



# ***Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo***



## ***Carta dei Servizi***

**GENNAIO 2017**

# INDICE

1. Premessa
  2. Finalità statutarie ed orientamenti
  3. Il Centro Diurno Integrato
  4. Modalità di Accesso – Dimissione - Rette
  5. I servizi offerti
  6. Le Risorse umane
  7. Giornata tipo dell'ospite
  8. Sistema di Qualità
  9. Tutela dei diritti dell'utente
  10. Informazioni utili
- 

## **Allegati:**

- Organigramma Aziendale
- Carta dei Diritti dell'Anziano
- Fac-simile Modulo per Reclami o Suggerimenti
- Fac-simile Questionario di Soddisfazione
- Fac-simile Modulo per Richiesta di Accesso agli Atti e Documenti  
(ex Legge 241/1990 e art. 15 L.R. 1/2012)
- Informativa in materia di tutela della persona fragile con limitata  
capacità di agire
- Prospetto rette

## 1. PREMESSA

La Fondazione Casa di Dio Onlus da sempre impegnata ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi socio sanitari rivolti alle persone della terza età, nell'ambito della ristrutturazione della R.S.A. Casa di Dio, ha inserito un Centro Diurno integrato.

Il Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo è un servizio semi-residenziale rivolto ad anziani che presentano vari livelli di compromissione dell'autosufficienza, ma privi di disturbi comportamentali. Il Centro si rivolge anche ad anziani autosufficienti a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta non idonea.

La "**Carta dei Servizi**" ha lo scopo di far conoscere agli utenti i servizi offerti e di migliorarne continuamente la qualità attraverso appositi programmi.

Si tratta di un testo "aperto" perché nel tempo possano essere prodotti cambiamenti ed innovazioni atti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, in base alle preziose indicazioni degli utenti e degli operatori.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita agli utenti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con particolare riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli utenti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati, della partecipazione e dei reclami;
- chiarire le responsabilità delle figure professionali nel progetto d'assistenza ordinario e personalizzato.

E' stata predisposta una apposita "**Carta dei Servizi**" per ogni servizio gestito dalla Fondazione, questa è la Carta relativa al **Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo** annesso alla R.S.A. "Casa di Dio" in Brescia – Via Vittorio Emanuele II n. 7.

Vi ringraziamo per la fiducia accordata alla nostra Fondazione.

**IL CONSIGLIO GENERALE**

## 2. FINALITA' STATUTARIE E ORIENTAMENTI

Il Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo è di proprietà della Fondazione Casa di Dio Onlus, persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro, ed è direttamente gestito dalla stessa Fondazione.

### FINALITA' STATUTARIE

La Fondazione Casa di Dio Onlus ha tra le sue finalità quella di:

**Art. 5 dello Statuto** *“La Fondazione, che non ha scopo di lucro, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, in particolare nei settori della beneficenza, assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria, a favore delle persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari, in particolare a favore di anziani, minori e disabili, autosufficienti e non, in stato di bisogno o disagio sociale.*

*La Fondazione, inoltre, persegue la finalità di tutelare e valorizzare il proprio patrimonio storico artistico.*

*La Fondazione, in ragione della propria storia è impegnata ad operare principalmente a favore della città di Brescia e dei suoi cittadini, sviluppando una costante collaborazione con i soggetti pubblici e privati del non profit cittadino”.*

**Art. 6 dello Statuto** *“Allo scopo di realizzare le finalità di cui al precedente art.5, la Fondazione, tra l'altro, potrà:*

- a) realizzare interventi e gestire servizi/strutture, a ciclo residenziale e semiresidenziale, per rispondere ai bisogni di assistenza e cura delle persone, in particolare anziane, autosufficienti e non, con l'obiettivo di mantenere il più a lungo possibile le loro capacità fisio-psichiche e la loro autonomia, nonché di rendere disponibili i servizi più aggiornati in materia di prevenzione, cura e riabilitazione;*
- b) realizzare interventi e gestire servizi/strutture, a ciclo residenziale e semiresidenziale, per prevenire e rispondere a situazioni di bisogno, di disabilità o di disagio sociale nel campo dei minori;*
- c) collaborare con gli Enti locali e con gli altri organismi pubblici e privati interessati, in specie fondazioni, al fine di realizzare una rete organica ed integrata di servizi socio-sanitari sul territorio, garantendo una corretta programmazione ed una coordinata gestione degli interventi e dei servizi;*
- d) sviluppare programmi e progetti di conservazione, promozione e valorizzazione del proprio patrimonio storico – artistico e culturale anche attraverso la collaborazione con altri Enti, pubblici e/o privati, culturali e territoriali;*
- e) promuovere ogni altra iniziativa utile al conseguimento delle finalità sociali.*

### PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono:

- **EGUAGLIANZA** dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti;
- **RISPETTO** per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- **IMPARZIALITA'** degli Operatori nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti;

- **CONTINUITA'** dell'organizzazione che garantisce l'impegno a ridurre i disagi derivanti agli ospiti dal distacco dal proprio ambiente e la continuità sulle 24 ore delle prestazioni, mediante la predisposizione di appositi turni, dei servizi assistenziali, infermieristici e medici;
- **DIRITTO DI SCELTA** della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;
- **EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- **PARTECIPAZIONE** alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

