo di: formaggino, Philadelphia, ricotta, tonno, filetto di sgombrò

Il dessert e la frutta vengono somministrati a merenda (in alternativa sempre tè con biscotti)

Pulizie ambienti

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti, nel rispetto delle norme vigenti sono affidate al personale a ciò preposto. Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo procedura prevista dal protocollo modalità di pulizia e sanificazione degli ambienti. La sanificazione consta di operazioni quotidiane e operazioni periodiche straordinarie. Il personale si rapporta costantemente con la Direzione al fine di praticare interventi tempestivi e verificare il funzionamento dei processi attuati.

Soddisfazione utenza

La verifica del gradimento del servizio da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction annuale. Sono sempre disponibili i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

Tutela e partecipazione

Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico dell'Ospite e della famiglia si ispira ai valori inviolabili dell'uomo e della salvaguardia della sua dignità. Il Servizio viene erogato secondo i criteri dell'imparzialità, dell'obiettività e della giustizia. Sono assicurate e custodite la libertà di espressione, di credo, di orientamento di genere, e di pensiero (**vedi ALLEGATO 1 Carta dei diritti della persona anziana**).

Protezione giuridica, Privacy, consenso informato

Ogni persona, al raggiungimento della maggiore età, diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare interessi patrimoniali e personali.

Da questo momento in avanti resta l'unica figura titolare del diritto ad assumere decisioni che lo riguardino in ogni ambito della vita, con particolare riferimento alla tutela della propria salute, delle proprie disponibilità economiche, della possibilità di autorizzare o negare la diffusione della propria immagine o di notizie che la riguardano, soprattutto in presenza di dati cosiddetti sensibili: salute, religione, orientamento politico o sessuale.

Quando questa autonomia viene perduta nel corso della vita, ad esempio per la comparsa di alterazioni graduali e progressive delle funzioni mentali superiori, la legislazione italiana prevede la possibilità di identificare figure di Protezione giuridica che acquisiscono un ruolo legalmente riconosciuto di rappresentatività legale della persona.

Fra quelle tradizionali è possibile ricordare la Procura generale sancita con un Atto notarile o le figure del Curatore e del Tutore nominati da un Tribunale, fino alla più recente figura dell'Amministratore di Sostegno - previsto dalla Legge 6/2004 – che risponde al Giudice Tutelare.

I rappresentanti legali possono, con diversi ruoli e poteri, affiancare o sostituire la persona non più autonoma sotto il piano cognitivo sostenendola nell'amministrazione dei propri beni e nelle decisioni ordinarie e straordinarie.

Rispondono direttamente al giudice, cui devono periodicamente riferire del loro operato e non esercitano un ruolo di potere; sono chiamati a rappresentare il migliore interesse della persona e a favorire l'orientamento delle famiglie verso decisioni condivise.

Solo quando esplicitamente previsto nell'atto di nomina, possono assumere in nome e per conto della persona decisioni di natura sanitaria, come la firma di un consenso informato di autorizzazione alle cure.

La normativa più recente, soprattutto in ambito sanitario, assegna oggi un ruolo crescente alle figure di rappresentatività.

Ad esempio, quando una persona non ha più le capacità di garantire un consenso adeguato alle decisioni di ricovero o di cura, queste decisioni potranno essere prese autonomamente dal medico solo nelle situazioni di urgenza che determinino il cosiddetto "stato di necessità".

In tutti gli altri casi è prevista l'autorizzazione di una figura riconosciuta dalla legge come legalmente rappresentativa.

Ogni persona avrà sempre pieno accesso alle informazioni che la riguardano. In caso di sua incapacità l'informazione potrà essere data al rappresentante legale e alle persone da lui autorizzate.

Il personale del CDI assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri ospiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal "Codice in materia di protezione dei dati personali" approvato con Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003 e del Regolamento 679/2016.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Ospite che emergano durante la frequenza, incluse diagnosi e terapie ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nel FASAS.

