



*A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"*  
*Azienda di Servizi alla Persona*  
*Largo della Vittoria, 20*  
*26031 Isola Dovarese (CR)*

# **CARTA DEI SERVIZI**

**A.S.P.**  
**"CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE"**  
**Azienda di Servizi alla Persona in Isola Dovarese (CR)**

**R.S.A. Residenza Sanitaria Assistenziale**  
**Centro Diurno Integrato**  
**Mini Alloggi Assistiti**

Aggiornata con deliberazione n.21 del 24.07.2015

## **PRESENTAZIONE**

Gentile Signore/a,

L'opuscolo che Le viene presentato costituisce la “**Carta dei Servizi**” dell'ASP “Casa di Riposo San Giuseppe” di Isola Dovarese (CR)

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i Servizi offerti e gli obiettivi che l'Istituto si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.

A Lei e ai Suoi famigliari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura: La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti dell'Azienda, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

**IL PRESIDENTE**  
Sig. Silvio Battaglia

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

### **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi si può definire come un "Patto scritto" tra l'Azienda, gli Utenti, gli Operatori e le Istituzioni e/o soggetti che a vario titoli interagiscono per l'erogazione e la fruizione dei servizi alla persona.

Essa è, in primo luogo, l'impegno formale dell'Amministrazione a fornire un servizio corrispondente ai principi generali e fondamentali che la ispirano, nel pieno rispetto dei diritti degli anziani, rendendolo il più possibile corrispondente alle esigenze espresse dall'utenza.

E' inoltre strumento di controllo e di verifica dell'operato dell'Amministrazione da parte dell'utenza che può esigerne il rispetto e l'osservanza in termini quantitativi e soprattutto di qualità delle prestazioni offerte.

### **A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei Servizi si rivolge agli Utenti Ospiti, agli Utenti potenziali Ospiti, ai Familiari, a tutti gli Operatori della Struttura, agli Enti ed Istituzioni esterne che, a qualunque titolo, partecipano alla realizzazione e la gestione della rete dei servizi alla persona, ai cittadini in genere

### **A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento integrato che serve a garantire il rispetto dei principi enunciati, dei servizi illustrati e, soprattutto, il benessere e la qualità della vita quotidiana degli Ospiti, favorendone la compartecipazione e l'iniziativa nel contesto delle risorse disponibili. Essa è anche strumento di tutela dei diritti dell'utenza attraverso percorsi e strumenti di controllo dell'osservanza di quanto enunciato.

### **CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi descrive per ogni servizio, risorse, modalità di erogazione delle prestazioni, nonché i principi giuridici, fondamentali e normativi che la ispirano:

- Struttura
- Servizi erogati
- Risorse umane
- Risorse strumentali
- Utenza
- Costi di degenza
- Strumenti per la tutela dei diritti

### **COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI**

Gli Ospiti e i loro Familiari, gli Operatori e i soggetti coinvolti nella gestione dei servizi alla persona, possono utilizzare la Carta dei Servizi per ottenere ogni utile informazione sulla Struttura e sulle prestazioni erogate. In caso di mancato rispetto degli impegni enunciati dalla Carta dei Servizi, gli utenti possono tutelare i propri diritti con l'utilizzo degli strumenti a ciò predisposti: il Questionario di soddisfazione ed il modulo di rilevazione delle osservazioni, suggerimenti e apprezzamenti allegati alla carta stessa.

## **BREVI CENNI STORICI**

La preesistente I.P.A.B. Casa di Riposo “San Giuseppe” di Isola Dovarese (CR) con sede in largo della Vittoria n.20, ebbe origine, con il nome di “Ricovero San Giuseppe” per volontà della Congregazione di Carità di Isola Dovarese alla quale si unirono alcuni cittadini del luogo, il 13 luglio 1919, per appagare un desiderio ed un’aspirazione da tempo vagheggiati dalla popolazione di questo Paese.

Lo Statuto Organico venne approvato dalla Congregazione di Carità di Isola Dovarese in seduta del 22.01.1920 ma non venne poi inoltrato all’allora Autorità Tutoria per l’approvazione.

Lo Statuto Organico venne, quindi, nuovamente approvato dall’Ente Comunale di Assistenza (E.C.A.) di Isola Dovarese, che sostituì l’originaria Congregazione di Carità, in forza della Legge 3 giugno 1937 n. 847, nella seduta del 19 giugno 1942.

Scopo del “Ricovero di San Giuseppe” era, originariamente, l’accoglimento nel Ricovero di persone di ambo i sessi inabili al lavoro per malattia incurabile o per età avanzata, prive di assistenza familiare, per ricevere mantenimento e cure.

La sede del “Ricovero di San Giuseppe” fu stabilita nell’edificio in Largo della Vittoria, allora di proprietà dell’Ente Amministrato dalla stessa Congregazione di Carità e poi dall’E.C.A., O.P. “Oratorio San Giuseppe” che costituiva il primo nucleo storico di carità e beneficenza in Isola Dovarese, nato per volontà del Parroco Don Giovanni Maria Santi che donò, con testamento del 21 novembre 1671, tutti i suoi beni e le relative rendite a tale scopo.

Con l’evolversi della normativa nazionale e regionale in materia di assistenza e di beneficenza, il “Ricovero di San Giuseppe” divenne una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza e mutò il proprio nome in Casa di Riposo “San Giuseppe”.

L’evoluzione normativa e il mutare delle esigenze socio assistenziali sul territorio, hanno fatto sì che i fini istituzionali degli Enti Amministrati O.P. “Oratorio San Giuseppe” e O.P. “Asilo Infantile” divenissero del tutto inesistenti e superflui. Pertanto, nell’anno 2000 è avvenuta l’estinzione degli Enti Amministrati con conseguente passaggio di tutto il patrimonio alla Casa di Riposo “San Giuseppe”, unico Ente che manteneva i propri fini statutari ed istituzionali di assistenza agli anziani in regime residenziale.

A seguito della emanazione della Legge Regionale 13 febbraio 2003 n.1 avente ad oggetto “Riordino della Disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia” l’I.P.A.B. Casa di Riposo “San Giuseppe” è stata trasformata in A.S.P. (Azienda di Servizi alla Persona) con denominazione A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe”, mantenendo la personalità di diritto pubblico ed adottando un nuovo Statuto in ossequio alla normativa nazionale e regionale vigente.

Con Decreto n.671 del 26.01.2004, pubblicato sul B.U.R.L. n. 6 serie ordinaria del 02.02.2004, la Giunta Regionale Lombardia ha trasformato l’I.P.A.B. Casa di Riposo “San Giuseppe” di Isola Dovarese (CR) in A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” a decorrere dalla data di pubblicazione 02.02.2004, ai sensi della Legge Regionale sopra richiamata, approvandone contestualmente il nuovo statuto

L’A.S.P. ha autonomia statutaria e finanziaria; è governata da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 Membri ; è accreditata dalla Regione Lombardia ed è regolata da tutte le norme nazionali e regionali attualmente vigenti in materia di assistenza agli anziani in regime residenziale.

La A.S.P. gestisce inoltre il Centro Diurno Integrato C.D.I., attualmente accreditato dalla Regione Lombardia per un utenza massima di n.10 Ospiti.

Infine la A.S.P. gestisce n.5 mini alloggi assistiti con capienza di n.2 ospiti massimo per ciascun alloggio. Gli alloggi sono perfettamente contigui ed integrati sia con il C.D.I. che con la R.S.A..

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

La “Carta dei Servizi” della A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” è redatta secondo le seguenti fonti normative:

- Legge 8 novembre 2000 n.328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- Decreto Legislativo 4 maggio 2001 n.207 “Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell’art.10 della Legge 8 novembre 2000 n.328
- Legge Regionale 13 febbraio 2003 n.1 “Riordino della disciplina delle istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia”
- Regolamento Regionale 4 giugno 2003 n.11 “Regolamento di attuazione della legge Regionale 13 febbraio 2003 n.1 – Riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e beneficenza operanti in Lombardia”
- D.G.R. 8496/08
- D.G.R. 7435/2001
- D.G.R. 8494/2002
- D.G.R. 12618/2003
- L.R. 3/2008
- D.G.R. 3540/2012
- D.G.R.. 2569/2014

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” eroga i propri servizi sanitari assistenziali secondo i seguenti principi fondamentali:

#### **Uguaglianza**

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” si impegna ad erogare i servizi agli anziani Ospiti, secondo le loro necessità sanitarie ed assistenziali, senza nessuna discriminazione di sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, provenienza geografiche, condizioni psico fisiche e socio economiche.

#### **Imparzialità**

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” si impegna ad erogare i propri servizi tenendo un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale che garantisca prestazioni di pari livello qualitativo per tutti gli Ospiti.

#### **Continuità**

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” garantisce la regolarità e la continuità dei servizi agli Ospiti. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l’Azienda si impegna ad adottare tutti i provvedimenti atti a ridurre al minimo i disagi, nel rispetto delle indicazioni normative vigenti.

#### **Diritto di scelta**

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” si impegna a garantire all’utenza il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

#### **Partecipazione**

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure, la trasparenza nell’informazione, la facilitazione per

l'accesso ai documenti amministrativi e l'agevolazione per la partecipazione del cittadino – utente al procedimento.

All'Ospite ed ai suoi famigliari è data la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi resi, attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento della migliore qualità delle prestazioni anche mediante la compilazione di questionari di gradimento e moduli di reclamo o di apprezzamento.

E' costituito e funzionante il Comitato Ospiti e Famigliari della A.S.P.

E' garantita la partecipazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

### **Efficienza ed efficacia**

La A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" eroga i propri servizi e persegue i propri fini istituzionali secondo criteri di efficacia ed efficienza amministrativa e gestionale secondo un rapporto ottimale tra risorse impegnate e risultati ottenuti, verificandone l'idoneità a soddisfare i bisogni dell'Ospite e a promuoverne il benessere.

### **Territorialità**

La A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" si identifica come unità di offerta inserita nel servizio "a rete" del territorio e garantisce ogni scambio da e verso l'esterno per favorire e mantenere i rapporti sociali, famigliari e di relazione degli Ospiti coinvolgendo il tessuto famigliare, sociale, istituzionale e di volontariato.

## **LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

La A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" recepisce e fa propri i principi e le indicazioni della "Carta dei diritti della Persona Anziana" come indicato nella Deliberazione di Giunta Regionale n.7/7435 del 14.12.2001, non come semplice adempimento amministrativo o regolamentare, ma come effettiva indicazione operativa e principio ispiratore per l'erogazione dei servizi alla persona anziana.

### **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 garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (Ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto 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:

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

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

- Il principio "di salute", enunciato dall'art.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.

| <b>La persona ha diritto</b>   | <b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>  |
|--|---|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà   | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica  |
| Di conservare e vedere 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, compatibilmente 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 e 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 condizioni 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**

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

E' 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.

## UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” ha sede nel Comune di Isola Dovarese, in Provincia di Cremona, Largo della Vittoria n.20.

Tel. 0375 946023 Fax 0375 946086 E-mail [asp@casadiripososangiuseppe.it](mailto:asp@casadiripososangiuseppe.it)

[www.casadiripososangiuseppe.it](http://www.casadiripososangiuseppe.it)

Il Comune di Isola Dovarese è situato al confine della provincia di Cremona con le province di Mantova e Brescia ed è raggiungibile:

da Cremona seguendo l'ex Statale n. 10 per Mantova; in località S. Antonio bivio per Isola Dovarese

da Milano: S.S. Paullese sino a Cremona

A1 Milano/Piacenza indi A21 direzione Brescia, uscita Cremona (già sulla ex S.S. 10)

da Mantova: S.S. Cremona/Mantova - a San Lorenzo Picenardi bivio per Isola Dovarese

da Brescia: A21 Uscita Cremona (come sopra)

E' inoltre possibile raggiungere Isola Dovarese con i mezzi pubblici:

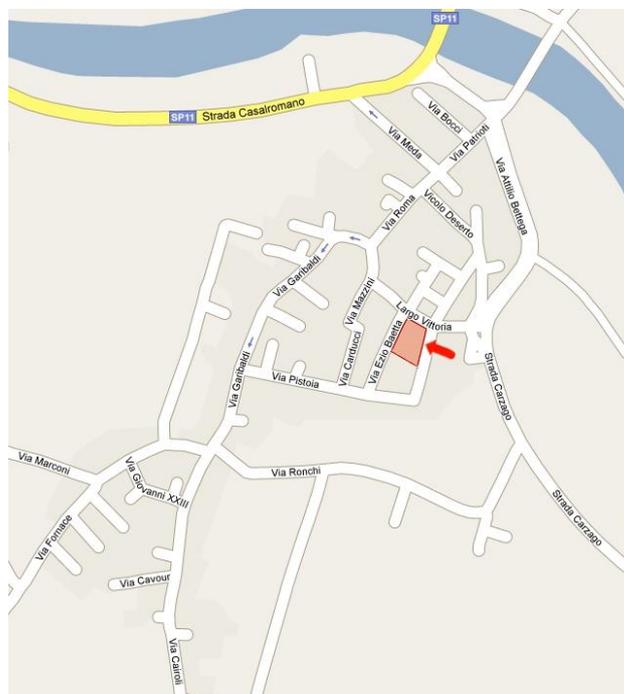
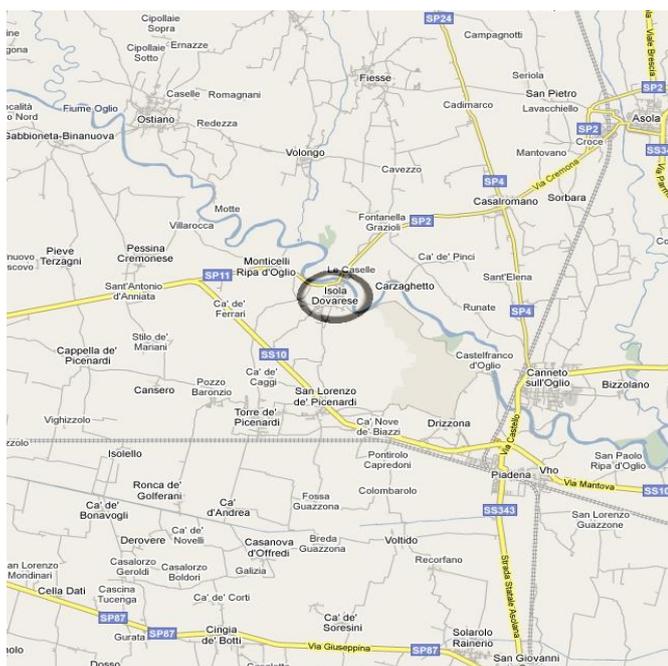
In treno :

da Milano – Milano/Mantova (Stazione Cremona o Piadena)

da Mantova – Mantova/Milano (Stazione Piadena o Cremona)

da Brescia – Linea Brescia/Parma (Stazione Piadena)

In Pullman - linea Cremona - Isola Dovarese – Asola





**LA R.S.A.**

**RESIDENZA SANITARIA  
ASSISTENZIALE**

# LA R.S.A. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

## CATTERISTICHE STRUTTURALI

La A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" ha sede in un edificio storico recentemente ristrutturato ed ampliato per adeguarlo completamente agli standard previsti dal Piano Socio Assistenziale della Regione Lombardia. La prima ristrutturazione risale al 1989, mentre la seconda ristrutturazione ha avuto termine nel 1991. Si è proceduto alla realizzazione di un ampliamento con la costruzione di una nuova ala nel 1998. Infine, nell'anno 2008, si sono conclusi definitivamente i lavori di ristrutturazione e riqualificazione dei tre nuclei in ossequio al piano programma di adeguamento ai requisiti strutturali di cui al D.P.R. 14 febbraio 1997. Nell'anno 2006/2007 si è inoltre ristrutturata completamente la parte di edificio di proprietà, adiacente e comunicante con la R.S.A., per realizzare un Centro Diurno Integrato e 5 mini alloggi assistiti.

L'edificio si snoda a ferro di cavallo su due piani e ospita tre nuclei abitativi di cui due al primo piano e uno al piano terreno.

L'edificio è ben situato nel centro storico del paese, in prossimità della piazza dove sono situati il Municipio, la biblioteca, l'Ufficio Postale, la scuola elementare, la Chiesa, le Banche, il Centro ricreativo anziani, l'Ufficio turistico, la fermata del pullman di linea oltre a bar e negozi.

Pur essendo in piena zona storica centrale, l'edificio è dotato di un ampio giardino interno, attrezzato a verde e dotato di percorsi e soste che ne garantiscono la fruibilità da parte degli Ospiti in ogni stagione dell'anno.

Gli spazi di degenza e di vita collettiva sono distribuiti su tre Nuclei Abitativi:

### 1) Nucleo S. Caterina - Piano Terreno

Dimensionato per n.13 Ospiti che comprende:

**N.5 stanze di degenza** di cui N. 1 stanza a 1 letto; N. 1 stanza a 2 letti ; N. 2 stanze a 3 letti; N.1 stanza a 4 letti . Tutte le stanze hanno servizio igienico ad uso esclusivo attrezzato per disabili.

**Spazi di vita collettiva** : Sala soggiorno / pranzo con TV e distributori bevande calde e fredde; Infermeria con servizi igienici; Cucina tisaneria di piano; bagno assistito per disabili ; vuotatoio; deposito biancheria sporca; deposito biancheria pulita; ripostiglio

### 2) Nucleo S. Maria - Piano Primo

Dimensionato per n. 18 Ospiti che comprende:

**N.5 stanze di degenza** di cui N. 2 stanze a 3 letti e N. 3 stanze a 4 letti Tutte le stanze hanno servizio igienico ad uso esclusivo attrezzato per disabili.

**Spazi di vita collettiva** : Sala soggiorno ; Sala da pranzo con annessi servizi igienici , TV; Sala polifunzionale per le attività del Servizio Animazione; Salottino di ricevimento; Infermeria con servizi igienici;Cucinetta di piano condivisa con il nucleo contiguo; Bagno assistito per disabili; Vuotatoio ; Deposito biancheria sporca; Deposito biancheria pulita; Ripostiglio.

### 3) Nucleo S. Anna - Piano Primo

Dimensionato per n. 18 Ospiti che comprende:

**N.5 stanze di degenza** di cui N.1 stanza a 2 letti ; N.4 stanze a 3 letti;N. 1 stanza a 4 letti con servizio igienico ad uso esclusivo attrezzato per disabili. Tutte le stanze hanno servizio igienico ad uso esclusivo attrezzato per disabili.

**Spazi di vita collettiva :** Sala soggiorno con TV; Salottino soggiorno con TV; Sala da Pranzo; Presidio infermieristico; Cucinetta di piano condivisa con il nucleo contiguo; Bagno assistito per disabili ; Vuotatoio; Deposito biancheria sporca; Deposito biancheria pulita; Ripostiglio; Salone polifunzionale collocato al primo piano del Centro Diurno Integrato e condiviso con lo stesso e con i mini alloggi assistiti

### **Servizi generali**

Al piano terreno sono collocati i servizi generali: Palestra con annessi servizi igienici e spogliatoio; Ambulatorio medico, Ambulatorio Fisioterapico, ambulatorio laserterapia, servizi igienici per il pubblico e per gli Operatori; Locale parrucchiere, barbiere e podologo; Uffici Amministrativi; Lavanderia, stireria, guardaroba; Cucina e dispensa; con annessi servizi igienici e spogliatoio; Spogliatoio maschile e spogliatoio femminile; Deposito attrezzature; Cappella

### **Spazi esterni**

La Struttura è dotata di ampio giardino attrezzato con percorsi , marciapiedi e zone di sosta dal quale si accede ad un altro spazio verde racchiuso in un chiostro porticato.

La camera mortuaria, i magazzini, i depositi, si affacciano su zona cortilizia adiacente agli spazi verdi, con passo carraio sulla pubblica via.

Il giardino comunica con altro spazio verde condiviso con il Centro Diurno Integrato e i mini alloggi assistiti costituito da ampio giardino racchiuso da un pregevole porticato perimetrale

### **SCOPO ISTITUZIONALE**

Secondo le proprie norme statutarie, la R.S.A. Residenza sanitaria assistenziale della A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” di Isola Dovarese ha quale scopo istituzionale l'accoglienza e la prestazione di assistenza e cure ad anziani di ambo i sessi con compromissione totale o parziale dell' autosufficienza.

