

**ENTE UNICO CDI GERICO BETULIA Associazione
Comunità
Mamré Onlus**

CARTA DEI SERVIZI BETULIA



EDIZIONE 2021

INDICE

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE	4
Che cosa è la carta dei servizi	4
Che cosa contiene.....	4
CHI SIAMO	4
COSA FACCIAMO	6
COSA CI PREFIGGIAMO.....	7
La missione	7
Gli obiettivi	7
LA STRUTTURA.....	8
Che cos'è.....	8
Localizzazione, accessibilità e sicurezza	8
Articolazione.....	9
Organizzazione.....	10
OSPITI	10
Destinatari	10
Criteri di ammissione	10
Criteri di dimissione.....	11
Fasi di erogazione del servizio.....	12
RISORSE UMANE.....	13
Organico.....	13
Metodo di lavoro.....	13
Riunioni e formazione del personale	14
Riconoscimento.....	14
Il volontariato	14
FUNZIONAMENTO E SERVIZI EROGATI.....	14
Giornata tipo	16
Retta	16
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO	19
VISITE GUIDATE AL C.D.I.	19
ALLEGATI:.....	20
Allegato n. 1 - ASSUNZIONE DELLA CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI	20
Introduzione	20
La tutela dei diritti riconosciuti	22
Allegato n. 2 - QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE E GRADIMENTO.....	1
Allegato n. 3 MODULO PER LAMENTELE, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI.....	4

PREMESSA

***BETULIA "luogo dove Dio,
Signore del Cielo e della
terra, re di tutte le
creature, umiliò l'alterigia
del potente generale
Oloferne ad opera dell'
ardimentosa fede di
Giuditta".***

La nostra è una società ricca di messaggi: si fanno conoscere con i più svariati mezzi di comunicazione; si scrivono su carta.

Anche questo che vi presento, scritto su carta, è un messaggio, destinato a chi è interessato a conoscere come funziona il Centro Diurno Integrato "BETULIA" e quali sono i motivi ispiratori e gli ideali che animano l'opera.

Gli antichi coniarono l'assioma "Charta cantat" ma, perché ciò si realizzi, occorrono cantori che prestano la loro voce alla carta.

Carlo Pierino Ferrati

PRESENTAZIONE

La presente carta dei servizi viene adottata in osservanza del D.L. 12 maggio 1995 n. 163. Essa costituisce un intervento innovativo, destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto ospiti e Centro Diurno Integrato.

L'adozione della Carta rappresenta un importante punto di partenza, che vede il CDI "BETULIA" di Lograto fortemente motivato a dotarsi di strumenti di misurazione del Servizio, di informazione e di controllo del raggiungimento degli obiettivi.

Che cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi, (di seguito indicata semplicemente come Carta) costituisce un patto scritto tra il CDI e gli ospiti sulla qualità dei servizi erogati.

Con la Carta il CDI si impegna a fornire un servizio di qualità al fine di renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli ospiti, nonché rispondente ai principi fondamentali contenuti nella direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Uguaglianza:** pari dignità degli ospiti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
- **Imparzialità:** impegno di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti;
- **Continuità:** garanzia della continuità dell'assistenza;
- **Diritto di scelta:** quale manifestazione del diritto più ampio di libertà personale misurato sul rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali della struttura;
- **Partecipazione:** favorire il diritto alla corretta informazione, al coinvolgimento e alla tutela in caso di prestazioni non soddisfacenti con possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- **Efficacia ed efficienza:** impegno a migliorare le prestazioni senza inutili perdite di risorse.

Che cosa contiene

La Carta contiene:

- gli standard di qualità dei servizi offerti
- descrive l'organizzazione del servizio erogato
- individua gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite

Con la Carta "BETULIA" si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali sopra descritti e a renderlo sempre più adeguato nel tempo alle esigenze degli ospiti.

CHI SIAMO

Il CENTRO Diurno Integrato (per l'innanzi CDI) denominato "BETULIA" è sede operativa dell'ENTE UNICO CDI GERICO BETULIA dalla Fondazione Mamré ONLUS (ora innanzi Mamrè) con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173. mail fondazione@mamre.it e sede amministrativa in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Padre Marcolini, n. 6, Tel 030.9829239.

Il CDI "BETULIA" è il risultato di un cammino di collaborazione fra la Fondazione "Lydia e G.G. Morando" di Lograto, proprietaria della struttura e la Comunità Mamrè ONLUS, associazione senza fine di lucro, con sede legale a Clusane di Iseo (Bs), titolare della gestione.

La Fondazione Morando e la Comunità Mamrè dal 1991 collaborano nell'erogazione di servizi alla persona in condizioni di difficoltà, mettendo a disposizione rispettivamente le risorse strutturali e le risorse umane.

Nello stesso anno sono protagoniste dell'apertura di una Comunità Alloggio per minori denominata SUSA, attraverso la riconversione dell'ala nord del castello.

Dal 1 marzo 2004 gli sforzi si sono orientati a dare una risposta agli anziani della zona che, pur compromessi nella salute e nell'autosufficienza, desiderano proseguire a risiedere nella propria abitazione, utilizzando l'ala ovest del medesimo castello con l'apertura del CDI Betulia.

Le radici della nostra identità

La Fondazione "Lydia e GG Morando" è fondata ed eretta in Ente Morale nel 1922 dalla contessa Lydia Caparra vedova del Conte Morando, in memoria del suo defunto marito. Con la disponibilità del cospicuo patrimonio istituisce nel palazzo Morando un orfanotrofio maschile. Nel 1945 viene a mancare la contessa dopo aver disposto a favore dell'Ente parte della sua proprietà in Lograto, formata dal castello, dall'annesso parco e da terreni, con il vincolo di istituire anche nel castello un orfanotrofio femminile. Dopo la chiusura dei due orfanotrofi, avvenuta nel 1967, le due strutture diventano sede di varie attività socio-educative, in collaborazione con l'USSL e con il Provveditorato agli Studi, fino al 1991. Rispetto alla storia consolidata di presenza nella cura alla persona in condizioni di bisogno, l'Opera Pia, dal 1991 assume una svolta di innovazione e di sviluppo, adeguando le sue finalità ai bisogni emergenti in favore di minori, malati e anziani, attraverso l'individuazione di nuove unità d'offerta, radicate nel contesto territoriale e caratterizzate dallo sforzo di forte integrazione con il sistema dei servizi locali.

La Comunità Mamrè ONLUS ha come scopo esclusivo il perseguimento di finalità di solidarietà sociale da esplicarsi in modo organizzato, nell'ambito della Regione Lombardia, con attività nel settore socio educativo, assistenziale e socio sanitario.

La Comunità Mamrè Onlus attinge dall'immagine della tenda Abramica (cfr. Gn. capp. 12/18), il valore dell'accoglienza quale premessa di ogni fecondità.

Il nome Mamré, tratto dall'episodio biblico, in cui Abramo accoglie nella sua tenda tre misteriosi viandanti, rimanda a questo significato. Nel concreto, si trasforma in impegno di vita per gli associati ad aprirsi all'ascolto e all'accoglienza dei vari "bisogni" che incontrano, per sperimentare, a partire da questa iniziale disponibilità, il generarsi di adeguate risposte ad essi.

