

# *Villa Fiori*



## **Istituzione di Assistenza dal 1888** ***CARTA DEI SERVIZI*** ***CENTRO DIURNO INTEGRATO***

Rev. 1 – 28/02/2017;  
Rev. 2 – 26/01/2018;  
Rev. 3 – 25/01/2019;  
Rev. 4 – 30/01/2020;  
Rev. 5 – 15/03/2021;  
Rev. 6 – 24/01/2022;  
Rev. 7 – 14/07/2022;  
Rev. 8 – 28/12/2022;  
Rev. 9 – 16/03/2023;  
Rev.10 – 15/03/2024

La Fondazione “Villa Fiori” di Nave (BS) ha redatto e adotta la presente

**CARTA DEI SERVIZI  
CDI**

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 19/05/95, con la finalità di garantire i cittadini nei confronti degli Enti e delle Aziende che devono assicurare l'erogazione di servizi pubblici.

Si tratta in sostanza di un contratto, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza e adeguato alle effettive esigenze degli utenti.

La Carta è un documento di significativa importanza, che va periodicamente aggiornato, al fine di tenere costantemente sotto controllo tutti quegli indicatori attraverso i quali è possibile verificare il livello effettivo della qualità complessiva del servizio. Inoltre la presente CARTA DEI SERVIZI è stata realizzata nel rispetto delle DGR 7435/01, in particolare allegato A, punto 2 “Gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'organizzazione” e DGR 2569/14 della Regione Lombardia.

La presente Carta dei Servizi riporta tutte le informazioni relative ai servizi e alle prestazioni erogate dal CDI, integrandosi in questo periodo di emergenza sanitaria con il Piano Operativo Gestionale, come definito dalla dgr 3226/20 e successive modificazioni e integrazioni.

# INDICI

<b>CENNI STORICI</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>DATI IDENTIFICATIVI ENTE GESTORE</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>DESTINATARI</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>UFFICIO SEGRETERIA</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I)</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>ORGANICO DEL PERSONALE CDI ANCHE IN CONDIVISIONE CON RSA</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>APERTURA E ORARI DI FUNZIONAMENTO, GIORNATA TIPO</b>	<b>Pag. 11</b>
<b>ARTICOLAZIONE DEGLI SPAZI</b>	<b>Pag. 12</b>
<b>TRASPORTI</b>	<b>Pag. 12</b>
<b>PERIODO DI PROVA</b>	<b>Pag. 12</b>
<b>PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE – MODALITA' DI ACCOGLIENZA</b>	<b>Pag. 13</b>
<b>PRESTAZIONE OFFERTE</b>	<b>Pag. 13</b>
<b>MODALITA' DI DIMMISSIONE</b>	<b>Pag. 14</b>
<b>FIGURE PROFESSIONALI</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE OPERANTE NEL CDI</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>FINALITA' DEGLI INTERVENTI</b>	<b>Pag. 16</b>
<b>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</b>	<b>Pag. 18</b>

## CENNI STORICI

La Fondazione Villa Fiori onlus è comunemente chiamata nel nostro lessico quotidiano “la Casa di Riposo”, nel retaggio di qualche anziano rimane “il ricovero”. Le radici della Fondazione Villa Fiori Onlus si collocano in un lontano passato (1888), ebbe sedi in edifici a Monteciana e presso l'attuale Istituto dei Salesiani. Fino all'inizio del 2004 ha avuto natura giuridica pubblica (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza). La storia della Casa di Riposo è stata raccolta nel volume “L'assistenza a Nave – cronaca di un centenario” scritto da Sandro Rossetti. Nella lettura del volume si incontrano i nomi di tante famiglie di Nave ed alcuni passaggi storici conosciuti da tutti, ma particolarmente significativi risultano alcuni passaggi di seguito riportati:

*“Oltre all'appoggio elettorale a favore dello Zanardelli,....., il movimento liberale si espresse a Nave con la costituzione, ....., della Società Operaia di Mutuo Soccorso di Nave-Caino con sede in Nave; questa associazione operaia, la cui ispirazione pare essere quella delle forze progressiste del movimento liberale, annovera per altro nei suoi organismi direttivi i principali imprenditori cartai della Valle del Garza, con la presidenza di Costanzo Comini.....*

*A sottolineare il carattere di laicità di questa Associazione, in aperta posizione critica con l'altra associazione operaia di ispirazione cattolica, la Società Operaia di Mutuo soccorso aderisce nel 1895 alla festa del 20 settembre con Roma capitale; in tale occasione il sodalizio fa dono di una bandiera nazionale all'Asilo Infantile “Regina Margherita” di Nave. Anche a Nave, come altrove, l'attiva presenza nella vita pubblica, mediante un impegno politico concreto dei cattolici, è condizionata, nella seconda metà dell'ottocento, dalla diffusa opinione che la partecipazione alle elezioni politiche comportasse il riconoscimento dello Stato Italiano.....*

*Il “non expedit” – pronunciato da Pio IX il 29 febbraio 1868, confermato l'11 ottobre 1874 e precisato il 30 luglio 1886 da Leone XIII nel senso di “non licet” – vietava o rendeva difficile in coscienza la partecipazione dei cattolici alle elezioni politiche.....; era invece lecito prendere parte alla vita amministrativa. Significativa dunque a questo proposito la presenza negli organismi dell'Amministrazione Comunale di Nave, con ruoli determinanti e di responsabilità, di alcune personalità che sappiamo sicuramente attive nel movimento cattolico” .....*

(esempi citati nel libro: don Filippo Bassi, al quale viene affidato il compito di realizzare l'Asilo Infantile e cattolici quali Pasotti Giovanni, Ceresoli Lorenzo, Zani GiovanBattista). La volontà di autorganizzazione/cooperazione sociale con impulso dal mondo cattolico si manifesta in diversi ambiti fino anche al settore finanziario con la costituzione della Cassa Rurale nel 1903 .