In questo contesto, la Fondazione intende perseguire l'innalzamento costante della qualità dei servizi offerti, fondandolo su un rapporto di piena fiducia con il cittadino/utente, sulla professionalità dei suoi Operatori ed una corretta ed efficiente conduzione gestionale mediante:

- la continua informazione circa i servizi offerti e le modalità di erogazione con strumenti chiari, comprensibili ed accessibili;
- l'assunzione di impegni sul controllo della qualità dei servizi attraverso la definizione di standard di qualità;
- la valutazione continua della qualità dei servizi e la ricerca dell'eccellenza attraverso relazione periodica;
- la tutela dei diritti dell'ospite/utente attraverso le procedure del reclamo.

La Fondazione con provvedimento in data 26/08/2010 n. 147 in attuazione del D. Lgs 231/2001 si è dotata di un Codice Etico, modificato con delibera n. 163 del 24/11/2011 e con delibera n. 172 del 13 dicembre 2012. Il Codice Etico è scaricabile dal sito Internet della Fondazione [www.casadidio.eu](http://www.casadidio.eu) ed è consegnato in copia al momento dell'accesso al Centro Diurno Integrato per presa visione ed accettazione in ogni sua parte.

La Fondazione ha nominato l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs 231/2001.

### **3. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Il Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo, situato a Brescia in Via Vittorio Emanuele II n. 7, è un servizio semi-residenziale che si colloca nella rete dei servizi socio sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si definisce come servizio di supporto e sostegno alle famiglie, accoglie persone anziane, trasportabili, che presentano riduzione dell'autonomia a rischio di isolamento sociale con necessità di aiuto nella gestione delle attività di vita quotidiana.

Concepito come strumento di filiera della politica socio sanitaria regionale, teso a ritardare l'istituzionalizzazione dell'anziano, il CDI ospita e cura l'anziano fragile durante tutto l'arco della giornata, con un valore aggiunto rispetto alla residenza: consente la permanenza dell'anziano non autosufficiente all'interno della famiglia, offrendo alla stessa, oltre che un qualificato supporto nella gestione delle problematiche dell'anziano fragile, un effettivo sollievo nell'azione di cura.

Il Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo trova collocazione al piano terra della R.S.A. Casa di Dio con la quale condivide alcuni spazi.

I locali adibiti al C.D.I. sono dotati di moderni impianti come, ad esempio, condizionamento e diffusione sonora che ne garantiscono il massimo confort ambientale.

L'arredo dello spazioso e luminoso soggiorno con angolo TV, della sala attività ludiche e della sala da pranzo tiene conto delle particolari necessità dell'utenza.

Il Centro può inoltre usufruire di spazi esterni attrezzati, della palestra e del bar interno della RSA Casa di Dio. Per raggiungerci:

- Metropolitana fermata **“Stazione F.S.”** e **“Vittoria”**
- Autobus linea urbana **“4”** fermata in via Vittorio Emanuele II
- Autobus linea urbana **“15”** e **“9”** fermata in Corso Martiri della Libertà



#### **4. MODALITA' DI ACCESSO - DIMISSIONE - RETTE**

Il Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo è destinato ad accogliere persone residenti nei comuni della provincia di Brescia, trasportabili, che presentino una delle seguenti caratteristiche:

- a) anziani che presentano una compromissione dell'autosufficienza, inseriti in un contesto familiare o solidale per i quali, tuttavia, l'intervento domiciliare è insufficiente;
- b) anziani soli con lieve riduzione dell'autosufficienza in situazione di fragilità che comporta rischio di emarginazione e/o di compromissione rilevante dell'autosufficienza.

Non sono ammissibili persone con:

- problematiche psichiatriche attive;
- handicap in età giovane ed adulta;

- demenza con gravi disturbi comportamentali o elevate esigenze assistenziali;
  - riduzione totale dell'autonomia.
- Sono invece ammissibili soggetti con demenza senza gravi disturbi comportamentali.

**Il Centro Diurno Integrato è autorizzato ed accreditato per n. 20 posti con DGR n. IX/1668 del 04/05/2011 e contrattualizzato per n. 14 posti.**

### Domanda di ammissione - documentazione

Le ammissioni al Centro Diurno Integrato avvengono previa presentazione di apposita domanda da parte dell'interessato o, in caso di suo impedimento e in sua sostituzione, da altri aventi titolo.

La domanda di iscrizione è composta dalla seguente documentazione redatta su apposita modulistica:

- 1) Richiesta di iscrizione in lista d'attesa
- 2) Certificato Medico

La modulistica relativa alla domanda d'iscrizione al Centro Diurno Integrato si può ritirare presso il Servizio Sociale della R.S.A. "Casa di Dio" di Via Vittorio Emanuele II n. 7 (tel. 030 4099408).