L'immagine della tenda è corredata da quella di quattro "tiranti", assunti al valore di ideali che sostanziano l'operatività: *l'originalità, l'amicizia, la fiducia nella divina provvidenza, l'attenzione ai bisogni emergenti.*

Una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanitario

La Comunità Mamrè inizia la sua attività a Clusane di Iseo il 2 ottobre 1971, festa degli angeli custodi.

Si costituisce in associazione senza fine di lucro nel 1975. Acquisisce personalità giuridica nel 1984 con DPGR/84/LEG e relativa iscrizione al registro delle persone giuridiche. Assume la qualificazione di ONLUS nel 1998.

A partire dalle intuizioni profetiche del fondatore don Pierino Ferrari, salito al Cielo il 31 luglio 2011, da dove continua a guidarci e proteggerci, l'associazione è dal 1975 attivamente impegnata nel Bresciano, occupandosi di persone in difficoltà a condurre una vita autonoma e la cui famiglia è inesistente o impossibilitata a far fronte a tutti i bisogni che una persona in difficoltà richiede, sia essa minore, disabile od anziana.

Gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; due comunità per minori; una casa albergo; una residenza socio-sanitaria per disabili, due centri diurni integrati, due alloggi protetti per disabili, tre alloggi per l'autonomia per giovani-adulti e un servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA).

Nel 2010 si è dotata di un codice etico-comportamentale (che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale, attraverso l'individuazione di comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve rispettare), nonché del modello organizzativo. Il codice etico, riconfermato il 13.11.2014, è consultabile sul sito internet della Fondazione: www.fondazionemamre.it. È stato nominato l'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17.11.2014 ed è stato regolarmente rinnovato fino ad aprile 2021. Il modello organizzativo è stato aggiornato nel 2018 con le ultime fattispecie di reato. Dal 2019 l'indirizzo di posta elettronica è stato sostituito in odv.mamre@gmail.com, per favorire le segnalazioni di eventuali presunte violazioni del modello e del codice Etico.

TRASFORMAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA

La trasformazione della natura giuridica dell'associazione "Comunità Mamrè Onlus" deriva dalla necessità di adeguamento alla legge sul terzo settore. L'approdo è il risultato di un percorso complesso. Tutti i passi sono stati affrontati con senso di responsabilità. Valutate le varie opportunità, si è optato per la forma giuridica più consona alla fisionomia di Mamrè. In data 21.10.2020, con assemblea straordinaria, rep. N. 55180, racc. n. 22809, a rogito Notaio Alessandra Casini, registrato a Brescia il 03/11/2020 al n. 46211, serie IT, l'associazione "Comunità Mamrè Onlus" è stata trasformata in "Fondazione Mamrè Onlus". Regione Lombardia, con decreto n. 652 del 10/12/2020, ha approvato la trasformazione, recepita dalla CCIAA di Brescia il 09 febbraio 2021. A partire da quest'ultima data la nuova denominazione è "**Fondazione Mamrè Onlus**". Restano invariati tutti gli altri riferimenti. Ai sensi del Dlgs. 117/2017, non appena operativo il registro nazionale del terzo settore, l'acronimo onlus sarà sostituito dall'acronimo ETS o locuzione Ente del terzo settore e ne sarà data ampia informazione. Con la trasformazione giuridica della associazione in fondazione si rinnova con gratitudine la fedeltà alla storia di Mamrè, iniziata dal Fondatore nel 1971 e si conferma la continuità ai valori fondativi. Pone, nel contempo, uno sguardo innovativo sul futuro.

La comunità femminile di fedeli laici, alla quale appartengono le associate della precedente Associazione onlus, si è contestualmente costituita in associazione civile non riconosciuta, con la denominazione di associazione Comunità Mamrè. Tale Associazione ha il compito di nominare i

componenti del CdA e del collegio sindacale della fondazione Mamrè, nonché la società di revisione.

COSA CI PREFIGGIAMO

La missione

Il CDI è denominato **BETULIA**: *“luogo dove Dio, Signore del Cielo e della terra, re di tutte le creature, umiliò l’alterigia di Oloferne, potente generale di Nabuccodonosor re degli Assiri, ad opera dell’ardimentosa fede di Giuditta”* (Ferrari don Pierino).

BETULIA, opponendosi ad ogni forma di prepotenza, intende *“servire” la persona anziana e “valorizzare” ogni sua espressione*. In specifico si impegna a:

- *riconoscere e creare le condizioni perché l’anziano viva il ruolo di attore della sua vita, attraverso il coinvolgimento e la partecipazione;*
- *rispettare i suoi ritmi, accettandone i limiti e potenziandone le capacità*. Ogni sforzo in tal senso si colloca nella logica del rispetto per le caratteristiche peculiari di ogni individuo;
- *assicurare un ambiente di vita ricco di calore umano e di relazioni significative e nel contempo offrire continuità alle esperienze del contesto socio-relazionale di appartenenza;*
- *considerare l’anziano nella sua globalità* che, nella vita quotidiana, si traduce nell’opzione del “prendersi cura” della persona, attraverso una armonica integrazione delle specifiche competenze professionali;
- *sostenere la famiglia*, affinché siano migliorati i suoi rapporti con l’anziano, e di rimando venga a lui confermata la solidità della sua appartenenza al nucleo familiare di origine.
- *promuovere nella comunità locale una cultura di attenzione e valorizzazione delle persone anziane* e collaborare con altre realtà socio-educative, ricreative, culturali, presenti sul territorio, per porre in essere opportunità significative di socializzazione e di integrazione;
- *favorire uno scambio generazionale*, che aiuti le nuove generazioni del territorio a riconoscere il valore dell’anziano e, contestualmente permetta all’anziano di apprezzare e di essere sensibile alle note di novità e freschezza comunicate dai giovani;

Gli obiettivi

Premesso che la famiglia rimane un perno fondamentale per l’assistenza dei soggetti deboli nei confronti dei quali adempie compiti di cura e protezione, e che la permanenza nella propria abitazione e/o nel proprio nucleo familiare è la giusta aspirazione di ogni anziano, il CDI si pone l’obiettivo specifico di:

- ⇒ concorre all’assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità nel supporto all’anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto sociale;
- ⇒ garantire alla famiglia e/o al contesto sociale sostegno nell’assistenza all’anziano e sollievo diurno nell’onere assistenziale;
- ⇒ offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- ⇒ offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

LA STRUTTURA

Che cos'è

Il CDI si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, in supporto alla famiglia, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono da soli o in famiglia e che presentano una compromissione dell'autosufficienza tale da richiedere un supporto assistenziale superiore a quello erogato a domicilio, senza tuttavia ritenere necessario un ricovero in RSA.

La capacità ricettiva autorizzata , accreditata e a contratto della struttura è di nr° 25 posti.