*“L'attivazione in sommo grado della pubblica e privata assistenza rappresenta uno degli aspetti più salienti dell'Ottocento. La continua evoluzione dei problemi economici, sociali e politici, l'estendersi e l'acuirsi delle necessità in seguito alle grandi calamità che colpiscono la società di questo secolo, imponevano nuovi doveri verso le categorie degli emarginati sociali, i poveri, i vecchi, gli ammalati.”*

La prima metà del secolo vede tra i principali benefattori Giulia Venturelli ved. Fusari, Oliva Vidotti ved. Negroni, don Pietro Stefana, Cristoforo Giacomelli, Francesco Frascio, Giuseppe Giustacchini.

*“A ridestare nuove iniziative, a smuovere volontà ed intelligenze ed a provvedere al bene comune, specialmente nel settore sanitario, intervengono ancora una volta gravi sventure come l'epidemie di vaiolo, resasi più virulenta nel 1882-1883, il tifo diventato ormai endemico, l'epidemia minacciata e poi sventata del colera nell'anno 1884 ed ancora la diffusione della pellagra. L'idea di dar vita nel nostro Comune ad una struttura in campo assistenziale sanitario, si era maturata e diffusa nella popolazione già agli inizi degli anni*

'80 come emerge dalla disposizione testamentaria della sig.ra Oliva Lonati.....- Ancora più esplicita appare la delibera del Consiglio Comunale del 10/10/1882.... nella quale si nomina una Commissione per la realizzazione dell'Ospitale; a comporre questo Organo promotore sono eletti il parroco don Domenico Pederzini il signor Giuseppe Fiori e l'imprenditore cartaiolo Francesco Comini”.

Vi fu' il problema delle risorse da reperire.

“A dissolvere queste preoccupazioni e ad esprimere nuovo impulso all'iniziativa arriverà provvidenzialmente nel luglio 1883 la generosa ed ingente elargizione Ghio.”

1888 – Nasce il primo Statuto dell'Ospitale Civile di Nave, Presidente don Domenico Pederzini.”

Moltissime sono le opere di carità che confluiscono all'Ospitale, in una lapide all'ingresso sono racchiusi i nomi degli oblatori, fondatori e benemeriti più significativi



Furono soprattutto i bisogni espressi dalla popolazione ad orientar l'attività dell'Istituzione fino a portarla ai nostri giorni. Oggi "Villa Fiori" è una moderna struttura a carattere socio-assistenziale che eroga numerosi servizi. I testi in virgolettato sono integralmente tratti dal libro l'assistenza a Nave – Cronache di un centenario di Sandro Rossetti.

## DATI IDENTIFICATIVI ENTE GESTORE

### **Denominazione dell'Ente Gestore**

Fondazione Villa Fiori Residenza Sanitaria Assistenziale Onlus

### **Sede Legale**

25075 Nave (BS), via Belcolle, 17

### **Servizi vari presso la Fondazione**

Presso la sede della Fondazione, in locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

#### **Servizio in regime di semiresidenzialità:**

- **Centro Diurno Integrato (C.D.I): n° 15 posti (posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto).**

#### **Residenza Sanitaria Assistenziale:**

- **Nuclei di RSA (posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto) n° 100 p.l;**  
**di cui Nucleo Alzheimer (posti abil. all'esercizio, accreditati e a contratto) n° 20 p.l;**

- Posti di sollievo (posti abilitati all'esercizio) n° 09 p.l.;
- Posti Solventi (posti abilitati all'esercizio) n° 04 p.l.

#### Altri servizi:

- Mini Alloggi per Anziani n. 24 utenti;
- Centro fisiokinesiterapico aperto anche agli esterni;
- Servizio di Assistenza Domiciliare a Nave e Caino;
- Misura "R.S.A. aperta".

#### **Data di istituzione**

23 febbraio 2004, come da DGR n° 16476 del 24/02/2004. Successiva trasformazione in Fondazione Onlus, con DGR 5163 del 21 maggio 2007.

#### **Caratteristiche**

Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al n° 1866 del 01 marzo 2004 del registro regionale delle persone giuridiche), nato a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (Ipab) "Casa di Riposo "Villa dei Fiori", avvenuta ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 13 febbraio 2003 n° 1. La fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da sette membri nominati dal Sindaco del Comune di Nave fra le persone aventi diritto all'esercizio dell'elettorato attivo e che non si trovino in uno dei casi di incompatibilità previsti dalla legge per i Consiglieri Comunali. La Fondazione ha conseguito la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2008 a partire dal 2013 e attualmente si sta ricertificando con la norma ISO 9001:2015.

La Fondazione con deliberazione del 25 gennaio 2013 ha adottato un proprio Codice Etico e un proprio Modello Organizzativo. Successivamente con deliberazione n. 19 del 27/10/2014 è stato approvato il nuovo Codice Etico, mentre con deliberazione n. 2 del 27/01/2015 è stato deliberato il nuovo Modello Organizzativo.

#### **DESTINATARI**

Sono destinatari del CDI persone anziane, trasportabili, residenti nel Comune di Nave e nei Comuni limitrofi, che presentino le seguenti caratteristiche:

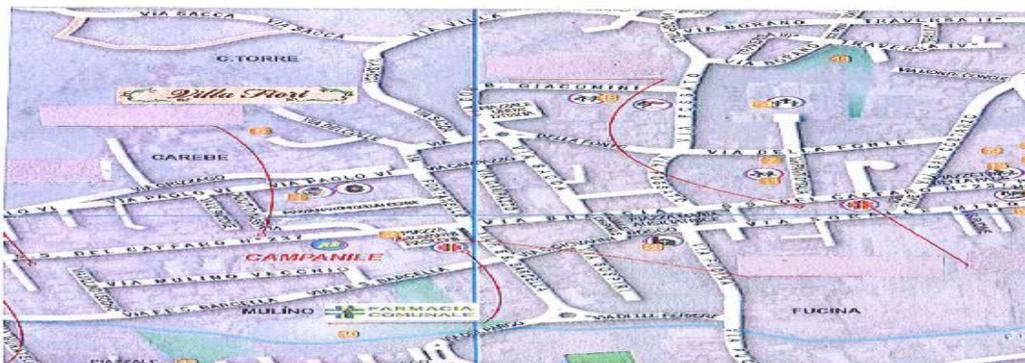
1. persone con compromissione parziale dell'autosufficienza e/o caratterizzate da iniziale deterioramento cognitivo, sole o inserite in famiglie non in grado di assolvere in forma duratura al carico assistenziale;
2. autosufficienti a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta non idonea, che presentino tratti di iniziale deterioramento cognitivo;
3. ospiti residenti presso i Mini Alloggi della Fondazione.