L' A.S.P. concorre con le sue strutture, servizi, risorse umane, patrimonio, alla realizzazione di un sistema socio sanitario assistenziale che meglio risponda alle esigenze espresse dalla popolazione anziana, operando in coerenza e conformità con i piani regionali e le indicazioni programmatiche degli Enti responsabili di zona, per l'attuazione, l'organizzazione e l'erogazione di servizi tra loro integrati e complementari per fornire risposte articolate ed adeguate ai bisogni che esprimono gli anziani Utenti .

L'Istituto persegue il raggiungimento dello stato di benessere della persona Anziana ricoverata, del suo recupero fisico e del mantenimento delle sue capacità residue

In detto contesto l'Istituto fornisce prestazioni assistenziali in regime residenziale alle persone anziane in condizioni di non autosufficienza mediante la gestione di struttura a carattere polivalente.

### **UTENZA**

La R.S.A. rivolge i propri servizi alla popolazione anziana di ambo i sessi, che si trova in stato di non autosufficienza totale o parziale.

Alle persone anziane in stato di parziale non autosufficienza, la R.S.A. si pone come residenza collettiva che offre prestazioni di tipo alberghiero e servizi di carattere assistenziale, infermieristico, sanitario e riabilitativo diretti a recuperare e migliorare l'efficienza.

Alle persone anziane totalmente non autosufficienti, l'Ente, quale Struttura Protetta, si pone come residenza collettiva che fornisce agli anziani in condizione di grave deficit o totalmente non autosufficienti interventi di protezione abitativa ed assistenziale, nonché

adeguati servizi sanitari e riabilitativi diretti al recupero fisico e psichico o a evitare situazioni ulteriormente invalidanti

L'Istituto ha attualmente la seguente capacità ricettiva:

**Capacità ricettiva totale : N.49 posti letto**

**La Struttura è munita di autorizzazione al funzionamento definitiva e tutti i posti letto sono accreditati dalla Regione Lombardia. Tutti i posti letto sono contrattualizzati dalla A.S.L. di Cremona**

### **MEZZI**

Tutte le risorse dell'A.S.P. sono destinate direttamente o indirettamente al raggiungimento dello scopo istituzionale, esse hanno pertanto carattere di mezzi finanziari impegnati nella realizzazione continuativa di tali finalità.

L'Azienda persegue le proprie finalità con i seguenti mezzi finanziari:

1. Rendite patrimoniali
2. Rette corrisposte dagli utenti e/o da Enti Pubblici e Privati a ciò tenuti per legge o per obbligazione pattuita.
3. Oblazioni, lasciti, donazioni eventuali
4. Contributi da Enti Pubblici e Privati non destinati all'accrescimento del patrimonio
5. Introiti derivanti da convenzioni con Regione ovvero altri Enti Pubblici per le prestazioni sanitarie e/o socio assistenziali a rilievo sanitario erogate.

### **I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE IN R.S.A.**

La A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" eroga ai propri utenti Ospiti in R.S.A. Residenza Sanitaria Assistenziale ed indirettamente ai loro famigliari l'assistenza socio sanitaria attraverso i seguenti servizi:

### **SERVIZI SANITARI**

#### **Assistenza medica**

- E' garantita l'assistenza medica generica svolta dal Medico di Struttura e dal Direttore Sanitario. L'assistenza medica è garantita su tutte le 24 ore attraverso servizio medico in pronta reperibilità. All'atto dell'ingresso l'Ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base ed assume il codice della Struttura che eroga direttamente le prestazioni sanitarie attraverso il proprio personale medico.
- Vengono effettuati in sede i prelievi necessari per gli esami clinici su prescrizione del medico di struttura. I campioni vengono inviati ad un laboratorio esterno che effettua le analisi e fornisce i referti, con oneri a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale.
- Rimangono a carico del Servizio Sanitario le prestazioni specialistiche e diagnostiche. Gli Ospiti che necessitano di visite specialistiche o di esami diagnostici, vengono accompagnati presso i Presidi Ospedalieri abilitati con il mezzo di trasporto proprio della Casa di Riposo
- Qualora l'Ospite debba, per le sue condizioni di salute, essere trasportato in ambulanza, il costo del trasporto è compreso nella retta di degenza.
- In ogni caso il medico di struttura ed il personale infermieristico provvedono alle prescrizioni, prenotazioni presso gli ospedali, prenotazione eventuale dell'ambulanza, predisposizione della documentazione clinica ed amministrativa necessarie.

Sono a totale carico della Struttura e compresi nel costo della retta:

- I farmaci
- I parafarmaci
- I presidi sanitari
- I presidi per l'incontinenza
- Gli ausili per la deambulazione, per la prevenzione e per la riabilitazione
- Il costo dell'eventuale trasporto in ambulanza per visite o diagnostica o per il trasporto in ospedale

#### **Assistenza infermieristica**

- L'assistenza infermieristica è garantita dalla Struttura con personale qualificato (Infermiere Professionali) presente sulle 24 ore per tutti i giorni dell'anno, anche in servizio notturno.
- Le Infermiere Professionali garantiscono le prestazioni proprie del loro profilo professionale e, in particolare, la somministrazione delle terapie su ordine medico, le medicazioni degli Ospiti, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali che si possono effettuare in struttura, i prelievi per gli esami da eseguire all'esterno.
- Le cure infermieristiche mirano, oltre che alla cura sanitaria dell'Ospite, anche alla prevenzione di eventuali patologie invalidanti ed al mantenimento della funzionalità dell'Ospite
- Il personale infermieristico, all'interno dell'equipe, cura per quanto di propria competenza, la stesura e l'aggiornamento del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), la stesura e l'aggiornamento del FASAS che costituisce l'insieme unitario e integrato della documentazione socio sanitaria relativa a ciascun assistito, secondo le indicazioni e con le caratteristiche previste dalla normativa regionale in materia di accreditamento.
- Il servizio infermieristico provvede, inoltre, a dotare l'Ospite di tutta la documentazione sanitaria ed amministrativa necessaria ad effettuare visite specialistiche e diagnostiche presso i presidi ospedalieri o gli ambulatori esterni, provvedendo anche all'eventuale prenotazione del trasporto in ambulanza.
- Il personale infermieristico coordina e vigila sul personale addetto all'assistenza e, più in generale, sull'organizzazione dei reparti, predispone il turno di lavoro mensile del personale di assistenza, vigila sull'esecuzione di ogni attività di reparto in conformità con il Piano di Lavoro vigente
- Tutte le prestazioni del servizio infermieristico, compresi i farmaci, i parafarmaci e i presidi sanitari, sono comprese nel costo della retta.

#### **Assistenza riabilitativa**

La Struttura fornisce il servizio di riabilitazione e fisioterapia attraverso proprio personale qualificato (Terapista della Riabilitazione, Massofisioterapista), sotto le direttive del Medico di Struttura e della Direzione Sanitaria.

- Le cure fisioterapiche e riabilitative mirano al recupero funzionale in Ospiti con patologie invalidanti, oltre che al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle capacità motorie, neuro motorie e funzionali dell'Ospite.
- Il Terapista della Riabilitazione ed il Massofisioterapista svolgono la propria attività riabilitativa attraverso terapie individuali e di gruppo, secondo le prescrizioni mediche, conformemente a quanto previsto dal FASAS e dal P.A.I. (Piano di assistenza individuale)

- Il servizio viene svolto con l'utilizzo di attrezzature ed apparecchi elettromedicali atti alla riabilitazione, ginnastica e stimolazione funzionale di cui l'Ente dispone
- Il Terapista della Riabilitazione, per la parte di sua competenza concorre, unitamente all'equipe, alla predisposizione della scheda sanitaria e sociale di ogni Ospite e alla stesura del FASAS e del P.A.I.

## SERVIZI ASSISTENZIALI

### Servizio Socio Assistenziale

Il servizio socio assistenziale è svolto da Operatori Socio Assistenziali qualificati e in possesso del diploma professionale di O.S.A. o di O.S.S.

Gli operatori erogano prestazioni socio assistenziali integrate di cura della persona e del suo ambiente di vita quotidiano.

Il servizio svolto dagli Operatori Socio Assistenziali comprende le seguenti attività:

- Cura dell'igiene personale quotidiana degli Ospiti, esecuzione delle docce, dei bagni in vasca, dell'igiene al letto degli Ospiti allettati, secondo protocolli e programmi stabiliti e relative linee guida.
- Cura dell'abbigliamento dell'Ospite che ne garantisca l'ordine, il comfort, la dignità e l'aspetto. **Gli Ospiti non allettati vengono vestiti quotidianamente con i propri indumenti personali.**
- Gestione, utilizzo e cambio dei presidi per l'incontinenza e cura della relativa igiene.
- Distribuzione dei pasti secondo le direttive del personale infermieristico e aiuto all'Ospite nell'alimentazione.
- Mobilizzazione degli Ospiti allettati e aiuto nella deambulazione degli Ospiti con limitata capacità di spostamento
- Vigilanza e compagnia agli Ospiti al fine di creare con gli stessi una rete di relazioni interpersonali e di gruppo.
- Soddisfazione dei bisogni e delle aspettative degli Ospiti che si concretano nei normali gesti quotidiani del vivere
- Gli Operatori Socio Assistenziali curano la pulizia ed il riordino del letto, del comodino, delle suppellettili personali degli Ospiti, con cadenza giornaliera in via ordinaria, e con cadenza secondo piano di lavoro, per interventi di pulizia straordinaria.
- Gli stessi operatori accompagnano gli Ospiti per effettuare eventuali visite o esami diagnostici all'esterno quando viene utilizzato il mezzo di trasporto della struttura, secondo le prescrizioni del personale infermieristico.
- Viene svolta anche attività di supporto alla realizzazione delle attività di animazione all'interno ed all'esterno della struttura (vacanze estive, gite, uscite brevi, feste, giochi di gruppo, eventi particolari)

**Sono forniti dall'Azienda e compresi nel costo della retta i materiali di consumo per l'igiene dell'Ospite e la biancheria da bagno.**

### Servizio di Animazione

La A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" garantisce agli Ospiti della R.S.A. il servizio di animazione in coerenza con quanto previsto dalla normativa regionale e nazionale in tema di standard gestionali. Il servizio è svolto da personale dipendente qualificato, in possesso del diploma di Animatore Sociale.

Il servizio di animazione si prefigge di stimolare ed aiutare l'anziano a creare o a mantenere una vita di relazione soddisfacente, il recupero e la valorizzazione delle capacità funzionali e psichiche, il rispetto e la valorizzazione delle inclinazioni

dell’Ospite, il riappropriarsi del tempo e del luogo di vita quotidiana, attraverso l’organizzazione e la realizzazione di interventi ordinari e straordinari rivolti all’individuo e/o al gruppo.

In particolare l’Animazione svolge le seguenti attività:

- Attività manuali di gruppo o individuali il cui risultato sia legato alle stagioni, alle ricorrenze, agli eventi.
- Lettura di quotidiani o riviste
- Organizzazione di “Feste” collettive in occasioni di compleanni o ricorrenze particolari
- Organizzazione mensile di giochi di gruppo (Tombola, carte)
- Uscite settimanali in paese in occasione del mercato settimanale
- Gite ed escursioni di durata giornaliera
- Vacanze estive al mare o in montagna per periodi di 8/10 giorni.
- Ascolto e dialogo individuale con l’Ospite e soddisfazione dei suoi bisogni relazionali.

Il servizio di animazione viene svolto in maniera integrata con tutte le altre attività socio assistenziali

L’Animatore partecipa in equipe alla stesura ed applicazione dei P.A.I.

## **SERVIZI GENERALI**

### **SERVIZI ALBERGHIERI**

#### **Servizio ristorazione**

La A.S.P. garantisce continuamente l’approvvigionamento, la preparazione, il confezionamento e la somministrazione dei pasti agli Ospiti, oltre a generi di ristoro che vengono distribuiti nell’arco della giornata.

Il servizio è svolto da Ditta appaltatrice esterna, nei locali e con attrezzature dell’Azienda (Cucina, dispensa) Il servizio è svolto secondo un menù tipo che viene variato stagionalmente (aprile/settembre – ottobre/marzo) e che si articola su quattro settimane, garantendo la varietà, l’alternanza, la stagionalità del prodotto offerto.

Il servizio garantisce le seguenti prestazioni:

- Prima colazione
- Pranzo
- Cena
- Generi di ristoro nella mattinata e durante il pomeriggio.

Anche nella preparazione dei generi di ristoro viene seguito un andamento stagionale prediligendo nei mesi estivi le bevande fresche, tè freddo, frullati, gelati, succhi di frutta, e le bevande calde nei mesi invernali, tè, caffè, camomilla.

Il menù prevede la preparazione di dolci o dessert almeno due volte la settimana ed in concomitanza con festività e ricorrenze

Particolare attenzione viene posta nell’utilizzo di prodotti freschi quali latte, frutta e verdura, carni, rispetto ai conservati o surgelati.

Il servizio di ristorazione prepara anche, su prescrizione medica o infermieristica

- Diete personalizzate
- Diete per diabetici
- Alimenti frullati o omogeneizzati per Ospiti con difficoltà di masticazione

I pasti vengono distribuiti dalla cucina in appositi carrelli termici chiusi che ne garantiscono l’igiene, la conservazione sino al momento della dispensa e il mantenimento della giusta temperatura

In allegato si riporta il menù tipo (**Allegato 1**)

### **Servizio lavanderia e guardaroba**

Il servizio di noleggio, lavaggio, stiratura della biancheria da letto e della tovaglieria garantisce il ritiro e la consegna con cadenza settimanale di tutti i capi piani (Lenzuola, traverse, federe, copri letto, tovaglie, copri tovaglie) che debbono essere consegnati sempre in perfetto ordine, puliti stirati per il miglior comfort dell'Ospite e decoro dell'ambiente.

Viene gestito in loco presso la lavanderia e guardaroba dell'A.S.P., il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti e della biancheria da bagno, attraverso appalto a Ditta esterna.

- All'atto dell'ingresso, la biancheria e gli indumenti personali degli Ospiti vengono contrassegnati con un numero identificativo.
- Vengono poi lavati, stirati, eventualmente riparati dal personale addetto al servizio.
- Di seguito vengono distribuiti nei rispettivi armadi degli Ospiti avendo cura di mantenerne l'ordine.
- Sempre all'atto del ricovero viene fornita una lista di indumenti consigliati per la degenza dell'Ospite e di dotazione minima di biancheria personale
- Sono compresi nel servizio la fornitura, il lavaggio e stiratura della biancheria da bagno (salviette, teli bagno) **Il servizio è totalmente compreso nel costo della retta di degenza**

### **Servizio di pulizia**

L'Azienda garantisce il servizio di pulizia delle stanze e bagni di degenza e di tutti gli ambienti di vita collettiva quali: soggiorni, refettori, palestra, bagni assistiti, corridoi, cucine di reparto, Cappella, lavanderia, infermerie, ambulatori. Il servizio è appaltato a Ditta esterna. Gli addetti al servizio svolgono le operazioni di pulizia ordinaria e straordinaria secondo un preciso cronogramma che prevede interventi quotidiani, settimanali e mensili di pulizia dei vari locali tutti i giorni della settimana, compresi i festivi.

### **Servizio di manutenzione**

L'Ente garantisce il servizio di piccola manutenzione e cura degli spazi verdi.. Vengono garantite le seguenti prestazioni:

- Manutenzione e piccole riparazioni dei locali, impianti, arredi
- Approvvigionamento dei reparti del materiale di consumo
- Esecuzione di commissioni all'esterno della Struttura con l'utilizzo del mezzo dell'Ente
- Tenuta e manutenzione degli spazi verdi del giardino. La cura degli spazi verdi è effettuata da Volontari in regime di convenzione con l'AUSER locale
- Gestione della raccolta differenziata dei rifiuti e trasporto in discarica.

## **SERVIZI ACCESSORI**

### **Servizio parrucchiere e barbiere**

E' garantito il servizio di parrucchiere e barbiere che viene svolto da personale abilitato esterno che effettua le proprie prestazioni a richiesta degli Ospiti o dei Familiari in un locale apposito ed adeguatamente attrezzato dell'Istituto.

- Il servizio parrucchiere viene svolto con cadenza settimanale o al bisogno.
- Il servizio barbiere viene svolto su richiesta degli Ospiti.

**L'onere per il servizio è compreso nel costo della retta di degenza.**

### **Servizio podologia**

E' garantito il servizio di podologia che viene svolto da personale abilitato esterno che effettua prestazioni di pedicure curativo ed estetico, a richiesta degli Ospiti o dei Familiari, o su segnalazione del personale infermieristico, in un locale apposito ed adeguatamente attrezzato all'interno dell'Istituto.

- Il servizio viene svolto con cadenza mensile o al bisogno

**L'onere per il servizio è compreso nel costo della retta di degenza .**

#### **Servizio di trasporto**

La Casa di riposo garantisce il servizio di trasporto degli Ospiti

- per visite o esami diagnostici presso i presidi Ospedalieri, con autoveicolo proprio e con proprio personale.
- Il servizio di trasporto con l'automezzo ed il proprio personale, viene fornito anche per il trasporto degli Ospiti per uscite brevi, gite, commissioni o necessità particolari degli Ospiti.

Per il trasporto di Ospiti non in grado di deambulare o, comunque, con patologie tali da consigliarne il trasporto in autoambulanza, su parere del medico di struttura:

- Il trasporto viene effettuato con autoambulanza esterna
- Il personale si fa carico di eseguire la prenotazione del mezzo
- L'Ospite si avvale dell'accompagnamento del personale sanitario in dotazione all'ambulanza

**Il servizio è compreso nel costo della retta di degenza**

#### **Assistenza spirituale**

La A.S.P. è dotata di una convenzione con la Diocesi di Cremona per il servizio di assistenza spirituale svolto dal Parroco della Parrocchia di Isola Dovarese.

Lo stesso Parroco svolge l'assistenza spirituale, e la celebrazione dei Sacramenti.

E' dotata di una Cappella interna dove viene celebrata la S. Messa

Orario celebrazione delle S. Messe:

**Periodo estivo: ogni lunedì pomeriggio nel periodo dell'ora legale (ore 17.00);**

**Periodo invernale due o tre giorni alla settimana (ore 16,00)**

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **Servizio amministrativo**

Il servizio Amministrativo è svolto nel rispetto di tutte le normative nazionali e regionali in materia di Pubblica Amministrazione ed è regolato dai principi e dalle norme del D.Lgs. 29/94.

Il funzionamento dei servizi amministrativi è disciplinato da apposito Regolamento che ha identificato le Aree, gli Uffici ed i Servizi in base alle funzioni, alle responsabilità ed ai risultati perseguiti.

I servizi amministrativi forniti dall'Ente si identificano con tutta l'attività amministrativa, finanziaria, economica, gestionale per il funzionamento della Struttura e per l'erogazione di tutte le prestazioni ed i servizi offerti.

In particolare gli Uffici Amministrativi gestiscono:

| AREA                         | UFFICIO             | SERVIZIO  |
|------------------------------|---------------------|---|
| Area Amministrativa          | Ufficio Segreteria  | Segreteria<br>Affari Generali<br>Economico finanziario<br>Organizzazione<br>Personale<br>Gestione Ospiti<br>Socio Assistenziale |
| Area Sanitaria Assistenziale | Direzione Sanitaria |   |

## Sanitario

Fanno capo agli Uffici Amministrativi l'accettazione, la gestione amministrativa ed il servizio di segretariato per gli Ospiti, nonché l'Ufficio relazioni con il pubblico.

Gli Uffici Amministrativi svolgono la loro attività in conformità alle norme nazionali, regionali ed ai regolamenti attuativi ed ispirano il loro operato ai principi di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa ed al principio di trasparenza ed imparzialità.