Il CDI è autorizzato con atto n° 2942/2003 del 27/11/2013 e accreditato con D.G.R. 15885 del 30/12/2003

Funziona dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, dalle ore 8.00 alle ore 18.30, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

L'apertura del centro nella giornata di sabato prevede un minimo di presenza di cinque ospiti

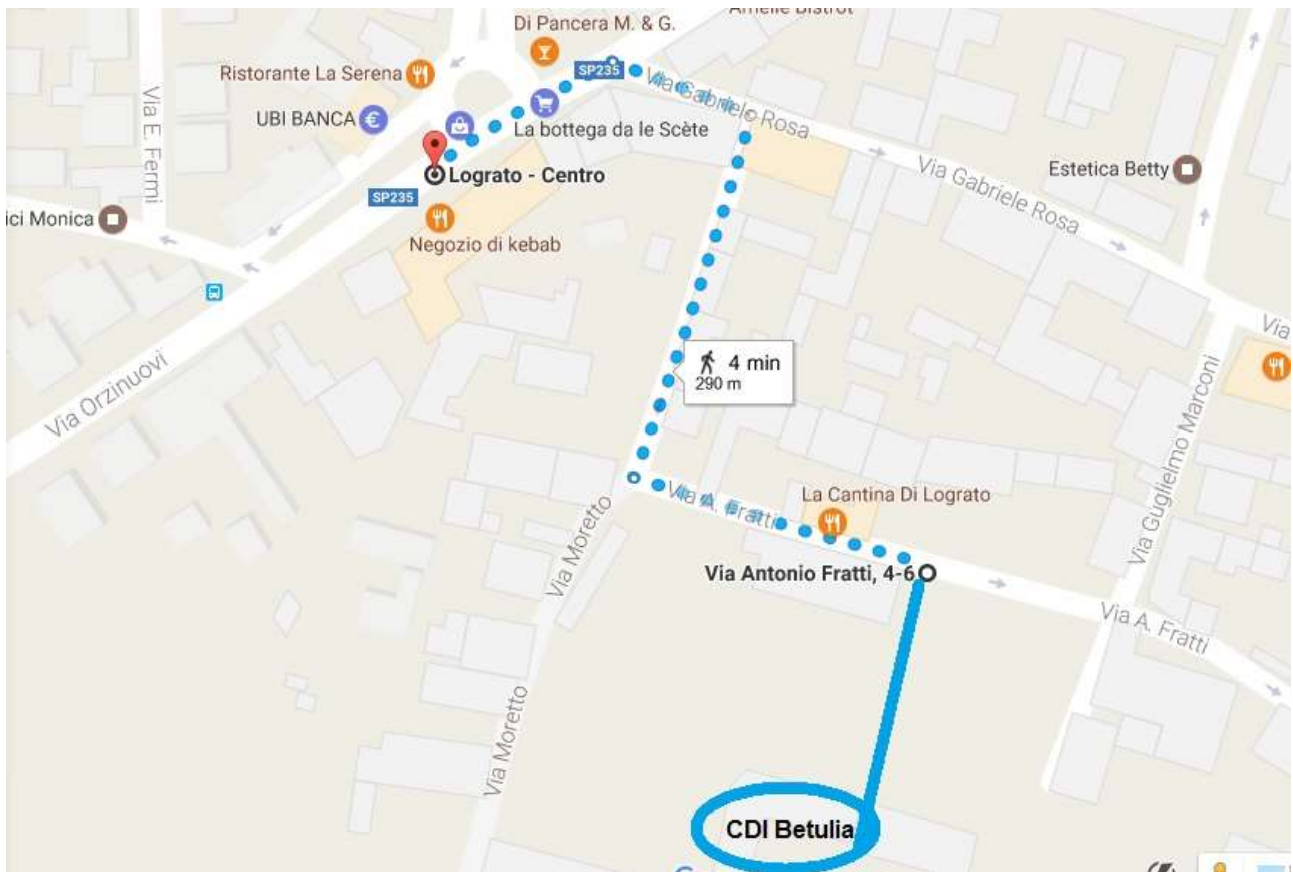
Il centro è in funzione tutto l'anno.

Localizzazione, accessibilità e sicurezza

Il CDI Betulia ha sede a Lograto, in Via Fratti, n. 4, in una parte di edificio di proprietà della Fondazione Morando adeguatamente ristrutturata. Si sviluppa su due piani.

La struttura è soggetta a vincoli ambientali pertanto l'adeguamento alle leggi vigenti, in materia di sicurezza e di eliminazione delle barriere architettoniche, ha dovuto tener conto dei vincoli prescritti dalla sovrintendenza dei beni ambientali.

E' inserita in un contesto urbano consolidato, dotato cioè di tutti quegli elementi essenziali per rendere il più possibile varia, completa ed organizzata la vita degli utenti. E' facilmente accessibile e dotata di spazio verde e di parcheggio con possibilità di carico e scarico delle persone disabili. E' servita da mezzi di trasporto pubblico, linea S203b Orzinuovi- Brescia, fermata Lograto Centro. La fermata dell'autobus dista 200 metri.



Il CDI si colloca nel centro storico. E' adiacente la parrocchiale e il centro di aggregazione giovanile. All'interno della stessa struttura, ma con ingressi separati, hanno sede i seguenti servizi: una comunità per minori, gestita dalla medesima associazione; un ambulatorio per la prevenzione oncologica, la sede di un'associazione di volontariato locale ed un consultorio familiare gestito in collaborazione con l'ASL.

La struttura è dotata di tutte le condizioni di sicurezza previste dalle normative vigenti ai sensi del DL 81/08, compreso il documento di analisi e di valutazione dei rischi ed il piano di emergenza. E' dotata anche del D.P.S. ai sensi della Legge 162 sulla Privacy.

Tutto il personale è sottoposto a valutazione di idoneità preventiva a svolgere il lavoro presso il CDI ed effettua i regolari controlli periodici. E' inoltre formato ed istruito ad utilizzare tutte le misure indispensabili a lavorare in sicurezza e per garantire la sicurezza degli ospiti

La sicurezza rispetto all'igiene e alla sanificazione degli ambienti e alla gestione dei rifiuti speciali è regolamentata da apposite procedure.

Tutti gli impianti sono soggetti a regolare manutenzione e a controlli periodici da parte di ditte qualificate.

La struttura dispone di arredi ed attrezzature adeguati all'attività svolta.

Articolazione

- La superficie interna è di mq. 510 complessivi. I locali, nonostante i pesanti vincoli strutturali prescritti dai beni ambientali, sono stati concepiti in modo organico e nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Gli spazi si articolano su due piani e si suddividono in:
- *servizi generali*: spazio adibito all'attività ricettiva; cucina; lavanderia, servizi igienici e spogliatoi del personale;

- *disimpegni, scale e ascensore,*
- *area destinata alla valutazione e alla terapia:* palestra, saletta d'attesa, ambulatorio medico, locale per la terapia occupazionale, servizio igienico attrezzato;
- *area della socializzazione e dei pasti:* sala da pranzo e soggiorno
- *area del riposo:* locale adibito al riposo pomeridiano;
- *servizi igienici.*

Il collegamento fra il piano terra e il primo piano è assicurato da un ascensore e da una scala.