#### **COME RAGGIUNGERCI**

Il Centro Diurno Integrato è collocato al piano terra della RSA, in lato ovest, e dispone di accessi indipendenti pur essendo direttamente collegato, attraverso un tunnel alla stessa. L'accesso al CDI è possibile, oltre che con mezzi privati, anche tramite autolinea (fermata a circa 550 metri, in via Brescia, 117 (SS del Caffaro, km 8), autobus n. 7 (in partenza dalla stazione di Brescia).

Il comune di Nave si trova a circa 8 Km dalla città di Brescia. Nave è facilmente raggiungibile anche utilizzando le tangenziali Ovest e Sud per il collegamento all'autostrade A4 e A21.

**Non è previsto un servizio di trasporto pubblico erogato a favore dei parenti da parte della struttura.**



### **UFFICIO SEGRETERIA**

L'ufficio segreteria è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30;

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 030/2530393, oppure inviare un fax allo 030/2538586 o una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [segreteria1@villafiori.it](mailto:segreteria1@villafiori.it) sito web: [www.rsavillafiori.it](http://www.rsavillafiori.it)

### **IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)**

#### **DEFINIZIONE**

Il progetto Obiettivo Anziani della Regione Lombardia definisce il Centro Diurno Integrato come un "Servizio che opera in regime diurno, in grado di fornire un regolare supporto a situazioni precarie, in alternativa al ricovero a tempo pieno."

Pertanto il CDI:

- si colloca nella rete dei servizi sociosanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali;
- si rivolge elettivamente a soggetti anziani che presentano vari livelli di compromissione dell'autonomia;
- ha la finalità generale di contribuire al miglioramento delle qualità della vita dell'anziano e di sostenere le famiglie che assistono anziani fragili, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione.

#### **OBIETTIVI**

Sono da considerarsi obiettivi del CDI:

- farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare, quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e continuità degli interventi;
- offrire, in regime di accoglienza diurna, prestazioni socio-assistenziali e sanitarie integrate;

- garantire alle famiglie un sostegno reale e momenti di tutela e di sollievo.

## ORGANICO DEL PERSONALE CDI ANCHE IN CONDIVISIONE CON RSA

### **Amministrazione:**

- Direttore Generale;
- Direttore Amministrativo;
- Amministrativi.

### **Assistenza Sanitaria:**

- Responsabile Sanitario;
- Medici di nucleo e CDI;
- Coordinatori infermieristici;
- Infermieri.

### **Area della Riabilitazione:**

- Fisioterapisti.

### **Assistenza alla persona:**

- Operatore Socio-Sanitario;
- Ausiliari Socio-Assistenziali.

### **Educatori/animatori:**

- Educatore Professionale;
- Animatore RSA/CDI.

### **Ristorazione:**

- Cuoco qualificato e Collaboratori/ausiliari di cucina.

### **Lavanderia Guardaroba:**

- Addetti lavanderia guardaroba.

### **Servizi Generali:**

- Addetti alle pulizie.

## STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite si individuano come di seguito identificato:

### **Diritto alla tutela della salute**

L'Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

### **Diritto al decoro**

L'Ente considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

#### ***l'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona:***

con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere effettuate nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano ed ogniqualvolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

#### ***l'igiene degli ambienti:***

tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

### **Diritto ad una adeguata alimentazione.**

E' importante che ogni Anziano fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista:

- quantitativo e qualitativo;
- dietetico;
- calorico-proteico;
- della temperatura;
- dell'orario.

### **Diritto all'individualità**

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e a una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nel CDI hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

### **Diritto ad una struttura che operi in sinergia**

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative del CDI sono improntate ad una integrazione fra tutte le attività di cui l'Anziano è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

### **Diritto alla sicurezza in caso di emergenza**

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del d.lgs 81/08 e sono valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da percorrere. Il personale dell'Ente è stato adeguatamente formato per intervenire in caso di incendio.

### **Diritto al corretto contatto con la famiglia**

In nessun caso è possibile ipotizzare che il C.D.I. possa sostituire i legami affettivi e personali della Famiglia dell'Ospite.

Il C.D.I. sollecita i familiari a visitare frequentemente i propri congiunti affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotrice di appropriate iniziative.

Le famiglie degli ospiti, attraverso i responsabili di servizio, sono correttamente informati riguardo alle condizioni socio-sanitarie del proprio caro.

### **Diritto ad una corretta informazione circa il tema della tutela**

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire, di esercitare cioè in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi sia personali sia patrimoniali.

Può accadere però che un individuo a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e patrimoniale.

La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).

In base all'art. 404 del Codice Civile "la persona che per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio".

La nomina dell'Amministratore di sostegno può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall'art. 404 c.c. e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, nell'ultimo anno prima del compimento dei 18 anni.

Il ricorso può essere presentato dai soggetti sotto elencati (artt. 406 - 417 C.C.):

- Beneficiario;
- parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario (non sono comprese le badanti);
- tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero, "ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento");
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Il ricorso per l'Amministratore di Sostegno deve indicare:

- Generalità del ricorrente (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, rapporto di parentela con il beneficiario);
- le generalità del beneficiario (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e la sua dimora abituale);
- le ragioni per cui si chiede la nomina dell'Amministratore di sostegno indicandole in modo esaustivo: condizioni di salute, patologie del destinatario e necessità di tutela;
- il nominativo e il domicilio – se conosciuti, del coniuge, discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- eventuale nominativo della persona proposta come Amministratore di Sostegno.

E' opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'amministratore di sostegno.

La Fondazione al momento dell'ingresso in R.S.A., consegna a ogni famiglia un documento identificato con il nome di "informativa ad ospiti e parenti" **"TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE"**.

La tutela dell'anziano viene esplicitata anche nella "Carta dei servizi della persona anziana" parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi.