Entro i confini del Centro è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte. Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dall'Ente; sono pure perseguibili dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

Accesso agli atti (L. 241/90)

Il diritto di accesso ai documenti è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso. Saranno dettagliati: i soggetti legittimati alla richiesta – i documenti accessibili - le categorie di documenti sottratte all'accesso - le modalità per accedere ai documenti - il diniego all'accesso - l'accesso alla documentazione sanitaria.

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS**Centro Diurno Integrato**

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

Obblighi di trasparenza ai sensi dell'art. 1, c. 125 e SS. L.124/2017

Informazioni concernenti a sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e comunque vantaggi economici di qualunque genere che si riferiscono all'anno 2022 (eventualmente al lordo di IVA) da soggetti pubblici.

Soggetto erogante	Somma €	Data incasso	Causale
Comune di Trenzano	795.060,06	27/05/2004	Comodato uso gratuito immobile sede del CDI
Comune di Trenzano	25.000,00	30/01/2024	Contributo per servizi e interventi sociali
Agenzia Entrate	1.190,70	Da definire	Erogazione quota cinque per mille anno 2022
Invitalia	6.972,81	Da definire	Contributo per rincaro energia DPCM 8/2/23
ATS di Brescia	16.365,00	31/01/2023	1° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	16.365,00	27/02/2023	2° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	16.365,00	28/03/2023	3° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	16.365,00	19/04/2023	4° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	16.365,00	31/05/2023	5° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	16.365,00	23/06/2023	6° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	313,40	15/06/2023	7° Acconto Budget di produzione anno 2023 Conguaglio anno 2022
ATS di Brescia	16.365,00	21/08/2023	8° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	16.365,00	25/09/2023	9° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	16.365,00	26/10/2023	10° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	16.365,00	01/12/2023	11° Acconto Budget di produzione anno 2023
ATS di Brescia	16.365,00	21/12/2023	12° Acconto Budget di produzione anno 2023

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

ALLEGATI

ALLEGATO 1**Carta dei diritti della persona anziana**

LA PERSONA HA IL DIRITTO DI:	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE DI:
Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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.
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.	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.
Conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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.
Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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.
Vivere con chi desidera.	Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Avere una vita di relazione.	Evitare nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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.
Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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.	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.

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

ALLEGATO 2

Modello di rilevazione apprezzamenti e lamentele

MODULO PER LAMENTI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome**) _____ (**Nome**) _____

Residente a _____ Via _____ N. _____

Tel. _____

In qualità di (indicare la **parentela**) _____ del Sig./Sig.ra _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione dell'Ente che (esprimere l'oggetto della **lamentela**):

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali **apprezzamenti**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Il presente modulo va inserito nella casella raccogli idee presente nella zona ingresso del CDI.

Sulla base del contenuto del modulo, la direzione provvederà ad analizzare la lamentela e/o il suggerimento pervenuto e fornire una risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla ricezione.

Ai sensi del GDPR 206/679 autorizzo LA FONDAZIONE INSIEME TRENZANO al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

ALLEGATO 3**Questionario rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

Gent.ma Sig.ra/Egr. Sig.,

Vi chiediamo di esprimere un giudizio complessivo su vari aspetti del servizio offerto dal Centro Diurno Integrato di Trenzano.

Il questionario è completamente anonimo e vi chiediamo cortesemente di restituirlo compilato entro una settimana dal ricevimento inserendolo nella cassetta della posta del centro diurno o consegnandolo in busta chiusa agli autisti, qualora usufruisca del servizio trasporto. Cortesemente dovreste esprimere una valutazione del Vostro grado di soddisfazione, utilizzando la scala di valori indicata dove **1 = INSODDISFATTO (minimo) e 4 = SODDISFATTO (massimo)** e barrando la casella corrispondente al suo grado di soddisfazione. Le Vostre risposte serviranno a introdurre nel centro dei miglioramenti che lo potranno rendere più rispondente ai bisogni di tutti. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal familiare che ne ha cura.