Gli arredi sono solidi e facili da pulire.

La segnaletica interna è curata con immagini e fotografie per favorire l'individuazione dei locali e la loro funzione.

Organizzazione

La struttura è organizzata nel rispetto delle linee guida definite dalla Regione Lombardia per i CDI e di tutte le norme emanate dalle strutture competenti e degli orientamenti dati dal Consiglio Direttivo dell'Associazione.

OSPITI

Destinatari

Sono ospiti del CDI persone anziane, di norma di età superiore ai 65 anni, con compromissione dell'autosufficienza:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- che vivono da sole, con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psicofisiche tali da poter raggiungere il CDI con un trasporto protetto.

Criteri di ammissione

L'ammissione viene governata dall'UCAM (ASST), nel rispetto dei seguenti criteri:

- ⇒ la priorità è riservata agli anziani di Lograto, quindi a quelli residenti nei Comuni limitrofi.
- ⇒ l'anziano deve rientrare nelle caratteristiche descritte al paragrafo precedente;
- ⇒ l'anziano può optare per la frequenza dai 3 ai 5 giorni la settimana. Tali opzioni possono essere modificate nel corso del tempo, anche in relazione alle esigenze dell'anziano e della sua famiglia, nonché dei problemi nel frattempo insorti.

E' possibile accedere al CDI attuando le seguenti procedure:

- ⇒ Presentandosi direttamente presso il CDI Betulia;
- ⇒ l'interessato o la sua famiglia, anche attraverso il proprio medico di base o il servizio sociale del Comune di residenza, segnala il bisogno socio-assistenziale-sanitario all'UCAM (ASST);
- ⇒ l'UCAM (ASST), con il concorso delle competenze proprie del medico di base e del servizio sociale del Comune, provvede alla segnalazione del bisogno al CDI, attraverso la trasmissione di una scheda multidimensionale, composta dalla scheda di segnalazione medica e dalla scheda di segnalazione socio-assistenziale;
- ⇒ il medico del CDI o la Responsabile, convocano l'anziano segnalato per la conoscenza del Centro, nonché per una prima visita medica, analisi della documentazione sanitaria e colloquio di reciproca conoscenza. In tale sede viene confermata l'idoneità dell'anziano all'ammissione. A seguito della conferma di idoneità, con il consenso dell'interessato e/o della sua famiglia, il CDI concorda la data di inizio e le modalità della frequenza;
- ⇒ il CDI comunica all'UCAM Distrettuale e al Servizio Sociale del Comune di residenza dell'Anziano l'avvenuta frequenza al Centro.
- ⇒ La lista d'attesa è gestita dall'UdO interessata. Il numero dei candidati in lista d'attesa è dichiarato sul sito dell'associazione www.comunitamamre.it, nella sezione trasparenza e aggiornato ogni tre mesi.

In ottemperanza alla normativa vigente in continua evoluzione causa pandemia covid-19 il numero di ospiti frequentanti il centro è stato momentaneamente ridotto a non più di 12 contemporaneamente, le fasi di ammissione alla frequenza vengono definite tramite protocollo operativo interno al CDI in conformità alle disposizioni di sicurezza emanate dalle autorità competenti.

Periodo di prova

Prima dell'inserimento definitivo dell'utente al Centro Diurno Integrato si prevede un periodo di prova di 15 giorni, finalizzato a verificare la compatibilità del servizio con le caratteristiche sanitarie e sociali delle persona. In tale arco di tempo e comunque non oltre detto termine massimo, si procederà all'inserimento definitivo o alle eventuali dimissioni dell'utente. Anche per il periodo di prova è dovuto il pagamento della retta.

Criteri di dimissione

Prima della conclusione del piano di intervento, viene effettuata una verifica congiunta tra l'Equipe del CDI, interessato e/o famiglia, finalizzata alla valutazione delle condizioni che giustificano la prosecuzione dell'inserimento ovvero che ne richiedano la dimissione.

Le dimissioni avvengono:

- per espressa volontà dell'utente, anche se il piano di intervento non è concluso;
- quando il piano di recupero dell'autonomia psico-fisica è stato completato ed il nucleo familiare, adeguatamente supportato dai servizi territoriali, è nuovamente in grado di far fronte al carico socio-assistenziale del soggetto;

- quando la verifica congiunta dei risultati del progetto evidenzia l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si renda necessario un ricovero in regime residenziale;
- quando, nonostante la positività dei risultati, la famiglia non sia più disponibile, nonostante il sostegno del CDI, a farsi carico del proprio congiunto e chiede una soluzione residenziale,

il CDI, al fine di garantire la continuità delle cure, alla dimissione rilascia una relazione multidisciplinare.

Fasi di erogazione del servizio

Il modello assistenziale del CDI si prefigge di valorizzare la centralità della persona in ogni suo intervento teso al recupero o al mantenimento dello stato di salute globale. In specifico si propone di contrastare il decadimento generale della persona anziana e di promuovere quel benessere, che mantiene un soddisfacente livello di qualità della vita.

Il modello assistenziale prende corpo nel processo di assistenza e di cura degli ospiti, previsto in 4 fasi:

1. *prima conoscenza*: presentazione reciproca tra ospite e centro, raccolta di informazioni; valutazione sanitaria. E' il periodo che decorre dalla presentazione della domanda alla data di ingresso;
2. *accesso e presa in carico*: accoglimento e prima valutazione. E' la fase in cui si attuano i primi interventi e le prime valutazioni, necessari alla definizione del PAI (Piano Assistenziale Individuale);
3. *trattamento*: coincide con la fase vera e propria del piano assistenziale individualizzato in cui vengono assicurati interventi tutelari e di cura: prestazioni sanitarie e riabilitative, interventi assistenziali, di socializzazione, di integrazione nella comunità locale e positivi rapporti di collaborazione con la famiglia;
4. *verifica*: rivalutazione o dimissione. Questa fase è finalizzata alla conclusione della presa in carico ovvero alla sua ri - definizione attraverso l'adeguamento del PAI.