**Diritto ad una corretta informazione sui servizi ricevuti attraverso la definizione di un contratto d'ingresso in CDI.**

Ogni ospite/parente sottoscriverà uno specifico contratto c.d. d'ingresso del CDI, al fine di conoscere in modo preciso tutti i diritti e i doveri che si definiranno, attraverso la sottoscrizione di tale negozio giuridico.

### **Diritto ad effettuare segnalazioni e reclami**

In ogni carta dei servizi e nella documentazione pubblicata sul sito web è presente il modulo denominato “Segnalazione disfunzioni, reclami e suggerimenti” attraverso il quale gli ospiti e/o i loro familiari possono evidenziare eventuali disservizi. Il reclamo sarà preso in carico lo stesso giorno dell’invio della segnalazione e nell’arco di due giorni consegnato alla figura di competenza (Presidente, Direttore Generale, Responsabile Sanitario, Coordinatori Infermieristici) che provvederà nei 10 giorni successivi ad incontrare l’ospite o il familiare dando poi evidenza scritta alla risoluzione del problema/disservizio.

### **Modalità di accesso e gestione lista d’attesa**

La gestione delle liste d’attesa per l’accesso al Centro Diurno Integrato è affidata, a seguito di sottoscrizione di protocollo d’intesa tra Comuni della Valle Trompia. Tramite l’UCAM distrettuale, ora parte dell’ASST di Brescia e in collaborazione con i servizi sociali comunali provvede ad effettuare valutazione multidimensionale e multiprofessionale del richiedente.

Il punteggio viene assegnato secondo un criterio sanitario ed uno sociale che sommati al punteggio di attesa in lista determina la graduatoria e le priorità d’accesso alla struttura.

Ciò permette di dare immediata risposta alle situazioni di maggior bisogno in stretta correlazione con il CeAD che applica il protocollo “Dimissioni protette”.

Per accedere al Centro Diurno Integrato “Villa Fiori” è necessario inoltrare richiesta all’Assistente Sociale di riferimento del Servizio Anziani dell’ATS, Sig.ra Laura Giachini, al numero 030/8915374 (dalle 9.30 alle 14.00).

Si evidenzia che anche gli ospiti residenti presso i minialloggi della Fondazione possono essere inseriti nel CDI, presentando fragilità che richiedono prestazioni sociosanitarie-assistenziali, fermo restando sia il rispetto delle liste di attesa, sia le priorità di accesso ai servizi, dando a tutti i cittadini, non solo a quelli ospitati negli appartamenti, pari opportunità.

## **APERTURA E ORARI DI FUNZIONAMENTO GIORNATA TIPO**

L’accesso al CDI è assicurato per tutti gli utenti nella fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le ore 20.00, nei giorni prefestivi (pomeriggio) e festivi (intera giornata) le varie attività sono erogate in forma ridotta.

Giornata tipo ed orari C.D.I.:

H 8.00 – 9.15	Arrivo in struttura (con mezzi propri)
H 9,30 -11,00	Attività sanitarie, riabilitative e di animazione, eventuale cambio dei presidi per incontinenza
H 11,45	Preparazione per il pranzo
H 12,00 – 13,00	Pranzo
H 13,00 – 14,30	Riposo pomeridiano e Utilizzo sala TV
H 14,30 – 16,00	Attività varie di animazione e di socializzazione, in parte condivise con gli ospiti della RSA
H 15,00	Distribuzione bevande e rientro a casa con i propri mezzi
H 16,00 – 17,30	Attività sanitarie ed attività ricreative
H 17,30	Preparazione per la cena
H 18,00 – 19.00	Cena e rientro a casa con il trasporto gestito dai familiari
H 20.00	Rientro a casa con i propri mezzi

## ARTICOLAZIONE DEGLI SPAZI

Gli spazi esclusivi del Centro Diurno Integrato sono costituiti da:

- un locale polifunzionale destinato ad attività di accoglienza e di terapia occupazionale con zona riposo (arredato con poltrone reclinabili);
- servizi igienici, locale per bagno assistito;
- un ufficio;
- un deposito attrezzature.

Il C.D.I. è dotato inoltre dei seguenti spazi e servizi condivisi con la RSA:

- ambulatorio;
- una palestra (condivisa con il nucleo giallo);
- Sala da pranzo;
- giardino, parco e verde attrezzato;
- ufficio per attività amministrative e di segreteria (piano terra);
- spogliatoio e servizi igienici per il personale (piano interrato e terra);
- palestra (solo per terapia strumentale) – (piano secondo);
- cucina, dispensa e locali accessori (piano interrato);
- locale attrezzato per barbiere – parrucchiere;
- chiesetta interna.

## TRASPORTI

Il trasporto degli utenti al CDI dovrà essere garantito dalle famiglie, non avendo la Fondazione mezzi propri per assicurare gli spostamenti dei fruitori del servizio.

## PERIODO DI PROVA

L'utente verrà inserito per un periodo di prova/sollievo presso l'UdO semiresidenziale Centro Diurno Integrato della Fondazione, al fine di fornire una risposta immediata ai bisogni sociosanitari dell'interessato e/o garantire urgentemente una forma di sollievo al caregiver di riferimento. La struttura si impegna a comunicare tempestivamente tale periodo di prova alle istituzioni competenti ed effettuerà una prima valutazione di appropriatezza al servizio. Tale periodo avrà durata massima pari a sette giorni lavorativi. - Dal primo giorno lavorativo utile seguente al periodo di prova, la richiesta di inserimento presso il C.D.I. verrà presa in carico, tramite valutazione integrata di idoneità al servizio, dall'U.C.A.M. – ASST Spedali Civili congiuntamente con il servizio sociale comunale.

## PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE – MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Prima dell'inserimento dell'utente nel Centro Diurno Integrato viene effettuata una preliminare presentazione del soggetto da prendere in carico all'equipe del servizio e viene compilato un piano individuale di intervento denominato P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) che dovrà contenere e fare riferimento ai seguenti elementi essenziali:

- Valutazione multidimensionale;
- Anamnesi clinica e di vita;

- Individuazione dei bisogni;
- Definizione degli obiettivi;
- Metodologia dell'intervento;
- Prestazioni e carico assistenziale;
- Operatori coinvolti;
- Aspetti relazionali e interessi;
- Impegni dei vari soggetti;
- Valutazione degli operatori
- Tempi e modalità di verifica.