MIN (-)

MAX (+)

ITEMS	Insoddisfatto 1	Poco soddisfatto 2	Abbastanza soddisfatto 3	Soddisfatto 4	Note
1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL CENTRO DIURNO INTEGRATO?					
1.1 orario di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni					
1.2 cortesia e disponibilità personale di segreteria, nonché collaborazione nella risoluzione dei problemi					
1.3 carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)					
2 È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI NEL CENTRO?					
2.1 ritiene soddisfacenti l'accessibilità e l'articolazione degli spazi della struttura nella quale è inserito il centro diurno?					

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?					
3.1 cura dedicata all'igiene personale					
3.2 pulizia dei servizi igienici e degli ambienti					
4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?					
4.1 qualità dei pasti					
4.2 quantità dei pasti					
4.3 varietà del menù					
5 È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO PRESSO IL CENTRO?					
5.1 orari di apertura					
5.2 giorni di apertura					
5.3 servizio di trasporto					
6. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?					
6.1 personale ausiliario					
6.2 personale medico					
6.3 infermieri					
6.4 fisioterapista					
6.5 animatrice					
7. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?					
8. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?					
9. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?					

FONDAZIONE INSIEME TRENZANO ETS

Centro Diurno Integrato

Piazza del Volontario, 1 - 25030 Trenzano (BS) - Tel. e Fax 030 97.08.803
info@fondazioneinsieme.org - fondazioneinsieme@pec.it - www.fondazioneinsieme.org

10.COME PERCEPISCE IL CLIMA EMOTIVO E L'ATMOSFERA NEL CENTRO?	<input type="checkbox"/> agitati	<input type="checkbox"/> tesi	<input type="checkbox"/> malinconici	<input type="checkbox"/> sereni	Note
11.È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON GLI ALTRI OSPITI/FAMILIARI?					
12.È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE CHE SI OCCUPA DI LEI?					
13.PERCEPISCE CORTESIA, DISPONIBILITÀ ED UMANITÀ DA PARTE DEL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto	
14.IN QUALE MISURA LE CURE RICEVUTE AL CENTRO HANNO MIGLIORATO LA SUA AUTOSUFFICIENZA? (CAMMINARE, VESTIRSI, MANGIARE, TOILETTE.....)	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto	
15.CONSIGLIERESTI AD AMICI E CONOSCENTI IL CENTRO DIURNO INTEGRATO DI TRENZANO?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto	

SUGGERIMENTI/RICHIESTE

.....
.....

Il questionario è stato compilato da:

☐ ospite in autonomia ☐ ospite con l'aiuto del familiare referente ☐ familiare referente

ALLEGATO 4

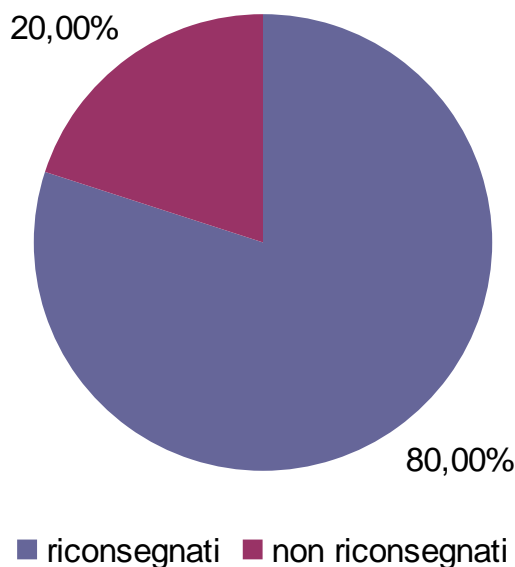
Tabulazione risultati compilazione dei questionari utenza