Lo strumento utilizzato è **il fascicolo socio – assistenziale (FaSAS)**, che raccoglie:

- dati anagrafici e di ammissione
- scheda CD-WEB;
- copia della documentazione sanitaria dell'ospite: scheda terapia completa redatta dal medico di base
- scheda sociale;
- documentazione anagrafica; copia libretto sanitario; copia di eventuale verbale di invalidità e di esenzione al ticket;
- scheda sanitaria contenente anamnesi ed esame obiettivo che viene effettuato all'ingresso;
- definizione del PAI (piano assistenza individuale) predisposto con il concorso delle varie figure professionali coinvolte, con funzione di osservazione e di inquadramento, per una più precisa valutazione funzionale e conseguente definizione di un piano di intervento più specifico e dettagliato: viene redatto entro il primo mese d'ingresso dell'ospite, e in genere ogni 6 mesi oppure ogniqualvolta ci siano dei cambiamenti significativi. Il PAI viene condiviso con l'ospite e/o familiare che lo sottoscrive.
- PRI piano riabilitativo individuale: viene redatto all'ingresso e ogni 6 mesi oppure ogni volta che ci sono dei cambiamenti: viene sottoscritto e condiviso o con l'ospite o con il familiare
- il diario multidimensionale è comune alle diverse figure professionali, è informatizzato, viene stampato e posto nella cartella dell'ospite a pagina completata e comunque a fine anno;
- scale di valutazione funzionale somministrate periodicamente: TINETTI – ADL – BARTHEL – VALUTAZIONE DEL DOLORE – FIM – MMSE – GDS IADL – MORSE - MNA
- consenso al trattamento dei dati personali (Lg. 196/03); consenso per la somministrazione dei medicinali prescritti (CONSENSO INFORMATO)

- contratto di ingresso, dichiarazione d'impegno economico e fotocopie della carta d'identità e tessera sanitaria,
- **E' possibile richiedere copia e/o accesso ai documenti amministrativi ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90 della L.R. Lombardia 1/2012 , compilando l'apposito modulo da richiedere presso il CDI, i tempi di attesa per avere le copie richieste è di circa 1 settimana dalla richiesta e non c'è nessun costo aggiuntivo.**

RISORSE UMANE

Il CDI è animato da un'équipe operativa composta da: responsabile, medico, infermiera, OSS, fisioterapista e animatrice.

- La responsabile: si occupa della gestione del personale, della programmazione e della organizzazione delle attività, del coordinamento con i servizi esterni, della verifica e del controllo dei programmi attuati;
- L'infermiere: fornisce prestazioni di assistenza diretta e le prestazioni igienico-sanitarie, che comportano una precisa responsabilità in ordine a rischi specifici;
- Il medico: è il responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative all'interno del CDI. Cura inoltre il collegamento con il medico di base ed eventuali altri medici impegnati nei confronti dell'utenza;
- Il fisioterapista : fornisce le necessarie prestazioni riabilitative, secondo la patologia degli ospiti, al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorare la residua capacità del soggetto;
- L'educatrice: favorisce la socializzazione e l'integrazione nel territorio. Promuove inoltre attività finalizzate al mantenimento e/o recupero delle capacità residue degli ospiti;
- OS.S. : presta assistenza diretta alla persona, compreso l'aiuto nell'alimentazione e nella deambulazione; provvede all'igiene dell'ospite e alla pulizia e igiene dell'ambiente di vita, degli arredi e delle attrezzature dell'ospite.

Organico

Il personale è inserito in relazione al rispetto dei minuti assistenziali previsti dalla normativa vigente. Tutti i ruoli e le posizioni funzionali sono ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Oltre agli operatori addetti all'assistenza al CDI sono garantiti operatori addetti ai servizi generali di supporto: operatori amministrativi, tecnici informatici, manutentori e ditte per la manutenzione programmata e straordinaria.

Metodo di lavoro

La quotidianità è il contenitore entro il quale si collocano e articolano tutte le attività specifiche proposte all'anziano o sollecitate dallo stesso e nel quale si attua, per ciascun ospite, il PAI, definito dall'équipe degli operatori.

Il lavoro nel quotidiano è qualificato da tutto quanto riconduce alla valorizzazione della "umanità", e, perciò, contempla:

- ⇒ ritmi rispettosi del tempo dell'anziano
- ⇒ stile di conduzione attento alla sensibilità dell'anziano
- ⇒ un clima di accoglienza, di ascolto e di comprensione

⇒ un'esperienza di vita comunitaria significativa che comprende momenti di dialogo e di silenzio, di attività e di riposo, di interscambio e di intimità.

Riunioni e formazione del personale

Il CDI assume la logica della formazione permanente, quale modalità inderogabile per promuovere una miglior qualificazione del servizio.

Le riunioni sono una risorsa indispensabile per migliorare le competenze degli operatori e per sviluppare le capacità di lavorare in équipe e di attuare valutazioni e interventi integrati.

Alla riunione d'équipe è riservato un incontro settimanale. Le figure professionali sanitarie che operano nel CDI frequentano i corsi ECM, secondo le normative vigenti.

Nel 2014 l'Ente Gestore ha riconfermato il Codice Etico, a disposizione del personale. E' stato approvato il modello organizzativo, è stato nominato l'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17/11/2014 il quale è dotato di specifico indirizzo di posta elettronica: odv@mamre.it

Riconoscimento

La minima dimensione della struttura e la continuità dell'assistenza garantita da tutti gli operatori, offre la possibilità agli ospiti e ai loro familiari di individuare il nominativo e il ruolo di ogni singolo operatore indipendentemente dall'uso della divisa e del cartellino di riconoscimento. Il cartellino di riconoscimento è stato pertanto sostituito da un elenco nominativo di tutti gli operatori in servizio presso la struttura, associato alla fotografia e alla funzione svolta, esposto in bacheca all'ingresso del CDI.

Il volontariato

Nel funzionamento del CDI il volontariato assume un significativo ruolo di collaborazione e complementarietà.

Tutti i volontari fanno riferimento ad una associazione riconosciuta con la quale è stata stipulata apposita convenzione.

I volontari vengono convocati in specifiche riunioni informative e formative almeno una volta all'anno.

Il volontariato garantisce:

- la centralità della persona in ogni suo intervento,
- la sussidiarietà e la gratuità,
- la disponibilità a collaborare secondo precise indicazioni date dagli operatori della struttura,
- la promozione sul territorio della cultura della solidarietà

FUNZIONAMENTO E SERVIZI EROGATI

Il CDI funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00, (esclusi giorni festivi).

Il CDI è funzionante tutto l'anno.

L'integrazione sociosanitaria è lo sfondo sul quale si colloca ogni intervento sanitario e riabilitativo, socio-assistenziale, animativo/educativo e di supporto alla famiglia.

Le prestazioni erogate, comprensive nella retta, sono le seguenti:

a. prestazioni che garantiscono l'erogazione di servizi alla persona:

- *servizio mensa* che comprende: il pranzo, la merenda, fornito dalla cucina della attigua casa albergo, gestita dalla stessa Fondazione;

- *igiene e cura della persona*, con fornitura di sapone, shampoo, e manopole: igiene orale e igiene intima a cadenza quotidiana, cambio del pannolone, al bisogno, per gli incontinenti; doccia, shampoo e cambio biancheria, a cadenza settimanale;
- *supporto e protezione dell'anziano nelle attività della vita quotidiana* (trasferimenti, assunzione dei cibi e bevande, igiene e cura della persona, cura dell'abbigliamento e assistenza in genere) attraverso assistenza vicariante, integrativa o sostitutiva personalizzata per ciascun ospite;

b. prestazioni che garantiscono un adeguato servizio sanitario e riabilitativo:

- *prestazioni sanitarie:*
 - ⇒ somministrazione della terapia farmacologica prescritta;
 - ⇒ medicazioni; aerosol;
 - ⇒ monitoraggio dei parametri vitali mensile;
 - ⇒ monitoraggio del peso a cadenza mensile;
 - ⇒ rivalutazione della terapia farmacologia in atto, in accordo con il medico di famiglia;
 - ⇒ visita medica al bisogno e comunque a cadenza bimensile.