Il PAI periodicamente sarà oggetto di verifica, al fine di valutare eventuali cambiamenti, sia positivi che negativi, intervenuti nell'utente.

Per ogni utente, inoltre, sarà redatto il FaSaS fascicolo utilizzando il programma informativo in dotazione presso la RSA.

## PRESTAZIONI OFFERTE

Il personale socio-sanitario e assistenziale procede all'erogazione delle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e assistenziali attenendosi scrupolosamente ai protocolli presenti in struttura, al P.I. (Progetto Individuale) e ai P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) nonché a tutte le regole di appropriatezza e di sistema previsto per i Centri Diurni Integrati.

*Le prestazioni offerte dal Centro Diurno Integrato comprese nella retta sono le seguenti:*

### **Servizi alla persona**

- Bagno assistito;
- Aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana;
- Somministrazione dei pasti;

### **Servizi Sanitari e riabilitativi**

- Valutazione e controllo medico;
  - Monitoraggio dei parametri biologici;
  - Prelievi ematici;
  - Trattamenti farmacologici e medicazioni;
  - Assistenza infermieristica;
  - Trattamenti di riabilitazione e riattivazione individuali e di gruppo;
- Ogni intervento sanitario è concordato con il Medico di base;

### **Servizio educativo volto all'animazione e alla socializzazione:**

- Attività preventiva per rallentare il decadimento fisico e mentale;
- Attività riabilitativo occupazionali per recuperare condizioni di autonomia funzionale;
- Attività ludico-ricreativa.

### **Non Comprese nella Retta:**

- Parrucchiera, barbiere;
- Podologo, estetista;
- Servizio di lavanderia indumenti personali;
- Servizio di cena alle ore 18.00 circa, se richiesto;

Le rette vengono approvate annualmente all'atto della formazione del bilancio di previsione annuale cui si riferiscono e sono valide per l'intero anno solare, salvo la necessità di apportare modifiche improrogabili (sia in aumento che in diminuzione). Sono comunicate per iscritto al parente c.d. di "riferimento" degli ospiti con apposito invio postale a domicilio.

La retta sarà versata posticipatamente rispetto al mese a cui si riferisce, utilizzando le modalità di pagamento adottate dalla Fondazione (SDD, Bonifico Bancario e Postale). In via eccezionale è possibile effettuare il pagamento con assegno bancario (principalmente al primo mese di ingresso in struttura). La fattura mensile può essere ritirata presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione o recapita all'indirizzo di posta elettronica indicato dalla persona di riferimento. Entro il mese di marzo di ogni anno e comunque non oltre la chiusura del bilancio d'esercizio (30 aprile), sarà rilasciata la certificazione delle rette ai fini fiscali per la detrazione delle spese sanitarie del modello 730 o unico. Tale certificazione sarà spedita tramite posta presso l'abitazione del parente di riferimento, oppure via mail.

### **MODALITA' DI DIMISSIONE**

Le dimissioni avverranno:

- per espressa volontà dell'utente e/o dei famigliari;
- per cause naturali (decesso);
- quando il piano di recupero dell'autonomia psico-fisica è stato completato (raggiungimento degli obiettivi del PAI) ed il nucleo familiare, opportunamente supportato dai servizi territoriali di rete, è in grado nuovamente di far fronte al carico assistenziale;
- quando la verifica dei risultati del progetto, fatta anche con la famiglia, determina l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si rende necessario il ricovero in regime residenziale o comunque si rende necessaria l'individuazione di servizi ed interventi diversi dal CDI.

Sarà comunque obbligo del C.D.I. porre in essere tutte le condizioni favorevoli affinché sia sempre assicurata la continuità delle cure socio-sanitarie e assistenziali, pertanto in caso di dimissioni dal CDI sarà predisposta una relazione specifica al fine di garantire un adeguato accompagnamento dell'utente nel suo passaggio ad altro eventuale servizio socio sanitario assistenziale o la "presa in carico" da parte dei servizi territoriali (es: SAD, ADI, Misure).

### **FIGURE PROFESSIONALI**

La gestione del servizio è affidata alle figure professionali sotto indicate, così distinte:

1 responsabile;

1 medico;

1 fisioterapista;

1 infermiere;

1 animatore;

2 OSS a rotazione (mattina, pomeriggio), sostituite nei riposi da una ASA.

1/2 ASA (mattina e pomeriggio).

Nel rispetto degli standard strutturali stabiliti dalla dgr 8494/03. Si specifica che per quanto riguarda il mix di personale a standard si è proceduto alla Sua ridefinizione come previsto dalla DGR 3016, allegato 3, del 30 marzo 2020.

### **RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE OPERANTE NEL CDI**

Il personale dipendente è facilmente riconoscibile in quanto dotato di apposito Cartellino di Riconoscimento personale indicante i seguenti dati essenziali:

- 1) Datore di lavoro;
- 2) Nome e Cognome;
- 3) Ruolo;
- 4) Matricola;
- 5) Data Assunzione.

Tutto il personale dipendente, a esclusione di quello amministrativo, indossa specifica divisa come di seguito indicato:

- Medici: camice bianco e eventuale divisa di vari colori;
- Coordinatore: camice bianco;
- Infermieri dip: divisa bianca con profilo verde;
- Infermieri LP: divisa di vari colori;
- Fisioterapisti: divisa bianca con profilo lilla;
- O.S.S.: divisa bianca con profilo azzurro;
- A.S.A.: divisa bianca con profilo arancio e divisa color acqua marina;
- Servizi Generali: divisa bianca con profilo giallo o completamente bianca;
- Cucina: casacca bianca e pantalone sale/pepe.

### **COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI**

Il coinvolgimento dei familiari avviene in tutte le fasi dell'inserimento dell'utente al servizio. Ciò è importante al fine di avvicinare il familiare al servizio, evitare il manifestarsi di aspettative distorte, responsabilizzare il familiare, supportarlo nella propria funzione assistenziale e renderlo parte integrante del "progetto individuale di intervento".

