

Carta dei Servizi

Centri Diurni Integrati

FONDAZIONE "S. ANGELA MERICI" o.n.l.u.s.



Residenza sanitaria assistenziale per anziani

Via Gramsci, 25 DESENZANO DEL GARDA (Bs) Tel. 030-91472 Fax 030-9912692

Desenzano del Garda, dicembre 2018

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi (di seguito anche denominata "Carta") è un documento attraverso il quale la Fondazione si impegna a fornire un servizio rispondente a principi e modalità di seguito specificati.

Essa costituisce lo strumento per informare, con la maggiore efficacia possibile, gli ospiti/utenti e familiari dei loro diritti e delle modalità di erogazione e di fruizione delle prestazioni fornite dalla Fondazione S. Angela Merici – Onlus.

A loro volta, gli ospiti/utenti e familiari, si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

1.2 A cosa serve

La Carta dei Servizi è ideata per fornire informazioni riguardo alle prestazioni socio-sanitarie erogate dalla Fondazione, destinate a garantire, nell'ambito delle risorse disponibili, il benessere degli ospiti/utenti presi in carico dalla Struttura e la qualità dell'assistenza, tutelando gli ospiti nell'esercizio dei loro diritti e fornendo percorsi e strumenti di controllo per l'osservanza degli impegni assunti.

1.3 Che cosa contiene

In conformità con la legislazione nazionale e regionale vigente, la Carta dei Servizi contiene:

- le procedure di accesso, di organizzazione e di gestione del servizio;
- i tempi e le modalità di pubblicità e divulgazione della stessa;
- gli standard di qualità dei servizi offerti;
- gli strumenti di tutela dell'ospite/utente.

1.4 Come utilizzare la carta dei servizi

Nel caso che gli ospiti/familiari riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta, possono tutelare i loro diritti nelle modalità successivamente esposte (vedi paragrafo "Apprezzamenti/Lamentele/Suggerimenti").

Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della Carta sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione Generale della struttura a cui è possibile far pervenire eventuali comunicazioni in merito attraverso il modulo sopraccitato.

1.5 Forme di divulgazione

La presente Carta viene esposta al pubblico, pubblicata sul sito della Fondazione (www.rsadesenzano.it) e consegnata a ciascun potenziale utente al momento della presentazione della domanda d'ingresso. Viene altresì allegata al contratto sottoscritto da ospiti/utenti per l'accesso ai servizi della Fondazione. Quest'ultima si impegna a mantenere continuamente aggiornata la Carta stessa.

1.6 Definizioni

- **Utente:** colui che direttamente o indirettamente usufruisce del servizio (familiare o anziano ospite)
- **Responsabile del Servizio:** figura professionale di formazione infermieristica responsabile del coordinamento delle attività assistenziali e infermieristiche del centro diurno integrato. E' la persona a cui rivolgersi per qualsiasi esigenza o richiesta inerente la cura e l'assistenza dell'ospite
- **PAI (Piano Assistenziale Individualizzato):** documento redatto all'ingresso in struttura dell'ospite, periodicamente aggiornato dall'equipe multidisciplinare e condiviso con il parente/ospite. Rappresenta il punto di riferimento operativo per la declinazione in specifico delle prestazioni offerte dalla struttura
- **CDI (Centro Diurno Integrato):** servizio in grado di fornire in via continuativa, in regime di semi-residenzialità, prestazioni ad anziani parzialmente autosufficienti per coadiuvare nella cura le famiglie con agli anziani che vivono al proprio domicilio

1.7 Normativa di riferimento

Le principali fonti a cui è uniformata la presente Carta dei Servizi sono:

- Legge 328/2000 "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Regione Lombardia - Deliberazione di Giunta Regionale n.7/8494, del 22 Marzo 2002 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati"
- Regione Lombardia - Legge Regionale 3/2008, "Governo della rete e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario"
- Regione Lombardia - Delibera di Giunta Regionale n. 2569 del 31 ottobre 2014, "Revisione del sistema di esercizio ed accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo".

Contenuti della Carta dei Servizi e corrispondenti riferimenti alla DGR 2569/2014, articolo 1, lettera a)		
Punto	Titolo	Paragrafi in C.d.S
1)	Condizioni che danno titolo all'accesso alle unità d'offerta	5.3; 5.6; 6.3
2)	Descrizione dell'UdO con l'indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto	5.1; 5.2; 6.2; 6.4
3)	Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa	5.8; 5.9; 6.6
4)	Modalità di accoglienza, visite guidate, presa in carico e dimissione degli utenti	5.10; 5.16; 6.7; 6.13; 7.1; 7.2
5)	Descrizione delle attività previste, descrizione della giornata tipo	5.14; 6.11
6)	Orario di funzionamento dell'unità d'offerta	5.4; 6.5
7)	Raggiungibilità della struttura ed eventuale disponibilità di un servizio trasporto	5.5
8)	Le tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi	5.11; 5.12; 5.13; 6.8; 6.9; 6.10
9)	Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite	7.10
10)	Indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura, continuità delle cure	7.5
11)	Strumenti di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi	7.3
12)	Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali	7.6
13)	Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria	7.9

2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E FINI ISTITUZIONALI

2.1 Cenni storici

L'odierna "Fondazione S. Angela Merici - O.n.l.u.s." deriva dall' Ente Morale, eretto con R.D. 27/4/1931 n°761 con la denominazione di "Ricovero dei Vecchi", successivamente trasformato in IPAB con la denominazione di "Pia Opera S. Angela Merici".

In data 1/1/2004, in seguito alla Legge Regionale n.1/2003 che, all'interno del quadro normativo nazionale, ha definito i criteri di de-pubblicizzazione delle IPAB, essa si è trasformata in "Fondazione S. A. Merici – Onlus", come oggi noi la conosciamo.

Fin dalle sue origini, il legame tra la comunità desenzanese e l'allora "Ricovero dei Vecchi" è sempre stato molto forte. Questo ha consentito il confluire all'Ente di numerosi lasciti e donazioni che hanno consentito il suo sostentamento economico e finanziario. Alcuni di questi lasciti, sia anteriormente che posteriormente alla sua costituzione, sono pervenuti attraverso l' Ospedale Civile di Desenzano del Garda, sotto il vincolo di destinarne il frutto per il ricovero, il mantenimento e la cura delle persone disabili del luogo. Fra di essi va particolarmente ricordato, perchè notevolissimo, il lascito dei fratelli Ercoliano, Angelina, Don Vincenzo, Pietro e Maria Papa acquisito nel 1935. In ottemperanza agli intendimenti del citato insigne benefattore Ercoliano Papa (Desenzano, 26 giugno 1854 - 30 gennaio 1931) l'Ente è stato da allora intitolato alla Santa desenzanese Angela Merici (1474 - 1540), antesignana dell'assistenza ai poveri, agli anziani ed agli infermi, in omaggio alla particolare devozione che la città rivolge alla santa concittadina nota per la sua istituzione dedicata alla promozione umana e civile della donna.

Parallelamente alle trasformazioni giuridiche e di denominazione che l'ente ha subito nel suo percorso storico, la Fondazione ha saputo affrontare con successo numerosi passaggi ed importanti sfide di modernizzazione che le nuove pratiche sulla cura della persona che invecchia hanno suggerito.

Negli anni '90 ha affrontato un'impegnativa ristrutturazione che le ha consentito di dotarsi degli standard necessari per essere accreditata come RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) ed entrare a far parte della rete dei servizi regionale.

Nello stesso anno ha ottenuto il riconoscimento di O.N.L.U.S. cioè di "Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale", il che significa che la Fondazione opera all'interno delle dinamiche del Terzo Settore e non può in alcun modo distribuire eventuali utili derivanti dalla gestione dei servizi, i quali devono essere necessariamente re-investiti per il mantenimento e/o sviluppo delle attività della Fondazione.

Da ultimo, nel mese di ottobre del 2012, è stato attivato un Centro Diurno Integrato specificatamente dedicato ai pazienti affetti da demenza, così da alleviare l'impegno assistenziale dei care-giver di riferimento.

2.2 La mission

La Fondazione ha come scopo l'erogazione di servizi di assistenza sociale e/o socio-sanitaria in favore di persone anziane svantaggiate, non autosufficienti o disagiate. Indirizza prioritariamente i propri interventi verso gli utenti residenti nei Comuni in cui la Fondazione ha propri presidi e servizi assistenziali.

Le diverse unità d'offerta gestite dalla Fondazione mirano ad erogare, alle persone prese in carico, prestazioni assistenziali qualificate, con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere.

2.3 I valori di riferimento

La Fondazione si ispira ai seguenti valori di riferimento:

- garanzia di servizi di assistenza e cura qualificati e personalizzati;
- mantenimento e valorizzazione delle capacità residue delle persone prese in carico;
- accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni e dei sentimenti di ogni persona presa in carico;
- tutela della riservatezza e della privacy;
- cura dell'aspetto residenziale alberghiero, favorendo un ambiente accogliente e familiare;
- attuazione delle proprie attività e dei propri investimenti in funzione del loro contributo combinato agli equilibri economici, ambientali e sociali;
- mantenimento con l'utenza, i dipendenti e i collaboratori di rapporti basati sull'onestà, correttezza, imparzialità, trasparenza e lealtà;
- disponibilità a favorire i rapporti con altri attori del terzo settore per il perseguimento di fini comuni e di solidarietà;
- coinvolgimento del personale per orientare le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento delle finalità aziendali.

In data 29/12/2010 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Codice Etico che può essere consultato negli "Allegati" della presente Carta dei Servizi o scaricato dal sito della Fondazione.

2.4 Natura giuridica e organi di governo

La "Fondazione S. Angela Merici – Onlus" è un soggetto giuridico **di natura privata** senza finalità di lucro. E' un Ente dotato di un organo di governo e di una propria struttura patrimoniale ed organizzativa che gestisce le risorse finanziarie ed umane per il perseguimento degli scopi individuati dallo Statuto.

La "Fondazione S. Angela Merici – Onlus" è retta da un Consiglio di Amministrazione, nominato ogni cinque anni dalla Consulta degli Esperti, organo statutario composto dal Presidente in carica, dal precedente Presidente della Fondazione, dal Sindaco di Desenzano del Garda in carica, dal precedente Sindaco della Città, dal Presidente dell'Associazione dei Volontari della Fondazione. Al proprio interno il Consiglio elegge

il Presidente che è anche il rappresentante legale dell'Ente. L'organizzazione e la gestione dei servizi erogati dalla Fondazione è attribuita alla Direzione Generale mentre il presidio clinico è affidato alla Direzione Sanitaria.

2.5 Fonti di finanziamento

Per quanto riguarda i servizi accreditati, La Fondazione si finanzia attraverso i contributi regionali e le rette versate dagli utenti e/o dai familiari e/o amministrazioni comunali tenute all'integrazione. Annualmente il Consiglio di Amministrazione definisce gli importi delle rette, le quali possono subire variazioni al fine di mantenere un adeguato equilibrio tra i costi di gestione ed i ricavi della Fondazione.

La Fondazione promuove iniziative di raccolta fondi, destinati all'acquisto di beni strumentali necessari all'assistenza o da impiegare per adeguamenti strutturali all'immobile che accoglie le unità d'offerta socio sanitarie.

In quanto ONLUS, la Fondazione può ricevere lasciti ed oblazioni in denaro, in natura o in servizi, sia da soggetti privati che da aziende. Tali donazioni danno diritto agli sgravi fiscali previsti dalla normativa vigente; a questo scopo devono essere effettuate tramite bonifico bancario e comprovate tramite ricevuta rilasciata dagli uffici della Fondazione.

E' inoltre possibile in sede di dichiarazione dei redditi devolvere, senza costi aggiuntivi, il 5x1000 alla Fondazione. Tali entrate verranno finalizzate al finanziamento di specifici progetti a favore degli anziani.

Per devolvere il 5x1000 è sufficiente compilare il quadro "SCELTA PER LA DESTINAZIONE DEL CINQUE PER MILLE" all'interno della dichiarazione dei redditi apponendo la propria firma ed indicando nell'apposito spazio il seguente codice fiscale dell'Ente: 84001090178.