- *Attività motoria:*
 - ⇒ attività motoria generica: camminate, ecc.
 - ⇒ attività motoria libera in palestra: ginnastica a corpo libero, con utilizzo spontaneo dei vari attrezzi disponibili in palestra, sotto la sorveglianza del terapista della riabilitazione. La modalità di conduzione di tali attività è di tipo continuativo.
 - ⇒ attività motoria guidata di gruppo di tipo continuativo.

- *Rieducazione funzionale:* è l'intervento terapeutico specifico attivato in presenza di eventi invalidanti, i più ricorrenti dei quali sono rappresentati da: esisti di fratture, artropatie, paralisi. Tale tipo di intervento si effettua su indicazione del medico di struttura.

- *Terapia antalgica:* è l'intervento terapeutico specifico attivato in presenza di forme algiche suscettibili di miglioramento con l'applicazione di terapie fisiche. Al CDI Gerico si possono effettuare, su indicazione del medico curante:
 - ⇒ Ultrasuonoterapia,
 - ⇒ Radarterapia,
 - ⇒ Laserterapia,
 - ⇒ Presso terapia,
 - ⇒ Magnetoterapia,
 - ⇒ Elettroterapia

c. prestazioni che garantiscono i bisogni di animazione e socializzazione:

L'animazione, attraverso i suoi interventi, si prefigge di favorire il benessere e l'attivazione psico-fisica dell'anziano, mettendolo in condizione di gestire insieme agli altri il proprio tempo.

Le attività programmabili possono così suddividersi:

- * laboratori manuali;
- * giochi di socializzazione e giochi mnemonici;
- * proiezioni di film e di diapositive;
- * giardinaggio;
- * canti, musica e teatro;
- * lettura e conversazione;
- * scambi generazionali.

L'apertura al territorio è favorita attraverso le seguenti opportunità:

- **organizzazione di attività di animazione insieme agli anziani del paese o inseriti in altre strutture;**

- la partecipazione alle attività promosse dalla parrocchia e dalle altre realtà socio-ricreative culturali; uscite ai negozi per commissioni personali o per acquisti necessari al CDI (alimentari, parrucchiera, posta, farmacia) soli o accompagnati in caso di bisogno.
- L'assistenza religiosa è assicurata dai sacerdoti della parrocchia con le scadenze previste dalla liturgia o per bisogni insorgenti.
Gli ospiti possono usufruire di uno specifico spazio per il culto.
Si garantisce, inoltre, il rispetto e la pratica di tutte le religioni

Attività momentaneamente sospese

d. Prestazioni finalizzate al supporto al contesto familiare o solidale:

- informazione sull'uso dei presidi e degli ausili a disposizione della persona anziana, finalizzati al mantenimento di un buon livello di comfort presso il proprio domicilio;
- educazione nella precisa somministrazione di terapie e nella attuazione sistematica di eventuali prescrizioni terapeutiche;
- indicazioni finalizzate ad adattare l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e a supportare l'autonomia residua della persona anziana;
- valorizzazione delle risorse assistenziali familiari o solidali a cui la persona appartiene.

Il trasporto dal domicilio al CDI e viceversa è garantito dai familiari, da associazioni di volontariato o dal Comune di provenienza degli ospiti.

Giornata tipo

8.00-9.00	Accoglienza
9.15-11.30	Esecuzione di attività fisioterapiche individuali o di gruppo Proposta di attività strutturate e semistrutturate, comprese le attività igieniche e il bagno assistito con il cambio della biancheria e degli indumenti
11.30-12.00	allestimento della sala pranzo – attività igieniche
12.00-12.30	consumazione del pasto
12.30-13.00	igiene orale
13.00-14.30	tempo autogestito (riposo, giochi da tavolo, lettura, dialogo, ascolto di radio o TV...);
14.30-15.00	merenda
15.00-17.00	attività di animazione

Retta

La retta a carico degli ospiti, in attesa della definizione da parte degli organismi competenti, è annualmente determinata dal Consiglio Direttivo dell'Associazione sulla base del bilancio del precedente anno e sulla base del preventivo di spesa. E' composta da una quota fissa di frequenza giornaliera e dal buono pasto giornaliero, sostenuto in base alla consumazione effettiva del pasto.

Per l'anno 2019 è per tanto quantificata nel seguente modo:

- **26 Euro** per chi frequenta il centro dalle 8.00 alle 18.30. Nella quota è compreso il pranzo e la merenda.

10.00 Euro per mantenimento posto (escluse le assenze per ricovero ospedaliero)

Sono comprensive nella retta l'accompagnamento a gite o attività socio-culturali-ricreative esterne.

Alla fine di ogni anno vengono rilasciate le dichiarazioni delle rette ai fini fiscali come da DGR N. 26316/1997.

Prestazioni garantite, non comprensive nella retta:

- il servizio del parrucchiere,
- la consumazione al bar o in strutture ricreative esterne,
- i soggiorni di vacanza, per i costi eccedenti la retta del CDI.
- Per ciascun ospite, inserito in regime di accreditamento, in relazione ai giorni di presenza, l'ATS eroga un contributo giornaliero sul fondo sanitario. Il contributo viene erogato fino al raggiungimento del budget che l'ATS definisce di anno in anno.