Le domande, debitamente compilate, dovranno essere presentate presso il medesimo Ufficio nelle giornate di:

- lunedì – giovedì – venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 12.00
- mercoledì: dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30

In previsione dell'inserimento al Centro Diurno Integrato viene eseguito un colloquio con il Medico Referente del CDI e l'Assistente Sociale al fine di valutare l'idoneità alla frequenza. In sede di colloquio viene concordata la data d'avvio e le giornate di frequenza settimanale. Il primo mese di frequenza è da considerarsi come mese di prova.

In caso si evidenzino particolari patologie sanitarie, complessità nell'azione assistenziale e/o gravi disturbi del comportamento che rendono incompatibile la permanenza al CDI, si procede ad informare l'utente e i suoi familiari ed indirizzarlo a tipologie di servizi più idonei.

### Gestione lista di attesa

La lista di attesa è gestita dall'Assistente Sociale della Fondazione, con le indicazioni modalità previste nella specifica procedura, in base alle direttive della Direzione Generale. Le ammissioni nel Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo avvengono sulla base della relativa lista di attesa seguendo l'ordine cronologico di presentazione; nei casi di urgenza potrà essere riconosciuta una priorità in base ad una valutazione multidimensionale da parte di un medico geriatra e di un'assistente sociale interno della Fondazione o specifica relazione del Servizio Sociale del territorio. L'utente può contattare il servizio per conoscere la sua posizione in lista d'attesa.

L'ammissione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, da terzi o da Enti pubblici, dell'obbligazione al pagamento della retta, mediante sottoscrizione di apposito contratto.

### Accoglienza

Ogni componente dell'equipè favorisce l'inserimento nel servizio del nuovo utente al fine di garantire una positiva integrazione nel gruppo. Ogni figura provvede all'acquisizione di informazioni e dati di conoscenza personali sia sul piano sociale, affettivo, assistenziale, sanitario e riabilitativo, informazioni utili alla stesura del progetto Individuale

### Modalità di dimissione

Nel caso l'utente intenda interrompere la frequenza al Centro Diurno Integrato deve comunicarlo al Servizio Sociale interno della Fondazione.

La Fondazione si riserva la insindacabile facoltà di risolvere il rapporto di frequenza in qualsiasi momento con preavviso di 15 giorni, ovvero anche senza preavviso in caso di insorgere di condizioni o comportamenti che impediscano la permanenza nella convivenza, attestati con apposita certificazione dal Medico del Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo.

Il rapporto può essere risolto anche nel caso di mancato pagamento della retta.

In caso di dimissione dell'utente l'Assistente Sociale della Fondazione si attiverà a sostegno dei familiari affinché le dimissioni, se necessario, avvengano in forma assistita con l'intervento anche del Comune di residenza e/o dei servizi distrettuali dell'ASST.

Il Medico del Centro Diurno Integrato provvede altresì alla stesura di una relazione da trasmettere al Medico curante dell'utente dimesso o alla struttura di destinazione.

### Accesso agli Atti Amministrativi

La Fondazione riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere per presa visione o per rilascio di copia dei documenti conservati presso la Fondazione stessa.

Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando l'apposito modulo predisposto dalla Fondazione e scaricabile dal sito web [www.casadidio.eu](http://www.casadidio.eu) (sezione Trasparenza), oppure richiedibile direttamente presso il Servizio Sociale della RSA Casa di Dio o il Servizio Affari Generali della Fondazione presso la sede legale in Via Moretto n. 4 - Brescia.

Il servizio è gratuito ed è effettuato entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

### Rette in vigore

Euro 28,50 giornaliera **(solo in caso di effettiva presenza)**

Euro 8,00 a prestazione per il Servizio di Callista, previa prenotazione

Il Servizio di Parrucchiere uomo/donna e Barbiere è fornito, previo pagamento, da ditta esterna su prenotazione .

Il servizio di trasporto non è incluso nella retta in quanto svolto da una Associazione esterna contattata direttamente dall'utente.

I costi delle prestazioni esterne sono indicate nell'allegato al presente documento.

Le uscite organizzate dal CDI per gli ospiti sono gratuite.

Non è previsto alcun deposito cauzionale.

### Modalità di pagamento della retta

Il pagamento della retta deve essere fatto mensilmente, in via posticipata **al ricevimento della relativa fattura e comunque entro l'ultimo giorno del mese in cui è stata emessa la fattura. In caso di ritardo nel pagamento della fattura saranno applicati gli interessi di mora in vigore per ogni giorno di ritardo.**

La fattura sarà in ogni caso intestata all'utente (quale beneficiario della prestazione) ed inviata al recapito che lo stesso, o il parente di riferimento, avranno indicato al momento della sottoscrizione del contratto.



La condizione di pagamento sono:

- addebito permanente in conto corrente (SEPA) - previa compilazione del relativo modulo con l'indicazione delle coordinate bancarie. La prima fattura dovrà essere pagata con bonifico bancario sul conto corrente della Fondazione **Cod IBAN IT42K03111123800000055824 - ID Creditor IT250010000002467380982** - presso il Banco di Brescia in Corso Martiri della Libertà n. 13 - **l'addebito automatico decorrerà dalla fattura successiva**
- bonifico bancario presso la sede del Banco di Brescia in Corso Martiri della Libertà n. 13, al ricevimento della fattura.