2.7 Informazioni sulla Fondazione

Consultando il sito internet: www.rsadesenzano.it è possibile:

- ottenere tutte le informazioni relative alla Fondazione e ai servizi che gestisce
- scaricare la modulistica per l'accesso ai servizi
- scaricare la versione più aggiornata della Carta dei Servizi
- ottenere informazioni attraverso i contatti di posta elettronica: info@rsadesenzano.it. Il numero di fax della Fondazione è: 030.991.26.92.

2.8 Segreteria/Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

All'interno degli Uffici Amministrativi è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione o rivolgersi per qualsiasi altra richiesta.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e possiede una linea telefonica diretta con il numero 030.9147.261/030.9147.220.

Presso l'URP è possibile: prenotare una visita guidata alla RSA; ricevere informazioni sulla modalità di gestione delle liste d'attesa e accesso ai servizi; fissare un appuntamento con il Presidente o con le Direzioni della Fondazione.

Il collaboratore che ricopre l'incarico di addetto all'URP è la rag. Elisabetta Tosoni.

La stessa ricopre anche l'incarico di referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali.

3. IL PERSONALE

3.1 Note di sintesi

La Fondazione gestisce direttamente tutti i servizi erogati ed opera prevalentemente con propri dipendenti. Attualmente conta circa 160 operatori di diversa professionalità ed alcuni collaboratori esterni a cui si ricorre per prestazioni specialistiche.

Gli operatori addetti all'assistenza sono dotati di targhetta di riconoscimento con riportato, nome, cognome e qualifica. In particolare gli operatori sono riconoscibili come segue:

- l'Ausiliario Socio-Assistenziale (sigla A.S.A.) indossa una casacca con bordino blu;
- l'Operatore Socio-Sanitario (sigla O.S.S.) indossa una casacca con bordino blu;
- l'Infermiere indossa una casacca con bordino di colore rosso;
- il Fisioterapista indossa una polo con bordini verdi e pantaloni verdi;
- gli Animatori indossano polo azzurra e pantaloni blu.

All'interno del centro diurno è presente una bacheca con riportato fotografia, nome, iniziale del cognome e qualifica del personale sanitario e sociosanitario che vi opera.

3.2 Rilevazione clima lavorativo aziendale

La Fondazione effettua annualmente, presso i propri dipendenti e collaboratori esterni, la rilevazione del grado di soddisfazione finalizzata al monitoraggio del clima lavorativo aziendale. I dati riguardanti la rilevazione vengono riassunti in una relazione generale, diffusa mediante pubblicazione negli appositi spazi riservati al personale. Gli ospiti e familiari interessati, potranno consultare la relazione presso l'Ufficio Segreteria/URP.

4. I SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI OFFERTI

La Fondazione S. Angela Merici – Onlus rappresenta nel panorama bresciano una delle più grandi strutture presenti sul territorio. Attualmente gestisce direttamente i seguenti servizi, descritti in dettaglio nei paragrafi successivi:

- a) **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA):** costituita da 175 posti letto, di cui 166 accreditati e 9 autorizzati e abilitati a ricoveri temporanei di sollievo. La RSA dispone di un nucleo di 20 posti letto riservati ad ospiti affetti da Alzheimer. La struttura accoglie anche persone in stato vegetativo e affette da SLA.
- b) **Ricoveri temporanei di sollievo:** sono 9 posti letto autorizzati, non a contratto con il SSR, destinati a ricoveri di sollievo finalizzati ad alleviare, per periodi temporanei, le famiglie nel carico di cura.
- c) **Centro Diurno Integrato (CDI):** accreditato per 15 posti a disposizione della cittadinanza per coadiuvare nella cura le famiglie con anziani che vivono al proprio domicilio.
- d) **Centro Diurno Integrato (Alzheimer):** accreditato per 12 posti riservati alla cura di ospiti con compromissione delle funzioni cognitive e con problemi comportamentali e più in particolare per ospiti affetti da demenza senile, con particolare riferimento a quella derivante dalla malattia di Alzheimer.

5. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI)

5.1 Premessa

Dal 2002, per rispondere alla domanda di cure alternative alla istituzionalizzazione proveniente dal territorio di Desenzano del Garda, la Fondazione ha attivato, all'interno dell'immobile adibito ad RSA ed in spazi appositamente riservati, un Centro Diurno Integrato. **L'unità d'offerta è accreditata da Regione Lombardia e "a contratto" con l'ATS, per cui la retta di frequenza è parte a carico dell'utente e parte a carico del SSR (quota sanitaria).**

Sul sito internet: www.rsadesenzano.it, è possibile avere tutte le informazioni necessarie. E' possibile telefonare direttamente all'Ufficio Segreteria /URP al numero diretto: 030.914.72.61/20. E' inoltre possibile recarsi direttamente presso gli Uffici della Fondazione, in via Gramsci 25, dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,00, previo appuntamento allo 030.914.72.61 – 030/9147220.

5.2 Descrizione del servizio

Il Centro Diurno Integrato è un servizio dedicato a persone anziane con minima disabilità o affette da deterioramento cognitivo di grado lieve. Gli anziani che lo frequentano permangono presso il servizio durante il giorno usufruendo di tutti i servizi che la struttura mette a disposizione e tornano a domicilio nel tardo pomeriggio. Grazie a questo servizio si riesce a garantire alle famiglie un sostegno reale e momenti di tutela e di sollievo, consentendo all'anziano il permanere nel proprio ambiente di riferimento il più possibile, posticipando un eventuale ricovero definitivo in RSA.

Il CDI è situato al piano terra l'interno dell'immobile della Fondazione S. Angela Merici Onlus in via Gramsci, 25, Desenzano del Garda (Bs).

Si compone di una sala da pranzo, un soggiorno per il riposo pomeridiano, un angolo cucina, un bagno attrezzato, un ambulatorio medico e uno spazio esterno attrezzato.

5.3 Destinatari e condizioni che danno titolo all'accesso

Il CDI si rivolge a famiglie che hanno al proprio interno un anziano che esprime un bisogno sociosanitario e di cura difficilmente gestibile a domicilio, ma non ancora di entità tale da richiedere il ricovero definitivo in RSA, ad anziani che vivono da soli, il cui permanere tutta la giornata a domicilio sia considerato rischioso sia per le loro condizioni di salute che per il rischio di emarginazione sociale.

Il servizio può accogliere:

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

Non possono accedere al servizio soggetti con problematiche psichiatriche attive, soggetti affetti da demenza in presenza di disturbi comportamentali, soggetti diversamente abili in età giovane o adulta.

5.4 Giorni ed orari di apertura

Il CDI è funzionante durante l'intero arco dell'anno, dal lunedì al sabato compreso. Sono escluse le domeniche ed i giorni festivi salvo proposta di apertura da parte della direzione.

Gli orari di apertura sono dalle ore 8,30 alle ore 17,00.

5.5 Trasporto

Su richiesta dell'interessato, e limitatamente al territorio del Comune di Desenzano del Garda, la Fondazione è disponibile ad effettuare il trasporto dell'anziano da/verso casa. Il trasporto è compreso nella retta ed è effettuato con un minibus attrezzato per il trasporto dei disabili (è quindi utilizzabile anche se l'anziano è in carrozzina). Gli orari del trasporto sono concordati con la famiglia cercando di contemperare le esigenze dell'utente con quelle di organizzazione del servizio e della logistica complessiva.

L'utente residente nel Comune di Desenzano, che non utilizza il servizio di trasporto, può beneficiare di una riduzione sulla retta giornaliera.

5.6 Modalità d'accesso

Per accedere al servizio è necessario presentare la domanda presso l'ufficio Segreteria/URP dell'Ente (dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 12,30).

La domanda viene valutata dalla Direzione Sanitaria, anche attraverso eventuali colloqui con i richiedenti e l'interessato al fine di verificare l'esistenza dei requisiti richiesti dal servizio.

5.7 Capacità ricettiva e frequenza

Il centro è accreditato e a contratto per accogliere 15 anziani. La frequenza è di norma continuativa (dal lunedì al sabato). Previo accordo con la Fondazione potranno essere considerate modalità di frequenza diverse.

5.8 Lista di attesa

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

5.9 Chiamata per l'ammissione al servizio

Nel momento in cui si verifica la disponibilità per un'ammissione, l'Ufficio Segreteria/URP contatterà telefonicamente i nominativi rispettando l'ordine in graduatoria. Dopo l'informativa, il richiedente dovrà dare risposta sull'accettazione del posto e concordare l'inizio della frequenza. In caso di rifiuto, la domanda perde l'anzianità acquisita. Al secondo rifiuto viene archiviata.

All'atto dell'inizio della frequenza dovrà essere sottoscritto il contratto che regola i rapporti tra utente e Fondazione.

5.10 Presa in carico

Trascorso un primo periodo di osservazione della durata di due settimane, il responsabile del centro diurno in collaborazione con gli operatori, dopo opportuna valutazione multidimensionale dell'ospite, valuta il positivo inserimento nel servizio e la comunica alla famiglia.

5.11 La retta

L'importo della retta giornaliera è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

L'entità della retta è stabilito in base alla residenza dell'ospite: residente nel Comune di Desenzano del Garda (inclusi i comuni convenzionati con la Fondazione) o non residente.

Il pagamento della retta avviene in forma posticipata, entro il giorno 5 del mese successivo a quello in cui è avvenuta la frequenza al servizio.

Non è previsto alcun deposito cauzionale.

In caso di assenza la retta giornaliera verrà ridotta di un importo stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione. (vedi All.Rette CDI)

5.12 Prestazioni incluse nella retta

Il CDI si pone l'obiettivo di offrire agli anziani che lo frequentano le seguenti prestazioni, in conformità al PAI (Piano Assistenziale Individuale) elaborato dall'equipe multidisciplinare:

- valutazione clinica, funzionale, cognitiva (all'ingresso e durante la permanenza)
- valutazioni specialistiche, fisiatrice e neuropsicologica (all'ingresso e durante la permanenza)
- assistenza infermieristica (monitoraggio parametri biologici, somministrazione terapia, medicazioni)
- prestazioni assistenziali: assistenza durante le piccole manovre igieniche (igiene dentale, gestione protesi dentaria), assistenza durante l'alimentazione, minzioni programmate, eventuale cambio del presidio per incontinenza (pannolone)
- trattamenti riabilitativi di recupero e/o mantenimento dello stato funzionale
- attività di animazione tendenti a favorire la socializzazione ed a rallentare il decadimento cognitivo. Sono comprese le uscite che potranno essere effettuate utilizzando il pulmino dell'Ente o auto private messe a disposizione dei Volontari che coadiuvano il Servizio animazione nelle attività
- i pasti durante la permanenza: spuntino di metà mattina; pasto di mezzogiorno (secondo il menù della struttura - vedi: All. Menù-tipo); merenda del primo pomeriggio
- assistenza religiosa: per assicurare lo svolgimento delle funzioni religiose di culto cattolico e l'assistenza religiosa agli ospiti e familiari, nell'assoluto rispetto della confessione religiosa di ciascuno e delle abitudini di vita. L'accesso è comunque libero ai ministri di culto di altre religioni la cui presenza sia richiesta dagli utenti

5.13 Prestazioni escluse dalla retta

Sono a carico dell'utente:

- i medicinali, che continuano ad essere prescritti dal medico di medicina generale
- i presidi per l'incontinenza (pannoloni)
- quanto necessita per l'igiene personale o per particolari necessità individuali
- i servizi di trasporto dell'Ospite dal CDI ad una struttura di cura o ufficio o luogo per sua necessità, quando non prescritti dalla Direzione Sanitaria della Fondazione;
- visite specialistiche;
- il podologo e il servizio parrucchiere.