Nel corso dell'incontro di presentazione dell'utente al servizio viene consegnato al familiare il regolamento contenente gli aspetti principali di descrizione del servizio.

Il familiare viene invitato ad accompagnare il parente il primo giorno di attivazione del servizio, al fine di conoscere direttamente la struttura, gli operatori ed il funzionamento del Centro Diurno Integrato.

Qualora non risultino già allegati al Fascicolo Utente, il familiare è tenuto a consegnare all'atto dell'inserimento, quanto segue:

- a) Farmaci e indicazione sulla terapia;
- b) Precisazione su dieta alimentare;
- c) Copia tessera sanitaria ed esenzione ticket;
- d) Ricoveri Ospedalieri recenti;
- e) Nominativi di medici specialistici che seguono l'utente;
- f) Ausili vari (es: ausili per incontinenti, girelli ecc..)
- g) Cambio biancheria per emergenza;
- h) Nominativo parente di riferimento.

Va precisato che anche l'utente, se in grado, dovrà essere coinvolto in tutte le fasi: presentazione, definizione, verifica, sottoscrizione del Piano di Assistenza Individualizzato (nдр: Barthel meno di 24 la condivisione avverrà con il parente).

## FINALITA' DEGLI INTERVENTI

### **Igiene personale e assistenza**

Queste attività devono consentire il mantenimento delle migliori condizioni fisiche possibili ed il recupero di interesse alla cura della propria persona, attraverso una presenza discreta ma attiva, sia in fase di stimolo che di aiuto.

### **Riabilitazione e mobilizzazione**

L'attività motoria ha lo scopo di aiutare a ristabilire la motricità dell'anziano attraverso l'esecuzione di semplici esercizi fisici. Tali interventi intendono favorire l'autosufficienza nel movimento quotidiano, attraverso il mantenimento di una corretta deambulazione e l'uso di accorgimenti e ausili per lavarsi, vestirsi, alimentarsi in proprio.

### **Servizio medico-infermieristico**

L'intervento è finalizzato al controllo e monitoraggio costante delle condizioni generali di salute dell'utente nonché alla prevenzione e cura delle malattie.

### **Animazione**

Le attività espressive individuali e di gruppo hanno la finalità di valorizzare le capacità residue degli ospiti, intellettive, affettive, emozionali e di riscoprire capacità dimenticate o trascurate con il passare degli anni. Inoltre, tenuto conto della particolare tipologia di utenza cui il servizio rivolto, verrà riservato un forte investimento ad attività finalizzate alla riabilitazione cognitiva (mediante l'uso di tecniche specifiche) e comportamentali, con la supervisione dello psicologo, di supporto anche alle famiglie.

### **Servizio Gestione e Qualità**

L'Unità d'Offerta RSA e CDI della Fondazione "Villa Fiori Onlus" è certificata secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008. Nel sistema sono previsti degli indicatori di misura e di risultato, al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie e oggetto di analisi e valutazione da parte della Fondazione. E' in fase di implementazione la certificazione attraverso la norma UNI EN ISO 9001:2015.

### **Visite guidate al CDI**

Ai potenziali utenti e/o ai loro familiari è garantita la possibilità di effettuare visite guidate al CDI accompagnati dai coordinatori infermieristici, dal personale amministrativo o dalle educatrici (vedi allegato). A tal fine è sufficiente concordare con l'amministrazione tempi e modalità dell'accesso telefonando al n. 030/2530393.

### ***Colloqui con i Sanitari***

I sanitari della Fondazione Villa Fiori sono disponibili per colloqui privati informativi e di approfondimento sulle condizioni dell'Ospite con i familiari.

Gli orari sono comunicati ai familiari al momento dell'ingresso dell'ospite.

### **Rilascio copia Cartella Clinica e/o Documentazione Sanitaria**

Per ottenere il rilascio della copia della Cartella Clinica compilata presso il CDI, gli aventi diritto devono inoltrare domanda al Responsabile Sanitario compilando apposito modulo disponibile in Segreteria come da modalità dettagliate nell'allegato "Regolamento di accesso agli atti amministrativi e sanitari".

Entro 10 giorni dalla richiesta verrà prodotta copia della documentazione sanitaria richiesta.

Il costo della riproduzione della documentazione è pari a € 20,00= fino a 20 pagine e € 30,00= oltre le 20 pagine da corrispondersi presso la Segreteria.

### ***Fumo***

Per il rispetto della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza è fatto divieto assoluto di fumare all'interno della Residenza.

### ***Polizza Assicurativa***

La Fondazione ha provveduto a stipulare apposita polizza assicurativa di responsabilità civile (RCT/RCO) con primaria compagnia di assicurazione a garanzia dei rischi relativi, comprendente i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza e imperizia.

Le franchigie presenti in polizza non gravano su terzi danneggiati ai quali viene liquidato l'intero importo, le franchigie vengono recuperate sul contraente di polizza.

Sono, inoltre, attive polizze di assicurazione su incendio e rischi complementari, sul furto, sulla responsabilità civile di amministratori, dirigenti ed altri organi aziendali, sugli infortuni di amministratori e volontari, sull'autovettura e su conducente autovettura.

### ***Accesso agli atti***

La Fondazione ha approvato un apposito regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari (pubblicato sul sito web e a disposizione in segreteria).

### **Nota conclusiva**

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari dell'Ente e dei contenuti normativi previsti per la presente specifica unità d'offerta.

# **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

## ***Introduzione***

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite sono come di seguito specificate: gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché il 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 avvalersi.

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

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie cadenze, 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 i 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 tutela dei diritti riconosciuti

*È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'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 delle politiche sociali, 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 di Relazione

con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

## Donazioni alla Fondazione ONLUS e firma del 5% nella dichiarazione dei redditi

E' possibile sostenere le attività a favore degli Anziani che la nostra Fondazione svolge quotidianamente in diversi modi:

- ⇒ Svolgendo attività di volontariato presso la nostra struttura,
- ⇒ Donando beni e servizi,
- ⇒ Versando contributi sul nostro C/C: IT34A0511654800000000001791
- ⇒ Indicando nella dichiarazione dei redditi il codice fiscale:

**80014450177**

**Firmare non costa nulla** e le somme ricevute potranno finanziare l'acquisto delle attrezzature per i nostri Anziani.

Nel Bilancio Sociale, ogni anno, pubblicheremo gli esiti delle raccolte fondi ed iniziative a nostro favore.