### Dichiarazione annuale attestante la retta pagata (ex DGR 26316/1997)

A tutti **gli utenti** è rilasciata, annualmente, una apposita dichiarazione indicante la somma versata a titolo di retta di frequenza. La dichiarazione è redatta su modello e con le modalità previste in merito dalla Regione Lombardia.

La somma pagata è suddivisa in quota sanitaria e non sanitaria.

La dichiarazione può essere utilizzata al fine di godere di detrazioni o deduzioni nelle dichiarazioni fiscali annuali.

## **5. I SERVIZI OFFERTI**

Il Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo è funzionante dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

Le attività sono svolte secondo procedure e protocolli definiti dell'organizzazione ed i principi contenuti nel Codice Etico.

Le procedure ed i protocolli sono presenti nel CDI a disposizione del personale, al quale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasione di modifiche e/o integrazioni. I protocolli sono aggiornati ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con una periodicità non superiore al triennio.

Informazioni sulle procedure ed i protocolli possono essere richieste al Medico del Centro Diurno Integrato ed al Coordinatore del Servizio di Assistenza.

Per ogni utente del Centro Diurno Integrato è in uso un **fascicolo socio sanitario** (FASAS) che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'ospite.

Il FASAS compilato all'ingresso è tenuto ed aggiornato, sia in forma cartacea che informatica, da parte di tutte le figure professionali componenti l'equipe che periodicamente valuta l'utente per la stesura di un P.I. e P.A.I. terapeutico, assistenziale e riabilitativo corrispondente ai problemi/bisogni identificati per ogni utente ed a quelli da lui percepiti.

I dati contenuti nel fascicolo sociosanitario sono tenuti da tutte le figure professionali sia in formato cartaceo che elettronico in quanto è utilizzata una cartella clinica informatizzata. L'organizzazione prevede momenti di incontro multi professionali.

Il FASAS è articolato secondo le indicazioni contenute nella normativa della Regione Lombardia e sono definite le modalità per la sua tenuta e conservazione.

Il Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo offre le seguenti prestazioni:

- **Assistenza diretta alla persona:** cura delle persona, igiene personale (doccia assistita), assunzione dei pasti.

- **Interventi medico-infermieristici:** sorveglianza sanitaria e valutazione geriatrica periodica, sorveglianza e aiuto nell'assunzione della terapia farmacologica, esecuzione di medicazioni, rilievo dei parametri vitali.
- **Riabilitazione:** interventi riabilitativi individuali e/o di gruppo finalizzati al recupero e mantenimento delle autonomie residue.
- **Animazione e Socializzazione:** interventi volti al recupero e al mantenimento delle capacità cognitive e relazionali al fine di rallentare il decadimento psico-fisico ed evitare l'isolamento sociale. Ogni anno è predisposto un progetto specifico che si articola su attività di animazione quotidiana (lettura giornale, piccole attività manuali, laboratori etc), rivolta a piccoli gruppi di utenti ed attività di animazione dei "grandi eventi" in collaborazione anche con la R.S.A. "Casa di Dio" (festa dei compleanni, festa annuale, eventi musicali, manifestazioni teatrali, attività estive etc).
- **Sostegno e supporto al contesto familiare:** attività di segretariato sociale (Assistente Sociale); informazione ed educazione all'utilizzo di presidi ed ausili in grado di rendere sicuro l'ambiente domiciliare; informazione relativa alla rete di interventi e servizi presenti nel contesto territoriale d'appartenenza.

- **Servizio psicologo**

E'prevista la presenza di un giorno alla settimana della figura dello psicologo. Gli orari di presenza sono esposti al Centro Diurno Integrato.

- **Servizio di assistenza religiosa:** l'assistenza spirituale è garantita da un cappellano di religione cattolica.

- **Servizio di ristorazione:** la Fondazione eroga il servizio di ristorazione mediante un unico centro di cottura situato presso la R.S.A. "Alessandro Luzzago" in Mompiano. Il servizio assolve al compito di garantire il soddisfacimento del bisogno dell'alimentazione. Agli utenti è garantita la colazione mediante distributore automatico "Piccolo Mattino", il pranzo, l'idratazione mattutina e pomeridiana. Gli alimenti sono trasportati con legame a caldo e freddo dal Centro Unico di Cottura, ove sono confezionati, al Centro Diurno Integrato per la distribuzione.

**La gestione della produzione degli alimenti è controllata secondo la normativa di autocontrollo (HACCP) vigente.**

## **MENU' – GIORNATA ALIMENTARE**

I menù sono articolati in "**menù invernale**" (dal 1° ottobre al 14 maggio) e in "**menù estivo**" (dal 15 maggio al 30 settembre) con rotazione di quattro settimane. I menù sono esposti all'interno del Centro Diurno Integrato.