**Gli Uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, escluso festivi dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30**

Gli Uffici sono dotati di supporti informatici sufficienti ed adeguati ad assolvere il debito informativo ed alla gestione dei SOSIA come prescritto dalla Regione Lombardia.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.**

E' istituito presso l'A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" l'Ufficio Relazioni con il Pubblico U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato presso lo sportello dell'Ufficio Amministrativo al piano terra della Struttura prospiciente l'atrio di ingresso.

**L'U.R.P. è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle ore 14,30 alle 17,30 – esclusi festivi infrasettimanali**

L'U.R.P. svolge le seguenti funzioni:

- Fornisce agli utenti e alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale, nonché il funzionamento dell'Azienda e le prestazioni erogate facilitando l'accesso alla struttura anche attraverso l'organizzazione di visite guidate
- Garantisce il diritto di partecipazione degli Ospiti e dei loro Familiari svolgendo servizio di raccolta di istanze suggerimenti e reclami.
- Predisporre, in caso di reclamo, l'attività di istruttoria, acquisendo gli elementi necessari alla formulazione del giudizio direttamente ai Responsabili dei Servizi.
- Fornisce parere alla Direzione Generale per i reclami di maggiore complessità.
- Provvede, dietro richiesta ed apposita delega, a svolgere operazioni amministrative in favore di utenti che non possono provvedervi autonomamente.
- Formula proposte e progetti agli organi di amministrazione e di gestione dell'Azienda.
- Attua, con la periodicità stabilita dalla Direzione Generale, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza e sull'evoluzione dei bisogni.
- Cura l'attività di marketing elaborando progetti per campagne informative mirate a specifici settori di utenza o ad obiettivi definiti
- Cura, in stretta collaborazione con altri operatori l'organizzazione di eventi che coinvolgono l'Azienda
- Cura le relazioni esterne dell'Azienda con lo scopo di analizzare i fabbisogni assistenziali nell'ambito territoriale di riferimento.
- Verifica l'ipotesi di forme di collaborazione con altri soggetti

L'U.R.P. fornisce tutta la modulistica e gli atti necessari all'espletamento del servizio

## **LE RISORSE UMANE**

La A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" eroga agli Ospiti della R.S.A. Residenza Sanitaria Assistenziale attraverso l'operato di una pluralità di figure professionali chiamate a svolgere il proprio lavoro in modo integrato per garantire agli Ospiti una assistenza il più possibile efficace sotto il profilo quantitativo e qualitativo.

## ORGANIGRAMMA

| Figure Professionali                     | Tipo di rapporto  | Numero unità |
|--|---|--------------|
| <b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>            |   |              |
| Direttore Generale                       | Incarico  | 1            |
| Direttore Amministrativo                 | 36 ore settimanali  | 1            |
| Istruttore Amministrativo                | 36 ore settimanali  | 2            |
| Istruttore Amministrativo                | Part time 20 ore settimanali  | 1            |
| <b>TOTALE</b>                            |   | <b>5</b>     |
| <b>SERVIZI SANITARI</b>                  |   |              |
| Direttore Sanitario                      | Rapporto libero professionale 5 ore settimanali   | 1            |
| Medico di Struttura                      | Rapporto libero professionale 15 ore settimanali e reperibilità   | 1            |
| Medico reperibile                        | Rapporto libero professionale reperibilità  | 1            |
| <b>TOTALE</b>                            |   | <b>3</b>     |
| Infermieri Professionali                 | Viene garantito il servizio per l'intero ciclo delle 24 ore.<br>36 ore settimanali<br>Rapporto libero professionale 36/40 ore settimanali | 5<br><br>1   |
| <b>TOTALE</b>                            |   | <b>6</b>     |
| Terapista della Riabilitazione           | 36 ore settimanali  | 1            |
| Massofisioterapista                      | 30 ore settimanali in convenzione   | 1            |
| <b>TOTALE</b>                            |   | <b>2</b>     |
| <b>SERVIZI ASSISTENZIALI</b>             |   |              |
| Operatori Socio Assistenziali OSA/OSS    | 36 ore settimanali<br>Part time 30 ore/sett.  | 17<br>2      |
| <b>TOTALE</b>                            |   | <b>19</b>    |
| Animatore                                | 20 ore settimanali  | 1            |
| <b>TOTALE</b>                            |   | <b>1</b>     |
| <b>SERVIZI GENERALI</b>                  |   |              |
| Cuoco                                    | 36 ore settimanali  | 1            |
| Operatori di cucina                      | Servizio esternalizzato   | 2            |
| Operatore addetto lavanderia             | Servizio esternalizzato   | 2            |
| Operatore addetto alle pulizie           | Servizio esternalizzato   | 3            |
| Operatore addetto alla manutenzione      | 36 ore settimanali  | 1            |
| Personale supporto servizi assistenziali | 18 ore settimanali  | 1            |
| <b>TOTALE</b>                            |   | <b>10</b>    |
| <b>TOTALE GENERALE</b>                   |   | <b>46</b>    |

Nel complesso delle risorse umane come definite dall'organigramma, la quantificazione del personale nelle varie qualifiche professionali standardizzate, dedicate esclusivamente alla R.S.A., nel rispetto degli standard gestionali prescritti dalla normativa regionale sono riepilogati nella seguente tabella

| <b>UNITA' D'OFFERTA</b>                    | <b>Ospiti</b>               | <b>Standard richiesto</b> |  |
|--|-----------------------------|---------------------------|--|
| <b>RSA</b>                                 | <b>49</b>                   | <b>901'/sett.</b>         |  |
| <b>Figure professionali standardizzate</b> | <b>Organico complessivo</b> | <b>Ore medie annue</b>    | <b>Fabbisogno unità operatori dedicati alla R.S.A.</b> |
| <b>Medico</b>                              | 2                           | 703                       | 1,48   |
| <b>Infermiere professionale</b>            | 7                           | 9.579                     | 6,56   |
| <b>Fisioterapista</b>                      | 1                           | 1.040                     | 0,73   |
| <b>Massoterapista</b>                      | 1                           | 465                       | 0,31   |
| <b>ASA/OSS</b>                             | 18 t.p.<br>2 p.t.           | 24.742                    | 16,95  |
| <b>Animatore</b>                           | 1 20h/sett.                 | 761                       | 0,73   |
|  |                             |                           |  |

## **ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE**

Gli Operatori svolgono il servizio secondo la seguente turnazione e presenza in struttura:

**Servizio Amministrativo:** Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30 (Esclusi festivi infrasettimanali)

**Servizio sanitario:** Direttore Sanitario in convenzione per un totale di 5 ore settimanali di presenza in struttura

Medico di struttura dal lunedì al venerdì per un totale di 15 ore di presenza in struttura.

Medico reperibile su tutte le 24 ore giornaliere escluse le ore di presenza del Medico di struttura

Infermiere professionali: Una unità presente tutti i giorni dalle ore 6,00 alle ore 21,00 e dalle ore 21,00 alle ore 6,00.

Terapista della Riabilitazione e Massofisioterapista dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle 13,30 alle 16,00

**Servizio assistenziale:** Operatori Socio Assistenziali:

n.6 unità al mattino, di cui una unità part time, n.3 unità al pomeriggio

n.1 unità turno notturno

secondo turno con cadenza mensile

Animatore: dal lunedì al venerdì . Orario distribuito su tre mattine e due pomeriggi settimanali per un totale di 20 ore settimanali

**Servizi generali:**

Servizio ristorazione: la cucina è aperta tutti i giorni dalle ore 7,00 alle ore 13,30 e dalle ore 16,30 alle ore 20,00

Servizio lavanderia: n.1 Operatore dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00

Servizio pulizia spazi comuni: Tutti i giorni compresi i festivi n.2 operatori a turno mattina e pomeriggio per un totale di 7/8 ore giornaliere

Servizio di manutenzione : n. 1 operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 per un totale di 36 ore settimanali.

Tutti gli Operatori presenti in struttura, come da norme in vigore, sono riconoscibili ed identificabili attraverso apposito cartellino di riconoscimento recante nome e cognome, qualifica, foto . Il cartellino è ben visibile ed applicato alla divisa o agli abiti da lavoro dell'Operatore.

## **GLI STRUMENTI OPERATIVI**

La casa di Riposo “San Giuseppe” eroga i propri servizi in R.S.A. avvalendosi di strumenti operativi atti a garantirne la qualità, la conformità ai principi enunciati in questa carta dei servizi e a monitorarne i risultati. Secondo le indicazioni nazionali e regionali, l'Ente ha adottato i seguenti strumenti operativi e di organizzazione delle risorse:

- LA CARTA DEI SERVIZI
- IL PIANO DI LAVORO
- I TURNI DI LAVORO E GLI ORARI DI FUNZIONAMENTO DI TUTTI I SERVIZI
- I PROTOCOLLI INFERMIERISTICI CON LE RELATIVE LINEE GUIDA
- I PROTOCOLLI ASSISTENZIALI CON LE RELATIVE LINEE GUIDA.
- L'ADEMPIMENTO DEL DEBITO INFORMATIVO ATTRAVERSO LA COMPILAZIONE; GESTIONE E COMUNICAZIONE DELLE SCHEDE S.OS.I.A. (Schede di Osservazione Intermedia di Assistenza
- FASAS
- SCHEDE DI AUTOCONTROLLO
- LA COMPILAZIONE ED AGGIORNAMENTO PERIODICO DEI P.A.I. (Piano Individuale di Assistenza)
- IL DOCUMENTO DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI
- I PIANI DI EMERGENZA
- IL MODELLO ORGANIZZATIVO GESTIONALE
- IL REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'O.d.V.
- IL REGISTRO DELLE MANUTENZIONI DEGLI IMPIANTI E DELLE ATTREZZATURE.

## **LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN R.S.A. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

La giornata degli Ospiti della R.S.A. Residenza Sanitaria Assistenziale mantiene una scansione costante e il più possibile adeguata alle esigenze ed alle condizioni psico fisiche degli stessi. Si tende a mantenere i ritmi di vita abituali propri della persona prima del ricovero, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria.

**Alle ore 6,00 inizia la giornata per l'Ospite** che viene svegliato, mobilizzato, lavato, vestito ed accompagnato negli spazi di vita collettivi per la colazione. Viene cambiata la biancheria del letto, vengono effettuate la pulizia ed il riordino delle stanze di degenza e dei relativi servizi igienici. Queste operazioni avvengono secondo protocollo e

privilegiando il rapporto interpersonale con l'Ospite ed il mantenimento delle sue abitudini,

**Alle ore 8,00 viene distribuita la colazione nei locali da pranzo**, o al letto per gli Ospiti allettati, con l'assistenza dell'Infermiera Professionale e del Personale di reparto.

**Dalle ore 8,30 alle ore 11,30** iniziano le attività di fisioterapia in palestra, le attività di animazione nei soggiorni o nel salone dedicato alle attività occupazionale, vengono garantite le prestazioni infermieristiche, secondo le esigenze di ciascun Ospite. Nella stagione estiva gli Ospiti che lo desiderano vengono accompagnati in giardino dove sono seguiti e assistiti dagli animatori e dal personale di assistenza. Il giovedì mattina prevede anche la visita al mercato del paese. Verso le ore 9,30 vengono distribuite nei soggiorni e/o in giardino le bevande ed i generi di ristoro più adeguati alla stagione.

**Alle ore 12,00 viene servito il pranzo nei refettori** ed agli Ospiti allettati con la supervisione delle Infermiere Professionali e l'aiuto del personale di Assistenza

**Dalle ore 12,30 alle ore 14,00 viene dedicata qualche ora al riposo.** Gli Ospiti che lo desiderano vengono accompagnati a letto, mentre quelli che preferiscono stare alzati vengono accompagnati nei soggiorni. Si mantiene un clima di tranquillità, silenzio, rispetto.

**Alle ore 14,00 gli Ospiti vengono mobilizzati**, viene effettuato il cambio dei presidi per l'incontinenza e la relativa igiene.

**Nelle ore pomeridiane proseguono** le attività di animazione programmate, la rieducazione motoria, vengono eseguiti i bagni assistiti e terapeutici programmati. Durante il pomeriggio vengono nuovamente distribuiti agli Ospiti le bevande ed i generi di ristoro. Nella stagione estiva, chi lo desidera è nuovamente accompagnato in giardino.

**Alle ore 18,30 e alle ore 19,00 viene distribuita la cena** rispettivamente nei refettori del primo piano e del piano terreno, sempre con la supervisione dell'Infermiera Professionale e con l'assistenza e l'aiuto del personale di reparto.

**Dopo la cena gli Ospiti vengono accompagnati nelle stanze di degenza** dove vengono preparati per il riposo notturno, vengono cambiati i presidi per l'incontinenza e viene effettuata la relativa igiene. Gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere alzati.

**Dalle ore 21,00 alle ore 6,00 del giorno successivo** si svolge il turno notturno all'inizio del quale il personale predispone gli abiti e la biancheria personale di ciascun Ospite per il giorno successivo. Il personale provvede alla sorveglianza, al cambio dei presidi per l'incontinenza con la relativa igiene, alla vigilanza sugli Ospiti, mantenendo il più possibile il silenzio, la tranquillità e il rispetto del riposo.

I Familiari e i Visitatori degli Ospiti possono accedere alla Struttura:

**TUTTI I GIORNI FERIALE E FESTIVI dalle ore 8,00 alle ore 20,00**

## **LE MODALITA' PER L'ACCESSO E LE DIMISSIONI**

L'accesso e l'accettazione alla R.S.A Residenza Sanitaria Assistenziale della A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" di Isola Dovarese è regolata da apposito protocollo di ingresso che indica le varie fasi e procedure necessarie.

L'Istituto è dotato di un Ufficio accettazione presso il quale è possibile ricevere ogni informazione anche per via telefonica e richiedere, se necessario, l'invio tramite posta, fax o mail della modulistica per l'ingresso (**TEL 0375 946023 FAX 0375 946086 E mail – asp@casadiripososangiuseppe.it**) **Orario: dal Lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30. E' disponibile inoltre il sito interattivo all'indirizzo [www.casadiripososangiuseppe.it](http://www.casadiripososangiuseppe.it)**

### **Per l'inserimento in lista d'attesa:**

1. Per gli Utenti residenti nell'ambito dell'A.S.L. di Cremona, Compilazione e consegna al C.U.P. Centro Unico di Prenotazione del Distretto di Cremona della richiesta di ricovero unitamente a tutti gli allegati nella stessa richiesti reperibili presso i medici curanti e i servizi di Assistenza Sociale del Comune di residenza degli Ospiti.

**Tutta la modulistica è disponibile presso gli Uffici di assistenza Sociale dei Comuni di residenza . L'Assistente Sociale cura direttamente l'invio all'A.S.L. per l'inserimento in lista d'attesa, cui attingerà direttamente la A.S.P. per il ricovero in struttura**

### **Per l'accettazione:**

1. L'accettazione in R.S.A. degli Utenti appartenenti all'A.S.L. di Cremona avviene obbligatoriamente su chiamata dalla lista d'attesa predisposta dall'ASL di Cremona.
2. Secondo quanto stabilito dal regolamento di ingresso, a parità di indicatori di gravità in lista di attesa, la A.S.P. dà precedenza ai ricoveri dei residenti nel Comune di Isola Dovarese. In subordine, sempre a parità di indicatori di gravità, favorisce i ricongiungimenti familiari.
3. L'accettazione degli Ospiti avviene tutti i giorni, compresi i festivi, con preavviso di almeno 2 giorni rispetto alla data di ingresso. Qualora l'Ospite rinvii l'ingresso rispetto alla data della conferma del ricovero, lo stesso è tenuto al pagamento della retta da tale data sino al momento dell'effettivo ingresso. In caso di ricovero in giorno festivo, l'Utente è tenuto a comunicare, anche a mezzo telefono, al personale sanitario la terapia in atto e le notizie sanitarie e cliniche necessarie almeno 2 giorni prima dell'effettivo ricovero.
4. All'atto del ricovero l'Ospite o il familiare di riferimento sottoscrivono il contratto di ingresso di cui alla D.G.R. n. 8496 del 26.11.2008, e l'impegnativa di ricovero con la quale dichiarano di accettare tutte le condizioni ed i regolamenti vigenti presso l'Istituto e si impegnano a pagare in via posticipata la retta con cadenza mensile, pena l'immediata dimissione. L'Ospite dovrà inoltre fornire la seguente documentazione all'Ufficio accettazione o al personale infermieristico:
  - a) Documento di identità dell'Ospite
  - b) Tessera sanitaria
  - c) Eventuale tessere di esenzione ticket
  - d) Codice fiscale
  - e) Codice fiscale del parente di riferimento.
  - f) Eventuale documento che attesti il riconoscimento dello stato di invalidità
  - g) Documentazione medica e sanitaria in possesso.

**All'atto del ricovero viene richiesto il pagamento di un deposito cauzionale fruttifero pari ad una mensilità di 30 giorni per l'importo di € 1590,00 che verrà restituito solo all'atto della dimissione dell'Ospite, previo pagamento di tutte le spettanze relative al periodo di ricovero dell'Ospite.**

L'Ospite dovrà inoltre essere dotato dei propri indumenti personali. L'Ufficio accettazione fornisce una lista degli indumenti consigliati.

**E' prevista per gli Ospiti ed i loro familiari la possibilità di effettuare visita preventiva guidata alla Struttura con semplice preavviso telefonico di almeno un giorno.**

La A.S.P. è dotata di specifico protocollo di accoglienza in R.S.A che regola le modalità di ricovero e presa in carico ed in particolare definisce:

- le fasi di accoglimento/dimissione di un ospite in ASP Casa di riposo San Giuseppe
- quali modalità e quali informazioni devono essere fornite al familiare/ospite che

- accede alla ASP
- le modalità di raccolta dati utili alla formulazione di un Progetto individuale e di un Piano Assistenziale Individuale

### **Dimissioni**

La dimissione degli Ospiti non prevede particolari formalità o adempimenti.

1. L'Ospite o il familiare di riferimento comunicano al medico di struttura ed all'Ufficio accettazione, almeno con una settimana di anticipo, l'intenzione di dimettersi dalla struttura
2. All'atto della dimissione verrà restituita la documentazione personale all'Ospite e verrà fornito un certificato medico di dimissione.
3. In caso di trasporto con ambulanza l'A.S.P. si fa carico della prenotazione. Gli oneri per il trasporto in ambulanza, per il solo caso di ingresso o dimissione in R.S.A., rimangono a carico dell'Ospite o dei familiari
4. Dopo il pagamento dell'ultima retta di degenza, verrà restituito il deposito cauzionale ricevuto all'atto del ricovero con le modalità che l'Ospite o i familiari vorranno comunicare.
5. La A.S.P. è dotata di specifico protocollo di dimissioni che regola le modalità di dimissione ed in particolare:

**In caso di dimissioni volontarie** l'ospite o i suoi familiari avvisano il Responsabile URP, con qualche giorno di anticipo ( minimo 3), della volontà di dimettersi. Il medico e gli infermieri preparano la lettera di dimissione e l'eventuale documentazione sanitaria. Inoltre si restituiscono i documenti personali. (La cauzione, precedentemente versata, verrà restituita) .Nel giorno della dimissione programmata l'infermiere/medico consegnano la lettera di dimissione e la terapia necessaria per 24 ore nel caso di dimissione in giorni prefestivi e festivi. L'ASA consegna gli effetti personali. In caso di dimissione, volontaria programmata o non concordata, l'ospite o i suoi familiari sono tenuti a sottoscrivere la propria volontà nel FaSAS e se ne assumono la responsabilità

**In caso di dimissione a domicilio**, decisa dal Direttore Sanitario o concordata con l'ospite o gli aventi diritto, per garantire una continuità assistenziale, si contattano i servizi sociali del territorio ed il medico di base per permettere che i benefici avuti durante la degenza possano mantenersi. Prima della dimissione si effettua una valutazione multidimensionale per fare il punto della situazione clinica, funzionale e cognitiva. E si concordano le indicazioni terapeutiche e assistenziali da proporre. Si contattano i servizi sociali per attivare eventuale assistenza domiciliare. Vengono fornite tutte le informazioni sanitarie necessarie. Viene redatta una lettera di dimissione indirizzata al medico di famiglia che contiene la valutazione multidimensionale del paziente e la terapia in atto. Sarà compito del personale infermieristico prenotare il mezzo di trasporto più idoneo.