QUESTIONARI DISTRIBUITI: 25

QUESTIONARI RESTITUITI : 20

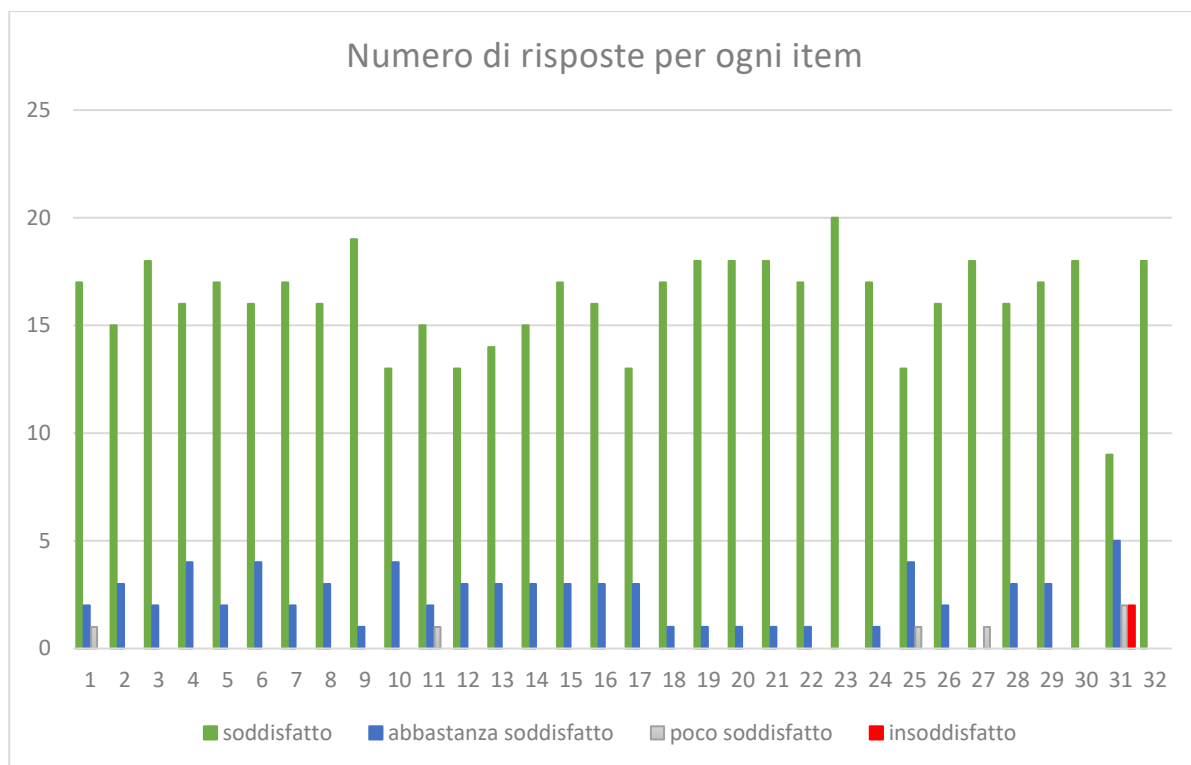
% DI RESTITUZIONE: 80%

Percentuale questionari riconsegnati

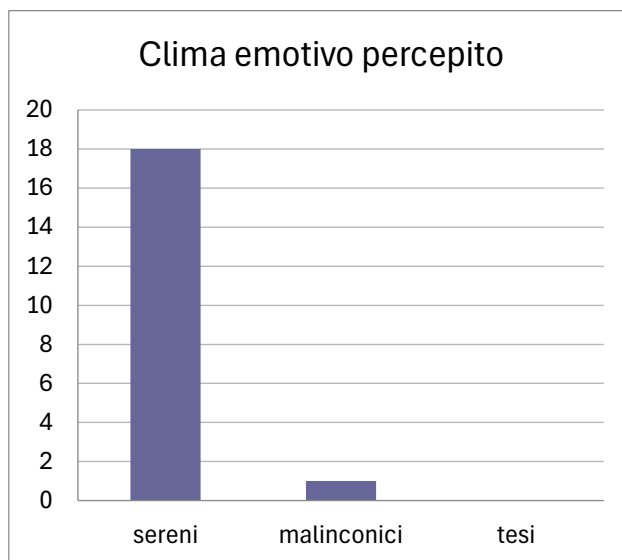


Il questionario è stato compilato:

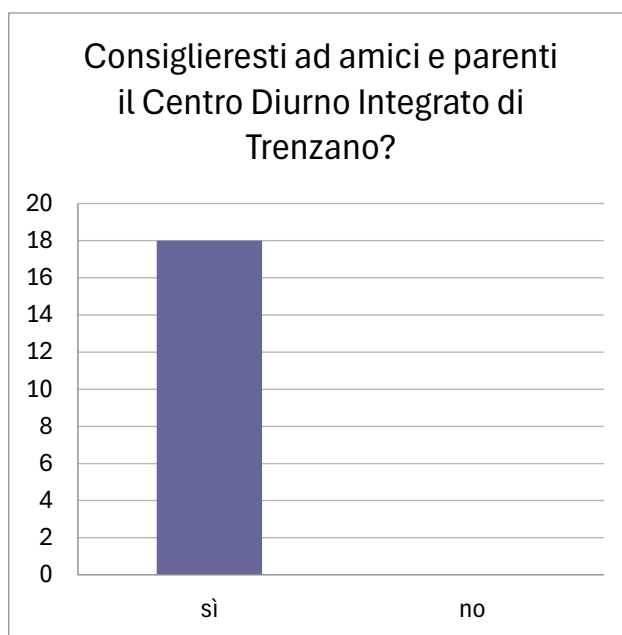
- In 10 casi dal familiare referente;
- In 7 casi direttamente dall'utente, coadiuvato da un familiare referente;
- In 3 casi non è stata fornita risposta in merito.



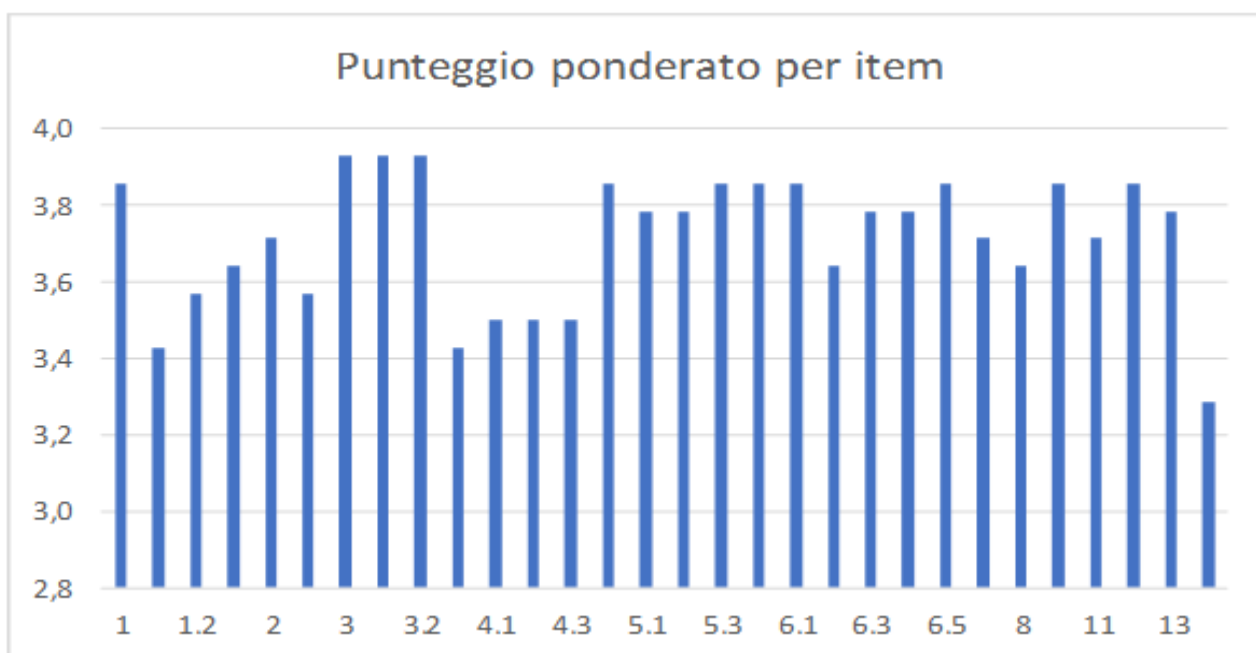
Il grado di soddisfazione degli utenti è mediamente molto alto ad eccezione dell'item 31 che, pur essendo positivo, non è eccezionale, ma ciò deriva dal tipo di domanda (*miglioramento autonomia utente*) che risente ovviamente della difficoltà/impossibilità di raggiungere l'obiettivo.