**Ai sensi del Regolamento CEE 1169/2011 per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale in servizio".**

La giornata alimentare risulta così composta:

### **A – PRIMA COLAZIONE**

Ogni giorno a scelta:

- ❖ Caffè / o latte / o cappuccino / o the tramite distributori per bevande a caldo
- ❖ Panino / o fette biscottate / o biscotti

## B – PRANZO

Ogni giorno a scelta:

- ❖ **Primo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** Minestra o pasta in bianco (riso in bianco solo su richiesta per diete specifiche) o semolino con condimento del piatto del giorno
- ❖ **Secondo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** due coppette di gelato o alternativa del giorno
- ❖ **Contorno:** verdura del menù del giorno o verdura fresca di stagione o puré
- ❖ **Frutta:** fresca di stagione (nel menù invernale può essere sostituita periodicamente con frutta sciropata). **In alternativa:** uno yogurt di frutta / o polpa di frutta al 100% / o un budino fatto in casa.
- ❖ **Pane:** panino o grissini
- ❖ **Bevande:** acqua minerale naturale o addizionata con anidride carbonica / o aranciata da distributore automatico / o vino da tavola bianco o rosso in bottiglia (1/4 litro).

## C – MERENDA/IDRATAZIONE

- ❖ E' prevista una merenda pomeridiana (es. budino – torta o biscotti – fruttino – yogurt alla frutta – coppetta di gelato) e the freddo o caldo per idratazione tramite distributore automatico.

La presenza di un elevato numero di alternative fisse garantisce la possibilità di predisporre un menù con piatti tipici della cucina locale e di operare nel rispetto delle esigenze dell'ospite e delle indicazioni cliniche.

Per gli Utenti con problemi di deglutizione o masticazione sono previsti piatti omogeneizzati del menù del giorno e Piatto Unico.

- **Servizio estetico di callista:** agli utenti è garantito, previa prenotazione, il servizio di callista.
- **Servizio di parrucchiere uomo/donna e barbiere:** agli utenti è fornito, tramite ditta esterna e previa prenotazione, il servizio di parrucchiere e barbiere. Orari, modalità e costi del servizio sono esposti in struttura.
- **Servizio Bar interno:** gli utenti possono usufruire del servizio bar svolto, da gestori convenzionati, in appositi locali situati al pianoterra della R.S.A. "Casa di Dio". Il Bar è aperto tutti i giorni e con orari ampi che consentono di rispondere pienamente alle esigenze degli utenti.

Presso la struttura sono presenti anche distributori automatici di caffè, altre bevande e bibite.

- **Servizio custodia valori**

Gli utenti possono depositare gratuitamente in custodia presso appositi armadietti chiusi oggetti di valore **non eccessivo**.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro e si precisa che la Fondazione, in tal caso, **non risponde** di eventuali furti o smarrimenti di denaro ed oggetti, anche non preziosi.

- **Giornale**

Presso il Centro Diurno Integrato è diffusa una copia di un quotidiano locale e sono disponibili alcune riviste di particolare gradimento agli ospiti.

- **Visita al Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo**

L'accesso dei visitatori al Centro Diurno Integrato è libero negli orari di apertura del medesimo (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00). Si suggerisce di evitare le visite nella fascia del pranzo.

- **Organizzazione Amministrativa-Contabile:** la Fondazione Casa di Dio Onlus, Ente gestore del Centro Diurno Integrato, è in possesso dei seguenti requisiti organizzativi e gestionali previsti dalla normativa:

- ✓ un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali
- ✓ strumenti informatici per soddisfare il debito informativo nei confronti dell'ASL e Regione Lombardia
- ✓ procedure che assicurino la tracciabilità del processo riferito all'approvvigionamento di beni e servizi
- ✓ piani di manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli impianti in uso
- ✓ polizza Assicurativa di Responsabilità Civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale, senza nessuna franchigia opponibile ai terzi danneggiati.

## 6. LE RISORSE UMANE

### Il Consiglio Generale

La Fondazione, a seguito della modifica statutaria approvata dalla Regione Lombardia con decreto n. 7072 in data 23/07/2014, è retta da un Consiglio Generale composto da undici membri così designati:

- cinque nominati dal Sindaco di Brescia
- due nominati dal Vescovo di Brescia
- uno nominato dai Benefattori, Aderenti e Sostenitori della Fondazione
- uno nominato dal Presidente dell'Associazione Industriali di Brescia in rappresentanza del mondo imprenditoriale di Brescia
- uno nominato dal Portavoce del Forum del Terzo Settore di Brescia in rappresentanza delle organizzazioni sociali di Brescia
- uno nominato dai lavoratori dei servizi gestiti dalla Fondazione.

Il Consiglio Generale esercita le funzioni di indirizzo politico-strategico e di sorveglianza della Fondazione, definendo gli obiettivi e i programmi di attività e sviluppo e verificando la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

### Il Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione esercita le funzioni di gestione delle attività della Fondazione.

Al Comitato di Gestione sono conferiti i più ampi poteri sia per l'ordinaria che per la straordinaria amministrazione della Fondazione, esclusi solo quelli riservati al Consiglio Generale

Il Comitato di Gestione è composto da tre membri. Il Presidente del Consiglio Generale è membro di diritto e presidente anche del Comitato di Gestione. Gli altri due membri sono nominati dal Consiglio Generale al di fuori dei suoi componenti.