Sostieni Villa Fiori!

Il Presidente  
f.to Archetti dr. Marco

Il Direttore  
f.to Corbellini dr.sa Laura

## COSTI DEI SERVIZI ANNO 2024

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione determina sulla base delle spese complessive il funzionamento del costo del servizio, e nello specifico per l'anno 2024 sono stati così articolati:

TIPOLOGIA SERVIZIO	RESIDENTI	NON RESIDENTI
CENTRO DIURNO	€ 25,00	€ 25,00
CENTRO DIURNO CON CENA	€ 30,00	€ 30,00
CENTRO DIURNO MEZZA GIORNATA	€ 22,00	€ 22,00
ALZHEIMER	€ 54,50	€ 59,50
RETTA CLASSE	€ 52,50	€ 58,50
RETTA SOLVENTE	€ 72,50	€ 78,50
RETTA SOLVENTE extra distretto valtrompia		€ 92,00
MINIALLOGGI	€ 49,00	€ 49,00
MINIALLOGGI/CDI	€ 7,00	€ 7,00
CAUZIONE FRUTTIFERA *	<b>UNA MENSILITA'</b>	<b>UNA MENSILITA'</b>

\*cauzione per degenza in RSA e Minialloggi

### Retta Residenti

Possono usufruire della retta per Residenti gli anziani residenti nel Comune di Nave al momento dell'ingresso e dopo 10 anni di residenza se viene acquisita in RSA.

### Costi non compresi nella retta:

- Parrucchiera /Barbiere/Podologo;
- Trasporto presso strutture ospedaliere, nonché trasporti sociali;
- Eventuale trasporto per servizio CDI;
- Etichettatura indumenti € 150,00;



## TARIFFARIO FISIOTERAPIA ANNO 2024

[ ] Ultrasuonoterapia	euro 20,00
[ ] Radarterapia	euro 20,00
[ ] Magnetoterapia	euro 20,00
[ ] Tens	euro 20,00
[ ] Ionoforesi	euro 20,00
[ ] Elettrostimolazione	euro 20,00
[ ] Diadinamica	euro 20,00
[ ] Kotz	euro 20,00
[ ] Galvanica	euro 20,00
[ ] Faradica	euro 20,00
[ ] Massoterapia	euro 25,00
[ ] Riabilitazione	euro 30,00
[ ] Taping	euro 15,00
[ ] Linfodrenaggio	euro 30,00
[ ] Linfodrenaggio + bendaggio	euro 40,00

(fisiokinesiterapia con operatore)

## **MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

ARCHETTI Marco	PRESIDENTE
ANGELI Nunzio	VICE PRESIDENTE
BELLINI Marisa	CONSIGLIERE
BIRAGHI Luigi	CONSIGLIERE
LIBERINI Mariuccia	CONSIGLIERE
OLIVARI Alessandro	CONSIGLIERE
SALVADORI Andrea	CONSIGLIERE

## **DIREZIONE**

CORBELLINI LAURA	DIRETTORE GENERALE
FESTA Annamaria	DIRETTORE AMMINISTRATIVO
ZANINI Lorenzo	RESPONSABILE SANITARIO

**PERSONALE INCARICATO PER VISITE GUIDATE**

VACCARI	Erika	COORDINATORE INFERMIERISTICO
BERTANZA	Rossana	AMMINISTRATIVA PRESSO I NUCLEI
MAZZOLENI	Monica	AMMINISTRATIVA
BRACCHI	Emanuela	EDUCATRICE SANITARIA

PER VISITE SU APPUNTAMENTO, TELEFONARE AL SEGUENTE NUMERO

**030/2530393.**

**TUTTO IL PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA E' RICONOSCIBILE IN QUANTO  
PROVVISTO DI APPOSITO CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO.**

# MENU' SETTIMANALE INVERNALE N.1

**Lunedì**

**PRANZO:**

- \* Gnocchi al pomodoro
- \* Cotoletta
- \* Fagiolini

**CENA:**

- \* Orzotto
- \* Pasticcio di verdura
- \* Verdura

**Martedì**

**PRANZO:**

- \* Pasta alle verdure
- \* Pesce al forno
- \* Spinaci

**CENA:**

- \* Minestrone
- \* Affettato
- \* Verdura

**Mercoledì**

**PRANZO:**

- \* Crema di zucca
- \* Uova con asparagi
- \* Patate

**CENA:**

- \* Crema di pomodoro
- \* Petti di pollo
- \* Verdura

**Giovedì**

**PRANZO:**

- \* Crema di legumi
- \* Spezzatino di tacchino
- \* Polenta

**CENA:**

- \* Semolino
- \* Pizza
- \* Verdura

**Venerdì**

**PRANZO:**

- \* Risotto al radicchio
- \* Bastoncini
- \* Finocchi gratinati

**CENA:**

- \* Pasta al pomodoro
- \* Uova
- \* Verdura

**Sabato**

**PRANZO:**

- \* Pasta alla boscaiola
- \* Pollo al forno
- \* Broccoli

**CENA:**

- \* Crema di patate
- \* Involtini
- \* Verdura

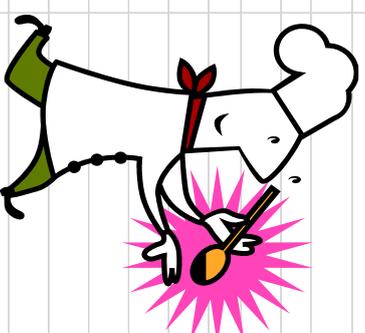
**Domenica**

**PRANZO:**

- \* Tortellini in brodo
- \* Brasato
- \* Polenta

**CENA:**

- \* Minestra di riso
- \* Affettato di tacchino
- \* Verdura



## MENU' SETTIMANALE ESTIVO N. 1

Lunedì

**PRANZO:**

- \* Risotto al limone
- \* Frittata cipolle e prosciutto
- \* Fagiolini/Finocchi

**CENA:**

- \* Crema di pomodoro
- \* Arrosto di tacchino
- \* Broccoli/Bieta calab.