5.14 Giornata tipo

La giornata tipo è così composta:

- 8,30/9,30: accoglienza in struttura
- 9,30/10,00: bevanda calda
- 10,00/10,45: attività riabilitative e/o animative secondo il PAI dell'ospite (all'interno del CDI o partecipando ai gruppi di attività di animazione organizzati all'interno della struttura)

- 10,45/11,00: minzioni programmate
- 11,00/11,30: ginnastica di gruppo a cura di un fisioterapista
- 11,30/12,00: apparecchiatura tavole e preparazione per il pranzo
- 12,00/12,45: pranzo
- 12,45/13,15: igiene orale, espletazione dei bisogni fisiologici e preparazione per il riposo pomeridiano
- 13,15/15,00: riposo pomeridiano (per chi lo gradisce) o attività di interesse individuale (lettura giornale, visione TV, passeggiata all'interno della struttura, conversazione)
- 15,00/15,30: merenda
- 15,30/16,45: attività riabilitative e/o animative secondo il PAI dell'ospite (all'interno del CDI o partecipando ai gruppi di attività di animazione organizzati all'interno della struttura)
- 16,45/17,30: preparazione per il rientro a casa e viaggio di ritorno

5.15 Equipé operativa

L'equipe è composta dalle seguenti figure professionali: medico, infermiere, fisioterapista, educatore professionale/animatore, ausiliari socio-assistenziali.

5.16 Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire a richiesta dell'utente o dei familiari o per perdita dei requisiti, presentando apposito modulo di comunicazione alla Segreteria/URP dell'Ente, debitamente firmato. In caso di assenza protratta non giustificata per più di quindici giorni la Fondazione si riserva di diritto di dimettere d'ufficio l'utente.

6. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (Alzheimer)

6.1 Premessa

Dopo aver ultimato, alla fine del 2011, il nuovo nucleo Alzheimer della RSA, si è provveduto a ristrutturare alcuni locali contigui allo stesso, al fine di realizzare un'unità d'offerta semiresidenziale rivolta a persone affette da alterazioni della cognitivtà ed in particolare dalla malattia di Alzheimer. Si è quindi provveduto ad allestire uno spazio in cui, in sinergia con il nucleo Alzheimer ed avvalendosi delle esperienze di cura in esso sviluppate, affrontare la gestione di paziente affette da demenza, particolarmente disturbanti, ma anche di alleviare l'impegno dei familiari che li assistono al domicilio e ritardare l'istituzionalizzazione del malato.

6.2 Descrizione del servizio

Il Centro Diurno Integrato (Alzheimer) fonda la sua specificità sui seguenti elementi:

- personale formato, per capacità psicologica e contenuti operativi, per affrontare la gestione di pazienti disturbanti;
- ambiente adatto alle necessità degli ospiti, con particolare attenzioni alle soluzioni architettoniche e all'organizzazione degli spazi;
- programmi di attività adatti alla particolare condizione in cui versa la persona affetta da demenza;
- coinvolgimento dei familiari per raccogliere informazioni sulla storia clinica dell'ospite, sulle sue abitudini di vita e sulle modalità per comunicare nel miglior modo con lui.

Il CDI garantisce alcune attività riabilitative sia cognitive che motorie, oltre all'osservazione clinica ed alla somministrazione dei farmaci. Il servizio è destinato, oltre alla cura diretta dell'ospite, a sviluppare anche progetti di supporto ai care giver, al fine di poter meglio gestire al domicilio il proprio congiunto.

6.3 Destinatari e condizioni che danno titolo all'accesso e obiettivi

Il servizio si rivolge a persone, di norma con più di sessanta anni di età, con diagnosi di demenza moderata/severa e presenza di disturbi del comportamento, inseriti in un contesto familiare ancora in grado di garantire adeguata gestione della problematica al domicilio.

Obiettivi del servizio sono:

- ritardare l'istituzionalizzazione e favorire la permanenza dell'individuo nel proprio contesto familiare;
- costituire momento di sollievo e di sgravio assistenziale per il familiare
- rallentare il decadimento cognitivo mediante interventi di stimolazione cognitiva e neurosensoriale;
- contenere i disturbi del comportamento mediante interventi riabilitativi e occupazionali appropriati.

Non possono accedere al servizio soggetti con problematiche psichiatriche attive, o soggetti diversamente abili in età giovane o adulta.

6.4 Collocazione degli spazi e dei tempi del servizio

Il CDI è situato al piano terra, l'interno dell'immobile della Fondazione S. Angela Merici Onlus, sito in via Gramsci, 25 a Desenzano del Garda (Bs). I locali sono contigui con quelli del nucleo Alzheimer, con il quale condivide il giardino attrezzato, l'angolo bar ed alcuni locali di servizio. Con la RSA condivide invece la palestra di riabilitazione, l'ambulatorio medico. Sono presenti i seguenti locali polifunzionali: un locale di 30 mq destinato a sala da pranzo ed animazione intercomunicante con un locale destinato a soggiorno e socializzazione.

Il CDI dispone inoltre di un locale polifunzionale destinato al riposo diurno, arredato con poltrone reclinabili e, attiguo a questo, di un locale aggiuntivo attrezzato per ospitare, all'occorrenza, due posti letto.

Il CDI è dotato di due bagni con wc attrezzato per disabili. Uno di questi dispone anche di un box doccia. Dispone inoltre di un servizio igienico per il personale addetto all'assistenza ed un bagno riservato ai visitatori e parenti.

6.5 Giorni ed orari di apertura

Il CDI è funzionante durante l'intero arco dell'anno, dal lunedì al venerdì. Sono altresì esclusi i giorni festivi salvo proposta di apertura da parte della direzione.

Gli orari di apertura sono dalle ore 8,30 alle ore 18,00.

6.6 Lista di attesa

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

Nel momento in cui si verifica la disponibilità per un'ammissione, l'Ufficio Segreteria/URP contatterà telefonicamente i nominativi rispettando l'ordine in graduatoria. Dopo l'informativa, il richiedente dovrà dare risposta sull'accettazione del posto e concordare l'inizio della frequenza. In caso di rifiuto, la domanda perde l'anzianità acquisita. Al secondo rifiuto viene archiviata.

All'atto dell'inizio della frequenza dovrà essere sottoscritto il contratto che regola i rapporti tra utente e Fondazione.

6.7 Presa in carico

Trascorso un primo periodo di osservazione della durata di due settimane, il responsabile del centro diurno in collaborazione con gli operatori, dopo opportuna valutazione multidimensionale dell'ospite, valuta il positivo inserimento nel servizio e la comunica alla famiglia.

6.8 La retta

L'importo della retta giornaliera è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Il pagamento della retta avviene in forma posticipata, entro il giorno 5 del mese successivo a quello in cui è avvenuta la frequenza al servizio.

Non è previsto alcun deposito cauzionale.

In caso di assenza la retta giornaliera verrà ridotta di un importo stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione. (vedi All.Rette CDI)

6.9 Prestazioni incluse nella retta

Il CDI si pone l'obiettivo di offrire agli anziani che lo frequentano le seguenti prestazioni, in conformità al PAI (Piano Assistenziale Individuale) elaborato dall'equipe multidisciplinare:

- valutazione clinica, funzionale, cognitiva (all'ingresso e durante la permanenza)
- assistenza infermieristica (monitoraggio parametri biologici, somministrazione terapia, medicazioni);

- prestazioni assistenziali: assistenza durante le piccole manovre igieniche (igiene dentale, gestione protesi dentaria), assistenza durante l'alimentazione, minzioni programmate, eventuale cambio del presidio per incontinenza (pannolone);
- trattamenti riabilitativi di recupero e/o mantenimento dello stato funzionale;
- attività di animazione tendenti a ritardare il declino funzionale dell'ospite. Attivazione di un progetto di Alzheimer Caffè per informare i caregiver sulle problematiche assistenziali cui può andare incontro il malato;
- i pasti durante la permanenza: spuntino di metà mattina; pasto di mezzogiorno (secondo il menù della struttura – vedi: All.Menù-tipo); merenda del primo pomeriggio. Non è prevista la cena.

L'importo della retta giornaliera e del trasporto sono decisi annualmente dal Consiglio di Amministrazione (vedi; All. Rette CDI).

6.10 Prestazioni escluse dalla retta

Sono a carico dell'utente:

- i medicinali, che continuano ad essere prescritti dal medico di medicina generale
- i presidi per l'incontinenza (pannoloni)
- quanto necessita per l'igiene personale o per particolari necessità individuali
- i servizi di trasporto dell'Ospite dal CDI ad una struttura di cura o ufficio o luogo per sua necessità, quando non prescritti dalla Direzione Sanitaria della Fondazione;
- visite specialistiche;
- il podologo e il servizio parrucchiere.

6.11 Giornata tipo

La giornata tipo è così composta:

08,30-09,00 Accoglienza con caffè di benvenuto.

09,00-11,30 Attività varie di animazione.

11,30-12,30 Pranzo

12,30-14,30 Riposo pomeridiano (per chi lo gradisce).

14,30-15,00 Merenda

15,00-16,00 Attività occupazionale con educatore

16,00-18,00 Attività occupazionale con operatore (att. motoria, musicale, sensoriale, ricreativa ed eventuale uscita in giardino)

18,00 rientro a casa.

6.12 Equipé operativa

L'equipe è composta dalle seguenti figure professionali: medico, infermiere, fisioterapista, educatori professionali, ausiliari socio assistenziali.

6.13 Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire a richiesta dell'utente o dei familiari presentando apposito modulo di comunicazione alla Segreteria/URP dell'Ente, debitamente firmato.

In caso di assenza protratta per più di quindici giorni non giustificata la Fondazione si riserva di diritto di dimettere d'ufficio l'utente. Le dimissioni possono divenire necessarie per sopraggiunta necessità di istituzionalizzazione in Nucleo Alzheimer/RSA o ricovero in struttura sanitaria per acuti

7. ASPETTI COMUNI AI DUE CENTRI DIURNI INTEGRATI

7.1 Accoglienza in struttura

E' previsto che il responsabile del servizio e/o il medico coinvolgano i familiari e l'ospite in una visita preliminare per favorire l'approccio all'ambiente e la raccolta dati necessaria alla stesura della cartella.

Il giorno dell'ingresso il responsabile del servizio e/o il medico provvedono all'accoglienza dell'ospite. Coinvolgono, secondo una successione predefinita, tutte le figure professionali con cui l'Ospite e/o familiari si dovranno relazionare. Indirizzano quindi i familiari agli Uffici preposti per la definizione delle pratiche amministrative. (URP)

Il protocollo interno che disciplina la presa in carico dell'ospite è finalizzato a favorire l'orientamento dello stesso e dei familiari per la fruizione dei servizi e degli spazi delle unità d'offerta (orari; frequentazione degli ambienti comuni; modalità di accesso ai servizi), sia al momento dell'ingresso, sia nei giorni susseguenti.

7.2 Presa in carico

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

Dopo un primo periodo di osservazione, durante il quale gli operatori addetti alla cura provvedono a raccogliere informazioni, l'equipe multidisciplinare (composta da: medico responsabile del servizio, infermiere, fisioterapista, animatore/educatore professionale, ausiliari socio-assistenziali e socio-sanitari) elaborano il Piano di Assistenza Individualizzata (PAI). Il PAI, aggiornato periodicamente dall'equipe multidisciplinare, rappresenta per tutti gli addetti all'assistenza il documento di riferimento per la declinazione delle prestazioni e delle loro modalità di erogazione.

7.3 Il questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti.

Per un'azione di continuo miglioramento è importante che ospiti e familiari esprimano la loro opinione relativamente alle modalità di erogazione delle prestazioni. Per questa ragione viene effettuata, con cadenza annuale, una rilevazione, in forma anonima, riguardante il livello di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie circa le prestazioni erogate. Il questionario viene consegnato dal personale del servizio agli utenti. La rilevazione viene normalmente effettuata nei mesi di novembre/dicembre per poter programmare, nell'esercizio successivo, eventuali azioni di miglioramento.

I risultati della rilevazione sono riassunti in una relazione generale, volta ad illustrare criticità e punti di forza riscontrati nei servizi, che viene poi consegnata agli utenti.

Il questionario impiegato per la rilevazione è allegato alla presente.