**In caso di trasferimento in altra struttura**, per garantire una continuità assistenziale, si effettua una valutazione multidimensionale per fare il punto della situazione clinica, funzionale e cognitiva, e si concordano le indicazioni terapeutiche e assistenziali da proporre alla nuova residenza. Viene redatta una lettera di dimissione contenente la valutazione e la terapia in atto. Il motivo del trasferimento viene illustrato all'ospite nel caso in cui sia in grado di intendere. Sarà compito del personale infermieristico prenotare il mezzo di trasporto più idoneo.

## **IL COSTO DELLA RETTA DI DEGENZA**

La retta di degenza presso la R.S.A. Residenza Sanitaria Assistenziale si compone della parte e carico dell'Ospite e del Contributo sanitario erogato dalla Regione tramite l'A.S.L. di appartenenza.

Tutti i posti letto della Struttura sono accreditati dalla Regione Lombardia e contrattualizzati con la ASL di Cremona.

**RETTA GIORNALIERA: € 53,00**

La retta di degenza deve essere pagata in via posticipata, previa ricevuta di fattura esente IVA, entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

Il costo della marca da bollo competente viene conteggiato in fattura ed è a carico dell'Ospite

La retta di degenza comprende tutti i servizi e le prestazioni illustrate nella presente Carta dei Servizi che non ne siano esplicitamente esclusi.

### **CERTIFICAZIONE DELLE RETTE**

Il sistema di contabilità utilizzato, integrato da altri sistemi di controllo di gestione, consente il rilascio della prescritta certificazione delle rette che dichiara al contribuente la spesa sanitaria sostenuta per l'assistenza alla persona scorporata dal costo complessivo della retta secondo il metodo di suddivisione a consuntivo di spesa sanitaria, spesa non sanitaria e spesa mista elaborato da Regione Lombardia, come previsto dalla D.G.R. 21 marzo 1997 n.26316 . La certificazione delle rette viene consegnata entro i termini stabiliti dalle norme in atto, affinché l'utente possa ottenere i previsti benefici fiscali.



**IL C.D.I.**

**CENTRO DIURNO INTEGRATO**

## **IL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Il “Centro Diurno Integrato” è inteso come servizio semiresidenziale rivolto a persone anziane non autosufficienti o ad alto rischio di perdita dell'autonomia, che esprimono bisogni socio-sanitari difficilmente gestibili al domicilio, ma non ancora di entità tale da richiedere il ricovero a tempo pieno in R.S.A..

Il veloce e consistente sviluppo di questa tipologia di servizio testimonia la validità del Centro Diurno Integrato come nuovo polo d'offerta intermedio tra i servizi domiciliari e quelli residenziali, destinato sia a ritardare l'ingresso dell'anziano in R.S.A. sia ad alleviare e supportare l'onere gravante sulle famiglie nella gestione di un anziano non autosufficiente al domicilio

La normativa ed i Piani regionali di assistenza individuano pertanto, quali destinatari dei C.D.I., anziani con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza, inseriti in famiglie non in grado di assolvere in forma continuativa il carico assistenziale.

La realizzazione del Centro Diurno Integrato della A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” di Isola Dovarese, si inserisce, in coerenza con i principi sanciti dalla normativa regionale, nella rete dei servizi alla persona anziana, offrendo, attraverso l'integrazione strutturale e gestionale con la R.S.A., una risposta a valenza sanitaria e socio assistenziale in alternativa al regime residenziale completo di ricovero.

Il Centro Diurno Integrato, trova collocazione nella parte dell'immobile di proprietà della A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” prospiciente via G. Piazza, L'immobile, in perfetta continuità con la struttura che ospita la R.S.A., è nel contempo separato ed indipendente dalla Struttura esistente sia per le vie di accesso che si aprono sulla pubblica via, che per gli spazi verdi esterni, delimitati da un gradevole chiostro che circonda un piccolo giardino, collegato al giardino principale della Casa di Riposo attraverso due vie di accesso aperte e facilmente percorribili anche per utenti su carrozzina.

La collocazione del Centro Diurno Integrato e il collegamento con la R.S.A. consentono, inoltre, di utilizzare a pieno i servizi generali già presenti in struttura e dimensionati in modo da rispettare gli standard strutturali prescritti dalle normative di settore. In particolare è previsto l'utilizzo della cucina, lavanderia, bagni assistiti, locale barbiere e parrucchiere, ambulatorio, palestra.

Elemento qualificante del Centro Diurno Integrato è il servizio trasporto che consente gli utenti e alle famiglie di accedere al servizio con più facilità e minori costi.

**Capacità ricettiva totale del C.D.I.: N.10 posti**

**La Struttura è munita di autorizzazione al funzionamento permanente e tutti i posti sono accreditati da parte della Regione Lombardia e contrattualizzati con la ASL di Cremona.**

## **IL PROGETTO CENTRO DIURNO INTEGRATO FLESSIBILE**

Il Centro Diurno della A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” di Isola Dovarese, è stato inserito e partecipa dal mese di luglio 2008 al progetto “Centro Diurno Flessibile” della A.S.L. di Cremona su indirizzo della Regione Lombardia.

Il progetto prevede, in via continuativa ed istituzionalizzata, l'ampliamento dell'orario giornaliero di apertura e l'offerta di frequenza part time con attività specifiche.

**Ampliamento dell'orario di apertura con offerta di ulteriori servizi**

Il Centro Diurno è aperto all'Utenza dalle ore 8,00 del mattino alle ore 18,00 del pomeriggio con un ampliamento, rispetto allo standard minimo previsto, di 2 ore giornaliere dal lunedì al venerdì. E' previsto il servizio di trasporto.

Vi è inoltre la possibilità, per chi lo desidera, di rimanere in C.D.I. per consumare la cena prorogando ulteriormente l'orario di permanenza sino alle ore 20,00. Dopo le ore 18,00, non viene però garantito il servizio di trasporto

#### **Frequenza part time con attività specifiche**

Il Centro Diurno Integrato offre la disponibilità ad accogliere Utenti part time sia rispetto al normale orario di apertura (solo alcune ore della giornata), sia rispetto alle giornate settimanali (solo alcuni giorni della settimana) .

Gli Utenti che usufruiscono del servizio C.D.I. part time possono accedere a tutti i servizi o a parte di essi secondo richiesta. I servizi erogati agli Ospiti in regime di tempo pieno sono disponibili anche per gli Utenti part time i quali possono scegliere ed usufruire dei seguenti servizi specifici::

- Pranzo
- Cena
- Servizio infermieristico
- Servizio medico
- Servizio di fisioterapia
- Bagno assistito
- Animazione
- Attività di gruppo

In particolare le attività di ginnastica di gruppo, attività animativa e attività di socializzazione sono aperte agli anziani del territorio che vogliono parteciparvi frequentando il C.D.I. anche solo esclusivamente per tali attività. Gli Utenti part time possono, inoltre, se lo desiderano, partecipare alla vacanza settimanale al mare e alle gite o uscite di una giornata che la A.S.P. organizza già da diversi anni sia per gli Ospiti del C.D.I. a tempo pieno sia per gli Ospiti della R.S.A.. Il progetto di "Centro Diurno Flessibile" può essere realizzato nel limite massimo della capienza dei posti accreditati e contrattualizzati che, attualmente, sono n.10.

#### **CATTERISTICHE STRUTTURALI**

L'edificio che ospita il Centro Diurno Integrato si sviluppa nell'edificio a due piani di recentissima ristrutturazione ed adiacente in perfetta continuità con l'ala est della R.S.A. Pur essendo in piena zona storica centrale, il Centro Diurno Integrato è dotato di un ampio giardino interno, contornato da un gradevole chiostro perimetrale ,attrezzato a verde e dotato di percorsi e soste che ne garantiscono la fruibilità da parte degli Ospiti in ogni stagione dell'anno. Il giardino è comunicante con l'ampio spazio verde di pertinenza della R.S.A. che può essere utilizzato anche dagli Ospiti del Centro

Gli spazi di vita collettiva sono distribuiti come segue:

#### **Piano Terreno**

Dimensionato per n.10 Ospiti che comprende:

1. SALONE adibito a
  - Zona soggiorno
  - Zona bar tisaneria
  - Zona attività e animazione
  - Zona ingresso reception
2. STANZA PER IL RIPOSO
3. CUCINA TISANERIA

4. SALA DA PRANZO ESCLUSIVA
5. BAGNO ASSISTITO
6. RIPOSTIGLIO DEPOSITO ATTREZZATURE

### **Spazi comuni condivisi**

#### **Servizi generali**

Al piano terreno della R.S.A. sono collocati i servizi generali condivisi:

Infermeria, Palestra con annessi servizi igienici e spogliatoio, Ambulatorio con annesso servizio igienico, Locale per fisioterapia, Locale parrucchiere, barbiere e podologo, Uffici Amministrativi, Lavanderia, stireria, guardaroba, Cucina e dispensa, Servizi igienici e Spogliatoi, servizio igienico per il pubblico attrezzato per disabili, deposito attrezzature, Cappella

#### **Piano Primo**

SALONE POLIFUNZIONALE

Con angolo tisaneria

**Condiviso con la R.S.A. e i mini alloggi assistiti**

## **I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE NEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

La normativa di riferimento per la gestione dell'unità d'offerta Centro Diurno Integrato, oltre alla più generale normativa di cui alla D.G.R. 8496/08, Legge Regionale 3/2008, relativa alle strutture socio sanitarie, è quella specifica prevista dalla D.G.R. 8494/02

Il Centro Diurno Integrato della A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" eroga ai propri utenti Ospiti ed indirettamente ai loro famigliari l'assistenza socio sanitaria attraverso i seguenti servizi:

### **SERVIZI SANITARI**

#### **Assistenza medica**

- E' garantita l'assistenza medica generica svolta dal Medico di Struttura come previsto dagli standard regionali per un totale di 6 ore settimanali **L'Ospite mantiene comunque l'assistenza del proprio medico di famiglia.**
- In caso di necessità e su **prescrizione del medico di famiglia** vengono effettuati in sede i prelievi necessari per gli esami clinici I campioni vengono inviati ad un laboratorio esterno che effettua le analisi e fornisce i referti, con oneri a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale.
- Rimangono a carico del Servizio Sanitario le prestazioni specialistiche e diagnostiche.

**Sono altresì a totale carico del Servizio Sanitario nazionale e quindi non compresi nella retta del C.D.I.**

- I farmaci
- I parafarmaci
- I presidi sanitari
- I presidi per l'incontinenza
- Gli ausili per la deambulazione, per la prevenzione e per la riabilitazione

### **Assistenza infermieristica**

- L'assistenza infermieristica è garantita agli Ospiti del Centro Diurno Integrato con personale qualificato (Infermiere Professionali) secondo gli standard gestionali previsti dalla Regione Lombardia (34 min.settimanali/Ospite)
- Le Infermiere Professionali garantiscono le prestazioni proprie del loro profilo professionale e, in particolare, la somministrazione delle terapie su ordine medico, le medicazioni degli Ospiti, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali che si possono effettuare in struttura, i prelievi per gli esami da eseguire all'esterno.
- Le cure infermieristiche mirano, oltre che alla cura sanitaria dell'Ospite, anche alla prevenzione di eventuali patologie invalidanti ed al mantenimento della funzionalità dell'Ospite
- Il personale infermieristico, all'interno dell'equipe, cura per quanto di propria competenza, la stesura e l'aggiornamento del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), che deve essere condiviso e sottoscritto dall'Ospite e/o dal Familiare di riferimento; la stesura e l'aggiornamento della Cartella Infermieristica inserita integralmente nella cartella socio sanitaria di ogni Ospite. del FASAS, del P.A.I. e di tutta la documentazione clinica
- Il personale infermieristico coordina e vigila sul personale addetto all'assistenza e, più in generale, sull'organizzazione del Centro Diurno Integrato, predispone il turno di lavoro mensile del personale di assistenza, vigila sull'esecuzione di ogni attività in conformità con il Piano di Lavoro vigente
- **Tutte le prestazioni del servizio infermieristico, (esclusi i farmaci, i parafarmaci, i presidi sanitari e la protesica) sono comprese nel costo della retta.**

### **Assistenza riabilitativa**

La Struttura fornisce il servizio di riabilitazione e fisioterapia attraverso proprio personale qualificato (Terapista della Riabilitazione, massoterapista), sotto le direttive della Direzione Sanitaria:

- Le cure fisioterapiche e riabilitative mirano al recupero funzionale in Ospiti con patologie invalidanti, oltre che al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle capacità motorie, neuro motorie e funzionali dell'Ospite.
- Il Terapista della Riabilitazione svolge la propria attività riabilitativa attraverso terapie individuali e di gruppo, secondo le prescrizioni mediche, conformemente a quanto previsto dal Piano di Assistenza individuale (P.A.I.)
- Il servizio viene svolto con l'utilizzo di attrezzature ed apparecchi elettromedicali atti alla riabilitazione, ginnastica e stimolazione funzionale di cui l'A.S.P. dispone
- Il Terapista della Riabilitazione, per la parte di sua competenza concorre, unitamente all'equipe, alla predisposizione della scheda sanitaria e sociale di ogni Ospite e alla stesura del P.A.I.

## **SERVIZI ASSISTENZIALI**

### **Servizio Socio Assistenziale**

Il servizio socio assistenziale a favore degli Ospiti del Centro Diurno Integrato è svolto da Operatori Socio Assistenziali qualificati e in possesso del diploma professionale di O.S.S. , secondo lo standard previsto dalle norme regionali (168' settimanali/ospite) Gli operatori erogano prestazioni socio assistenziali integrate di cura della persona e del suo ambiente di vita quotidiano.

Il servizio svolto dagli Operatori Socio Assistenziali comprende le seguenti attività:

- Cura dell'igiene personale quotidiana degli Ospiti, esecuzione delle docce, dei bagni in vasca, secondo protocolli e programmi stabiliti e relative linee guida.
- Cura dell'abbigliamento dell'Ospite che ne garantisca l'ordine, il comfort, la dignità e l'aspetto.
- Gestione, utilizzo e cambio dei presidi per l'incontinenza e cura della relativa igiene.
- Distribuzione dei pasti secondo le direttive del personale infermieristico e aiuto all'Ospite nell'alimentazione.
- Aiuto nella deambulazione degli Ospiti con limitata capacità di spostamento
- Vigilanza e compagnia agli Ospiti al fine di creare con gli stessi una rete di relazioni interpersonali e di gruppo.
- Soddisfazione dei bisogni e delle aspettative degli Ospiti che si concretano nei normali gesti quotidiani del vivere
- Viene svolta anche attività di supporto alla realizzazione delle attività di animazione all'interno ed all'esterno della struttura (gite, uscite brevi, feste, giochi di gruppo, eventi particolari)

**Sono forniti dall'Azienda e, quindi, compresi nel costo della retta i materiali di consumo per l'igiene dell'Ospite e la biancheria da bagno.**

### **Servizio di Animazione**

La A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" garantisce il servizio di animazione agli Ospiti del Centro Diurno Integrato in coerenza con quanto previsto dalla normativa regionale e nazionale in tema di standard gestionali (28' settimanali/Ospite). Il servizio è svolto da personale dipendente qualificato in possesso del diploma di Animatore Sociale.

Il servizio di animazione si prefigge di stimolare ed aiutare l'anziano a creare o a mantenere una vita di relazione soddisfacente, il recupero e la valorizzazione delle capacità funzionali e psichiche, il rispetto e la valorizzazione delle inclinazioni dell'Ospite, il riappropriarsi del tempo e del luogo di vita quotidiana, attraverso l'organizzazione e la realizzazione di interventi ordinari e straordinari rivolti all'individuo e/o al gruppo.

In particolare l'Animazione svolge le seguenti attività:

- Attività manuali di gruppo o individuali il cui risultato sia legato alle stagioni, alle ricorrenze, agli eventi.
- Lettura di quotidiani o riviste
- Organizzazione di "Feste" collettive in occasioni di compleanni o ricorrenze particolari
- Organizzazione mensile di giochi di gruppo (Tombola, carte)
- Uscite in paese in occasione del mercato settimanale
- Gite ed escursioni di durata giornaliera
- Vacanze estive al mare o in montagna per periodi di 8/10 giorni.
- Ascolto e dialogo individuale con l'Ospite e soddisfazione dei suoi bisogni relazionali.

Il servizio di animazione viene svolto in maniera integrata con tutte le altre attività socio assistenziali

L'Animatore partecipa in equipe alla stesura del FASAS e del PAI

### **Servizio di trasporto**

La A.S.P. garantisce il servizio di trasporto degli Ospiti del Centro Diurno Integrato dall'abitazione al Centro e viceversa. Per l'ingresso si effettua il trasporto dalle ore 8,00 alle ore 9,30 circa; per l'uscita dalle ore 17 alle ore 18,00 circa

Non vengono effettuati trasporti al di fuori degli orari prestabiliti. Il trasporto per eventuali ingressi o uscite al di fuori degli orari di apertura e chiusura prestabiliti è esclusivamente di competenza dell'Ospite o dei famigliari.

Non possono accedere al servizio di trasporto, né salire sul mezzo adibito al trasporto altre persone, parenti, famigliari o conoscenti, al di fuori degli Ospiti del Centro Diurno Integrato

Per il servizio di trasporto l'A.S.P. mette a disposizione proprio mezzo, il conducente e personale di accompagnamento qualificato

**Il servizio è non è compreso nel costo della retta di degenza**

## **SERVIZI GENERALI**

### **Servizio ristorazione**

La A.S.P. garantisce agli Ospiti del Centro Diurno Integrato l'approvvigionamento, la preparazione il confezionamento e la somministrazione dei pasti , oltre a generi di ristoro che vengono distribuiti nell'arco della giornata.

Il servizio viene erogato con le stesse modalità e con le stesse caratteristiche previste per la R.S.A.

I pasti vengono serviti nel refettorio ad esclusivo utilizzo degli Ospiti del Centro Diurno Integrato

Il servizio comprende:

- Pranzo
- Generi di ristoro nella mattinata e durante il pomeriggio.
- **La colazione è fornita su richiesta specifica dell'utente e non è compresa nella retta di degenza. Viene consegnata a parte con oneri a carico dell'utente**

Il servizio di ristorazione prevede anche, su prescrizione medica o infermieristica:

- diete personalizzate
- diete per diabetici
- alimenti frullati o omogeneizzati per Ospiti con difficoltà di masticazione

**Il menu' tipo e l'andamento stagionale delle preparazioni sono identici a quelle previste per la R.S.A (vedi allegato 1)**

### **Servizio lavanderia e guardaroba**

Il servizio di noleggio, lavaggio, stiratura della tovaglieria garantisce il ritiro e la consegna con cadenza settimanale di tovaglie e coprimacchia che debbono essere consegnati sempre in perfetto ordine, puliti stirati per il miglior comfort dell'Ospite e decoro dell'ambiente. Solo su esplicita richiesta dell'Ospite e **con oneri a carico dello stesso non compresi nella retta** , viene gestito in loco presso la lavanderia e guardaroba dell'A.S.P., il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti. Gli indumenti personali degli Ospiti vengono lavati, stirati, eventualmente riparati dal personale addetto al servizio nel termine di almeno 2 giorni di tempo dalla consegna alla lavanderia stessa. **Il costo del servizio di lavanderia per gli indumenti personali è di € 2,00 per ogni prestazione**

### **Servizio di pulizia degli spazi comuni**

L'Azienda garantisce il servizio di pulizia di tutti gli ambienti di vita del Centro Diurno Integrato e degli spazi condivisi con la R.S.A. Il servizio è appaltato a Ditta esterna. Gli addetti al servizio svolgono le operazioni di pulizia ordinaria e straordinaria secondo un preciso cronogramma che prevede interventi quotidiani, settimanali e mensili di pulizia dei vari locali

### **Servizio di manutenzione**

L'Ente garantisce il servizio di piccola manutenzione e cura degli spazi verdi.. Vengono garantite le seguenti prestazioni:

- Manutenzione e piccole riparazioni dei locali, impianti, arredi
- Approvvigionamento del materiale di consumo
- Tenuta e manutenzione degli spazi verdi del giardino
- Gestione della raccolta differenziata dei rifiuti e trasporto in discarica.