La tabulazione dell'item 10 - COME PERCEPISCE IL CLIMA EMOTIVO E L'ATMOSFERA NEL CENTRO, è avvenuta in maniera autonoma, in quanto il punteggio viene diversamente attribuito. Come possiamo notare, in 18 casi su 20 il clima viene definito sereno.



Similarmente all'item 10, anche l'item 15 ha richiesto una differente tabulazione. Possiamo osservare che tutti gli utenti consiglierebbero il centro diurno ad amici e conoscenti.



In questo caso è stato considerato il totale ponderato delle risposte fornite dagli utenti. Possiamo evidenziare dal grafico come la maggior parte delle risposte si attestino attorno ad un punteggio di 3,7, e che in generale non ci siano aree valutate come carenti.

ALLEGATO 5 - Questionario soddisfazione del personale

Gent.ma Sig.ra/Egr. Sig., Vi chiediamo di esprimere un giudizio complessivo su vari aspetti del servizio da Lei svolto presso il Centro Diurno Integrato di Trenzano.

Il questionario è completamente anonimo e Vi chiediamo cortesemente di restituirlo compilato entro una settimana dal ricevimento inserendolo nella apposita cassetta verde posta all'esterno dell'ingresso. Cortesemente dovrete esprimere una valutazione del Vostro grado di soddisfazione, utilizzando la scala di valori indicata dove **1 = per nulla (minimo) e 4 = molto (massimo)** e barrando la casella corrispondente al suo grado di soddisfazione.

Le Vostre risposte serviranno a introdurre nel centro dei miglioramenti che lo potranno rendere più rispondente ai bisogni di tutti.