### Il Direttore Generale

Ha la responsabilità di attuare i piani e i programmi definiti dal Consiglio Generale e dal Comitato di Gestione utilizzando le opportune risorse umane e finanziarie, di attribuire

incarichi e responsabilità di specifici progetti, di realizzare un costante controllo della gestione di verificare e valutare i risultati raggiunti. Ha il compito di coordinare gli uffici amministrativi nella loro funzione di supporto alle attività assistenziali garantendo che agli addetti ai vari servizi giunga quanto necessario per garantire un servizio di qualità ed efficienza.

E' il Dirigente a cui fa capo tutta l'organizzazione dei Servizi Socio-Assistenziali, amministrativi, alberghieri e tecnici per il funzionamento del Centro Diurno Integrato.

Il Direttore generale della Fondazione riceve su appuntamento presso la sede della Fondazione in via Moretto n. 4 (tel. 0304099380).

### **Il Medico del Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo**

Ha la responsabilità delle attività sanitarie ed assistenziali del Centro Diurno Integrato e della loro corretta attuazione. Interagisce con il Medico di base dell'utente per la corretta presa in carico dello stesso.

E' nominato quale operatore di riferimento per gli obblighi indicati dal punto 3.2.3 comma b) di cui alla DGR 2569/2014.

Gli orari di ricevimento sono esposti nell'ambulatorio del Centro Diurno Integrato.

### **L'Assistente Sociale**

L'Assistente Sociale segue la fase di accoglienza dell'utente, dalla presentazione della domanda all'avvio della frequenza in stretto rapporto con il Medico del CDI e con il Coordinatore del Servizio di Assistenza, organizzando la pianificazione delle presenze e la gestione della lista d'attesa.

Collabora con l'equipe e mantiene i contatti tra la famiglia e il Centro Diurno Integrato.

Fornisce consulenza e supporto ai familiari per eventuali problematiche che insorgono durante la frequenza e informazioni relative alla rete dei servizi presenti nel contesto territoriale, svolgendo una funzione di accompagnamento e orientamento alle diverse prestazioni.

Supporta l'utente e la famiglia nell'attivazione della pratica per la nomina dell'Amministratore di Sostegno e mantiene i contatti con gli uffici di tutela sul territorio.

### **Il Coordinatore del Servizio di Assistenza**

Collabora con il Medico nella gestione delle attività sanitarie ed assistenziali erogate nel Centro Diurno Integrato.

Pianifica le attività generali del CDI, coordina le attività del personale infermieristico ed assistenziale.

Controlla la corretta applicazione delle procedure e dei protocolli in essere per l'erogazione dei servizi di assistenza.

### **Le Risorse Umane del Centro Diurno Integrato**

Il funzionamento della Centro Diurno Integrato avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte quelle figure professionali necessarie per garantire l'erogazione dei servizi

La Fondazione Casa di Dio Onlus per quanto attiene le figure sanitarie e socio assistenziali garantisce lo standard previsto dalla normativa vigente nella Regione Lombardia.

In particolare nel Centro Diurno Integrato operano, in numero adeguato a garantire i servizi offerti: **medici, infermieri, fisioterapisti, animatori/educatori, operatori socio assistenziali.**

Tutto il personale della Fondazione Casa di Dio Onlus è in possesso dei requisiti professionali per l'esercizio delle attività a cui è preposto.

La Fondazione acquisisce le risorse umane attraverso procedure di selezione codificate dal Sistema Gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008.

I contratti di lavoro applicati sono: CCNL Comparto Regioni Autonomie locali – CCNL UNEBA – CCNL ARIS AIOP – CCNL per i Dirigenti di Aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi.

La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza.

Ogni persona che opera presso il Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo è dotata di cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome cognome e qualifica.

Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, è data particolare rilevanza alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione dei lavoratori.

E' predisposto un Piano di Formazione del personale in servizio, differenziato per figure professionali ed avente come oggetto gli specifici campi di intervento/interesse del personale per la tipologia di utenza del servizio.

## **7. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

Si riporta la "giornata tipo" di un utente del Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo: Dalle 8 alle 9.30 accoglienza con arrivo scaglionato degli ospiti dalle proprie abitazioni. Si condivide una piccola colazione per chi la gradisce.

Dalle 9.30 circa alle 11.00 si effettua l'attività di lettura e commento del giornale quotidiano, ed idratazione.

Nella fascia mattutina sono effettuate:

- attività di assistenza diretta compresa l'esecuzione dei bagni assistiti previsti
- le attività di riabilitazione in palestra per gli utenti in trattamento (individuale o di gruppo)
- le attività di assistenza sanitaria (visita del medico, visita infermieristica)

Ore 12.00 pranzo fino 12.45 circa è distribuito il pranzo agli utenti sulla base di un menù settimanale.

Disbrigo e riposo fino alle 14.30 circa.

Il lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 14.30 alle 15.30 ginnastica di gruppo in palestra.

Ore 15.30 circa piccola merenda e/o bevanda.

Ore 15.50 fino alle 17.00 attività di animazione proposte dall'animatore (attività cognitive, di giardinaggio, manuali)

Ore 17.15 inizio preparativi per rientro a casa.

## **8. SISTEMA DI QUALITA'**

Il Consiglio Generale della Fondazione Casa di Dio Onlus ha adottato un modello organizzativo ed il Codice Etico in attuazione del D.Lgs 231/2001, ed un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 ed un sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori conforme alla OHSAS 18001:2007.