## **SERVIZI ACCESSORI**

### **Servizio parrucchiere e barbiere**

E' garantito il servizio di parrucchiere e barbiere che viene svolto da personale abilitato esterno che effettua le proprie prestazioni a richiesta degli Ospiti o dei Familiari in un locale apposito ed adeguatamente attrezzato dell'A.S.P. Il servizio parrucchiere viene svolto al bisogno Su richiesta dell'Ospite

**L'onere per il servizio è compreso nel costo della retta .**

### **Servizio podologia**

E' garantito il servizio di podologia che viene svolto da personale abilitato esterno che effettua prestazioni di pedicure curativo ed estetico, a richiesta degli Ospiti o dei Familiari, o su segnalazione del personale infermieristico, in un locale apposito ed adeguatamente attrezzato all'interno dell'Istituto. Il servizio viene svolto al bisogno

**L'onere per il servizio è compreso nel costo della retta**

### **Assistenza spirituale**

La A.S.P. è dotata di una convenzione con la Diocesi di Cremona per il servizio di assistenza spirituale svolto dal Parroco della Parrocchia di Isola Dovarese.

Lo stesso Parroco svolge l'assistenza spirituale, e la celebrazione dei Sacramenti.

E' dotata di una Cappella interna dove viene celebrata la S. Messa

Orario celebrazione delle S. Messe:

**Periodo estivo: ogni lunedì pomeriggio alle ore 16.00;**

**Periodo invernale dal lunedì al venerdì alle ore 16.00.**

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **Servizio amministrativo**

Il servizio Amministrativo è svolto nel rispetto di tutte le normative nazionali e regionali in materia di Pubblica Amministrazione ed è regolato dai principi e dalle norme del D.Lgs. 29/94.

Il servizio Amministrativo per il Centro Diurno Integrato è svolto con le stesse modalità, competenze, personale, organizzazione previsti per la R.S.A., cui si rimanda per completa descrizione.

Gli stessi Uffici gestiscono, anche per il Centro Diurno Integrato:

- Lista di attesa
- Accettazione
- Rendicontazione trimestrale
- Fatturazione rette
- Debito informativo
- Contabilità
- Gestione del personale

#### **Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge il proprio servizio a favore degli Ospiti del Centro Diurno Integrato e dei loro Familiari con le stesse modalità, competenze, funzioni, personale previsti per la R.S.A. cui si rimanda per la completa descrizione

**L'U.R.P. è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle ore 14,30 alle 17,30 – esclusi festivi infrasettimanali**

### **LE RISORSE UMANE**

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” eroga i propri servizi agli Ospiti del Centro Diurno Integrato attraverso l'operato di una pluralità di figure professionali in conformità agli standard dettati per tale tipologia di servizi dalla Regione Lombardia, chiamate a svolgere il proprio lavoro in modo integrato per garantire agli Ospiti una assistenza il più possibile efficace sotto il profilo quantitativo e qualitativo.

Lo standard di personale posseduto è adeguato all'utenza di n.10 posti che rappresenta l'intera capacità ricettiva del Centro Diurno Integrato

Nel complesso delle risorse umane come definite dall'organigramma, la quantificazione del personale nelle varie qualifiche professionali standardizzate, dedicate esclusivamente alla R.S.A., nel rispetto degli standard gestionali prescritti dalla normativa regionale sono riepilogati nella seguente tabella

| <b>UNITA' D'OFFERTA</b>                    | <b>Ospiti</b>               |                        |  |
|--|-----------------------------|------------------------|--|
| <b>CDI</b>                                 | <b>10</b>                   |                        |  |
| <b>Figure professionali standardizzate</b> | <b>Organico complessivo</b> | <b>Ore medie annue</b> | <b>Fabbisogno unità operatori dedicati al C.D.I.</b>                                       |
| <b>Medico</b>                              | 2 p.t..                     | 312                    | 0,30   |
| <b>Infermiere professionale</b>            | 7                           | 487                    | 0,33   |
| <b>Fisioterapista</b>                      | 1                           | 186                    | 0,13   |
| <b>Massoterapista</b>                      | 1                           | 186                    | 0,13   |
| <b>ASA/OSS</b>                             | 18 t.p.<br>2 p.t.           | 2600                   | 1,78<br>Apertura prevista 10 ore giornaliere =<br>2.600 ore pari a 1,78 unità di personale |
| <b>Animatore</b>                           | 1 20h/sett.                 | 243                    | 0,23   |
|  |                             |                        |  |

## **ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE**

Gli Operatori adibiti al Centro Diurno Integrato svolgono il servizio secondo la seguente turnazione e presenza in struttura:

**Servizio Amministrativo:** Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30 (Esclusi festivi infrasettimanali)

**Servizio sanitario:** Medico di struttura dal lunedì al venerdì per un totale di 6 ore settimanali di presenza  
Infermiere professionali: Una unità presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì per un totale di 6 ore settimanali  
Terapista della Riabilitazione presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì per un totale di 6 ore settimanali

**Servizio assistenziale:** Operatori Socio Assistenziali:  
n.1 unità di personale dalle ore 8,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì  
Animatore: presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì per un totale di 5 ore settimanali

**Tutti gli Operatori presenti in struttura, come da norme in vigore, sono riconoscibili ed identificabili attraverso apposito cartellino di riconoscimento recante nome e cognome, qualifica, foto . Il cartellino è ben visibile ed applicato alla divisa o agli abiti da lavoro dell'Operatore.**

## **GLI STRUMENTI OPERATIVI**

I servizi del Centro Diurno Integrato sono erogati avvalendosi di strumenti operativi atti a garantirne la qualità, la conformità ai principi enunciati in questa carta dei servizi e a monitorarne i risultati. Secondo le indicazioni nazionali e regionali, l'Ente ha adottato i seguenti strumenti operativi e di organizzazione delle risorse:

- LA CARTA DEI SERVIZI
- IL PIANO DI LAVORO
- I TURNI DI LAVORO E GLI ORARI DI FUNZIONAMENTO DI TUTTI I SERVIZI
- I PROTOCOLLI INFERMIERISTICI CON LE RELATIVE LINEE GUIDA
- I PROTOCOLLI ASSISTENZIALI CON LE RELATIVE LINEE GUIDA.
- L'ADEMPIMENTO DEL DEBITO INFORMATIVO ATTRAVERSO LA COMPILAZIONE; GESTIONE E COMUNICAZIONE DELLE SCHEDE S.OS.I.A. (Schede di Osservazione Intermedia di Assistenza)
- LA COMPILAZIONE ED AGGIORNAMENTO PERIODICO DEI F.A.S.A.S. e del P.A.I. (Piano Individuale di Assistenza)
- IL DOCUMENTO DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI
- I PIANI DI EMERGENZA
- IL REGISTRO PRESENZE DEGLI OPERATORI
- IL REGISTRO PRESENZE OSPITI

## **LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN CENTRO DIURNO INTEGRATO**

La giornata degli Ospiti del Centro Diurno Integrato mantiene una scansione costante e il più possibile adeguata alle esigenze ed alle condizioni psicofisiche degli stessi: Nel

contempo, tuttavia, si tende a mantenere il più possibile i ritmi di vita abituali propri della persona, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria.

**A partire dalle ore 8,00 gli Ospiti vengono condotti nel Centro con il servizio di trasporto dell'A.S.P.**

**Alle ore 8,00 inizia la giornata per l'Ospite** che, con cadenza settimanale e secondo necessità, viene lavato, vestito ed accompagnato negli spazi di vita collettivi. Segue la somministrazione della eventuale terapia, prelievi ematici al bisogno, eventuali medicazioni. **Alle ore 10,00** si inizia l'attività di animazione, di intrattenimento e di assistenza ordinaria alla persona. Queste operazioni avvengono secondo protocollo e privilegiando il rapporto interpersonale con l'Ospite ed il mantenimento delle sue abitudini. Sempre nelle ore del mattino vengono effettuate le attività di fisioterapia in palestra o in Centro Diurno secondo le necessità e le prescrizioni mediche. Vengono distribuiti i generi di ristoro e, nella stagione estiva, chi lo desidera può essere accompagnato in giardino per le attività animative. **Alle ore 12,00 viene servito il pranzo nel refettorio del Centro** con la supervisione delle Infermiere Professionali e l'aiuto del personale di Assistenza. **Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 viene dedicata qualche ora al riposo.** Gli Ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nella sala di riposo, mentre quelli che preferiscono stare alzati rimangono nel soggiorno. Si mantiene un clima di tranquillità, silenzio, rispetto. **Alle ore 15,00 circa**, viene effettuato il cambio dei presidi per l'incontinenza e la relativa igiene. **Nelle ore pomeridiane proseguono** le attività sociali, animative e di intrattenimento programmate. Durante il pomeriggio vengono nuovamente distribuiti agli Ospiti le bevande ed i generi di ristoro. Nella stagione estiva, chi lo desidera è nuovamente accompagnato in giardino. **Alle ore 18,00** gli Ospiti vengono riaccompagnati a casa con il mezzo dell'A.S.P. e con l'accompagnamento del personale di assistenza

I Familiari e i Visitatori degli Ospiti possono accedere alla Struttura:

**TUTTI I GIORNI DAL LUNEDI' AL VENERDI' dalle ore 8,00 alle ore 18,00 avendo comunque cura di astenersi dalle visite negli orari dei pasti e del riposo pomeridiano**

## **LE MODALITA' PER L'ACCESSO**

L'accesso e l'accettazione al Centro Diurno Integrato è regolata da apposito protocollo di ingresso che indica le varie fasi e procedure necessarie.

L'Istituto è dotato di un Ufficio accettazione presso il quale è possibile ricevere ogni informazione anche per via telefonica e richiedere, se necessario, l'invio tramite posta o fax della modulistica per l'ingresso (**TEL 0375 946023 FAX 0375 946086 e-mail – asp@casadiripososangiuseppe.it**) **E' disponibile un sito internet all'indirizzo [www.casadiripososangiuseppe.it](http://www.casadiripososangiuseppe.it). Orario d'Ufficio : dal Lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30**

**Per l'inserimento in lista d'attesa:**

1. Compilazione e consegna all'Ufficio accettazione della domanda su modulo fornito dall'Ente per l'ammissione presso il Centro Diurno Integrato
2. Compilazione e consegna all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, unitamente alla domanda di cui sopra, della scheda sanitaria compilata e sottoscritta dal medico curante dell'Ospite.

**Tutta la modulistica è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda e potrà essere inviata anche via posta o fax alle persone impossibilitate al ritiro. La documentazione può essere inoltre scaricata dal sito [www.casadiripososangiuseppe.it](http://www.casadiripososangiuseppe.it)**

### **Per l'accettazione:**

1. L'accettazione degli Ospiti in Centro Diurno Integrato avviene tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, con preavviso di almeno 2 giorni rispetto alla data di ingresso. Qualora l'Ospite rinvii l'ingresso rispetto alla data della conferma, lo stesso è tenuto al pagamento della retta da tale data sino al momento dell'effettivo ingresso. L'Utente è tenuto a comunicare al personale sanitario la terapia in atto e le notizie sanitarie e cliniche necessarie almeno 2 giorni prima dell'effettivo ingresso.
2. All'atto dell'ingresso l'Ospite o il familiare di riferimento sottoscrivono il contratto di ingresso con il quale accettano tutte le condizioni ed i regolamenti vigenti presso il Centro Diurno Integrato e si impegnano a pagare in via posticipata la retta con cadenza mensile, pena l'immediata dimissione.
3. L'Ospite dovrà inoltre fornire la seguente documentazione all'Ufficio accettazione o al personale infermieristico:
  - a) Copia del documento di identità dell'Ospite
  - b) Copia del codice fiscale
  - c) Copia del codice fiscale del parente di riferimento.
  - d) Copia della documentazione medica e sanitaria in possesso.

**E' prevista per gli Ospiti ed i loro familiari la possibilità di effettuare visita preventiva guidata alla Struttura con semplice preavviso telefonico di almeno un giorno.**

La A.S.P. è dotata di specifico protocollo per l'accoglienza dell'Ospite in C.D.I. che prevede:

- Le fasi dell'accoglienza
  1. **Pre-accoglienza:** che comprende tutte quelle attività attuate prima dell'ingresso vero e proprio dell'Ospite (acquisizione della documentazione, visita della struttura da parte dell'utente e dei familiari)
  2. **Accoglienza:** che si riferisce al momento dell'effettiva entrata in struttura.
  3. **Presa in carico:** ovvero i momenti di vera e propria presa in carico ed inserimento dell'Ospite da parte di tutti gli operatori nei giorni immediatamente successivi

### **Dimissioni**

La dimissione degli Ospiti non prevede particolari formalità o adempimenti

1. L'Ospite o il familiare di riferimento comunicano all'Ufficio accettazione, almeno con una settimana di anticipo, l'intenzione di dimettersi dal Centro Diurno Integrato.
2. La A.S.P. è dotata di protocollo specifico per la dimissione dell'Utente del C.D.I.

## **IL COSTO DELLA RETTA**

La retta di degenza presso il Centro Diurno Integrato si compone della parte e carico dell'Ospite e del Contributo sanitario erogato dalla Regione tramite l'A.S.L. di appartenenza.

Tutti i 10 posti del Centro Diurno Integrato sono accreditati da parte della Regione Lombardia e contrattualizzati con la ASL di Cremona

**La retta del Centro Diurno Integrato è determinata in:**

- **Quota fissa mensile € 130,00 (da corrispondere indipendentemente dalle giornate di effettiva presenza dell'Ospite)**
- **€ 18,00 giornalieri per ogni effettiva giornata di presenza**

**Il servizio di trasporto non è compreso nel costo della retta e deve essere corrisposto a parte nei seguenti importi:**

**€ 2,00 da 0 a 5 km**

**€ 2,50 da 5,01 a 10 km**

**€ 3,00 da 10,01 a 15 km**

**€ 4,50 oltre i 15 km.**

**Non è compreso nel costo della retta la fornitura della colazione su richiesta dell'utente e deve essere pagata a parte per l'importo di € 1,50**

La retta di degenza deve essere pagata in via posticipata, previa ricevuta di fattura esente IVA, entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

Il costo della marca da bollo competente viene conteggiato in fattura ed è a carico dell'Ospite

La retta di degenza comprende tutti i servizi e le prestazioni illustrate nella presente Carta dei Servizi.

**Sono esclusi dall'importo della retta e quindi, debbono essere pagati a parte con oneri a totale carico dell'Ospite, i seguenti servizi:**

- 1. Servizio di trasporto**
- 2. Farmaci, parafarmaci**
- 3. Presidi per l'incontinenza**
- 4. Servizio lavanderia indumenti personali**
- 5. Colazione se richiesta**

#### **CERTIFICAZIONE DELLE RETTE**

Il sistema di contabilità utilizzato, integrato da altri sistemi di controllo di gestione, consente il rilascio della prescritta certificazione delle rette che dichiara al contribuente la spesa sanitaria sostenuta per l'assistenza alla persona scorporata dal costo complessivo della retta secondo il metodo di suddivisione a consuntivo di spesa sanitaria, spesa non sanitaria e spesa mista elaborato da Regione Lombardia, come previsto dalla D.G.R. 21 marzo 1997 n.26316 . La certificazione delle rette viene consegnata entro i termini stabiliti dalle norme in atto, affinché l'utente possa ottenere i previsti benefici fiscali.



## I MINI ALLOGGI ASSISTITI

## I MINI ALLOGGI ASSISTITI

La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe”, nell’ambito della rete dei servizi erogati alla persona anziana, dispone di n.5 mini alloggi assistiti che si collocano nello stesso edificio che ospita il Centro Diurno Integrato, perfettamente collegati e strutturalmente integrati con quest’ultimo e con la R.S.A., hanno accesso indipendente sempre da via G. Piazza e godono di uno spazio verde indipendente collegato con gli spazi verdi del C.D.I. e della R.S.A. ed accessibile attraverso passo carraio sulla pubblica via.

I mini alloggi assistiti si qualificano come tipologia rivolta a soddisfare la domanda assistenziale di anziani bisognosi di vivere in ambiente protetto e collegato alla rete degli altri servizi sanitari e socio assistenziali.

Attraverso la loro realizzazione la A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” completa ed integra la tipologia dei servizi rivolti all’utenza anziana con diverse gradazioni di bisogno sanitario e socio assistenziale, nell’intento di fornire risposte diversificate e mirate alle diverse esigenze assistenziali e di “care giving” in regime residenziale, semi residenziale e di residenzialità protetta.

I mini alloggi assistiti si configurano come semplice unità residenziale protetta i cui utenti possono, discrezionalmente e secondo i bisogni individuali, accedere a tutti i servizi accessori erogati per gli utenti del C.D.I. e della R.S.A. (Servizio cucina e ristorazione, servizio lavanderia indumenti personali, servizio pulizia, servizio barbiere e parrucchiere, bagni assistiti, servizio animazione ed attività di socializzazione, ginnastica di gruppo ecc.)

Ogni alloggio è predisposto per accogliere n.2 utenti, ma può essere assegnato anche ad un singolo utente senza oneri aggiuntivi sul costo della retta.

Sono compresi nella retta a carico degli utenti dei mini alloggi le utenze (luce, acqua, gas, condizionamento), la biancheria piana da letto, il servizio di manutenzione. Sono escluse le spese telefoniche per le quali l’utente potrà attivare proprio contratto di telefonia.

Tali servizi, come i servizi accessori, sono usufruibili per tutti i 365 giorni dell’anno, senza interruzione, proprio perché integrati con le altre unità di offerta assistenziale (R.S.A. C.D.I.)

**Tutti gli alloggi sono muniti di telefono oltre che di chiamata per eventuali emergenze o necessità, entrambi collegati alla R.S.A. in modo da garantire adeguata risposta di primo intervento per tutte le 24 ore giornaliere.**

## LE PRESTAZIONI ED I SERVIZI EROGATI AGLI OSPITI DEI M.A.A.

I mini alloggi assistiti della A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” di Isola Dovarese (CR), partecipano e sono inseriti nel progetto di accreditamento ex D.G.R promosso dall’Azienda Sociale Cremonese quale Ente Capofila

Tale progetto identifica i fattori di qualità di cui dispone la Struttura e ed i servizi che sono disponibili per gli utenti dei mini alloggi. In particolare:

### **SERVIZI :**

1. Alloggio composto da: cucina soggiorno con angolo cottura, bagno, camera da letto
2. Arredo completo di tutto l’alloggio. Gli utenti possono comunque scegliere di allestire l’appartamento con proprio arredamento Questo non comporta alcuna variazione del costo fisso della retta.

3. Utenze: energia elettrica, acqua potabile, riscaldamento, condizionamento. Sono escluse le utenze telefoniche per le quali l'utente deve stipulare autonomo contratto di telefonia.
4. Biancheria piana da letto consistente in: materasso, cuscino, lenzuola, coperta, traversa, federe, copriletto. Gli utenti possono comunque scegliere di utilizzare la propria biancheria da letto. Questo non comporta alcuna variazione del costo fisso della retta.
5. Servizio di manutenzione e piccole riparazioni dell'alloggio e degli arredi e attrezzature in dotazione
6. Pulizia dei locali comuni
7. Dispositivo per chiamate di emergenza
8. Reperibilità 24 ore su 24 di un'unità di personale qualificato (I.P. ASA/OSS)
9. Servizio ASA/OSS (aiuto eventuale per gli atti quotidiani della vita, bagno assistito, aiuto nell'igiene personale e vestizione, rifacimento del letto)
10. Servizio infermieristico (risposta a richiesta di primo intervento urgente, terapia iniettiva, somministrazione controllata delle terapie prescritte dal medico curante ecc.)
11. Medico (risposta a richiesta di primo intervento urgente)

#### **DOTAZIONE DI PERSONALE DEDICATO.**

Il personale dedicato ai mini alloggi assistiti è definito, sia quantitativamente che qualitativamente, per garantire l'assistenza e il soddisfacimento dei bisogni sanitari ed assistenziali degli utenti e la continuità assistenziale. E' adeguato a fronteggiare le emergenze e le richieste di aiuto e soccorso degli utenti.