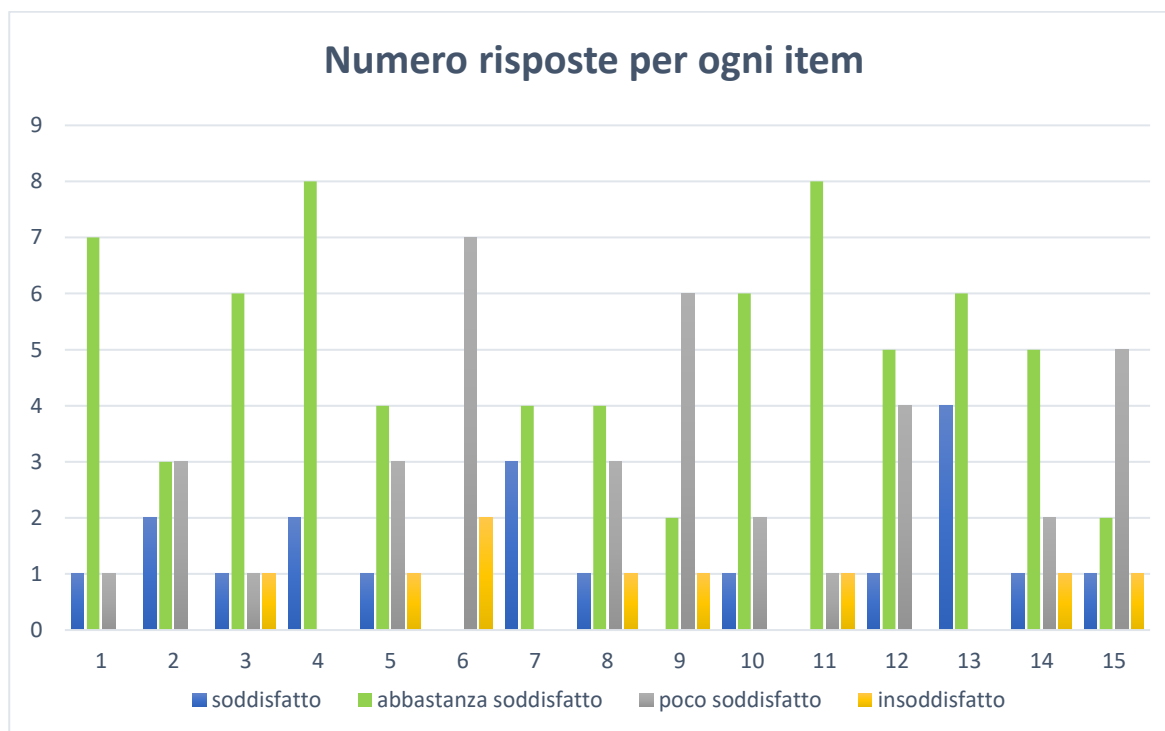
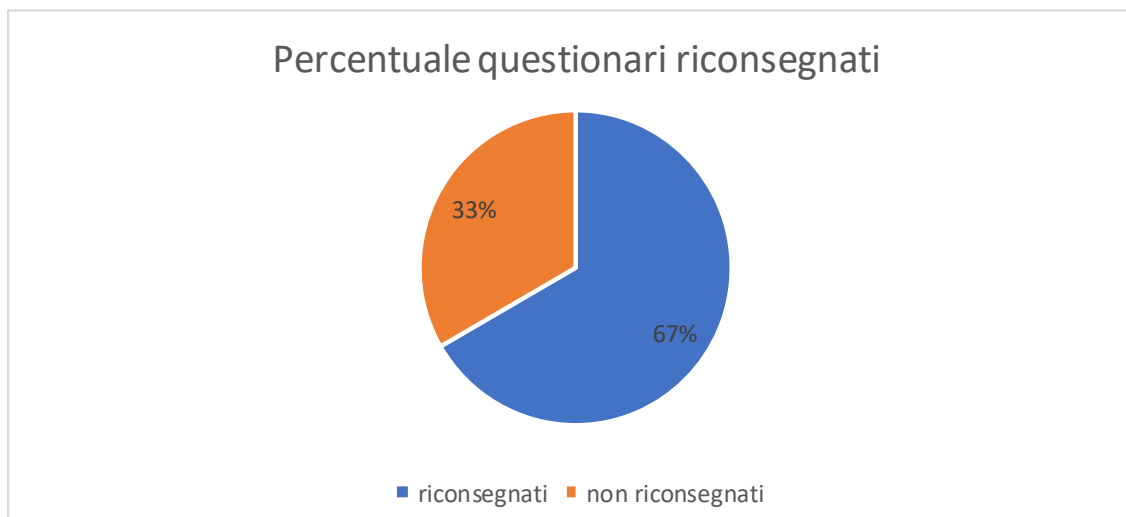
ITEMS	MIN (-)			MAX (+)	
	Per nulla 1	Poco 2	Abbastanza 3	Molto 4	Note / Motivazione
1. Trova soddisfacente svolgere la sua attività in questo CDI?					
2. Trova soddisfacente la relazione tra pari e/o colleghi?					
3. Ritieni di conoscere sufficientemente il CDI, la Fondazione Insieme Trenzano, cioè l'organo che lo gestisce e i servizi erogati?					
4. È soddisfatto/a della mansione da Lei svolta?					
5. Si sente motivato/gratificato nel suo lavoro?					
6. Ha aspettative positive per il futuro?					
7. In caso di eventuali problemi personali e/o lavorativi, la dirigenza amministrativa e sanitaria, è disponibile al confronto e alla discussione?					
8. Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione che, la dirigenza amministrativa e sanitaria, mette in atto per far fronte alla gestione dei servizi che il CDI eroga agli ospiti? (n° operatori impegnati, turnazione, ecc.)?					
9. Ritieni che le Sue condizioni generali di lavoro siano buone?					
10. È soddisfatto delle risorse materiali/attrezzature messe a sua disposizione per lo svolgimento della sua attività?					
11. Ritieni adeguata la pianificazione del suo lavoro?					
12. Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione che la dirigenza amministrativa e sanitaria, mette in atto per far fronte alla gestione dei servizi che il CDI eroga agli ospiti? (n° operatori impegnati, turnazione, ecc.)?					
13. Si ritiene soddisfatto delle condizioni igieniche e di sicurezza del Suo ambiente di lavoro?					
14. I momenti di condivisione delle attività (consegne) ritiene siano sufficienti a condurre meglio il lavoro in funzione delle necessità degli ospiti?					
15. Ritieni sufficiente e utile l'attività di formazione e aggiornamento che viene annualmente proposta e promossa per il personale?					