Esempio di menù tipo prima settimana di quattro per il periodo invernale

	Primi	Secondi	Contorni
Lunedì	1 PASTA ALLA SCARPARA 2 PASTA AL POMODORO 3 RAVIOLI AL RAGU' 4 PASTA ALL'ARRABBIATA 5 RISO AL RAGU' 6 *ROBIOLA 7 *STRUDEL/FICHI/FRUTTA SECCA 8 *BUDINO AL CACAO 9 RISO AL BURRO 10 RISO SCONDITO 11 PASTA SCONDITA 12 PASTA AL BURRO	13 SCALOPPA AI FUNGHI 14 SALSICCIA E FAGIOLI 15 FONTINA IN CARROZZA 16 FETTINA AI FERRI 17 WURSTEL DI POLLO AI FERRI 18 *PANCETTA 19 *FORMAGGIO LATTERIA 20 *YOGURT NR. 2 21 FETTINA DI MANZO AI FERRI 22 FILETTO/MERLUZ/FERRI 23 24	25 FAGIOLINI LESSI 26 CIPOLLE GRATINATE AL FORNO 27 *INSALATA DI STAGIONE 28 *PATATINE CHIPS 29 *CROSTATINA 30 *SUCCO DI FRUTTA 31 *FRUTTA DI STAGIONE
Martedì	1 PASTA/BROCCOLI/ACCIUGHE 2 PASTA AL SALMONE 3 PASTA AL FORNO 4 RISO AL POMODORO 5 ZUPPETTA/LENTICCHIA/FAGIOLI 6 *TALEGGIO 7 *TORTA ALLO YOGURT 8 *YOGURT NR. 1 9 RISO AL BURRO 10 RISO SCONDITO 11 PASTA SCONDITA 12 PASTA AL BURRO	13 HAMBURGER/POLLO/FERRI 14 SPEZZ. DI MANZO ALLA TOSCANA 15 COTOLETTA ALLA MILANESE 16 FETTINA AI FERRI 17 *FESSETTA TONNATA 18 *SALAME 19 *MOZZARELLA FILONE 20 *YOGURT NR. 2 21 FETTINA DI MANZO AI FERRI 22 FILETTO/MERLUZ/FERRI 23 24	25 VERDURE MISTE ALL'OLIO 26 *FAGIOLI DI SPAGNA 27 *VERZA CRUDE 28 *CAROTE GRATTOGGIATE 29 *CROSTATINA 30 *SUCCO DI FRUTTA 31 *ANANAS SCIROPATO PIATTO UNICO 32 *INSALATONA CLASSICA 33 *INSALATONA VEGANA 34 *INSALATONA CON SURIMI 35 COUS/COUS/POLLO/VERDURE
Mercoledì	1 SPAGHETTI ALLE VONGOLE 2 PIZZA MARGHERITA 3 GNOCCHI AI QUATTRO FORMAGGI 4 RISO AL RAGU' 5 MINISTRONE DI VERDURA CON PAS 6 *FORMAGGIO LATTERIA 7 *CHEESE-CAKE 8 *CREM CARAMEL 9 RISO AL BURRO 10 RISO SCONDITO 11 PASTA SCONDITA 12 PASTA AL BURRO	13 BOCC/POLLO/PIZZAJOLA 14 COTECHINO CON SPINACI 15 MERLUZZO FRITTO 16 FETTINA AI FERRI 17 *ROASTBEEF 18 *SPECK 19 *EMMENTHAL 20 *YOGURT NR. 2 21 FETTINA DI MANZO AI FERRI 22 FILETTO/MERLUZ/FERRI 23 24	25 PATATE LESSE 26 *INSALATA RUSSA 27 *INSALATA MISTA 28 *CAROTE GRATTOGGIATE 29 *CROSTATINA 30 *SUCCO DI FRUTTA 31 *FRUTTA DI STAGIONE PIATTO UNICO 32 *INSALATONA CLASSICA 33 *INSALATONA VEGANA 34 *INSALATONA CON SURIMI 35 COUS/COUS/POLLO/VERDURE
Giovedì	1 RISOTTO/SALSICCIA/CARCIOFI 2 FETTUCCINE AL RAGU' 3 PASTA MARE E MONTI 4 RISO AL POMODORO 5 ZUPPA/PISELLI/PATATE 6 *GORGONZOLA 7 *TORTA AL CIOCCOLATO 8 *YOGURT NR. 1 9 RISO AL BURRO 10 RISO SCONDITO 11 PASTA SCONDITA 12 PASTA AL BURRO	13 PORTAFOGLIO DORATO 14 HAMBURGER AI FERRI 15 SPIEDINI/POLLO/POLENTA 16 FETTINA AI FERRI 17 MANZO DI ROVATO ALL'OLIO 18 *MORTADELLA 19 *CRESCENZA 20 *YOGURT NR. 2 21 FETTINA DI MANZO AI FERRI 22 FILETTO/MERLUZ/FERRI 23 24	25 PATATE GRATINATE/FORNO 26 FINOCCHI LESSI 27 *VERZA CRUDE 28 *CAROTE GRATTOGGIATE 29 *CROSTATINA 30 *SUCCO DI FRUTTA 31 *PESCHE SCIROPATE PIATTO UNICO 32 *INSALATONA CLASSICA 33 *INSALATONA VEGANA 34 *INSALATONA CON SURIMI 35 COUS/COUS/POLLO/VERDURE
Venerdì	1 CANNELLONI/PROSC/FORMAGGIO 2 PASTA INTEGRALE/TONNO 3 PACCHERI/POM/RICOTTA/PEPERONC 4 PASTA AL POMODORO 5 PASTA E FAGIOLI 6 *CRESCENZA 7 *CROSTATINA CON MARMELLATA 8 *BUDINO AL CACAO 9 RISO AL BURRO 10 RISO SCONDITO 11 PASTA SCONDITA 12 PASTA AL BURRO I PIATTI SOTT. CONT. CARNE SUINO * = PIATTO FREDDO	13 ARROSTO DI VITELLO 14 POLPETTE AL FORNO 15 INSALATA DI MARE 16 FETTINA AI FERRI 17 SCALOPPA AL LIMONE 18 *PROSCIUTTO COTTO 19 *ROBIOLA 20 *YOGURT NR. 2 21 FETTINA DI MANZO AI FERRI 22 FILETTO/MERLUZ/FERRI 23 24	25 PURE' 26 PEPPERONATA 27 *INSALATA DI STAGIONE 28 *CAROTE GRATTOGGIATE 29 *CROSTATINA 30 *SUCCO DI FRUTTA 31 *FRUTTA DI STAGIONE PIATTO UNICO 32 *INSALATONA CLASSICA 33 *INSALATONA VEGANA 34 *INSALATONA CON SURIMI 35 COUS/COUS/POLLO/VERDURE

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

La valutazione è un processo che si costruisce con l'ospite nella misura delle sue possibilità, con la famiglia e con le istituzioni a partire dalla presa in carico dell'ospite.

La valutazione dei servizi erogati dal CDI avvengono a più livelli:

1. al proprio interno attraverso verifiche periodiche che coinvolgono tutto il personale e la valutazione periodica della motivazione e della soddisfazione al lavoro da parte del personale;
2. con l'ospite e/o la sua famiglia attraverso incontri di verifica : condivisione PAI e PRI;
3. con le istituzioni pubbliche preposte al controllo, secondo modalità definite al loro interno.

Strumenti di verifica

Sono previsti:

- somministrazione annuale del questionario di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari e pubblicizzazione dei risultati, attraverso l'esposizione dei dati in bacheca presso il CDI, (si allega copia del questionario di soddisfazione);
- pubblicizzazione della presente carta quale strumento di informazione e di controllo, attraverso l'esposizione in bacheca e sul sito web dell'associazione Comunità Mamrè Onlus.

VISITE GUIDATE AL C.D.I.

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura su specifica richiesta di possibili ospiti e/o loro familiari.

Le visite saranno condotte dalla responsabile del CDI o da un operatore da lei incaricato e si possono organizzare fissando un appuntamento al numero telefonico: 0309973107 dalle ore 9.00 alle ore 16.30.

Liste d'attesa

Le liste d'attesa sono gestite dalla locale UCAM (ASST) che stila le graduatorie in base alle direttive regionali, e comunque vengono inseriti gli ospiti secondo i criteri della territorialità come sopra definito: abitanti di Lograto, abitanti del distretto di appartenenza del CDI.

Strumenti di tutela e di verifica

La Comunità Mamrè ONLUS garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori.