Nell'ottica dell'accreditamento delle unità d'offerta socio assistenziali di cui alla normativa regionale di riferimento, il personale dedicato agli utenti dei M.A.A. è riepilogato nella seguente tabella

| <b>UNITA' D'OFFERTA</b>                    | <b>Ospiti</b>               |                        |  |
|--|-----------------------------|------------------------|--|
| <b>MAA</b>                                 | <b>5</b>                    |                        |  |
| <i>Figure professionali standardizzate</i> | <i>Organico complessivo</i> | <i>Ore medie annue</i> | <i>Fabbisogno unità operatori dedicati ai M.A.A.</i> |
| <i>Medico</i>                              | 2                           | 25                     | 0,02   |
| <i>Infermiere professionale</i>            | 7                           | 234                    | 0,16   |
| <i>ASA/OSS</i>                             | 18 t.p.<br>2 p.t.           | 598                    | 0,41   |
| <i>Animatore</i>                           | 1 20h/sett.                 | 36,50                  | 0,04   |

**Gli Utenti dei M.A.A. Mantengono comunque l'assistenza sanitaria del proprio medico di famiglia a carico del S.S.R.**

#### **SERVIZI A RICHIESTA DEGLI OSPITI:**

- Ristorazione (colazione, pranzo, cena)
- Lavanderia/Guardaroba
- Pulizia dei singoli alloggi
- Parrucchiera Barbiere

- Podologo
- Bagno assistito
- Socializzazione

Inoltre sono disponibili per gli Utenti i seguenti servizi considerati indicatori di qualità:

- Disponibilità della struttura ad una pronta accoglienza di persone anziane con necessità di inserimento urgente in contesto alloggiativo protetto
- Disponibilità a prolungare la permanenza in struttura nel caso di repentino aggravamento delle condizioni di salute dell'Ospite (qualora non implicino il ricorso a presidi ospedalieri) per il tempo necessario alla famiglia e al Servizio Sociale di reperire la collocazione più idonea alle nuove esigenze dell'anziano (max 10 giorni)
- Attività e proposte volte alla sollecitazione e al mantenimento delle abilità funzionali degli Ospiti
- Vacanze protette
- Particolari iniziative di carattere socio-culturale ed animativo volte al mantenimento/consolidamento del legame degli Ospiti con la comunità sociale di appartenenza e allo scambio solidale tra le generazioni.
- Servizio trasporti sia per favorire la vita relazionale degli Ospiti all'esterno degli alloggi che per garantire, qualora sia previsto, il loro accesso alla rete dei Servizi Territoriali (es. ambulatori specialistici, commissioni varie, C.D.I. etc.)

#### **GESTIONE DEL SERVIZIO:**

La struttura dei mini alloggi assistiti si configura con le caratteristiche della casa. Criteri ispiratori fondamentali sono pertanto:

1. Centralità della persona nella sua globalità. Integrazione multidisciplinare degli interventi e dei saperi a supporto dei bisogni degli Ospiti e della loro cura (**es. medico, Infermiere, Operatore addetto all'assistenza, Personale amministrativo, Volontari etc.**)
2. Personalizzazione degli ambienti e degli interventi con particolare attenzione alla storia e ai desideri degli Ospiti
3. Continuità dei legami affettivi famigliari e/o amicali (se ancora presenti)
4. Possibilità di mantenere presso l'alloggio una figura di care giver personale di sostegno (es. Badante )
5. Elasticità nell'organizzazione interna pur nel rispetto delle norme di sicurezza e dei vincoli di gestione

Sono inoltre garantiti, nel rispetto del progetto di accreditamento, i seguenti servizi quali indicatori di qualità:

- Collegamento con il Centro Diurno integrato quale opportunità di stimolo e di supporto alla qualità di vita degli Ospiti
- Collaborazione strutturata con realtà del territorio (scuole, gruppi culturali etc.) che valorizzano le specifiche potenzialità di ciascun Ospite
- Forme, per quanto possibile, di coinvolgimento degli Ospiti dei mini alloggi in alcuni momenti della vita comunitaria quotidiana condivisibili con gli Ospiti del C.D.I. e della R.S.A. quali: Socializzazione, feste, eventi, ginnastica di gruppo, uscite, attività motoria, attività animativa, piccole commissioni etc.

I Mini alloggi assistiti della A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" di Isola Dovarese sono tenuti al mantenimento dei requisiti e dei servizi sopra illustrati ed alla loro rendicontazione all'ufficio di piano di Cremona che agisce quale Ente accreditante.

In base all'accreditamento ottenuto, L'Azienda Sociale Cremonese eroga direttamente ai fruitori dei Mini alloggi, un contributo economico in forma di voucher pari ad un quinto della spesa giornaliera che va da un minimo di € 3,80 ad un massimo di € 7,00, senza limiti di reddito.

Per poter accedere all'erogazione di tale voucher, gli Utenti dei mini alloggi assistiti possono rivolgersi direttamente all'Assistente Sociale del Comune di Residenza.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della A.S.P. Casa di Riposo San Giuseppe è disponibile per farsi da tramite con l'Azienda Sociale Cremonese ed assolve al debito informativo previsto dal progetto nei confronti dell'Azienda stessa.

### **CATTERISTICHE STRUTTURALI**

La struttura che ospita i mini alloggi assistiti, unitamente al Centro Diurno Integrato si sviluppa nell'edificio a due piani di recentissima ristrutturazione ed adiacente in perfetta continuità con l'ala est della R.S.A.

I mini alloggi sono dotati di un proprio spazio verde comunicante con il giardino del Centro Diurno Integrato e con gli spazi verdi della R.S.A.. L'accesso allo stesso è indipendente attraverso passo carraio sulla pubblica via. Ascensore per l'accesso al primo piano

I mini alloggi sono ubicati come segue:

#### **Piano Terreno**

N. 2 Alloggi

#### **Spazi comuni condivisi**

#### **Servizi generali**

Al piano terreno della R.S.A. e del Centro Diurno Integrato sono collocati i servizi generali condivisibili:

- Palestra con annessi servizi igienici e spogliatoio
- Locale parrucchiere, barbiere e podologo
- Uffici Amministrativi
- Lavanderia, stileria, guardaroba
- Cucina e dispensa
- Cappella
- Locali Centro Diurno Integrato

#### **Primo piano**

N.3 Alloggi

Salone polifunzionale con angolo tisaneria

#### **Condiviso con la R.S.A. e il Centro Diurno Integrato**

#### **Servizio amministrativo**

Il servizio Amministrativo è svolto nel rispetto di tutte le normative nazionali e regionali in materia di Pubblica Amministrazione

Il servizio Amministrativo per gli Utenti dei mini alloggi assistiti è svolto con le stesse modalità, competenze, personale, organizzazione previsti per la R.S.A. e per il Centro Diurno Integrato, cui si rimanda per completa descrizione.

Gli stessi Uffici gestiscono:

- Lista di attesa
- Ammissione
- Fatturazione rette
- Segretariato sociale
- Espletamento delle pratiche, se necessario, per l'ottenimento del voucher sociale
- Contabilità



### **Servizio parrucchiere e barbiere**

E' garantito il servizio di parrucchiere e barbiere che viene svolto da personale abilitato esterno che effettua le proprie prestazioni a richiesta degli Utenti in un locale apposito ed adeguatamente attrezzato dell'A.S.P. **Il servizio parrucchiere viene svolto al bisogno Su richiesta dell'Ospite. L'onere per il servizio è compreso nel costo della retta**

### **Servizio podologia**

E' garantito il servizio di podologia che viene svolto da personale abilitato esterno che effettua prestazioni di pedicure curativo ed estetico, a richiesta degli Utenti, in un locale apposito ed adeguatamente attrezzato all'interno dell'Istituto. Il servizio viene svolto al bisogno

**L'onere per il servizio è compreso nel costo della retta .**

### **Assistenza spirituale**

La A.S.P. è dotata di una convenzione con la Diocesi di Cremona per il servizio di assistenza spirituale svolto dal Parroco della Parrocchia di Isola Dovarese.

Lo stesso Parroco svolge l'assistenza spirituale, e la celebrazione dei Sacramenti.

E' dotata di una Cappella interna dove viene celebrata la S. Messa

Orario celebrazione delle S. Messe:

**Periodo estivo: ogni lunedì pomeriggio nel periodo dell'ora legale (ore 17.00);**

**Periodo invernale dal lunedì al venerdì alle ore 16.00.**

## **GLI STRUMENTI OPERATIVI**

I servizi agli utenti dei mini alloggi assistiti sono erogati avvalendosi di strumenti operativi atti a garantirne la qualità, la conformità ai principi enunciati in questa carta dei servizi e a monitorarne i risultati. Secondo le indicazioni nazionali e regionali, l'Ente ha adottato i seguenti strumenti operativi e di organizzazione delle risorse:

- LA CARTA DEI SERVIZI
- IL PIANO DI LAVORO
- I TURNI DI LAVORO E GLI ORARI DI FUNZIONAMENTO DI TUTTI I SERVIZI
- IL DOCUMENTO DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI
- I PIANI DI EMERGENZA
- IL REGISTRO DELLE MANUTENZIONI DEGLI IMPIANTI E DELLE ATTREZZATURE.
- SCHEDE DI RENDICONTAZIONE PER L'ASSOLVIMENTO DEL DEBITO INFORMATIVO NEI CONFRONTI DELL'AZIENDA SOCIALE CREMONESE
- FASCICOLO SOCIALE DELL'UTENTE .
- IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

## **LE MODALITA' PER L'ACCESSO**

L'A.S.P. è dotata di un Ufficio accettazione presso il quale è possibile ricevere ogni informazione anche per via telefonica e richiedere, se necessario, l'invio tramite posta o fax della modulistica per l'ingresso (**TEL 0375 946023 FAX 0375 946086 E mail – asp@casadiripososangiuseppe.it** **Orario: dal Lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle**

**ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30 La modulistica ed ogni informazione sono disponibili sul sito : [www.casadiripososangiuseppe.it](http://www.casadiripososangiuseppe.it)**

La A.S.P. è dotata di apposito regolamento che prevede, tra l'altro, le modalità di ammissione.

**L'inserimento in mini alloggio assistito avviene attraverso:**

1. Richiesta di inserimento in lista di attesa formulata attraverso l'Ufficio di Assistenza Sociale del Comune di residenza dell'Utente.
2. Compilazione e consegna all'Ufficio accettazione della domanda su modulo fornito dalla A.S.P. per l'ammissione, che prevede la compilazione di una sezione specifica da parte del medico curante.
3. L'accesso degli Utenti dei mini alloggi assistiti avviene tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, con preavviso di almeno 15 giorni rispetto alla data di ingresso. Qualora l'Utente rinvi l'ingresso rispetto alla data della conferma, lo stesso è tenuto al pagamento della retta da tale data sino al momento dell'effettivo ingresso.
4. All'atto dell'ingresso l'Ospite o il familiare di riferimento sottoscrivono l'impegnativa di ammissione con la quale dichiarano di accettare tutte le condizioni ed i regolamenti vigenti. e si impegnano a pagare in via posticipata la retta con cadenza mensile. L'Ospite dovrà inoltre fornire la seguente documentazione all'Ufficio accettazione
  - e) Copia del documento di identità dell'Ospite
  - f) Copia del codice fiscale

Le modalità di accoglienza prevedono:

**1. Preaccoglienza**

Colloquio con l'equipe (Assistente Sociale, Medico, ASA, Infermiera Professionale) da svolgersi almeno 15 giorni antecedenti l'accesso, per verificare: la corrispondenza tra la soluzione assistenziale offerta e la necessità nonché la volontà dell'Utente stesso; l'accertamento della mancanza di condizioni impeditive; l'ideale presentazione della documentazione richiesta (compresa l'impegnativa per il pagamento della retta di degenza).

**2. Periodo di prova**

E' previsto un periodo di prova di mesi 1, al termine del quale l'equipe valuta l'idoneità della soluzione assistenziale adottata, rilevando con l'Utente eventuali problemi insorti. Il periodo di prova, su parere dell'equipe, può essere prorogato per il periodo ulteriore di un mese, al termine del quale viene rivalutata la situazione per l'accoglienza definitiva ovvero per la dimissione dell'Utente dal Mini alloggio assistito.

**Dimissioni**

Ciascun Ospite può con preavviso di almeno 15 giorni, a sua personale richiesta, lasciare definitivamente il mini alloggio assistito.

L'Amministrazione può allontanare l'Ospite con provvedimento d'urgenza qualora questi:

- 1) Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria
- 2) Commetta gravi infrazioni del regolamento
- 3) Sia moroso per 2 mesi consecutivi nel pagamento della retta
- 4) In tutti i casi in cui l'esito del periodo di prova non sia positivo e l'Ospite non risulti idoneo alla soluzione assistenziale proposta.

La dimissione sarà portata immediatamente a conoscenza dei familiari e della persona tenuta al pagamento della retta.

**L'alloggio deve essere lasciato in buone condizioni, pulito, libero da ogni arredo o suppellettile di proprietà dell'Utente. Eventuali danni all'abitazione o agli arredi in dotazione verranno addebitati sulla fattura dell'ultimo pagamento.**

La A.S.P. si riserva, comunque, di valutare preventivamente l'idoneità psico fisica del richiedente per l'accoglimento nell'unità di mini alloggio protetto. Allo stesso modo la A.S.P., su parere della direzione sanitaria, si riserva di dimettere l'Ospite dall'alloggio, qualora le condizioni siano tali da non consentirne la permanenza, fatto salvo l'impegno di garantire continuità assistenziale.

**E' prevista per gli Ospiti ed i loro famigliari la possibilità di effettuare visita preventiva guidata all'alloggio con semplice preavviso telefonico di almeno un giorno.**

## **IL COSTO DELLA RETTA**

La retta dei mini alloggi assistiti si compone di una parte fissa ed invariabile costituita dai costi fissi mensili che comprende tutti i servizi descritti come dotazione base e da una parte variabile che si riferisce ai servizi accessori secondo l'utilizzo richiesto ed usufruito.

**Il costo fisso giornaliero è pari a € 19,00**

**I costi fissi della retta sono riferiti ad un solo Utente. In caso di utilizzo dell'alloggio da parte di n.2 utenti, il secondo utente pagherà un costo fisso pari a € 9,50 giornalieri, mentre i costi accessori saranno a carico anche del secondo utente per intero in base all'utilizzo effettivo.**

La retta deve essere pagata in via posticipata, previa ricevuta di fattura esente IVA, entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento. Il costo della marca da bollo competente viene conteggiato in fattura ed è a carico dell'Ospite.

La retta di degenza deve essere pagata in via posticipata, previa ricevuta di fattura esente IVA, entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.

**Sono compresi nell'importo della retta :**

Servizio parrucchiera e barbiere

Servizio pedicure

La seguente tabella riepiloga la composizione della retta per gli Utenti dei mini alloggi assistiti

| <b>Costi fissi</b> | <b>Pulizia locali</b>  | <b>Colazione</b> | <b>Pranzo</b> | <b>cena</b> | <b>lavanderia</b> | <b>Totale</b>  |
|--------------------|------------------------|------------------|---------------|-------------|-------------------|----------------|
|                    | <i>Inc.giornaliera</i> |                  |               |             |                   |                |
| € 19,00            |                        |                  |               |             |                   | <b>€ 19,00</b> |
| € 19,00            | € 2,00                 |                  |               |             |                   | <b>€ 21,00</b> |
| € 19,00            | € 2,00                 | € 1,50           |               |             |                   | <b>€ 22,50</b> |
| € 19,00            | € 2,00                 | € 1,50           | € 5,50        |             |                   | <b>€ 28,00</b> |
| € 19,00            | € 2,00                 | € 1,50           | € 5,50        | € 4,50      |                   | <b>€ 32,50</b> |
| € 19,00            | € 2,00                 | € 1,50           | € 5,50        | € 4,50      | € 2,00            | <b>€ 34,50</b> |

# IL COMITATO OSPITI E FAMILIARI

## **COSTITUZIONE E FINALITA'**

Al fine di garantire la effettiva applicazione del principio di partecipazione enunciato da questa Carta dei Servizi che così recita:

“La A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure, la trasparenza nell’informazione, la facilitazione per l’accesso ai documenti amministrativi e l’agevolazione per la partecipazione del cittadino – utente al procedimento.

All’Ospite ed ai suoi famigliari è data la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi resi, attraverso la corretta informazione, l’espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento della migliore qualità delle prestazioni anche mediante la compilazione di questionari di gradimento e moduli di reclamo o di apprezzamento.

E’ garantita la partecipazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.” È istituito il Comitato degli Ospiti e Familiari.

Il Comitato , i cui componenti sono direttamente nominati dagli Ospiti o dai loro familiari o delegati, ha preminente funzione consultiva, propositiva e di verifica del rispetto dei principi, dei servizi e di tutto quanto enunciato dalla Carta dei Servizi, con l’intento di garantire, favorire, incentivare e rendere sempre più attiva e fattiva la partecipazione degli Ospiti e Loro Familiari alla vita della A.S.P.

La costituzione, il funzionamento e le funzioni del Comitato Ospiti e Familiari sono definiti dal seguente

## REGOLAMENTO

### **REGOLAMENTO PER L’ISTITUZIONE E IL FUNZIONAMENTO DEL COMITATO OSPITI E FAMILIARI DELLA A.S.P. “CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE” DI ISOLA DOVARESE. (R.S.A. – CENTRO DIURNO INTEGRATO – MINI ALLOGGI ASSISTITI)**

#### **Art. 1**

##### **Costituzione Comitato Ospiti e Familiari**

Al fine di garantire , favorire, incentivare la partecipazione da parte degli Ospiti e dei Familiari alla gestione delle unità di offerta Residenza Sanitaria Assistenziale R.S.A., Centro Diurno Integrato C.D.I., Mini Alloggi Assistiti M.A.A. della A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” di Isola Dovarese (CR), è costituito il Comitato Ospiti e Familiari d’ora in poi semplicemente denominato “Comitato”.

#### **Art.2**

##### **Composizione**

Il Comitato si compone di 5 Rappresentanti eletti tra gli Ospiti e/o i familiari degli stessi o loro delegati. Considerato che la A.S.P. “Casa di Riposo San Giuseppe” è costituita da tre diverse unità d’offerta: Residenza Sanitaria Assistenziale R.S.A., Centro Diurno Integrato C.D.I., Mini Alloggi Assistiti M.A.A., la composizione del Comitato dovrà possibilmente garantire la rappresentatività di tutte le unità di offerta. In caso di dimissione o decesso dell’Ospite, il familiare o delegato che sia Membro del Comitato decade automaticamente.

**Art.3**  
**Assemblea**

Gli Ospiti e i familiari si riuniscono in Assemblea per la designazione dei loro Rappresentanti. L'Assemblea determina al suo interno i criteri specifici per la nomina dei componenti del Comitato così come previsto dal precedente Art.2. Per ogni Ospite è ammesso al voto un solo familiare. E' ammessa una sola delega per ogni familiare.

L'Assemblea si riunisce, su convocazione del Presidente del Comitato almeno una volta all'anno

**Art.4**  
**Presidente**

Nella prima riunione i Componenti del Comitato dovranno eleggere al loro interno il Presidente. Il Comitato determina al suo interno le modalità di elezione del Presidente.