7.4 Contratto di ingresso

Prima dell'ingresso al Centro Diurno Integrato, i richiedenti sono chiamati a sottoscrivere il contratto che regola i rapporti con la Fondazione. I firmatari del contratto si obbligano in solido, nei confronti della Fondazione, al pagamento della retta di frequenza nei modi e nei tempi prescritti ed a tutti gli altri oneri previsti dal contratto medesimo. La presente Carta dei Servizi viene allegata al Contratto d'ingresso.

7.5 Dimissioni e/o trasferimento in altra struttura

La dimissione può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono la soluzione residenziale, fino a quel momento sperimentata, non più pertinente o necessaria.

La Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dall'ASST DEL GARDA e del Comune di residenza dell'ospite. Nel caso di trasferimento verranno concordati con i familiari e la struttura di accoglimento i tempi e le modalità del trasporto.

Al momento delle dimissioni o del trasferimento in altre strutture all'Ospite verrà consegnata una relazione stilata dall'equipe sanitaria che, con tutta la documentazione necessaria, lo accompagnerà nel passaggio al nuovo servizio socio sanitario.

Le ipotesi di dimissione sono regolate dal contratto di ingresso.

Le dimissioni possono avvenire a richiesta dell'utente o dei familiari presentando apposito modulo di comunicazione alla Segreteria/URP dell'Ente, debitamente firmato. In caso di assenza protratta per più di quindici giorni la Fondazione si riserva di diritto di dimettere d'ufficio l'utente. Le dimissioni possono divenire necessarie per sopraggiunta necessità di istituzionalizzazione in Nucleo Alzheimer/RSA o ricovero in struttura sanitaria per acuti

7.6 Certificazione spese sanitarie a fini fiscali

In conformità al DRG n.26316 del 21/3/1997, la Fondazione rilascia annualmente la certificazione attestante la componente sanitaria dell'importo della retta versata dall'utente. La Direzione Generale comunica per tempo, mediante avviso, il giorno in cui sono disponibili le certificazioni. Normalmente vengono predisposte nella prima metà del mese di maggio.

Le certificazioni sono tenute e consegnate dall'Ufficio Segreteria/URP.

7.7 Diritto di sciopero

Potrà accadere che a causa di agitazioni sindacali vengano proclamati degli scioperi che riguardano il settore. In questo caso il servizio verrà garantito nella misura e nelle modalità previste dalla normativa in vigore.

7.8 Privacy

La Fondazione nel trattamento, conservazione, divulgazione, conservazione, diritto di accesso ai dati degli ospiti e dei familiari, agisce nel rispetto della normativa vigente sulla privacy. Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Generale.

7.9 Richiesta documentazione

Il diritto di accesso ai documenti sanitari ed amministrativi detenuti dalla Fondazione è disciplinato da apposito Regolamento, reperibile sul sito della Fondazione o disponibile presso l'Ufficio Segreteria/URP. Il Regolamento individua dettagliatamente: i soggetti legittimati; i documenti accessibili; la tipologia dei documenti sottratti all'accesso; il dettaglio delle modalità d'accesso; le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso; le categorie di documenti sottratti all'accesso.

L'accesso ai documenti della Fondazione si esercita mediante esame o estrazione di copia. L'esame dei documenti è gratuito, mentre il rilascio di copia è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Attualmente il costo è stabilito in 10 centesimi di euro per foglio A4 e 20 centesimi di euro per foglio A3, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo.

La richiesta di accesso, che può essere verbale o per iscritto, deve essere motivata ed effettuata da soggetti legittimati.

Per accedere agli atti della Fondazione è possibile rivolgersi all'Ufficio Segreteria/URP, indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione. A tal fine è disponibile apposito modulo reperibile sul sito della Fondazione o presso l'Ufficio Segreteria/URP. Quest'ultimo provvederà ad inoltrare la domanda di accesso al Servizio competente. Responsabile del procedimento di accesso è il Direttore Generale.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla richiesta. Nel caso la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

7.10 Strumenti di tutela

I familiari possono, in qualsiasi momento, rivolgersi al Responsabile del Servizio per sottoporre le loro rimostranze in relazione a disservizi subiti oppure per esprimere i loro apprezzamenti relativamente ad alcuni servizi o a singoli operatori.

Possono altresì rivolgersi agli Uffici Amministrativi e chiedere un appuntamento con il Direttore Sanitario o Generale per sottoporre specifiche problematiche individuali. E' inoltre possibile inoltrare al Direttore Generale la scheda di Apprezzamenti/Lamentele/Suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi e reperibile ai piani (Vedi All. Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti") per sottoporre formalmente alla sua analisi singole situazioni di giudizio positivo o di rimostranza relativamente a singoli episodi accaduti.

La risposta verrà data entro trenta giorni dalla consegna alla Segreteria/URP del modulo.

In caso di inadempimento da parte della Fondazione delle prestazioni indicate, l'ospite, il suo rappresentante legale o i suoi familiari potranno rivolgersi al Difensore Civico del Comune di Desenzano oppure rivolgersi, per altre eventuali necessità, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP – via Landi, 5, Salò, tel.0365.296661, e.mail: relazionicolpubblico@aslbs.it o all'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS di Brescia.

7.11 Telefono

E' consentito agli ospiti fare e ricevere brevi telefonate utilizzando l'apparecchio portatile del servizio.

ELENCO ALLEGATI

- 1.** Norme comportamentali
- 2.** Prospetto rette CDI
- 3.** Tariffario servizi non compresi nella retta
- 4.** Codice etico
- 5.** Carta dei Diritti e dei Doveri
- 6.** Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti
- 7.** Questionario soddisfazione Ospiti / familiari
- 8.** Questionario soddisfazione Ospiti CDI
- 9.** Menù tipo

ALLEGATO 1

NORME COMPORTAMENTALI PER FAMILIARI, VOLONTARI E VISITATORI DELLA CASA (CAREGIVERS)

PREMESSA

La presenza del familiare e/o di volontari in struttura può costituire una risorsa per la gestione quotidiana dell'ospite e in alcuni casi diventare un supporto per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto assistenziale individuale (PAI) dell'ospite. A tale scopo è fondamentale che si crei un clima sereno e di collaborazione con i responsabili ed il personale dedicato all'assistenza: del proprio congiunto, nel caso del familiare; dell'ospite, nel caso degli altri caregivers. È quindi fondamentale condividere e soprattutto rispettare le basilari norme comportamentali previste dal regolamento seguente:

- **Non fare osservazioni** e/o richiami al personale d'assistenza. Eventuali disagi, e/o chiarimenti vanno sempre rivolti alla responsabile di reparto e/o al medico di reparto.
- **Non intervenire** nelle mansioni assistenziali dirette all'ospite: ciò per motivi professionali e medico-legali. Pertanto l'intervento del caregiver è consentito esclusivamente nelle seguenti aree: *alimentazione, deambulazione e stimolazione psico-sociale*.
- **Rispettare** gli orari e l'organizzazione operativa delle attività di reparto (manovre assistenziali, messa a letto, pasti, pulizie, visite mediche, riposo, ecc.)
- **Rispettare** la privacy degli ospiti nelle loro camere soprattutto durante l'orario di riposo

È inoltre necessario condividere e rispettare quanto di seguito disposto:

nei confronti dell'ospite

Attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite dai responsabili di reparto (medico, caposala, Infermiere Professionale) nel prestare la propria opera all'ospite.

Riferire sempre al personale di reparto (caposala, Infermiere Professionale) qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'ospite.

Uscire sempre dalla stanza dell'ospite durante le manovre igieniche, le visite mediche e/o altre situazioni che richiedono riservatezza per l'ospite e/o il compagno di camera.

Rispettare i tempi dell'ospite soprattutto nell'assunzione degli alimenti, riferendo alla caposala e/o al personale d'assistenza eventuali problematiche rilevate: difficoltà nella deglutizione, insorgenza di tosse, rifiuto del cibo, ecc..

Stimolare la socializzazione dell'ospite rispettando le sue preferenze ed esigenze specifiche, evitandone assolutamente l'isolamento e/o l'esclusione dalle attività della comunità.

Attenersi alle disposizioni dietetiche relative all'ospite ed in particolare al consumo di alimenti (merende, gelati, frutta, dolci, ecc.) al di fuori dei pasti principali.

Non intervenire nell'assistenza diretta all'ospite (igiene, bagno, trasferimenti, somministrazione di farmaci, ecc.).

nei confronti della struttura

Utilizzare sempre il copricapo durante la distribuzione dei pasti.

Portare il cartellino di riconoscimento fornito dall'Ente.

Non sostare vicino al carrello durante la distribuzione dei pasti ma attendere le pietanze al tavolo vicino all'ospite.

Comunicare tempestivamente alla responsabile di reparto eventuali impossibilità temporanee a garantire la propria presenza negli orari precedentemente concordati.

Informare il personale ogni qualvolta si accompagna l'ospite fuori dal reparto rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute in tal senso dal medico, dalla caposala e/o dall'Infermiere Professionale.

Non intraprendere alcuna iniziativa nei confronti dell'ospite senza aver prima consultato la caposala e/o l'Infermiere Professionale.

Non accedere ai locali di servizio del reparto (cucina, guardiola inferm.ca, bagni assistiti, depositi, ecc).

Non divulgare informazioni sulle condizioni di salute degli ospiti.

La ripetuta inosservanza di tali disposizioni determinerà, nostro malgrado, l'allontanamento del referente dalla struttura.

IL DIRETTORE SANITARIO

IL DIRETTORE GENERALE



FONDAZIONE "S. ANGELA MERICI" O.N.L.U.S.
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
DESENZANO DEL GARDA (BS)

Allegato 2

Rette in vigore dal 01/01/2019

CENTRO DIURNO INTEGRATO

CATEGORIA OSPITI	RETTA GIORNALIERA
Ospiti residenti nei Comuni di Desenzano d/Garda e Sirmione	€ 23,00
Ospiti residenti in ALTRI Comuni	€ 23,00
Retta giornaliera in caso di assenza	€ 18,00

- **Riduzione per non utilizzo trasporto** € 3,00
(solo per Ospiti residenti in Desenzano)

CENTRO DIURNO INTEGRATO Alzheimer

CATEGORIA OSPITI	RETTA GIORNALIERA
Retta giornaliera	€ 33,00
Retta giornaliera in caso di assenza	€ 20,00

- **Modalità di pagamento retta**

Le rette del CDI ROSA devono essere corrisposte ENTRO IL GIORNO 5 DEL MESE SUCCESSIVO a quello cui si riferiscono tramite R.I.D. o con bonifico bancario con le seguenti coordinate bancarie:

B.C.C. del Garda – Banca di Credito Cooperativo Colli Morenici del Garda - Ag. di Desenzano del Garda - C/C n. 222636 – ABI 08676 – CAB 54460

IBAN: IT10 J 08676 54460 000000222636

PARRUCCHIERE/BARBIERE

TARIFFE

PIEGA	9,50
TAGLIO UOMO	6,00
TAGLIO DONNA	9,00
COLORE	14,50
ONDULAZIONE	18,50
P+T+COLORE	33,00
P+T+ONDULAZIONE	36,50

=====

PODOLOGO

TARIFFA (compartecipata dall'Ente)

Euro 15, 00 a prestazione

**FONDAZIONE “S. ANGELA MERICI”
O.N.L.U.S.**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

DESENZANO DEL GARDA (BS)



Codice Etico

Dicembre 2010

Introduzione

La Fondazione “S. Angela Merici o.n.l.u.s.” è un Ente operante nel settore dei servizi alla persona, nodo della rete dei servizi socio integrati di Regione Lombardia per lo svolgimento di attività socio sanitaria di cura ed assistenza in regime residenziale e semiresidenziale, a domicilio e attraverso servizi rivolti alla comunità a favore di cittadini in condizioni di fragilità, con particolare riguardo alla popolazione anziana.

L’etica nell’attività della Fondazione “S. Angela Merici o.n.l.u.s.”, che opera con fini di solidarietà sociale, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti di cittadini, utenti e fornitori e più in generale verso l’intera comunità nella quale la stessa opera.