Essi possono:

- ⇒ chiedere informazioni sui servizi erogati,
- ⇒ sull'aggiornamento annuale della retta,
- ⇒ chiedere chiarimenti e/o specificazioni,
- ⇒ segnalare disservizi e/o disagi subiti, compilando l'apposito documento che è possibile richiedere presso il CDI
- ⇒ dare suggerimenti ed indicazioni,
- ⇒ ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni.

Eventuali lamentele o indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere comunicate in 2 modi:

1 – compilando il modulo per le lamentele, apprezzamenti e suggerimenti che si trova presso il CDI, e verrà fornito un riscontro entro 10 giorni dalla presentazione del modulo. Per le segnalazioni di facile risoluzione, la risposta sarà immediata data direttamente dalla Responsabile del CDI.

2 – rivolte direttamente alla Presidente della Associazione Comunità Mamrè ONLUS presentandosi anche di persona presso la sede dell'Associazione a Clusane, Via Risorgimento, trav. VII, n. 1, previo accordo telefonico (030/9829049) o inviando lettera o fax (030/9898675). La presidente con celerità e comunque entro e non oltre i dieci giorni si attiverà per predisporre adeguate risposte ai problemi posti.

ALLEGATI:

1. Assunzione carta dei diritti degli anziani,
2. Questionario di soddisfazione e gradimento degli ospiti / famiglie ed operatori.
3. Modulo lamentele, apprezzamenti e suggerimenti

Allegato n. 1 - ASSUNZIONE DELLA CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

Come da allegato D del DGR 14 dicembre n. 7/7435, pubblicato sul bollettino ufficiale della Regione Lombardia n. 1-2 gennaio 2002

Introduzione

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

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

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

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

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si cinge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La Persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

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

La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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

OSPITI E FAMIGLIARI

Caro Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, ed i servizi che riceve presso il Centro Diurno "Betulia" ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni, il questionario è assolutamente anonimo. È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposita cassetta posta nel salone del C.D.I. Grazie!

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura? (rispondere solo se l'ingresso è avvenuto nell'anno)				
Come considera le informazioni ricevute all'arrivo o durante la permanenza al CDI?				
Come considera l'assistenza sanitaria e infermieristica che riceve nel CDI ?				
Come valuta il vitto(qualità e varietà del cibo)?				
Come valuta le attività di animazione/socializzazione?				
Come valuta il rapporto umano con il personale del CDI?				
Come valuta il rapporto umano con gli altri ospiti del CDI?				
Come valuta il rispetto della riservatezza ?				
Come giudica l'aiuto alla deambulazione ?				
Come giudica il "clima" del CDI?(rilassato,tranquillo,teso)				
La quantità di spazi comuni a disposizione				
L'aspetto e l'arredamento degli ambienti (sala da pranzo, sala riposo)				

Il questionario è stato compilato da: l'ospite in persona un familiare

Lograto,/...../.....

Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori

ASTRID

SEDE OPERATIVA _____



Salvatore Soresi e Laura Nota

LA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

QUESTIONARIO

Nome e cognome _____
Data di nascita _____ Titolo di studio _____
Altre specializzazioni _____
Ruolo professionale ricoperto _____
Diagnosi maggiormente ricorrente nelle persone di cui si occupa _____

Data di compilazione _____

ISTRUZIONI

Qui di seguito sono riportati alcuni quesiti che si riferiscono a svariati aspetti della vita professionale. Per ognuno di essi pensi a quanto si considera soddisfatto/a, tenendo presente che: 1 = "per niente soddisfatto/a" e 5 = "molto soddisfatto/a". Può usare anche i valori intermedi. Segni con una crocetta (X) la risposta che intende fornire.

Quanto riportato nel presente questionario è tutelato dal segreto professionale.



1 = per niente

4 = soddisfatto/a

2 = poco

5 = molto

3 = abbastanza

Quanto si considera soddisfatto/a per:

1. la pulizia e l'ordine che vi sono presso il Centro? 1 2 3 4 5
2. la pulizia e l'ordine che vi sono nei luoghi del Centro che Lei frequenta più spesso? 1 2 3 4 5
3. il tempo che altri operatori Le dedicano per poter comprendere meglio le difficoltà delle persone di cui si occupa professionalmente? 1 2 3 4 5
4. il tempo che altri operatori Le dedicano per precisare gli obiettivi da perseguire? 1 2 3 4 5
5. le spiegazioni e le informazioni che generalmente riceve a proposito delle difficoltà di un Suo utente? 1 2 3 4 5
6. la possibilità che Le viene concessa di fare ciò che per Lei è effettivamente importante? 1 2 3 4 5
7. la possibilità di parlare con i Suoi diretti superiori quando lo desidera? 1 2 3 4 5
8. come viene trattato/a dai Suoi colleghi? 1 2 3 4 5
9. come viene trattato/a dai Suoi diretti superiori? 1 2 3 4 5
10. il tipo di attività che svolge a vantaggio dei Suoi utenti? 1 2 3 4 5
11. il tipo di attività ricreativa che riesce a far svolgere ai Suoi utenti? 1 2 3 4 5
12. il tipo di relazioni sociali che ha instaurato con i Suoi colleghi? 1 2 3 4 5
13. il tipo di spazio decisionale che Le viene concesso? 1 2 3 4 5
14. la possibilità di stabilire rapporti con altri professionisti sia all'interno che all'esterno della struttura in cui opera? 1 2 3 4 5
15. la possibilità di frequentare attività formative? 1 2 3 4 5
16. la Sua realizzazione personale? 1 2 3 4 5
17. la qualità generale della Sua vita? 1 2 3 4 5

Da compilarsi a cura dell'esaminatore

Valutazione NORMATIVA

	Valutazioni	Punti T
<i>I fattore</i>		
<i>II fattore</i>		
<i>III fattore</i>		
<i>IV fattore</i>		

Legenda. I fattore = Soddisfazione per l'autodeterminazione avvertita nel corso dell'attività professionale; II fattore = Soddisfazione per la qualità dell'ambiente lavorativo; III fattore = Soddisfazione per la qualità delle relazioni con i colleghi; IV fattore = Soddisfazione per la qualità della propria vita e per la propria realizzazione.

MODULO PER LAMENDELE, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI

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

Residente in Via _____ n° _____, a _____

Via _____ In qualità di (indicare la parentela)_____

Del Sig./Sig.ra _____ ospite presso CDI Betulia di Lograto

Desidera evidenziare alla Direzione della struttura che (esprimere oggetto delle **LAMENDELE**):

Desidera evidenziare alla Direzione della struttura che(esprimere eventuali **APPREZZAMENTI**):

Desidera comunicare alla Direzione della struttura che (esprimere eventuali **SUGGERIMENTI**):

Ai sensi della Legge 675/96 autorizzo l'Associazione Comunità Mamrè onlus al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data,_____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta collocata all'ingresso della struttura.

Il Direttore si impegna, attivando eventualmente gli uffici competenti, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Per le segnalazioni di facile risoluzione , la risposta sarà immediata qualora la presentazione sia effettuata direttamente alla Responsabile del CDI.

STAMPATO IN PROPRIO
EDIZIONE 2021
SOSTITUISCE LA PRECEDENTE