Il Presidente ha i seguenti compiti e funzioni:

- a) Convoca l'Assemblea , previo avviso scritto al Presidente della A.S.P., per procedere alla designazione del nuovo Comitato
- b) Convoca l' Assemblea almeno una volta all'anno
- c) Riunisce il Comitato almeno 2 volte all'anno
- d) Riunisce il Comitato ogni volta che ne ravvisi la necessità o l'opportunità o su richiesta di uno o più dei Componenti
- e) Si fa portavoce presso l'Amministrazione della A.S.P. delle problematiche relative agli Ospiti e ai familiari secondo i propri compiti e funzioni di cui al successivo art.5

**Art. 5**  
**Compiti e funzioni del Comitato.**

Il Comitato svolge una preminente funzione consultiva; incontra almeno 2 volte l'anno il Presidente della A.S.P. o un suo delegato e tratta tutti gli argomenti che possano interessare l'andamento della R.S.A., la migliore convivenza interna, con particolare riferimento ai seguenti oggetti:

- a) Problematiche di carattere generale riguardanti l'impostazione e l'organizzazione dei servizi erogati;
- b) Verifiche e proposte circa l'organizzazione interna dei servizi, al fine di renderli sempre meglio rispondenti ai bisogni degli utenti;
- c) Proposte circa iniziative culturali, ricreative, occupazionali , animative a favore degli Ospiti
- d) Ricerca e promozione di ogni utile collegamento con gli organismi e le associazioni territoriali per una maggiore integrazione .
- e) Collaborazione con la A.S.P. per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli Ospiti.
- f) Promozione e incentivazione del volontariato in collaborazione con l'Amministrazione.
- g) Verifica il rispetto dei principi , dei servizi, e di tutto quanto enunciato nella Carta dei Servizi della A.S.P.

Il Comitato svolge la propria funzione di rappresentatività nel rispetto dei Regolamenti interni, della Carta dei Servizi della A.S.P. e di tutte le norme nazionali e regionali che regolano la materia.

## **Art.6**

### **Durata del Comitato**

Il Comitato resta in carica 2 anni. Tre mesi prima della scadenza, il Presidente dovrà stabilire i tempi e i modi di convocazione dell'Assemblea per la nomina dei Componenti del nuovo Comitato, dandone informazione scritta all'Amministrazione della A.S.P.

## **Art.7**

### **Sede delle riunioni**

Il Comitato si riunisce presso la sede della A.S.P. che mette a disposizione idoneo locale. I locali assegnati saranno accessibili previa richiesta scritta da presentare al Direttore della A.S.P. almeno 2 giorni prima dell'utilizzo.

## **Art.8**

### **Norme transitorie**

Il presente Regolamento viene recepito e approvato dall'Amministrazione della A.S.P. ed inserito nella Carta dei Servizi. Allo stesso verrà data la massima divulgazione attraverso consegna diretta agli Ospiti ed ai famigliari, siano essi già presenti in struttura, sia all'atto del ricovero per i futuri utenti. In sede di prima applicazione e costituzione del Comitato, il Presidente della A.S.P. procede d'Ufficio alla convocazione dell'Assemblea degli Ospiti e familiari.

## **IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Il questionario di soddisfazione è lo strumento attraverso il quale la A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe" rileva, con cadenza almeno annuale, il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari rispetto ai servizi ed alle prestazioni erogate. Esso non ha solo valenza di pura rilevazione statistica a posteriori del gradimento dell'Utenza, ma si pone anche come modalità operativa per rilevare e dare ascolto costantemente ai bisogni e alle esigenze degli utenti, nell'intento di coinvolgere gli stessi come parti attive nell'erogazione dei servizi. **Il questionario di soddisfazione verrà inviato a tutti gli Ospiti o loro famigliari e dovrà essere compilato in forma assolutamente anonima e riconsegnato agli Uffici amministrativi o al personale infermieristico.** Unitamente al questionario di soddisfazione, l'Ente dispone di un modulo per l'esposizione delle lamentele, suggerimenti o apprezzamenti degli Ospiti che può essere usato ogni qualvolta se ne ravveda la necessità da parte degli Ospiti o dei famigliari. Tale modulo è **esposto nell'atrio di ingresso e può essere compilato in forma assolutamente anonima e poi depositato nella cassetta predisposta all'ingresso.**

Il questionario di soddisfazione ed il modulo sono recepiti dalla presente carta dei servizi e fanno parte integrante della stessa come allegati.

## **ALLEGATI:**

1. SCHEMA DI MENU' TIPO
2. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE R.S.A.
3. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE C.D.I.
4. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE MINI M.A.A.
5. MODULO PER SEGNALAZIONE OSSERVAZIONI, LAMENTELE, APPREZZAMENTI



*A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"*  
*Azienda di Servizi alla Persona*  
*Largo della Vittoria, 20*  
*26031 Isola Dovarese (CR)*

**Gentile Signora/e,**

Le chiediamo cortesemente di voler rispondere al seguente **Questionario di Soddisfazione**, riguardante i servizi e le prestazioni che Lei riceve presso la nostra A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe", esprimendo il suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei nostri Servizi e, quindi, garantire a Lei e ai suoi Familiari il pieno soddisfacimento dei suoi bisogni, delle sue esigenze e delle sue aspettative.

Tenga presente che la compilazione del questionario è **del tutto anonima**. La invitiamo, pertanto a compilare in ogni parte il questionario e a depositarlo nella cassetta apposita che troverà all'ingresso in prossimità degli Uffici Amministrativi.

Per la compilazione sarà sufficiente apporre una crocetta sulla voce che si intende evidenziare. Nel caso che l'Ospite non sia in grado di rispondere, può essere aiutato o sostituito da un familiare o da altra persona di riferimento.

La ringraziamo sin da ora per la preziosa collaborazione che vorrà accordarci, assicurando la massima attenzione e considerazione per quanto da Lei rilevato.

Distinti saluti



**A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"**  
*Azienda di Servizi alla Persona*  
*Largo della Vittoria, 20*  
*26031 Isola Dovarese (CR)*

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN  
R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale)**

**ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI**

1. *Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura?*
  - Ottima*
  - Buona*
  - Discreta*
  - Sufficiente*
  - Scarsa*
  
2. *Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività della struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba – lavanderia) ?*
  - Ottima*
  - Buona*
  - Discreta*
  - Sufficiente*
  - Scarsa*

**SERVIZI ALBERGHIERI**

3. *Come valuta il grado di igiene, pulizia, comfort degli ambienti?*
  - Ottima*
  - Buona*
  - Discreta*
  - Sufficiente*
  - Scarsa*

- 4. Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno nelle ore di riposo?**
- Ottima*
  - Buona*
  - Discreta*
  - Sufficiente*
  - Scarsa*
- 5. Come giudica il vitto (qualità e varietà del menù)?**
- Ottima*
  - Buona*
  - Discreta*
  - Sufficiente*
  - Scarsa*
- 6. Come giudica la distribuzione del vitto (Modalità della somministrazione, orario dei pasti)?**
- Ottima*
  - Buona*
  - Discreta*
  - Sufficiente*
  - Scarsa*
- 7. Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per gli indumenti personali ?**
- Ottima*
  - Buona*
  - Discreta*
  - Sufficiente*
  - Scarsa*
- 8. Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria da letto e da tavola ?**
- Ottima*
  - Buona*
  - Discreta*
  - Sufficiente*
  - Scarsa*
- 9. Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla lavanderia e guardaroba ?**
- Ottima*
  - Buona*
  - Discreta*

- *Sufficiente*
- *Scarsa*

**10. Come considera il servizio di manutenzione generale ?**

- *Ottima*
- *Buona*
- *Discreta*
- *Sufficiente*
- *Scarsa*

**ASSISTENZA SANITARIA**

**11. In quale misura il suo ricovero ha migliorato la sua salute?**

- *Ottima*
- *Buona*
- *Discreta*
- *Sufficiente*
- *Scarsa*

**12. In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza ?**

- *Ottima*
- *Buona*
- *Discreta*
- *Sufficiente*
- *Scarsa*

**13. Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito ?**

- *Ottima*
- *Buona*
- *Discreta*
- *Sufficiente*
- *Scarsa*

**14. Come giudica il servizio di assistenza medica e sanitaria ?**

- *Ottima*
- *Buona*
- *Discreta*
- *Sufficiente*
- *Scarsa*

## **FISIOTERAPIA**

**15. Come giudica il servizio di fisioterapia (Riabilitazione, palestra, fisioterapia di gruppo e individuale ) ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

**16. Come ritiene sia il comportamento del personale di fisioterapia per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

## **ANIMAZIONE**

**17. Come giudica il servizio di animazione ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

**18. Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

**19. Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

**20. Come giudica la professionalità, disponibilità, trasparenza del personale addetto agli Uffici Amministrativi ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

#### **PROFESSIONALITA'**

**21. Come giudica il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di reparto (ascolto, attenzione, premura, comprensione, sollecitudine) ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

**22. Come ritiene sia il comportamento dei medici per quanto si riferisce alla disponibilità ed il rapporto medico/paziente ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

**23. Come ritiene sia il comportamento delle Infermiere Professionali per quanto si riferisce alla disponibilità, riservatezza, sollecitudine, ascolto, professionalità ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

#### **CURA DELLA PERSONA**

**24. Come valuta il grado di igiene e cura personale dedicato alla sua persona ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

**25. Come giudica la professionalità degli operatori nelle operazioni di spostamento, movimentazione, aiuto nella deambulazione ecc. (viene informato sui movimenti da effettuare, viene aiutato in modo idoneo, hanno la dovuta pazienza ) ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

**26. Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

#### **PRIVACY**

**27. Come giudica il rispetto della sua privacy ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

**28. Come giudica il grado di riservatezza mantenuto da tutto il personale circa il suo stato di salute ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*

#### **CLIMA DI REPARTO**

**29. Come è , secondo Lei, il “clima” di reparto (sereno, rilassato, teso, inadeguato) ?**

- Ottima*
- Buona*
- Discreta*
- Sufficiente*
- Scarsa*



**A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"**

**R.S.A. Residenza sanitaria Assistenziale**

**Modulo per eventuali osservazioni, note, reclami**

*Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i suoi suggerimenti:*

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. *Cosa apprezza maggiormente dei servizi che le sono erogati in R.S.A.?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Quali aspetti o quali servizi considera in modo negativo?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Quali suggerimenti o annotazioni ritiene di poter indicare?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Grazie per la sua cortese e preziosa collaborazione*



*A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"  
Centro Diurno Integrato*

**Gentile Signora/e,**

Le chiediamo cortesemente di voler rispondere al seguente **Questionario di Soddisfazione**, riguardante i servizi e le prestazioni che Lei riceve presso il **Centro Diurno Integrato della A.S.P. "Casa di Riposo San Giuseppe"**, esprimendo il suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei nostri Servizi e, quindi, garantire a Lei e ai suoi Familiari il pieno soddisfacimento dei suoi bisogni, delle sue esigenze e delle sue aspettative.

Tenga presente che la compilazione del questionario è **del tutto anonima**. La invitiamo, pertanto a compilare in ogni parte il questionario e a depositarlo nella cassetta apposita che troverà all'ingresso del Centro Diurno Integrato.

Per la compilazione sarà sufficiente apporre una crocetta sulla voce che si intende evidenziare. Nel caso che l'Ospite non sia in grado di rispondere, può essere aiutato o sostituito da un familiare o da altra persona di riferimento.

La ringraziamo sin da ora per la preziosa collaborazione che vorrà accordarci, assicurando la massima attenzione e considerazione per quanto da Lei rilevato.

Distinti saluti



A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"  
Centro Diurno Integrato

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO DELLA A.S.P. "CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE"**

### **1. Accoglienza e informazioni**

**A. Come considera l'accoglienza all'ingresso in Centro Diurno Integrato?**

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

**B. Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività del Centro Diurno Integrato? (carta dei servizi, informazioni sugli orari pasti, attività animazione, bagno assistito, igiene personale, servizi alberghieri ecc.)**

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

**C. Come giudica l'aspetto ambientale e l'allestimento degli spazi di vita e di attività del Centro Diurno Integrato?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

## **2. Servizi alberghieri**

### **A. Come valuta il grado di igiene e ordine degli ambienti di vita del Centro Diurno Integrato?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **B. Come giudica il vitto?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **C. Come giudica la distribuzione e le modalità di somministrazione del vitto? (allestimento della sala pranzo, orari di somministrazione, cura nella distribuzione)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **D. Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba? (se utilizzato)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **E. Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla lavanderia e guardaroba?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**F. Come giudica il servizio di trasporto? (puntualità, affidabilità, )**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**G. Come giudica il servizio di manutenzione generale? (cura degli spazi verdi, degli arredi e attrezzature, della struttura in genere)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **3. Assistenza sanitaria**

**A. In quale misura percepisce un miglioramento del suo stato di salute e benessere?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**B. Come giudica le cure ricevute dal personale sanitario del C.D.I.?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**C. Come giudica il grado di collaborazione tra il personale sanitario del C.D.I. e il suo medico di famiglia?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**D. Come giudica il servizio infermieristico a Lei fornito all'interno del C.D.I.? (professionalità, puntualità, disponibilità, attenzione)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**E. Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione, palestra, fisioterapia)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**F. Come ritiene sia il comportamento del personale di fisioterapia sotto il profilo della professionalità, disponibilità, attenzione)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

#### **4. Animazione**

**A. Come giudica il servizio di animazione all'interno del C.D.I.?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**B. Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione per quanto si riferisce alla disponibilità e alla professionalità?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**C. Come giudica l'attività di animazione svolta in C.D.I.?**

- Ottimo
- Buono

- Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso
- D. Come giudica i rapporti di interrelazione individuale e collettiva ed il clima che crea l'animazione all'interno del C.D.I.?**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso

## **5. Servizi Amministrativi**

- A. Come giudica il servizio svolto dagli Uffici Amministrativi relativamente al C.D.I.?**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso
- B. Come giudica il servizio svolto dall'U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico?**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso
- C. Come giudica la disponibilità, efficienza e professionalità del personale addetto agli Uffici Amministrativi?**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso

## **6. Clima generale e ambientale**

- A. Come giudica il rapporto umano di disponibilità, professionalità, attenzione di tutto il personale nel suo insieme (equipe)?**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto

- Sufficiente
  - Scarso
- B. Come giudica il rapporto con i suoi familiari? (comunicazione, collaborazione, informazione, coinvolgimento)**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso
- C. Come percepisce la cura personale riservata alla sua persona? (igiene personale, cura dell'aspetto, ordine)**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso
- D. Come giudica l'ambiente e i rapporti in generale con il personale e con gli altri utenti?**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso
- E. Come giudica il rispetto della sua privacy?**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso
- F. Come giudica il rispetto dei suoi ritmi personali di vita e delle sue abitudini?**
- Ottimo
  - Buono
  - Discreto
  - Sufficiente
  - Scarso



A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"

*Centro Diurno Integrato*

**Modulo per eventuali osservazioni, note, reclami**

*Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i suoi suggerimenti:*

3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. *Cosa apprezza maggiormente dei servizi che le sono erogati in C.D.I.?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Quali aspetti o quali servizi considera in modo negativo?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Quali suggerimenti o annotazioni ritiene di poter indicare?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Grazie per la sua cortese e preziosa collaborazione*



*A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"*  
*Mini Alloggi Assistiti*

**Gentile Signora/e,**

Le chiediamo cortesemente di voler rispondere al seguente **Questionario di Soddisfazione**, riguardante i servizi e le prestazioni che Lei riceve presso **il suo Mini Alloggio Assistito** esprimendo il suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei nostri Servizi e, quindi, garantirLe il pieno soddisfacimento dei suoi bisogni, delle sue esigenze e delle sue aspettative.

Tenga presente che la compilazione del questionario è **del tutto anonima**. La invitiamo, pertanto a compilare in ogni parte il questionario e a depositarlo nella cassetta apposita che troverà all'ingresso del Centro Diurno Integrato.

Per la compilazione sarà sufficiente apporre una crocetta sulla voce che si intende evidenziare. Nel caso che Lei non sia in grado di rispondere, può essere aiutato o sostituito da un familiare o da altra persona di riferimento.

La ringraziamo sin da ora per la preziosa collaborazione che vorrà accordarci, assicurando la massima attenzione e considerazione per quanto da Lei rilevato.

Distinti saluti



A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"  
Mini Alloggi Assistiti

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI MINI ALLOGGI ASSISTITI DELLA A.S.P. "CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE"**

### **1. Accoglienza e informazioni**

**A. Come considera l'accoglienza all'ingresso in nel suo mini alloggio assistito?**

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

**B. Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento ai servizi ed alle attività a sua disposizione? (carta dei servizi, informazioni sui servizi accessori, gli orari pasti, attività animazione, bagno assistito, servizi alberghieri ecc.)**

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

**C. Come giudica l'aspetto ambientale e l'allestimento del suo alloggio e degli spazi collettivi a sua disposizione?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

## **2. Servizi alberghieri**

### **A. Come valuta il grado di pulizia e comfort del suo alloggio?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **B. Come giudica il vitto? (se usufruisce del servizio)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **C. Come giudica la distribuzione e le modalità di somministrazione del vitto? (allestimento della sala pranzo, orari di somministrazione, cura nella distribuzione se utilizza il servizio)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **D. Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba? (se utilizzato)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **E. Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla lavanderia e guardaroba?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**F. Come giudica il servizio di manutenzione generale del suo alloggio? (degli arredi e attrezzature, della struttura in genere)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **3. Assistenza socio sanitaria**

**A. Come giudica l'intervento del personale infermieristico ed assistenziale (se richiesto)?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**B. Come giudica il grado di collaborazione tra il personale sanitario e il suo medico di famiglia?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**C. Come giudica il servizio infermieristico a Lei fornito se richiesto? (professionalità, puntualità, disponibilità, attenzione)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

### **4. Animazione e attività di socializzazione**

**A. Come giudica il servizio di animazione, attività di socializzazione cui partecipa se lo desidera?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**B. Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione ed alle attività di socializzazione per quanto si riferisce alla disponibilità e alla professionalità?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**C. Come giudica i rapporti di interrelazione individuale e collettiva ed il clima che crea l'animazione all'interno della struttura?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

## **5. Servizi Amministrativi**

**A. Come giudica il servizio svolto dagli Uffici Amministrativi ?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**B. Come giudica il servizio svolto dall'U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**C. Come giudica la disponibilità, efficienza e professionalità del personale addetto agli Uffici Amministrativi?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

## **6. Clima generale e ambientale**

**A. Come giudica il rapporto umano di disponibilità, professionalità, attenzione alla sua persona nel suo insieme ?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**B. Come giudica l'ambiente e i rapporti in generale con il personale e con gli altri utenti?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

**C. Come giudica il rispetto della sua privacy?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso



A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"

*Mini Alloggi Assistiti*

**Modulo per eventuali osservazioni, note, reclami**

*Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i suoi suggerimenti:*

5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. *Cosa apprezza maggiormente dei servizi che le sono erogati .?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Quali aspetti o quali servizi considera in modo negativo?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Quali suggerimenti o annotazioni ritiene di poter indicare?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Grazie per la sua cortese e preziosa collaborazione*



*A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"*

**Gentile Signora/e,**

Le chiediamo cortesemente di voler rispondere al seguente **Questionario di Soddisfazione**, riguardante i servizi e le prestazioni offerte dalla nostra Struttura presso la quale lei lavora esprimendo il suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei nostri Servizi e, quindi, garantire il pieno soddisfacimento dei bisogni, delle esigenze e delle aspettative di tutti coloro che, come Lei, operano a favore della nostra Azienda e, soprattutto degli Ospiti a cui sono rivolti i nostri servizi.

Tenga presente che la compilazione del questionario è **del tutto anonima**. La invitiamo, pertanto a compilare in ogni parte il questionario e a depositarlo nella cassetta apposita che troverà all'ingresso.

Per la compilazione sarà sufficiente apporre una crocetta sulla voce che si intende evidenziare.

La ringraziamo sin da ora per la preziosa collaborazione che vorrà accordarci, assicurando la massima attenzione e considerazione per quanto da Lei rilevato.