La Fondazione intende trasformare in un vantaggio competitivo la conoscenza e l’apprezzamento dei valori etici che la animano.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha quindi deciso l’adozione del presente Codice Etico e di condotta (di seguito anche “Codice”) che si propone di confermare e fissare in un documento i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, dei modi di operare e della conduzione dei rapporti sia al proprio interno che nei confronti di terzi.

Definizioni

- Fondazione o Ente: Fondazione S. Angela Merici o.n.l.u.s.;
- Utenti: tutti coloro che per ragioni diverse accedono ai servizi erogati dalla Fondazione S. Angela Merici o.n.l.u.s. ivi compresa la rete parentale di riferimento;
- Dipendenti: tutti i dipendenti della Fondazione S. Angela Merici o.n.l.u.s.;
- Collaboratori: tutti coloro che agiscono in nome e/o per conto di Fondazione S. Angela Merici o.n.l.u.s. sulla base di un mandato o di altro rapporto di collaborazione professionale e che rispettano le condizioni a) e b) specificate al successivo punto 1.3;
- Fornitori: in genere controparti contrattuali di Fondazione S. Angela Merici o.n.l.u.s. quali ad esempio società di fornitura servizio, appaltatori, tecnici, sia persone fisiche sia persone giuridiche con cui la Fondazione addivenga ad una qualunque forma di collaborazione contrattualmente regolata;
- Soggetti interessati: tutti i soggetti pubblici o privati, individui, gruppi, aziende ed istituzioni (inclusi Dipendenti, Collaboratori, Utenti, Fornitori) che abbiano a qualsiasi titolo contatti e/o che comunque abbiano un legittimo interesse nelle attività che la Fondazione pone in essere;
- CCNL: contratti di lavoro applicati dalla Fondazione S. Angela Merici o.n.l.u.s. (Contratto del Comparto Regioni ed autonomie locali, Contratto UNEBA) nonché i relativi contratti integrativi aziendali;
- Protocollo operativo: istruzione operativa interna, supportata anche da documentazione bibliografica, da applicare a cura di dipendenti e collaboratori per la corretta esecuzione del processo di lavoro;
- Processo: insieme delle azioni coordinate e sviluppate in flusso ordinato atte a garantire la corretta esecuzione di un servizio o la realizzazione di un prodotto.

Destinatari del Codice Etico

Destinatari del Codice Etico sono:

- i ruoli “apicali”, che includono i componenti del Consiglio di Amministrazione della Fondazione;
- tutti i dipendenti della Fondazione;

- tutti gli altri collaboratori esterni (Società o Professionisti) che, nello svolgimento del rapporto professionale con la Fondazione, rispondono congiuntamente ai seguenti requisiti:
 - a) erogano professioni sanitarie e-o socio-assistenziali, avendone le necessarie qualifiche;
 - b) adottano i protocolli professionali definiti dalla Fondazione (ad esempio: non utilizzano né ambienti propri né materiali – quali strumentazione, farmaci e parafarmaci – non della Fondazione).

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si ricomprendono tra i collaboratori i medici, gli infermieri, gli educatori, gli psicologi ed i volontari che operano nelle condizioni sopra definite.

Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengono relazioni (utenti, familiari, fornitori, consulenti, ecc.).

Le regole contenute nel Codice integrano il comportamento che i destinatari sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

I Destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con la Fondazione e saranno soggetti alle sanzioni qui previste.

L'attuazione del Codice Etico è di competenza del Comitato Etico della Fondazione.

Principi normativi

La Fondazione considera il rispetto della legalità e la condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino.

I Destinatari del presente Codice sono pertanto tenuti ad agire nel pieno rispetto delle leggi vigenti ed in coerenza con i principi in esso espressi, in tutti gli ambiti in cui la Fondazione opera. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Fondazione può giustificare una condotta non conforme a tali principi.

È preciso impegno della Fondazione non iniziare o non proseguire alcun rapporto con gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite o la cui condotta contrasti con i principi contenuti nel presente Codice.

Pertanto, la Fondazione e tutti i destinatari devono agire nel rispetto della normativa vigente ed in particolare con riguardo a:

- prevenire la commissione di reati di qualsiasi natura;
- diffondere e consolidare la cultura della salute e della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i Destinatari (D.Lgs. n. 81/2008, c.d. Testo Unico sulla Sicurezza);
- tutelare la privacy di destinatari, utenti, fornitori e della Fondazione stessa adottando standard che specificano le informazioni richieste e le relative modalità di trattamento e di conservazione (D.Lgs. n. 196/2003, c.d. Testo Unico sulla Privacy);
- assicurare il rispetto della normativa giuslavoristica nei processi di reclutamento e di impiego del personale nonché nella gestione dei contratti collettivi ed individuali di lavoro (D.Lgs. 276/2003, D.Lgs. 251/2004, normativa previdenziale L. 243/2004 e CCNL di riferimento);
- assicurare il rispetto delle pari opportunità (anche ai sensi del D.Lgs. 198/2006: “Codice delle pari opportunità”) nei processi organizzativi di assunzione, formazione, valutazione, retribuzione, attribuzione di responsabilità e sviluppo professionale, in coerenza con il livello di adeguatezza delle competenze possedute, in particolare garantendo che i dipendenti siano trattati in modo conforme alle loro capacità di soddisfare i requisiti della mansione, evitando ogni forma di discriminazione e, in particolare, discriminazione per età, sesso, stato di salute, nazionalità, lingua, razza, credenze religiose, opinioni politiche, orientamento sessuale, o stili di vita diversi;

- garantire tutti i diritti connessi alla maternità e alla paternità, con particolare riferimento anche ai congedi parentali o per malattia del figlio (D.Lgs. 151/01, Testo Unico “in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità”);
- assicurare il rispetto della normativa regionale in materia di autorizzazione al funzionamento ed accreditamento delle prestazioni socio-sanitarie (in particolare con riferimento alla DGR 7435/2001 “Requisiti per l’autorizzazione al funzionamento ed accreditamento delle RSA”, alla DGR 12618/2003 sugli standard gestionali delle RSA, alla L.R. 3/2008 di governo della rete dei servizi alla persona in ambito socio-sanitario, alla DGR 8496/2008 in materia di esercizio, accreditamento e vigilanza nelle unità d’offerta socio-sanitarie).

Principi - guida

La Fondazione si propone esclusivamente il perseguimento di finalità di solidarietà sociale, offrendo servizi assistenziali, socio-sanitari e di beneficenza, in favore di persone svantaggiate. In tale quadro di riferimento, l’Ente si ispira ai seguenti principi guida, ai quali dovranno attenersi anche i Destinatari, per quanto di competenza:

- valutare le proprie attività ed i propri investimenti in funzione del loro contributo combinato agli equilibri economici, ambientali e sociali;
- trattare gli utenti dei servizi ed i relativi familiari, i dipendenti e collaboratori (inclusi i volontari), i fornitori, la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano, nonché ogni terzo con il quale entrerà in rapporto per motivi professionali con onestà, correttezza, imparzialità, trasparenza, lealtà e senza pregiudizi;
- comportarsi secondo equità evitando ogni tipo di discriminazione basata su età, sesso, stato di salute, nazionalità, lingua, razza, credenze religiose, opinioni politiche, orientamento sessuale, o stili di vita diversi;
- monitorare e ove, nel caso, minimizzare gli effetti potenzialmente nocivi delle attività svolte sull’ambiente, conformemente alle direttive nazionali e regionali in materia adottando comportamenti virtuosi e rispettosi dell’ecosistema;
- rendersi disponibili a confronti e sinergie con la propria comunità di riferimento per iniziative in ambito sociale;
- garantire la propria disponibilità a favorire i rapporti con altri attori del terzo settore per il perseguimento di fini comuni e di solidarietà.

Regole etiche di comportamento

Il comportamento nello svolgimento delle attività dell’Ente

I Destinatari sono tenuti, nello svolgimento dell’attività della Fondazione, ad un comportamento etico e rispettoso delle leggi, dei protocolli e delle procedure interne, improntandosi alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza ed efficienza.

Devono essere altresì rispettate le procedure aziendali e le normative regionali di riferimento, per quanto concerne la formalizzazione e la validazione dei rapporti al fine di garantirne la rintracciabilità.

Rapporti con i Soggetti interessati

La Fondazione S. Angela Merici o.n.l.u.s. considera obiettivo primario lo svolgimento etico delle attività di cura e tutela nell’interesse degli utenti, nel rispetto delle normative in materia e in armonia con il sistema socio-sanitario nazionale e regionale; l’Ente è consapevole che dal perseguimento corretto di tale obiettivo primario discende la creazione di valore per la sensibilizzazione di tutti i Soggetti interessati.

Ciascun Destinatario del presente Codice orienterà perciò il proprio operato al perseguimento di tale obiettivo.

Gli amministratori incoraggiano e facilitano la partecipazione più ampia e possibile dei Soggetti interessati attraverso forme di coinvolgimento assembleare e informative.

Rapporti con gli Utenti ed i Familiari

La Fondazione promuove il riconoscimento e il rispetto dei diritti della persona anziana in tutta la sua complessità e orienta la propria attività, così come definito nella politica per la qualità, alla soddisfazione ed alla tutela degli utenti prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi.

La Fondazione garantisce le prestazioni assistenziali mediante l'adozione di protocolli e procedure in linea con la normativa vigente e con i codici deontologici delle professioni operanti.

In particolare si conforma ai seguenti principi:

1. centralità della persona: l'Ente si impegna a rispettare l'individualità di ogni utente riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adeguati con particolare riferimento alla sua qualità di vita, anche mediante interventi di socializzazione e di valorizzazione delle capacità residue e dei legami con il territorio;
2. eguaglianza ed equità: l'Ente si impegna ad erogare trattamenti nel rispetto della dignità umana senza alcuna discriminazione per età, sesso, stato di salute, nazionalità, lingua, razza, credenze religiose, opinioni politiche, orientamento sessuale o stili di vita diversi;
3. imparzialità: l'Ente si impegna a perseguire l'applicazione di trattamenti uniformi a tutti gli utenti, evitando personalismi e clientelismi;
4. l'Ente si impegna a fornire un'informazione chiara e completa sulle modalità operative dei servizi e sulle prestazioni sanitarie e assistenziali erogate all'utente, in modo da permettere, in quest'ultimo caso, l'esercizio del diritto di scelta;
5. qualità del servizio: l'Ente si impegna a valutare il grado di soddisfazione del servizio erogato tramite la somministrazione almeno annuale di un questionario agli utenti e loro familiari. Garantisce, inoltre, la possibilità di presentare osservazioni e reclami, con tempi e modalità di risposta adeguati;
6. continuità assistenziale: l'Ente si impegna a garantire la continuità dell'assistenza secondo un programma di lavoro che riduca al minimo i disagi dell'utente.

Rapporti con i Destinatari

Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo ed il successo di una qualsiasi impresa. Per questo motivo la Fondazione tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di accrescere il patrimonio e la qualità delle competenze possedute da ciascun dipendente e collaboratore nel contesto organizzativo dell'Ente.

La Fondazione rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente e collaboratore; non tollera richieste o minacce atte a indurre le persone ad agire contro la legge ed in violazione del Codice Etico né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi della dignità della persona.

Nel rispetto delle previsioni contrattuali di riferimento, la Fondazione offre equità di trattamento a tutti i dipendenti e collaboratori sulla base delle loro qualifiche professionali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, stato di salute, nazionalità, lingua, razza, credenze religiose, opinioni politiche, orientamento sessuale, o stili di vita diversi.

La Fondazione gestisce le risorse umane, nel rispetto delle previsioni contrattuali, secondo criteri di obiettività, di merito e di competenza. Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

La Fondazione promuove la formazione e l'ampliamento delle conoscenze dei propri dipendenti e collaboratori, coerentemente con i propri obiettivi.