ALLEGATO 6 - Tabulazione risultati compilazione dei questionari personale

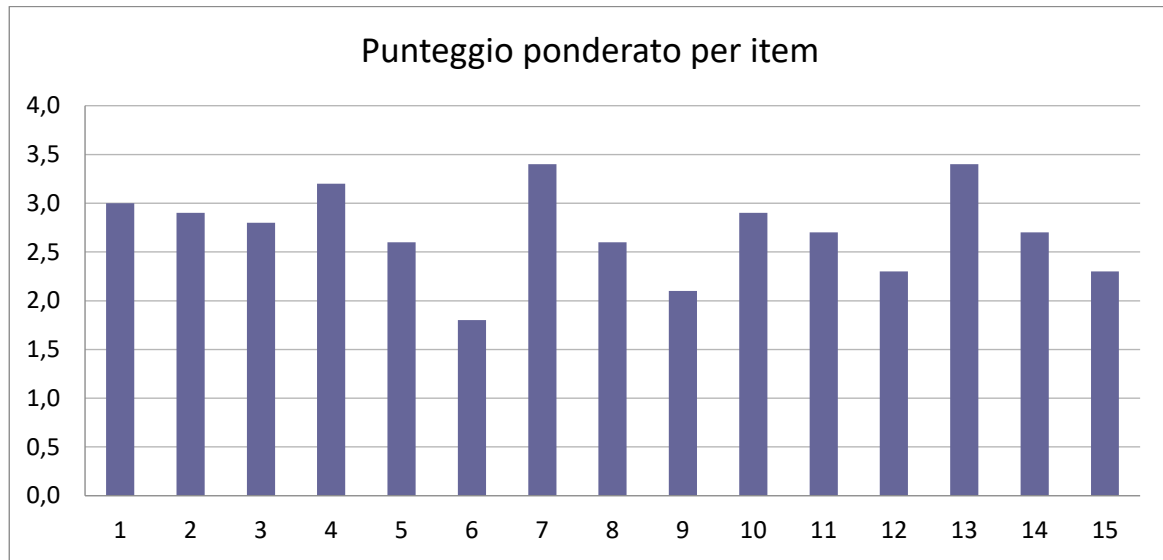
QUESTIONARI DISTRIBUITI:15

QUESTIONARI RESTITUITI : 10

% DI RESTITUZIONE: 66.6 %



Risposte in maggioranza positive ad eccezione degli item 6-9-15 su cui si dovrà andare ad una verifica per risolvere eventuali problemi e/o incomprensioni



In questo caso è stato considerato il totale ponderato delle risposte fornite dagli utenti. Possiamo evidenziare dal grafico come la maggior parte delle risposte si attestino attorno ad un punteggio di 2,7, e che in generale non ci siano aree valutate come carenti.