Distinti saluti



A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"

*Operatori*

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI  
OPERATORI DELLA A.S.P. "CASA DI RIPOSO SAN  
GIUSEPPE"**

|                        |  |                                       |               |
|------------------------|--|---------------------------------------|---------------|
| ETA'                   | 18-30                                    | 30-50                                 | Oltre 50      |
| SESSO                  | F  | M                                     |               |
| ANZIANITA' DI SERVIZIO | Meno di 1 anno                           | 1-5 anni                              | Più di 5 anni |
| AREA PROFESSIONALE     | Sanitaria<br>(medici, II.PP., Terapisti) | Assistenziale<br>(ASA/OSS, animatori) | altro         |

| <b>1</b> | <b>ORGANIZZAZIONE</b>  |               |              |                 |                    |               |                     |
|----------|--|---------------|--------------|-----------------|--------------------|---------------|---------------------|
|          | <b>COME GIUDICA E PERCEPISCE</b>   | <b>Ottimo</b> | <b>buono</b> | <b>discreto</b> | <b>sufficiente</b> | <b>scarso</b> | <b>Molto scarso</b> |
| 1        | Il livello di conoscenza e condivisione degli obiettivi della struttura                              |               |              |                 |                    |               |                     |
| 2        | Il coinvolgimento del personale nelle decisioni che riguardano l'Ospite                              |               |              |                 |                    |               |                     |
| 3        | Il livello di chiarezza e precisione nelle procedure operative                                       |               |              |                 |                    |               |                     |
| 4        | La valorizzazione dell'autonomia, della responsabilità e della creatività individuale dell'operatore |               |              |                 |                    |               |                     |
| 5        | L'adeguatezza del servizio alle esigenze del singolo Ospite  |               |              |                 |                    |               |                     |
| 6        | L'uniformità e l'omogeneità del servizio offerto nei vari nuclei e reparti                           |               |              |                 |                    |               |                     |

|          |  |               |              |                 |                    |               |                     |
|----------|--|---------------|--------------|-----------------|--------------------|---------------|---------------------|
| 7        | La capacità di gestire tempestivamente disservizi ed emergenze   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 8        | Il possesso da parte della struttura delle capacità necessarie per soddisfare le esigenze di servizio degli ospiti   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 9        | Il livello di qualità del servizio erogato dalla struttura   |               |              |                 |                    |               |                     |
|          |  |               |              |                 |                    |               |                     |
| <b>2</b> | <b>AMBIENTE DI LAVORO</b>  |               |              |                 |                    |               |                     |
|          | <b>COME GIUDICA E PERCEPISCE</b>   | <b>Ottimo</b> | <b>buono</b> | <b>discreto</b> | <b>sufficiente</b> | <b>scarso</b> | <b>Molto scarso</b> |
| 1        | Il confort e la gradevolezza dell'ambiente fisico di lavoro  |               |              |                 |                    |               |                     |
| 2        | L'adeguatezza degli strumenti messi a sua disposizione per lo svolgimento del suo lavoro   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 3        | Il grado di soddisfazione degli orari di lavoro  |               |              |                 |                    |               |                     |
| 4        | Il grado di soddisfazione del rapporto con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigenti</li> <li>• Responsabili</li> <li>• Colleghi</li> <li>• Sottoposti</li> <li>• Ospiti</li> <li>• Familiari</li> </ul>         |               |              |                 |                    |               |                     |
|          |  |               |              |                 |                    |               |                     |
| <b>3</b> | <b>COMUNICAZIONE INTERNA</b>   |               |              |                 |                    |               |                     |
|          | <b>COME GIUDICA E PERCEPISCE</b>   | <b>Ottimo</b> | <b>buono</b> | <b>discreto</b> | <b>sufficiente</b> | <b>scarso</b> | <b>Molto scarso</b> |
| 1        | Completezza e chiarezza delle informazioni riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• I compiti della mia posizione</li> <li>• La valutazione del mio lavoro</li> <li>• Gli obiettivi da raggiungere</li> </ul> |               |              |                 |                    |               |                     |
| 2        | Il grado di informazione e comunicazione che l'operatore rende rispetto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• I problemi legati al proprio</li> </ul>  |               |              |                 |                    |               |                     |

|          |  |               |              |                 |                    |               |                     |
|----------|--|---------------|--------------|-----------------|--------------------|---------------|---------------------|
|          | <p>lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le mansioni che svolge</li> <li>• Le proposte di miglioramento</li> </ul> |               |              |                 |                    |               |                     |
| 3        | Il grado di dialogo e comunicazione tra colleghi   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 4        | Il grado di informazioni da parte dei responsabili, superiori, coordinatori  |               |              |                 |                    |               |                     |
|          |  |               |              |                 |                    |               |                     |
| <b>4</b> | <b>GRUPPI DI LAVORO</b>  |               |              |                 |                    |               |                     |
|          | <b>COME GIUDICA E PERCEPISCE</b>   | <b>Ottimo</b> | <b>buono</b> | <b>discreto</b> | <b>sufficiente</b> | <b>scarso</b> | <b>Molto scarso</b> |
| 1        | Percezione di far parte del gruppo di lavoro   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 2        | Grado di collaborazione del gruppo di lavoro   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 3        | Grado di coordinamento del gruppo di lavoro  |               |              |                 |                    |               |                     |
| 4        | Grado di raggiungimento degli obiettivi di lavoro proposti nel tempo stabilito nel gruppo di lavoro                              |               |              |                 |                    |               |                     |
| 5        | Percezione della corresponsabilità di ciò che non va bene nel gruppo di lavoro   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 6        | Importanza dell'apporto individuale nel gruppo di lavoro   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 7        | Rapporto con il territorio e le Associazioni di volontariato   |               |              |                 |                    |               |                     |
|          |  |               |              |                 |                    |               |                     |
| <b>5</b> | <b>QUALITA' DELL'ASSISTENZA EROGATA</b>  |               |              |                 |                    |               |                     |
|          | <b>COME GIUDICA E PERCEPISCE</b>   | <b>Ottimo</b> | <b>buono</b> | <b>discreto</b> | <b>sufficiente</b> | <b>scarso</b> | <b>Molto scarso</b> |
| 1        | Cure generiche garantite agli Ospiti   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 2        | Assistenza alle necessità individuali degli Ospiti   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 3        | Modi e tempi di mobilitazione degli Ospiti   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 4        | Tempestività delle risposte alle richieste degli Ospiti  |               |              |                 |                    |               |                     |

|          |  |               |              |                 |                    |               |                     |
|----------|--|---------------|--------------|-----------------|--------------------|---------------|---------------------|
| 5        | Rapporto umano individuale con gli Ospiti  |               |              |                 |                    |               |                     |
| 6        | Rapporto con i famigliari  |               |              |                 |                    |               |                     |
|          |  |               |              |                 |                    |               |                     |
| <b>6</b> | <b>SODDISFAZIONE</b>   |               |              |                 |                    |               |                     |
|          | <b>COME GIUDICA E PERCEPISCE</b>   | <b>Ottimo</b> | <b>buono</b> | <b>discreto</b> | <b>sufficiente</b> | <b>scarso</b> | <b>Molto scarso</b> |
| 1        | Trattamento economico  |               |              |                 |                    |               |                     |
| 2        | Sicurezza del posto di lavoro  |               |              |                 |                    |               |                     |
| 3        | Opportunità di esprimere le proprie competenze e professionalità                   |               |              |                 |                    |               |                     |
| 4        | Possibilità di acquisire nuove competenze, abilità, professionalità                |               |              |                 |                    |               |                     |
| 5        | Possibilità di avanzamento di carriera e miglioramento della posizione lavorativa  |               |              |                 |                    |               |                     |
| 6        | Possibilità di messa in atto di autonomia e di soluzione dei problemi              |               |              |                 |                    |               |                     |
| 7        | Flessibilità individuale e disponibilità ai mutamenti organizzativi                |               |              |                 |                    |               |                     |
| 8        | Capacità individuale di confronto, relazione, prevenzione e gestione dei conflitti |               |              |                 |                    |               |                     |



A.S.P. "CASA di RIPOSO SAN GIUSEPPE"

*Operatori*

**Modulo per eventuali osservazioni, note, reclami**

*Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i suoi suggerimenti:*

7. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. *Cosa apprezza maggiormente del suo lavoro ?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Quali aspetti o quali servizi considera in modo negativo?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Quali suggerimenti o annotazioni ritiene di poter indicare?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Grazie per la sua cortese e preziosa collaborazione*

## MENU' TIPO

Il menù tipo sotto riportato è strutturato su 4 settimane e viene adottato nel periodo estivo. Pertanto, durante il periodo invernale vengono sostituiti alcuni piatti e preparazioni con altri più confacenti al periodo climatico. La struttura del menù rimane sostanzialmente invariata.

| I° SETTIMANA     |   |  |
|------------------|---|--|
| <b>Lunedì</b>    | <b>Pranzo</b><br>Risotto alle verdure fresche<br>Frittata<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca    | <b>Cena</b><br>Minestrone<br>Tonno, uova, formaggio<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (pere)         |
| <b>Martedì</b>   | <b>Pranzo</b><br>Penne al pomodoro<br>Tacchino olio e limone<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca | <b>Cena</b><br>Minestra di zucchine<br>Pesce agli aromi<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (prugne)   |
| <b>Mercoledì</b> | <b>Pranzo</b><br>Farfalline<br>Pollo al forno<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca                | <b>Cena</b><br>Riso e sedano<br>Salumi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Yogurt o frutta fresca             |
| <b>Giovedì</b>   | <b>Pranzo</b><br>Minestrone<br>Scaloppine ai funghi<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca          | <b>Cena</b><br>Minestrina<br>Uova sode<br>Verdura fresca e cotta<br>Budino o frutta fresca                   |
| <b>Venerdì</b>   | <b>Pranzo</b><br>Ditalini alle verdure<br>Pesce gratinato<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca    | <b>Cena</b><br>Crema maremmana<br>Torta di patate e verdure<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (mele) |
| <b>Sabato</b>    | <b>Pranzo</b><br>Minestra<br>Vitello tonnato<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca                 | <b>Cena</b><br>Minestrone<br>Formaggi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta sciroppata (albicocche)      |
| <b>Domenica</b>  | <b>Pranzo</b><br>Gnocchi al ragù<br>Manzo al forno<br>Verdura fresca e cotta<br>Dolce o gelato          | <b>Cena</b><br>Minestra di cipolle<br>Salumi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Yogurt o frutta fresca       |

| <b>II° SETTIMANA</b> |   |  |
|----------------------|---|--|
|                      |   |  |
| <b>Lunedì</b>        | <b>Pranzo</b><br>Risotto allo zafferano<br>Frittata<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca          | <b>Cena</b><br>Crema di verdura<br>Carne in gelatina<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (pere)        |
| <b>Martedì</b>       | <b>Pranzo</b><br>Minestrone<br>Lonza al forno<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca                | <b>Cena</b><br>Minestra di patate<br>Pesce al vino bianco<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (prugne) |
| <b>Mercoledì</b>     | <b>Pranzo</b><br>Penne alle carote<br>Pollo al vino bianco<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca   | <b>Cena</b><br>Minestra di zucca<br>Formaggi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Yogurt o frutta fresca       |
| <b>Giovedì</b>       | <b>Pranzo</b><br>Riso freddo<br>Fesa di tacchino al limone<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca   | <b>Cena</b><br>Crema di zucchine<br>Prosciutto e melone<br>Verdura fresca e cotta<br>Budino o frutta fresca  |
| <b>Venerdì</b>       | <b>Pranzo</b><br>Conchiglie al pomodoro<br>Pesce al limone<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca   | <b>Cena</b><br>Minestrone<br>Uova al tegame<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (mele)                 |
| <b>Sabato</b>        | <b>Pranzo</b><br>Pasta ai funghi<br>Verdure ripiene<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca          | <b>Cena</b><br>Riso e sedano<br>Formaggi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta sciropata (ananas)        |
| <b>Domenica</b>      | <b>Pranzo</b><br>Risotto con asparagi<br>Arrostito di manzo<br>Verdura fresca e cotta<br>Dolce o gelato | <b>Cena</b><br>Minestrina<br>Salumi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca                         |

| <b>III° SETTIMANA</b> |   |   |
|-----------------------|---|---|
|                       |   |   |
| <b>Lunedì</b>         | <b>Pranzo</b><br>Minestrone<br>Frittata<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca                              | <b>Cena</b><br>Crema di carote<br>Bastoncini di pesce al forno<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (pere) |
| <b>Martedì</b>        | <b>Pranzo</b><br>Farfalline alle verdure<br>Tacchino alla pizzaiola<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca  | <b>Cena</b><br>Minestrone<br>Formaggi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Frullato di kiwi o frutta fresca       |
| <b>Mercoledì</b>      | <b>Pranzo</b><br>Penne al pomodoro<br>Pollo alle spezie<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca              | <b>Cena</b><br>Minestra di zucchine<br>Salumi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Yogurt o frutta fresca         |
| <b>Giovedì</b>        | <b>Pranzo</b><br>Riso freddo<br>Tacchino alle verdure<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca                | <b>Cena</b><br>Minestra di cipolle<br>Tonno o sgombro<br>Verdura fresca e cotta<br>Budino o frutta fresca       |
| <b>Venerdì</b>        | <b>Pranzo</b><br>Fusilli alle verdure<br>Pesce al pomodoro<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca           | <b>Cena</b><br>Minestrone<br>Uova strapazzate<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (mele)                  |
| <b>Sabato</b>         | <b>Pranzo</b><br>Risotto alle zucchine<br>Lonza all' aceto balsamico<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca | <b>Cena</b><br>Crema di verdure<br>Formaggi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Frullato di frutta               |
| <b>Domenica</b>       | <b>Pranzo</b><br>Tortelli ricotta e spinaci<br>Vitello tonnato<br>Verdura fresca e cotta<br>Dolce o gelato      | <b>Cena</b><br>Minestrina<br>Salumi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Yogurt o frutta fresca                   |

| <b>IV° SETTIMANA</b> |   |   |
|----------------------|---|---|
|                      |   |   |
| <b>Lunedì</b>        | <b>Pranzo</b><br>Risotto alla parmigiana<br>Frittata<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca     | <b>Cena</b><br>Minestrone<br>Carne in gelatina<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (pere)         |
| <b>Martedì</b>       | <b>Pranzo</b><br>Fusilli al pomodoro<br>Lonza al latte<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca   | <b>Cena</b><br>Minestra di zucchine<br>Tonno<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta cotta (prugne)         |
| <b>Mercoledì</b>     | <b>Pranzo</b><br>Pasta al tonno<br>Scaloppine al marsala<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca | <b>Cena</b><br>Crema di verdura<br>Prosciutto cotto<br>Verdura fresca e cotta<br>Yogurt o frutta fresca |
| <b>Giovedì</b>       | <b>Pranzo</b><br>Minestrone<br>Pollo arrosto<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca             | <b>Cena</b><br>Minestrina<br>Uova sode<br>Budino o frutta fresca  |
| <b>Venerdì</b>       | <b>Pranzo</b><br>Pasta alle verdure<br>Pesce al limone<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca   | <b>Cena</b><br>Riso e sedano<br>Torta di patate, verdure e prosciutto<br>Frutta cotta (mele)            |
| <b>Sabato</b>        | <b>Pranzo</b><br>Minestrone<br>Verdure ripiene<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta fresca           | <b>Cena</b><br>Crema di carote<br>Formaggi misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Frutta sciropata mista    |
| <b>Domenica</b>      | <b>Pranzo</b><br>Riso freddo<br>Arrosto di tacchino<br>Verdura fresca e cotta<br>Dolce o gelato     | <b>Cena</b><br>Minestrone<br>Salumi Misti<br>Verdura fresca e cotta<br>Yogurt o frutta fresca           |

# INDICE

|   |         |
|---|---------|
| <b><u>LA CARTA DEI SERVIZI</u></b> .....                        | Pag. 1  |
| <b>PRESENTAZIONE</b> .....                                      | Pag. 2  |
| <b>LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....                               | Pag. 3  |
| <b>BREVI CENNI STORICI</b> .....                                | Pag. 4  |
| <b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b>                                 |         |
| <b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....                              | Pag. 5  |
| <b>LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</b> .....         | Pag. 6  |
| <b>UBICAZIONE DELLA STRUTTURA</b> .....                         | Pag. 10 |
| <br>  |         |
| <b><u>LA R.S.A. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE</u></b> ..... | .Pag.11 |
| <b>CARATTERISTICHE STRUTTURALI</b> .....                        | Pag. 12 |
| <b>SCOPI ISTITUZIONALI</b>                                      |         |
| <b>UTENZA</b> .....   | Pag. 13 |
| <b>MEZZI</b>  |         |
| <b>I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE IN R.S.A</b>              |         |
| <b>SERVIZI SANITARI</b> .....                                   | Pag. 14 |
| <b>SERVIZI ASSISTENZIALI</b> .....                              | Pag. 16 |
| <b>SERVIZI GENERALI</b> .....                                   | Pag. 17 |
| <b>SERVIZI ACCESSORI</b> .....                                  | Pag. 18 |
| <b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b> .....                             | Pag. 19 |
| <b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO U.R.P</b>                  |         |
| <b>LE RISORSE UMANE</b> .....                                   | Pag. 20 |
| <b>ORGANIGRAMMA</b> .....                                       | Pag. 21 |
| <b>ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE</b>                             |         |
| <b>GLI STRUMENTI OPERATIVI</b> .....                            | Pag. 22 |
| <b>LA GIORNATA TIPO DELL’OSPITE IN CASA DI RIPOSO</b> ...       | Pag. 23 |
| <b>LE MODALITA’ PER L’ACCESSO</b>                               |         |
| <b>E LE DIMISSIONI</b> .....                                    | Pag. 24 |
| <b>IL COSTO DELLA RETTA DI DEGENZA</b> .....                    | Pag. 27 |
| <br>  |         |
| <b><u>IL CENTRO DIURNO INTEGRATO</u></b> .....                  | Pag. 28 |
| <b>IL PROGETTO CENTRO DIURNO INTEGRATO FLESSIBILE</b> .....     | Pag. 29 |
| <b>CARATTERISTICHE STRUTTURALI</b> .....                        | Pag. 30 |
| <b>I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE IN C.D.I.</b>             |         |
| <b>SERVIZI SANITARI</b> .....                                   | Pag. 31 |
| <b>SERVIZI ASSISTENZIALI</b> .....                              | Pag. 32 |
| <b>SERVIZI GENERALI</b> .....                                   | Pag. 34 |
| <b>SERVIZI ACCESSORI</b>  |         |
| <b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b> .....                             | Pag. 35 |
| <b>LE RISORSE UMANE</b> .....                                   | Pag. 36 |
| <b>ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE</b>                             |         |
| <b>GLI STRUMENTI OPERATIVI</b>                                  |         |
| <b>LA GIORNATA TIPO DELL’OSPITE IN C.D.I.</b> .....             | Pag. 37 |
| <b>LE MODALITA’ PER L’ACCESSO</b>                               |         |
| <b>E LE DIMISSIONI</b> .....                                    | Pag. 38 |
| <b>IL COSTO DELLA RETTA</b> .....                               | Pag. 39 |
| <br>  |         |
| <b><u>I MINI ALLOGGI ASSISTITI</u></b> .....                    | Pag. 41 |
| <b>LE PRESTAZIONI ED I SERVIZI EROGATI</b> .....                | Pag. 42 |
| <br>  |         |
| <b>DOTAZIONE DEL PERSONALE</b>                                  |         |

|   |         |
|---|---------|
| <b>SERVIZI A RICHIESTA DEGLI OSPITI.....</b>        | Pag. 43 |
| <b>GESTIONE DEL SERVIZIO.....</b>                   | Pag. 44 |
| <b>CARATTERISTICHE STRUTTURALI.....</b>             | Pag. 45 |
| <b>SERVIZI ACCESSORI.....</b>                       | Pag. 46 |
| <b>GLI STRUMENTI OPERATIVI</b>                      |         |
| <b>LE MODALITA' PER L'ACCESSO E DIMISSIONI.....</b> | Pag. 47 |
| <b>IL COSTO DELLA RETTA.....</b>                    | Pag. 49 |
| <br><b><u>IL COMITATO OSPITI E FAMILIARI</u></b>    |         |
| <b>REGOLAMENTO.....</b>                             | Pag.50  |
| <br><b><u>IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE</u></b>  |         |
| <br><b>ALLEGATI .....</b>                           | Pag. 53 |
| <b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE R.S.A.....</b>     | Pag. 54 |
| <b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE C.D.I.....</b>     | Pag. 62 |
| <b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE M.A.A.....</b>     | Pag. 70 |
| <b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI.....</b> | Pag. 77 |
| <b>MENU' TIPO.....</b>                              | Pag. 83 |
| <br><b>INDICE .....</b>                             | Pag. 87 |