La Fondazione favorisce la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra, nel rispetto della personalità di ciascuno, e si impegna a contrastare pregiudizi, intimidazioni, illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

La Fondazione accoglie le esigenze dei dipendenti e collaboratori, e valuta le possibili risposte compatibili con il funzionamento organizzativo e con le esigenze degli altri dipendenti e collaboratori.

La Fondazione si impegna a fornire ad ogni dipendente e collaboratore un'informazione trasparente, comprensibile e appropriata al proprio ruolo relativamente ai processi organizzativi che lo interessano, ai principali cambiamenti operativi ed all'andamento gestionale.

Tutti i Destinatari sono tenuti a onorare i seguenti doveri:

1. I Destinatari devono operare nel rispetto dei protocolli e delle procedure interne;
2. I Destinatari devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità a quanto previsto dal Codice Etico. Sono altresì tenuti ad informare i terzi, che entrano in rapporto con la Fondazione, in merito al contenuto del Codice Etico e dell'obbligo, da parte dei terzi, di adeguare la propria condotta a quanto previsto nel Codice, ad evidenziare al Comitato Etico eventuali situazioni critiche o momenti di difficoltà nel dare attuazione a quanto previsto nel Codice Etico, ad informare il Comitato Etico di dimostrabili e documentate violazioni del Codice Etico da parte di altri Destinatari e/o di terzi di cui essi siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle proprie mansioni;
3. I Destinatari non devono adottare comportamenti tali da pregiudicare l'affidabilità morale e professionale proprie o dell'Ente;
4. I Destinatari devono agire lealmente e secondo buona fede rispettando gli obblighi professionali ed assicurando le prestazioni richieste;
5. I Destinatari non devono in alcun modo approfittare dello stato di fragilità psicofisica degli utenti, anche al fine di ottenerne un vantaggio per sé o per altri;
6. Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Fondazione che si venissero a trovare in conflitto di interesse, sia attuale che potenziale, con la medesima, devono segnalare la sussistenza del conflitto al Comitato Etico ed astenersi dal compiere atti volti a concretizzarlo o impedirne la rimozione;
7. astenersi dal porre in essere ogni atti volti a concretizzarlo
8. I Destinatari sono tenuti, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, ad operare con diligenza per garantire la tutela dei beni aziendali (beni mobili ed immobili, risorse tecnologiche e supporti informatici, attrezzature, farmaci, informazioni e competenze), utilizzandoli con oculatezza ed evitando utilizzi impropri. In particolare, ogni Destinatario deve:
 - usare i mezzi della Fondazione osservando tutti i programmi di sicurezza per prevenirne l'uso non autorizzato od il furto;
 - evitare utilizzi impropri dei beni della Fondazione che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse della stessa;
 - non divulgare le informazioni riservate riguardanti l'Ente;
9. I Destinatari con funzioni di responsabilità sono impegnati a fondare l'esercizio legittimo della propria autorità sulla responsabilità, sulla fiducia, sul rispetto e sulla cooperazione.

Rapporti con i Fornitori

Le relazioni con i fornitori della Fondazione, comprensive dei fornitori di prestazioni e servizi professionali (ad eccezione delle prestazioni sanitarie e socio-assistenziali) e dei contratti finanziari,

sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte della Fondazione attraverso il processo di valutazione dei fornitori.

La Fondazione impronta i rapporti con i propri fornitori a principi di correttezza, professionalità, efficienza, serietà ed affidabilità.

La Fondazione intende avvalersi inoltre di fornitori che sono dotati di un proprio Codice Etico oppure che, in alternativa, si impegnano ad osservare i comportamenti indicati nel Codice Etico dell'Ente. Fanno eccezione a questo indirizzo unicamente i fornitori marginali per la Fondazione.

In generale, La Fondazione non intende instaurare o proseguire rapporti con fornitori:

- che non rispettino tutte le normative vigenti, con particolare riguardo alle indicazioni sulla Sicurezza e Salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008, c.d. Testo Unico sulla Sicurezza;
- che utilizzino lavoro nero oppure che non rispettino le condizioni previste dall'ILO (International Labour Organization) con riferimento al lavoro minorile ⁽¹⁾ o forzato ⁽²⁾;
- che abbiano sentenze passate in giudicato ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 231/2001;
- che non risultino in regola con la certificazione antimafia;
- che non risultino in regola con gli adempimenti contributivi.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze dell'Ente.

In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della Fondazione.

La Fondazione si impegna a redigere i contratti con i fornitori in modo comprensibile, sia per quanto riguarda gli aspetti della fornitura, sia per le modalità ed i termini di pagamento.

I fornitori sono tenuti a non offrire ai Destinatari compensi, omaggi o trattamenti di favore (inclusi sovvenzioni e viaggi sponsorizzati), salvo quelli non eccedenti le comuni pratiche di cortesia e tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati

¹ Convenzione ILO n. 182, Art. 2: "Ai fini della presente Convenzione, il termine «minore» si riferisce a tutte le persone di età inferiore ai 18 anni".

Art. 3: "Ai fini della presente Convenzione, l'espressione «forme peggiori di lavoro minorile» include:

- a. tutte le forme di schiavitù o pratiche analoghe alla schiavitù, quali la vendita o la tratta di minori, la servitù per debiti e l'asservimento, il lavoro forzato o obbligatorio, compreso il reclutamento forzato o obbligatorio di minori ai fini di un loro impiego nei conflitti armati;
- b. l'impiego, l'ingaggio o l'offerta del minore a fini di prostituzione, di produzione di materiale pornografico o di spettacoli pornografici;
- c. l'impiego, l'ingaggio o l'offerta del minore ai fini di attività illecite, quali, in particolare, quelle per la produzione e per il traffico di stupefacenti, così come sono definiti dai trattati internazionali pertinenti;
- d. qualsiasi altro tipo di lavoro che, per sua natura o per le circostanze in cui viene svolto, rischi di compromettere la salute, la sicurezza o la moralità del minore.

² Convenzione ILO n. 29, Art. 1 c. 1: "Ogni Stato membro dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro che ratifichi la presente convenzione s'impegna ad abolire nel più breve termine possibile l'impiego del lavoro forzato o obbligatorio in tutte le sue forme."

Art. 2 c. 1: "Ai fini della presente convenzione il termine lavoro forzato o obbligatorio indica ogni lavoro o servizio estorto a una persona sotto minaccia di una punizione o per il quale detta persona non si sia offerta spontaneamente."

Art. 2 c. 2: "Tuttavia, il termine lavoro forzato o obbligatorio non comprenderà, ai fini della presente convenzione:

- a. ogni lavoro o servizio di carattere puramente militare richiesto dalla legge sul servizio militare obbligatorio;
- b. ogni lavoro o servizio facente parte dei normali obblighi civili dei cittadini di un paese che si governi in piena indipendenza;
- c. ogni lavoro o servizio richiesto a una persona a seguito di una condanna emessa in tribunale, a condizione che tale lavoro o servizio venga eseguito sotto la vigilanza e il controllo delle pubbliche autorità e che la persona non sia impiegata o messa a disposizione di singoli privati, o di imprese e società private;
- d. ogni lavoro o servizio richiesto in situazioni di emergenza, cioè in caso di guerra, di calamità o minaccia di calamità, come incendi, inondazioni, carestia, terremoti, epidemie ed epizoozie violente, invasione di animali, insetti o parassiti vegetali nocivi, e in genere ogni circostanza che metta – o rischi di mettere – in pericolo la vita e le condizioni normali di esistenza dell'insieme o di una parte della popolazione;
- e. i piccoli lavori di interesse collettivo, cioè i lavori eseguiti dai membri di una comunità nell'interesse diretto della comunità stessa, lavori che possono pertanto essere considerati come normali obblighi civili per i membri di una comunità, e sulla cui necessità essi stessi o i loro rappresentanti diretti abbiano il diritto di pronunciarsi."

come finalizzati ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione delle proprie relazioni con la Fondazione.

I compensi e/o le somme comunque corrisposte a qualunque titolo a terzi ai quali siano stati conferiti incarichi di natura professionale dovranno essere documentabili e proporzionate all'attività svolta, anche in considerazione delle condizioni di mercato.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Nel rapporto con la Pubblica Amministrazione (di seguito anche P.A.) la Fondazione presta particolare attenzione ad ogni atto, comportamento od accordo, in modo tale che essi siano improntati alla massima trasparenza, correttezza, legalità e collaborazione.

Nel corso delle trattative, richieste o rapporti con la P.A. i Destinatari non terranno direttamente o indirettamente comportamenti tali da influenzare in modo non corretto la decisione della controparte. In particolare non è consentito esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della P.A. a titolo personale, o sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

Durante l'esecuzione dei rapporti l'Ente dovrà rispettare quanto stabilito nel contratto, evitando modifiche non autorizzate, predisponendo adeguati meccanismi di controllo e salvaguardia e avvalendosi solo della collaborazione di persone competenti ed adeguate.

L'Ente agisce nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari relative ai rapporti di convenzione e contratto con il Servizio Sanitario Regionale e con altri soggetti della P.A..

In generale, l'Ente si impegna ad individuare formalmente e con modalità chiare ed esplicite i Destinatari autorizzati a rapportarsi con la P.A.

Per quanto riguarda le relazioni con l'ATS, la quale costituisce il soggetto fondamentale con cui progettare percorsi di miglioramento continuo, esse si informano a principi di collaborazione e alla ricerca di un modello socio-sanitario provinciale condiviso, rispondente alle esigenze della popolazione locale.

Rapporti con la Concorrenza

La Fondazione crede nella libera e leale concorrenza ed uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premiano la capacità, l'esperienza e l'efficienza, pur nel contesto del sistema integrato pubblico-privato del settore socio sanitario.

Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica dell'Ente ed è vietata ad ogni soggetto che per esso agisce.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Ente può giustificare una condotta dei Destinatari che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.

Comunicazioni esterne, rapporti con i mass media e relazioni istituzionali

Tutti i contatti con gli organi di informazione devono essere tenuti esclusivamente dai membri del Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione.

Le comunicazioni all'esterno dell'Ente verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione. In nessun caso è permesso di divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

L'informazione verso i mass media deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche dell'Ente, deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. È assolutamente vietato divulgare notizie false. In ogni comunicazione verso l'esterno le informazioni riguardanti la Fondazione devono essere veritiere, chiare e verificabili.

L'Ente, consapevole del valore e dell'uso a fine sanitario – sociale dei dati in suo possesso, si adopera affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispetti il principio di correttezza, competenza e responsabilità rispetto alle informazioni diffuse, anche al fine di evitare falsi allarmismi connessi alla situazione socio sanitaria.

La Fondazione ritiene importante il dialogo con le Associazioni presenti sul territorio e si rende disponibile a fornire le necessarie informazioni e a raccogliere il loro punto di vista.

Per quanto riguarda il “Piano di Zona” relativo al Distretto socio-sanitario di appartenenza, l'Ente mantiene un rapporto di disponibilità e collaborazione finalizzato a dare efficace ed efficiente risposta alle esigenze sociali della popolazione di riferimento.

Salute e sicurezza ed ambiente

Salute e sicurezza

La Fondazione tutela la salute di tutti i Destinatari, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto della normativa vigente in materia di erogazione di servizi sanitari, prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.

La Fondazione svolge la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati un'adeguata prevenzione infortunistica ed un ambiente di lavoro salubre e sicuro.

La Fondazione si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i Destinatari una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte degli stessi.

I Destinatari del presente Codice Etico contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge, applicabili in materia.

Tutela dell'ambiente

L'ambiente è un bene primario della comunità che la Fondazione vuole contribuire a salvaguardare. A tal fine essa programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili, prestando la massima cooperazione alle autorità pubbliche preposte alla verifica, sorveglianza e tutela dell'ambiente.

I Destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare coloro che sono coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione a:

- evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali;
- trattare i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni;
- ottimizzare i sistemi di raccolta differenziata compatibilmente con la gestione del Servizio attuata dal Comune di Desenzano;
- ridurre la produzione di rifiuti, promuovendo l'impiego di materiali riutilizzabili.