Martedì

**PRANZO:**

- \* Spaghetti pomodoro e basilico
- \* Tartare di manzo
- \* pomodori

**CENA:**

- \* Minestrina di legumi
- \* Pasticcio di tonno
- \* Zucchine trifolate

Mercoledì

**PRANZO:**

- \* Pasta al roglù
- \* Cotoletta di pollo
- \* Cavolfiori

**CENA:**

- \* Pasta e fagioli
- \* Bresaola condita
- \* Cavolini

Giovedì

**PRANZO:**

- \* Lasagne
- \* Arrosto di tacchino
- \* verdura

**CENA:**

- \* Minestrina di pane
- \* Uova
- \* Spinaci

Venerdì

**PRANZO:**

- \* Risotto agli asparagi
- \* Pesce al forno
- \* Patate

**CENA:**

- \* Pasta
- \* Tonno e cipolle
- \* Carote

Sabato

**PRANZO:**

- \* Crema di patate
- \* Wurstel ai ferri
- \* Finocchi gratinati/bieta

**CENA:**

- \* Minestrina di legumi
- \* Petti di pollo
- \* Broccoli calabresi

Domenica

**PRANZO**

- \* Quadrucci di brodo
- \* Arrosto di vitello
- \* Patate arrosto

**CENA:**

- \* Risotto
- \* Crudo e Melone
- \* Verdura



\* Prosciutto cotto e Crescenza sono sempre disponibili nel menù della cena

## RACCOLTA RECLAMO O SUGGERIMENTO

Il presente documento non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali

Il suo è un:  RECLAMO  SUGGERIMENTO

Lei è un:  OSPITE indichi il suo Cognome e Nome: \_\_\_\_\_

Reparto: \_\_\_\_\_

PARENTE dell'Ospite Cognome e nome: \_\_\_\_\_

Reparto: \_\_\_\_\_

Cortesemente, indichi Cognome e nome: \_\_\_\_\_

Recapito: \_\_\_\_\_

Cosa è successo ( indicare brevemente cosa la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento)

---

---

---

---

---

---

Dove e Quando è successo l'accaduto (Luogo, data,, orari, ecc.)

---

---

---

Cosa richiede e/o suggerisce:

---

---

---

---

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di imbucarlo nella cassetta presente nell'atrio di ingresso della Struttura. Grazie  
Le daremo risposta entro 10 giorni dal ricevimento.

Spazio riservato all'Ufficio

Data di raccolta del documento \_\_\_\_\_ n. di Protocollo

Allegato alla  
CARTA DEI SERVIZI



# ***QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI ED OPERATORI***

N.B. SI COMUNICA CHE PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI DELLA FONDAZIONE, SONO A DISPOSIZIONE I RISULTATI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PARENTI ED OSPITI E OPERATORI, SOMMINISTRATI ANNUALMENTE AL FINE DI AVERE UN GIUDIZIO IN MERITO ALLE PRESTAZIONI RESE DALLA STRUTTURA. LA RELAZIONE FINALE, COME I DATI STATISTICI, POTRANNO ESSERE CONDIVISI ANCHE SINGOLARMENTE CON LA DIREZIONE GENERALE E SANITARIA, TUTTI I GIORNI FERIALE, POSSIBILMENTE FISSANDO UN APPUNTAMENTO, PER EVITARVI TEMPI DI ATTESA. I QUESTIONARI DEI PARENTI SONO CONDIVISI ANNUALMENTE DALLO PSICOLOGO DELLA FONDAZIONE, MENTRE QUELLI DEL PERSONALE SONO CONDIVISI CON IL DIRETTORE GENERALE E PUBBLICATI SUL PORTALE DEL PERSONALE.

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

QUESTIONARIO COMPILATO DA: PARENTE  UTENTE

CDI: F  M

Per contribuire al miglioramento del servizio offerto, si prega cortesemente di barrare la valutazione che si ritiene più appropriata al Vostro giudizio nei confronti delle prestazioni rese dalla struttura:

	Ottimo	Buono	Discret	Scarso	Insuffi.
					
<b>Cortesìa, disponibilità e professionalità del personale:</b>					
• Medico della struttura	<input type="radio"/>				
• Infermieristico	<input type="radio"/>				
• Fisioterapico	<input type="radio"/>				
• Animativo/Educativo	<input type="radio"/>				
• Operatore Socio-Sanitario (OSS)	<input type="radio"/>				
• Psicologo	<input type="radio"/>				
• Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA)	<input type="radio"/>				
• Amministrativo	<input type="radio"/>				
• Addetto alle pulizie	<input type="radio"/>				
• Religioso	<input type="radio"/>				
• Parrucchiera	<input type="radio"/>				
• Podologa	<input type="radio"/>				
<b>Informazioni ricevute prima dell'ingresso e accoglienza al CDI</b>	<input type="radio"/>				
<b>Informazioni di natura clinica (per quanto di competenza del CDI)</b>	<input type="radio"/>				
<b>Orari e qualità dei servizi igienico-sanitari</b>	<input type="radio"/>				
<b>Spazi a disposizione</b>	<input type="radio"/>				
<b>Qualità del cibo</b>	<input type="radio"/>				
<b>Orari e modalità servizio pasti</b>	<input type="radio"/>				
<b>Comfort degli ambienti</b>	<input type="radio"/>				
<b>Silenzio dopo l'orario del pasto</b>	<input type="radio"/>				
<b>Comfort della zona adibita al riposo</b>	<input type="radio"/>				
<b>Servizio di pulizia</b>	<input type="radio"/>				
<b>Servizio di trasporto convenzionato</b>	<input type="radio"/>				
<b>Accesso esterno alla casa di riposo</b>	<input type="radio"/>				
<b>Trattamento complessivo</b>	<input type="radio"/>				
<b>Suggerimenti e note:</b>					

**1) Sponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**2) Cosa apprezza maggiormente?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**3) Quali cose considera possono essere migliorate?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Grazie per la collaborazione