**Il Centro Diurno Integrato della Fondazione è conforme alla norma BS OHSAS 18001:2007 in conformità al Regolamento Tecnico ACCREDIA RT-12, Certificato**

**CSQA n. 35591 - Certificato IQNet Registration Number: IT-71972., mentre non è certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008.**

La Fondazione si impegna:

- ad offrire ai propri utenti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate;
- a migliorare continuamente l'efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dal Centro Diurno Integrato;
- a garantire che tutto quanto accade sia, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

La Fondazione Casa di Dio Onlus garantisce, tenendo conto dello stato delle conoscenze e di tutti i relativi rischi, un luogo di lavoro sicuro e salubre. Conformandosi alle leggi vigenti ed applicabili alla propria attività la Fondazione Casa di Dio Onlus adotta le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza ad esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro e fornendo al personale regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute.

A tal fine la Fondazione Casa di Dio Onlus ha stabilito sistemi per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi alla salute e alla sicurezza di tutto il personale, gli ospiti e dei visitatori.

In particolare la Fondazione:

- si impegna al rispetto della legislazione e degli accordi inerenti la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- è convinta che la responsabilità nella gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro riguarda l'intera organizzazione aziendale, dal Datore di Lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- si impegna a considerare la Salute e Sicurezza sul Lavoro ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale;
- si impegna al miglioramento continuo ed alla prevenzione;
- si impegna a fornire le risorse umane e strumentali necessarie;
- si impegna a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- si impegna al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- si impegna a riesaminare periodicamente la politica stessa ed il sistema di gestione attuato;
- si impegna a definire e diffondere all'interno dell'azienda gli obiettivi di Salute e Sicurezza sul Lavoro e i relativi programmi di attuazione.

La Fondazione in ottemperanza al disposto del D. Lgs 81/2008 ha istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione e dotato la struttura del Documento di valutazione dei rischi specifico, redatto in seguito a sopralluoghi presso il Centro Diurno Integrato, all'analisi delle mansioni svolte dai lavoratori e alla verifica della struttura nella quale gli stessi svolgono la loro attività.

E' nominato il Medico competente che, sulla scorta della valutazione dei rischi possibili presenti sul posto di lavoro, ha provveduto ad istituire il protocollo di sorveglianza sanitaria per il personale dipendente, comprendente accertamenti sanitari da eseguire prima dell'inizio del rapporto di lavoro e accertamenti sanitari periodici.

## 9. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

La tutela dei diritti dell'utente si attua con le modalità previste nella procedura Sistema Gestione per la Qualità 8.1.1 "Gestione dei reclami e misura della soddisfazione" qui richiamata per estratto:

### Reclami/Suggerimenti

Il Responsabile URP è preposto alla supervisione e alla gestione dei Reclami/Suggerimenti provenienti dagli Utenti dei servizi della Fondazione (Ospiti e Parenti degli Ospiti).

I reclami si dividono in due tipologie:

- segnalazioni di anomalie, disagi e disservizi
- reclami formali

Per quanto concerne i suggerimenti il Responsabile URP li prende in carico e valuta con il Responsabile del Servizio Qualità la fattibilità e/o utilità o meno dei medesimi.

### Anomalie, disagi e disservizi

Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane, si verificano anomalie, disagi o disservizi occasionali, che **non hanno un significativo impatto sull'Utente e sull'attività ad esso diretta**, è compito dell'Assistente Sociale referente per il Centro Diurno Integrato raccogliere tali segnalazioni e gestirle con i referenti sanitari ed assistenziali del CDI.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale all'Utente o al Parente sottoscrittore della richiesta, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto. L'attività svolta deve essere comunicata all'URP tramite una mail anche con cadenza mensile.

In ogni caso le azioni promosse per la risoluzione dell'anomalia segnalata non devono produrre un cambiamento organizzativo o impattare sulle procedure del Sistema Qualità e Sicurezza. Se per la risoluzione dell'anomalia segnalata si rendesse necessario attuare modifiche all'organizzazione, la segnalazione deve essere trasmessa formalmente alla Direzione Generale, per la valutazione delle azioni da intraprendere.

### Reclami o Suggerimenti formali

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme:

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo, oppure anche tramite fax o e-mail.
- direttamente al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

In tutti i casi, il reclamo deve essere formalizzato (a cura della persona interessata o del Responsabile URP) utilizzando il modulo "Mod 8.1.1.01 Verbale di Reclamo o Suggerimento".

In caso di reclamo redatto mediante l'apposito modulo, questo può essere inviato al Responsabile URP mediante gli appositi raccoglitori presenti nella zona di ingresso della struttura.

### Analisi del Reclamo

Sulla base del contenuto del modulo Mod 8.1.1.01, il Responsabile URP, supportato dagli addetti del proprio Ufficio, provvede ad analizzare il reclamo pervenuto, verificando con i referenti del Servizio coinvolto la fondatezza e le possibili cause che hanno generato il reclamo, ed a fornire una risposta al reclamante; la risposta scritta, o il colloquio con l'interessato, deve essere effettuata entro 30 giorni dalla data di presa in carico del reclamo.