Trattamento di informazioni riservate

Ogni informazione ed altro materiale relativi all'attività dell'Ente, di cui i Destinatari vengano a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro o professionale, sono strettamente riservati e di proprietà esclusiva della Fondazione. Tali informazioni possono riguardare attività presenti e future, informazioni e notizie non ancora diffuse, anche se di prossima divulgazione.

Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, le informazioni relative a utenti (dati sensibili) ed a coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con la Fondazione.

La Fondazione a tal fine garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati dotandosi di apposite misure organizzative definite secondo i dettami del D.Lgs. 196/03 (Privacy).

Anche le informazioni e/o qualunque altro genere di notizie, documenti o dati, che non siano di pubblico dominio e siano connesse agli atti ed alle operazioni proprie di ciascuna mansione o responsabilità, non devono essere divulgate, né usate e tanto meno comunicate a fini diversi senza specifica autorizzazione.

È in ogni caso raccomandato il riserbo in merito alle informazioni concernenti l'Ente e l'attività lavorativa o professionale.

Libri contabili e registri

La Fondazione registra in modo accurato e completo tutte le attività ed operazioni aziendali, onde attuare la dovuta informazione contabile nei confronti dei Soggetti interessati e degli enti esterni preposti, ed evitare che compaiano poste false, fuorvianti od ingannevoli.

L'attività amministrativa e contabile è attuata con l'utilizzo di aggiornati strumenti e procedure informatiche che ne ottimizzano l'efficienza, la correttezza, la completezza e la corrispondenza ai principi contabili, oltre a favorire i necessari controlli sulla legittimità, coerenza e congruità dei processi di decisione, autorizzazione, svolgimento delle azioni ed operazioni dell'Ente.

La Fondazione ritiene che la correttezza e la trasparenza dei bilanci aziendali siano valori importanti, che essa persegue anche con le verifiche da parte del Revisore dei conti.

La Fondazione presta la massima collaborazione agli organi di controllo esterni competenti, fornendo informazioni corrette e veritiere in merito alle attività, ai beni ed alle operazioni aziendali.

Attuazione e controllo

Attuazione

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle proprie attività la Fondazione adotta ed attua un modello organizzativo teso al controllo ed al monitoraggio dei processi, garantendo lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice.

Il controllo e la corretta applicazione del Codice Etico è di competenza del Comitato Etico il quale ha il compito di:

- vigilare sull'osservanza del Codice e sulla diffusione del medesimo presso tutti i Destinatari;
- verificare ogni notizia di violazione del Codice e demandare agli Organi preposti l'adozione degli eventuali provvedimenti sanzionatori;
- proporre modifiche al contenuto del Codice per adeguarlo al mutevole contesto in cui la Fondazione si trova ad operare ed alle esigenze derivanti dall'evoluzione dell'Ente stesso.

Violazioni

La rilevazione di comportamenti non conformi alle norme di legge, interne o del presente Codice Etico deve essere prontamente segnalata per iscritto, in forma non anonima, al Comitato Etico.

Le segnalazioni saranno compiutamente e tempestivamente verificate ed in caso di accertata violazione, saranno applicate le sanzioni di cui all'art. 6.3.

È impegno del Comitato Etico garantire che nessuno possa subire ritorsioni di qualunque genere per aver fornito informazioni di possibili violazioni del Codice e delle norme di riferimento.

Sanzioni

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico, tenuto conto della sua intensità ed eventuale recidiva, costituirà illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi dell'art. 2104⁽³⁾ e 2105⁽⁴⁾ del Codice Civile. Darà inoltre diritto all'Ente di applicare le sanzioni disciplinari previste dai CCNL applicabili di volta in volta.

Per i Destinatari del presente Codice, non dipendenti, l'inosservanza di una qualsiasi delle previsioni del citato Codice Etico costituirà inadempimento grave degli obblighi professionali, legittimando la Fondazione a risolvere il rapporto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile⁽⁵⁾, salve le eventuali azioni per ulteriore danno.

Il mancato rispetto del presente Codice Etico da parte dei membri del Consiglio di Amministrazione comporta l'applicazione delle disposizioni statutarie e regolamentari adottate dall'organo stesso.

Disposizioni finali

Il presente Codice Etico ha effetto immediato dalla data odierna di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e sino a sua revisione o aggiornamento.

Appendice: Regole comportamentali

Conflitto di interessi

Tutti i Destinatari devono astenersi dal porre in essere situazioni di conflitto di interessi e segnalare la sussistenza del conflitto al Comitato Etico, affinché si effettuino le opportune valutazioni, quali ad esempio, indicare altro Destinatario che non si trovi nella stessa situazione. In ogni caso, del conflitto di interessi e delle determinazioni assunte al proposito, deve essere data comunicazione al Consiglio di Amministrazione.

A titolo esemplificativo costituiscono fattispecie di conflitto di interessi:

- la cointeressenza – palese od occulta – del Destinatario o dei suoi familiari in attività di fornitori;
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli dell'Ente;
- l'utilizzo di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi in contrasto con gli interessi dell'Ente;
- lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera e prestazioni intellettuali) in proprio, presso fornitori e presso terzi in contrasto con gli interessi dell'Ente;
- la conclusione, il perfezionamento o l'avvio di trattative e/o contratti - in nome e per conto dell'Ente - che abbiano come controparte familiari o soci del Destinatario, ovvero persone giuridiche di cui egli sia titolare o a cui egli sia comunque interessato.

³ **Art. 2104 c.c. Diligenza del prestatore di lavoro:** Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale (1176). Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende

⁴ **Art. 2105 c.c. Obbligo di fedeltà:** Il prestatore di lavoro non deve trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'imprenditore, né divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi di produzione dell'impresa, o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio.

⁵ **Art. 1456 c.c. Clausola risolutiva espressa:** I contraenti possono convenire espressamente che il contratto si risolva nel caso che una determinata obbligazione non sia adempiuta secondo le modalità stabilite. In questo caso, la risoluzione si verifica diritto (1517) quando la parte interessata dichiara all'altra che intende valersi della clausola risolutiva.

Regali, omaggi e benefici

Ogni Destinatario è tenuto a non ricevere né offrire a terzi (Pubblici ufficiali o privati), direttamente o indirettamente, regali, pagamenti, benefici materiali od altre utilità di qualsiasi entità.

Sono consentiti omaggi non eccedenti le comuni pratiche di cortesia e tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati come finalizzati ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività dell'Ente.

Utilizzo privato di beni aziendali

Ogni destinatario deve astenersi dall'utilizzare beni della Fondazione per finalità esclusivamente private.

Utilizzo dei sistemi informatici e di comunicazione

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici aziendali, posta elettronica inclusa, sono di proprietà della Fondazione e vanno usate esclusivamente per lo svolgimento delle attività aziendali con le modalità ed i limiti indicati dalla Fondazione.

Ogni Destinatario è responsabile della sicurezza dei sistemi informatici e di comunicazione utilizzati ed è tenuto a non farne uso improprio: rientra in questa casistica l'utilizzo dei collegamenti telefonici o in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi, minatori o che possano arrecare danno all'immagine dell'Ente.

L'accesso a sistemi e programmi informatici dovrà avvenire nel rispetto dei diritti di terzi sui predetti sistemi e programmi, esclusivamente utilizzando procedure e chiavi d'accesso legittimamente acquisite.

La trasmissione di dati ed informazioni in via informatica e telematica a soggetti pubblici o comunque relativamente a documenti aventi efficacia probatoria, dovrà seguire criteri di legittimità, verità, esatta corrispondenza ai fatti e circostanze rappresentati.

Fumo nei luoghi di lavoro

In forza delle generali disposizioni in materia di prevenzione e protezione dei lavoratori, nonché della normativa speciale relativa al fumo nei luoghi chiusi, è vietato fumare nei luoghi di lavoro, salvo nei luoghi a ciò espressamente destinati, secondo le disposizioni vigenti in materia.

Uso di sostanze alcoliche o stupefacenti

Ai Destinatari è severamente vietato presentarsi al lavoro sotto l'effetto di sostanze alcoliche e/o stupefacenti.

Nei locali dell'Ente, o comunque nello svolgimento dell'attività lavorativa, è severamente vietato utilizzare, detenere, distribuire sostanze alcoliche o stupefacenti, ad eccezione dei farmaci prescritti-autorizzati.

Abbigliamento

Tutti i Destinatari sono tenuti a vestirsi in modo professionale, dignitoso ed appropriato al lavoro svolto e ad utilizzare in modo costante le dotazioni di sicurezza eventualmente prescritte.

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella società, favorendo la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La Direzione Generale Interventi Sociali dalla regione Lombardia, stabilisce che **la persona ha il diritto:**

- ad essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della persona in difficoltà;
- a vivere con chi desidera;
- ad avere una vita di relazione;
- ad essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- ad essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- ad 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di accudire e assistere 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, qualsiasi forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare affinché, 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 persona anziana al centro di diritti e di doveri:

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al

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

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- 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 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 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 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.

La persona ha il dovere:

- di essere a conoscenza che l'eventuale accoglimento definitivo è subordinato ad un periodo di osservazione della durata di un mese durante il quale verrà verificata la compatibilità dell'ospite con la struttura. In caso negativo, l'Ente ha facoltà di dimettere l'ospite;
- di impegnarsi ad accompagnare l'ospite presso la residenza sanitaria, in caso di accettazione della presente domanda, dotandolo degli effetti personali contrassegnati con nome e cognome, meglio specificati nel prospetto informativo; il corredo dovrà essere integrato di volta in volta su richiesta della Struttura;
- di impegnarsi altresì sistematicamente alla pulizia e al riordino dei
- capi di vestiario che non sono esplicitamente richiesti nel corredo iniziale;
- di accettare incondizionatamente qualsiasi spostamento di reparto o di letto motivato dall'ente;
- di prendere conoscenza del Regolamento concernente le rette;
- di versare la retta stabilita, in mensilità anticipate entro il 5 del mese, prendendo atto sin d'ora che per i versamenti effettuati dopo il 15 del mese al quale la retta si riferisce, l'Amministrazione dell'ente è autorizzata ad applicare interessi moratori calcolati al tasso legale;
- di provvedere personalmente, o a mezzo dei propri incaricati, a riprendere in consegna l'ospite in ogni caso di fine del rapporto instaurato con l'Ente sia nel caso di dimissione volontaria che di dimissione disposta ai sensi del regolamento (morosità nei pagamenti, ecc.), fermo restando l'impegno di pagamento fintanto che l'ospite rimarrà presso la Struttura Residenziale.



FONDAZIONE S. ANGELA MERICI O.N.L.U.S.
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI
DESENZANO DEL GARDA (BS)

Allegato 6

Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti

Gentile Signora/Egregio Signore

Con l'obiettivo di un continuo miglioramento del servizio erogato, in un'ottica di condivisione delle valutazioni con i fruitori del servizio, mettiamo a Sua disposizione questo modulo attraverso cui Lei potrà segnalarci sia i riscontri positivi delle prestazioni ricevute che le eventuali lamentele, segnalazioni di disservizi, difformità nella erogazione del servizio rispetto alla Carta dei Servizi, proposte di miglioramento ed ogni altro suggerimento utile per migliorare la qualità delle prestazioni.

Il modulo, compilato in tutte le sue parti (le ricordo che non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime), va consegnato alla Segreteria della struttura dove verrà protocollato. Entro 30 giorni dalla consegna verrà contattata da un nostro incaricato per la risposta alla Sua istanza.

RingraziandoLa per la collaborazione, le porgo i nostri più cordiali saluti.

Il Direttore Generale

Alla c.a. del Direttore Generale

Il/la

sottoscritto/a.....

residente a via..... n.

Tel..... Fax..... e-mail.....

Parente di (nome e cognome dell'ospite)

Livello di parentela con l'ospite:

coniuge/ex convivente figlio/a fratello/sorella altro(specificare)

Ricoverato al 1 2 3 Nucleo Alzheimer

espone la propria: **lamentela** **apprezzamento** **suggerimento**

rispetto a (specificare descrivendo brevemente le circostanze dell'apprezzamento/lamentela):

.....
.....
.....