L'utente, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari, qualora ritengano sia loro negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni ulteriore necessità, possono rivolgersi **all'Ufficio Relazioni con il Pubblico** dell'ATS di Brescia (Viale Duca degli Abruzzi n. 15 - tel. 0303838255) e **all'Ufficio di Pubblica Tutela** dell'ATS di Brescia (Viale Duca degli Abruzzi n. 15 - Padiglione 4 - tel. 0303839034).

### **Rispetto della privacy**

I dati personali forniti dagli utenti, o dai loro famigliari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Fondazione sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (D. Lgs 196 del 30/06/2003).

Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.

Al momento dell'ammissione al Centro Diurno Integrato è richiesto il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone. Inoltre sono comunicati ad Enti esterni, per quanto di loro competenza, come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle ATS, alle ASST, Enti Ospedalieri, Laboratori di Analisi Cliniche, ed alle ditte esterne che prestano attività di outsourcing alla Fondazione.

Nonostante le recenti disposizioni normative, D.L. 9 Febbraio 2012 n°5, che hanno abrogato l'obbligo di redazione ed aggiornamento del DPS (Documento programmatico sulla sicurezza) e preso atto che restano comunque in vigore le misure formali, sostanziali e tecniche tramite le quali si concretizza l'effettiva sicurezza e la sua dimostrabilità, la Fondazione ha ritenuto opportuno mantenere il Documento programmatico per il trattamento dei dati personali prevedendone un aggiornamento (non obbligatoriamente a cadenza annuale) ogni qualvolta intercorrano modifiche alle procedure in esso dettagliate.

### **Misura della Soddisfazione**

La Fondazione adempie alla rilevazione della Misura della Soddisfazione dei fruitori dei propri servizi e dei propri dipendenti. Effettua valutazione degli esiti della rilevazione al fine di garantire e migliorare la propria capacità di soddisfare i loro bisogni e le loro aspettative attuali e, laddove possibile, di anticipare quelli futuri.

Il Responsabile URP è preposto all'organizzazione ed all'espletazione di tutte le attività necessarie alla rilevazione ed all'analisi della soddisfazione dell'Utente, dei Parenti dell'Utente e del Personale dipendente. A tale scopo, provvede, almeno una volta all'anno alla:

- redazione e stampa dei questionari di soddisfazione (Mod 8.1.1.03 Questionario ospiti – Mod 7.1.1.07 Questionario dipendenti);
- distribuzione dei questionari ad Utenti e Parenti degli Utenti ed al personale dipendente;
- raccolta dei questionari compilati;
- elaborazione dei dati ottenuti;
- supporto al Direttore Generale nella stesura del report per la socializzazione dei risultati.

Gli esiti della rilevazione sono diffusi e pubblicizzati agli stakeholder, sia all'interno del Centro Diurno Integrato, che sul sito Internet della Fondazione, ed ogni altro mezzo

ritenuto opportuno, nonché oggetto di riunioni dell'èquipè per la valutazione degli stessi ed incontri con i familiari degli Utenti. Ove possibile sono attivate azioni di miglioramento. I risultati dei questionari sono inoltre portati all'attenzione del Comitato di Gestione e del Consiglio Generale.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, presso la sede della Fondazione in Via Moretto n. 4 (tel. 0304099380 - e-mail [urp@casadidio.eu](mailto:urp@casadidio.eu)).

## 10. INFORMAZIONI UTILI

### REGOLE GENERALI DI COMPORTAMENTO:

Il comportamento delle persone presenti nel Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo deve essere improntato a regole di civile rispetto e comprensione.

I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti nel CDI ed in particolare, a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli utenti e della civile convivenza.

### VISITA DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO:

E' possibile una visita guidata del CDI da parte dei richiedenti l'iscrizione nella lista di attesa rivolgendosi, **previo appuntamento**, all'Assistente Sociale sig.ra Adriana Bramè, presente nella R.S.A. "Casa di Dio" (tel. 0304099408), nel seguente orario di ricevimento pubblico:

- lunedì – giovedì – venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 12.00
- mercoledì: dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30

### UFFICIO CONTABILITA' RETTE:

Ogni chiarimento necessario relativo alla fatturazione/pagamenti può essere richiesto al Servizio Amministrativo – Ufficio Rette in Brescia, Via Moretto n. 4 (tel. 0304099323) – Orario di ricevimento pubblico: il martedì ed il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 **previo appuntamento telefonico**.

### FUMO:

In tutto il Centro e nella RSA adiacente, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è **VIETATO FUMARE**.

### ANIMALI:

Nelle strutture della Fondazione, in ottemperanza alle disposizioni emanate dalla Regione Lombardia, è possibile introdurre negli spazi comuni del pianoterra, animali (cani, gatti e conigli) di piccola taglia, accompagnati da persone maggiorenni. I cani dovranno essere dotati di guinzaglio e museruola, i gatti ed i conigli dovranno essere alloggiati nell'apposito trasportino. Le condizioni minime per poter accedere sono richiamate nell' informativa affissa in struttura.