Data.....

(firma)

.....

Via A. Gramsci, 25 - 25015 DESENZANO d/G (Bs) tel. 030/91472 fax 030/9912692

Codice fiscale 84001090178 - Partita IVA 00725330989

Sito internet: www.rsadesenzano.it - e-mail: info@rsadesenzano.it

**QUESTIONARIO VALUTAZIONE
SERVIZIO
CENTRO DIURNO INTEGRATO**
Mod. 6.1.5 rev. 2 del 11-2017

Gentile utente/familiare

Nell'intento di conoscere il suo grado di soddisfazione del servizio che riceve presso il nostro Centro Diurno Integrato le chiediamo di compilare il seguente questionario.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli utenti.

Le ricordiamo, al fine di poter esprimere con sincerità i suoi giudizi, che il questionario è anonimo.

Istruzioni per la compilazione: per ogni domanda metta una crocetta sulla risposta che Lei intende dare. Ultimata la compilazione introduca il questionario nella busta da noi predisposta e lo deponga nell'apposito contenitore verde collocato all'ingresso vicino alla portineria. Raccolti tutti i questionari il personale dell'Ufficio Segreteria/URP provvederà alla rielaborazione degli stessi ed alla successiva divulgazione dei risultati.

Si chiede cortesemente di restituire il questionario LUNEDI' 11/12/2017

Nel caso l'ospite non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che maggiormente è a conoscenza delle attività del servizio.

Questionario compilato da:

ospite *1 familiare* *2 amico/conoscente/altro*

1. *Come giudica le procedure di accoglienza mattutina al servizio?*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

2. *Come considera la disponibilità del personale socio-assistenziale (operatori addetti all'assistenza) del servizio in particolare per **attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine**?*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

3. *Come considera la disponibilità del personale sanitario del servizio in particolare per **attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine**?*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

4. *Come giudica il grado di riservatezza del personale circa il Suo stato di salute?*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

5. *Considera che il livello delle cure assistenziali ricevute sia:*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

6. *Considera che il livello delle cure sanitarie ricevute sia:*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

7. *Come giudica il servizio fisioterapico:*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

8. *Come giudica il servizio di animazione:*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

9. *Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo, distribuzione)?*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

10. *Come considera l'attenzione all'esigenza di riposo (pomeridiano e/o al bisogno)?*

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

11. Come valuta il grado di igiene ambientale del Centro e dei servizi annessi?

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

12. Come giudica l'orario di apertura del servizio?

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

13. Come giudica il servizio di parrucchiere presso il Centro?

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

14. Come considera il grado di comfort ed adeguatezza di ambienti ed arredi?

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

15. Ritiene che frequentare il Centro Diurno Integrato le consenta di mantenere/migliorare il grado di autonomia e socializzazione?

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

16. Come giudica il servizio di trasporto domiciliare con il pulmino dell'ente? (puntuale, automezzo comodo, viaggio troppo lungo)

Eccellente **Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

A. Sponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

B. Cosa apprezza maggiormente del servizio?

C. Quali aspetti considera negativi e/o da migliorare?

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO



CR Desenzano

09/10/2017 - 15/10/2017
 06/11/2017 - 12/11/2017
 04/12/2017 - 10/12/2017
 01/01/2018 - 07/01/2018
 29/01/2018 - 04/02/2018
 26/02/2018 - 04/03/2018

Menù autunno - inverno 2017 - 2018

Fondazione S. Angela Merici Onlus



Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato Domenica

P01	Pasta all'amatriciana	P01	Risotto scamorza e radicchio	P01	Pizza*	P01	Risotto alla mairnara*	P01	Bavette alla boscaiola*	P01	Carnelloni al forno*
P02	Crema di carote con pasta*	P02	Minestrone*	P02	Crema di legumi*	P02	Passato di verdura con legumi*	P02	Passato di verdura con pasta*	P02	Minestrone con pasta*
S01	Bastoncini di merluzzo*	S01	Spezzainodi vitellone	S01	Cordonbleu*	S01	Arrostodi maiale	S01	Luganica con pomodoro e piselli	S01	Arrostodi vitello
C01	Carote all'olio*	C01	Purè di patate*	C01	Broccoli aglio, olio e peperoncino*	C01	Bietta al burro*	C01	Piselli in umido*	C01	Patate al forno*

Cena

P01	Straciatella	P01	Filini in brodo	P01	Crema di patate*	P01	Tornellini in brodo*	P01	Passato di verdura con pasta*	P01	Minestra con bietola*
S01	Involtini al prosciutto e formaggio	S01	Bon roll	S01	Tonno all'olio	S01	Tortino di patate e prosciutto*	S01	Polpetta di ricotta	S01	Prosciutto di Praga
C01	Fagioli in lessati*	C01	Spinaci all'olio*	C01	Zucchine all'olio*	C01	Fagioli in prezzemolo*	C01	Biete all'olio*	C01	Zucchine trifolate*

Alternative fisse cena

Pranzo	primi piatti	secondi piatti	Cena	primi piatti	secondi piatti
	Pasta \ Riso in bianco Pasta \ Riso al pomodoro Pasta in brodo di carne Caffè / Caffelatte	Macinata di carne Parmigiano Formaggi misti Pollo lessato Omog. Carne Tonno		Pasta \ Riso in bianco Pasta \ Riso al pomodoro Pasta in brodo di carne Caffè / Caffelatte	Macinata di carne Parmigiano Formaggi misti Pollo lessato Omog. Carne Tonno
	Contorni	Contorni		Contorni	Contorni
	Verdura fresca Purè Patate fresche	Verdura fresca Purè Patate fresche		Verdura fresca Purè Patate fresche	Verdura fresca Yogurt Bistecca ai ferri Uova sode

Si informano i consumatori che i pasti prodotti possono contenere, come ingrediente o in tracce, uno o più allergeni (Cereali contenenti glutine, Crostacei, Uova, Pesce, Arachidi, Soia, Latte incluso lattosio, Frutta a guscio, sedano, Senape, Semi di sesamo, Anidride solforosa e solfiti, Lupini, Molluschi). Si invitano i consumatori allergici a comunicarlo al personale addetto al servizio di ristorazione

* Il prodotto può essere surgelato

2ª SETTIMANA



CR Desenzano

16/10/2017 - 22/10/2017
13/11/2017 - 19/11/2017
11/12/2017 - 17/12/2017
08/01/2018 - 14/01/2018
05/02/2018 - 11/02/2018
05/03/2018 - 11/03/2018

Fondazione S. Angela Merici Onlus



Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
P01 Risotto alla zucca*	P01 Penne all'amatriciana	P01 Chicche di patate al pomodoro e ricotta*	P01 Pasta ai carciofi*	P01 Risotto ai funghi*	P01 Lasagne alla bolognese*	P01 Ravioli buro e salvia*
P02 Passato di verdura*	P02 Crema di verdure*	P02 Minestrone*	P02 Passato di legumi*	P02 Crema di cipolle*	P02 Passato di verdure*	P02 Crema di zucca con pasta*
S01 Pollo alla cacciatora	S01 Filetto di platessa impanato*	S01 Sizzeradi equino	S01 Brastoccon polenta	S01 Filetto di persico al forno con verdure*	S01 Spezzatino di tacchino ai funghi*	S01 Cotechino e peatà
C01 Carote all'olio*	C01 Cannellini	C01 Piselli all'olio*	C01 Verza brasata*	C01 Patate lesse*	C01 Broccoli aglio e olio*	C01 Lenticchie
Cena						
P01 Pasta e fagioli	P01 Minestrina in brodo di carne	P01 Stracciata	P01 Passato di verdura con pasta*	P01 Minestrina di pasta e sedano*	P01 Filini in brodo	P01 Passato di verdura*
S01 Invollini ricotta e spinaci*	S01 Stornato di patate pancetta*	S01 Bon roll	S01 Invollini di mortadella	S01 Frittata con zucchine*	S01 Tonno all'olio	S01 Bastoncini di merluzzo*
C01 Bieta all'olio*	C01 Spinaci alla parmigiana*	C01 Cipolla lessata*	C01 Zucchine trifolate*	C01 Cavolfiore al vapore*	C01 Fagiolini al vapore*	C01 Verza in agrodolce*
Pranzo						
Alternative fisse cena						
primi piatti			primi piatti			
Pasta \ Riso in bianco			Pasta \ Riso in bianco			
Pasta \ Riso tal pomodoro			Pasta \ Riso tal pomodoro			
Pasta in brodo di carne			Pasta in brodo di carne			
Caffè, Caffelatte			Caffè, Caffelatte			
Contorni			Contorni			
Verdura fresca			Verdura fresca			
Purè			Purè			
Patate fresche			Patate fresche			
secondi piatti			secondi piatti			
Macinata di carne			Macinata di carne			
Parmigiano			Parmigiano			
Formaggi misti			Formaggi misti			
Pollo lessato			Pollo lessato			
Onn. Carne			Onn. Carne			
Tonno			Tonno			
Affettato			Affettato			
Yogurt			Yogurt			
Bistecca ai ferri			Bistecca ai ferri			
Uova sode			Uova sode			



CR Desenzano

23/10/2017 - 29/10/2017
 20/11/2017 - 26/11/2017
 18/12/2017 - 24/12/2017
 15/01/2018 - 21/01/2018
 12/02/2018 - 18/02/2018
 12/03/2018 - 18/03/2018



Menù autunno - inverno 2017 - 2018

Fondazione S. Angela Merici Onlus

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
P01 Penne ai funghi*	P01 Risotto alla mantovana*	P01 Pasta con carne di rapa e fontina*	P01 Pizza*	P01 Spaghetti alle vongole*	P01 Chicche di patate al gorgonzola*	P01 Crepes gratinate*
P02 Crema di legumi misti *	P02 Minestrina con bietole*	P02 Vellutata di carote*	P02 Passato di verdura con pasta*	P02 Crema di patate*	P02 Minestrina di patate con pasta*	P02 Minestrina di verdure*
S01 Bon roll	S01 Filetto di platessa panato*	S01 Cotoletta di pollo *	S01 Hamburger di manzo *	S01 Fili di merluzzo al sugo con polenta*	S01 Lonza ai funghi*	S01 Arrosto di vitello
C01 Cavolfiore al vapore*	C01 Zucchine trifolate*	C01 Fagiolini in umido *	C01 Piselli in umido *	C01 Bietta all'olio *	C01 Broccoli verdi all'olio *	C01 Patate arrosto *
Cena						
P01 Passato di verdura con pasta *	P01 Crema di cipolla *	P01 Tonellini in brodo *	P01 Stracottella	P01 Pasta in brodo di verdura *	P01 Minestrone con pasta*	P01 Riso al pomodoro
S01 Involtini di prosciutto	S01 Uovasode in salsa	S01 Tortino ricotta e spinaci*	S01 Pollo lessato	S01 Polpettine di ricotta in salsa	S01 Tonno all'olio	S01 Bastoncini di merluzzo*
C01 Patate al forno*	C01 Spinaci gratinati*	C01 Carote all'olio*	C01 Cipolla in agrodolce al pomodoro	C01 Finocchi lessati *	C01 Patate lesse*	C01 Verza brasata*
Pranzo						
secondi piatti						
Pasta \ Riso in bianco						
Macinata di carne						
Parmigiano						
Pasta \ Riso (al pomodoro)						
Formaggi misti						
Pollo lessato						
Onnig. Carne						
Tonno						
Contorni						
Verdura fresca						
Yogurt						
Bistecca ai ferri						
Uova sode						
Primi piatti						
Pasta \ Riso in bianco						
Pasta \ Riso (al pomodoro)						
Pasta in brodo di carne						
Caffè\ Caffelatte						
Contorni						
Verdura fresca						
Purè						
Patate fresche						
secondi piatti						
Macinata di carne						
Parmigiano						
Formaggi misti						
Pollo lessato						
Onnig. Carne						
Tonno						
Contorni						
Affettato						
Yogurt						
Bistecca ai ferri						
Uova sode						

Pranzo

Cena