“Fondazione Franco Nicolai”

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO INTEGRATO

(decorrenza dal 01/02/2026)

Indice:

- mission pag. 4
- informazioni di carattere generale sul Centro Diurno Integrato pag. 6
- tipologia utenza, ubicazione e trasporti pag. 7
- struttura e organizzazione, i servizi del CDI, assistenza sanitaria, attività socio-assistenziale pag. 8
- fisioterapia, animazione, assistenza religiosa, servizi amministrativi, volontariato, ristorazione, servizi di igiene ambientale pag. 9
- biblioteca, giornali, televisione, modalità di ammissione e accoglienza pag. 10
- P.I. (Progetto Individuale) P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata) pag. 11
- amministratore di sostegno, lista di attesa, documenti necessari per l'ingresso in CDI pag. 11
- dimissioni, ingresso posticipato, rete e costi servizi pag. 12
- giornata tipo, orario ufficio, modalità rilascio copie documenti, telefono, oggetti personali, sistema di valutazione della soddisfazione pag. 13
- Carta dei diritti della persona anziana pag.15
- Modulo per suggerimenti e reclami pag. 18
- Organismo di vigilanza ex 231/2001 pag. 19
- Questionario pag. 20

CENTRO DIURNO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi vuole fornire una corretta informazione sui servizi erogati dalla Fondazione e, nel contempo, rappresentare un valido strumento di controllo per l'Ospite che vede così garantiti i principi di equità, imparzialità, efficienza e, soprattutto, di partecipazione attiva. E' disponibile per tutti gli utenti in versione aggiornata all'ingresso, in bacheca, e presso gli uffici amministrativi.

MISSION

La Fondazione Franco Nicolai (D.G.R Regione Lombardia n. 15304 del 28/11/2003) gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale, accreditata dalla Regione Lombardia oltre che un Centro Diurno Integrato.
La fondazione non ha scopo di lucro e opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale, svolgendo la propria attività nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria a favore di persone anziane e a favore di persone con disabilità; ha per scopo di tutelare anziani e disabili in regime di residenzialità, semiresidenzialità e domiciliarità.
La Fondazione indirizza prioritariamente i propri interventi verso i residenti nel Comune di Volta Mantovana.
Nell'osservanza della vigente normativa, garantisce assessment geriatrico e valutazione periodica, garantisce assistenza sanitaria continuativa, servizi socio-assistenziali mirati alla cura dell'ospite e allo stimolo delle capacità e della socializzazione, servizi di tipo alberghiero, con particolare attenzione alla cura del settore ristorazione.
Operatori altamente qualificati garantiscono giornalmente l'erogazione di servizi e prestazioni per far fronte ai bisogni di ogni singolo Ospite, in un contesto ambientale umanizzato e familiare.
Pertanto si impegna a:

- garantire all'Ospite informazione, continuità dei servizi ed elevati standards di assistenza nell'ottica del pieno soddisfacimento dei bisogni primari e secondari;
- rispettare abitudini e ritmi del singolo conformando i diversi servizi alle esigenze e alle attitudini degli Ospiti, mirando a creare un contesto ambientale umanizzato;
- stimolare le capacità residue e la socializzazione favorendo momenti di incontro, laboratori, iniziative ricreative e culturali;
- valorizzare le risorse umane, riconoscendo loro un ruolo essenziale a garanzia dei servizi erogati; implementare corsi di formazione e di inserimento, di aggiornamento e riqualificazione in una visione dinamica ed evolutiva del lavoro sociale;
- incentivare l'approccio globale e la collaborazione attiva tra le diverse funzioni in un contesto di lavoro d'equipe che si concretizza attraverso incontri periodici di analisi e confronto, dove restano soggetto centrale l'anziano Ospite e i suoi bisogni;
- investire nel miglioramento continuo di tutti i servizi e assicurare la piena rispondenza ai bisogni degli Ospiti;
- garantire la qualità delle forniture attraverso un'attenta selezione dei fornitori che privilegi la professionalità, la competenza e la capacità di rispettare i requisiti previsti;

- promuovere l’apertura e il confronto con il territorio e un’attiva collaborazione con Enti e associazioni diverse, con il fine di costruire reti di solidarietà che consentano la realizzazione di sinergie.

Il raggiungimento degli obiettivi e il rispetto degli indirizzi definiti dalla Fondazione è valutato periodicamente con un’analisi dei risultati e degli indicatori di efficacia, efficienza e soddisfazione; conseguentemente verranno adottate le necessarie azioni di miglioramento.

A partire dal 2026 la Fondazione ha richiesto l’iscrizione al RUNTS, per l’ottenimento della qualifica di Ente del Terzo Settore (ETS) ex D.lgs. 117/2017.

Dal 01/02/2026 con provvedimento dell’ATS Val Padana (delibera n. 51 del 30 gennaio 2026) sono stati assegnati due posti convenzionati per il servizio CDI del 14 disponibili gi autorizzati ed accreditati.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

INDIRIZZO

Fondazione
"FRANCO NICOLAI"
Via San Martino, n.80
46049 Volta Mantovana (MN)
Centralino: 0376 83071 E-mail info@fondazionenicolai.it

UFFICIO INFORMAZIONI

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00

RETTA GIORNALIERA CENTRO DIURNO INTEGRATO ANNO 2025

Retta giornaliera residenti Volta Mantovana a contratto	***€. 31,00***
Retta giornaliera residenti Volta Mantovana	***€. 33,00***
Retta giornaliera non residenti	***€. 40,00***

PRESIDENTE

Elisabetta Faraggi Tel. 0376/83071

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

Dott. Adriano Robazzi Tel. 0376/83071

RESPONSABILE SANITARIO

Dott. Francesco Misserini

RESPONSABILE DELL'ASSISTENZA

Dott.ssa Barbara Faccioli

Il Centro Diurno Integrato, annesso alla RSA, attivato nel 2012:

- è aperto 5 giorni su 7 dalle ore 08,00 alle ore 17,00 (l'orario indicato tiene in considerazione il trasporto)

Ha una capacità operativa di n. 14 posti, abilitati all'esercizio, accreditati di cui due posti a contratto con il servizio sanitario Regionale.

Si caratterizza come servizio territoriale che:

- opera in regime diurno e che fornisce interventi di supporto ad anziani in situazioni di fragilità o di solitudine;
- concorre all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- garantisce alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno;
- offre in regime diurno: prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative, oltre a opportunità di animazione e relazione sociale.

I servizi prestati presso il Centro Diurno Integrato si conformano ai principi fondamentali della "Carta dei diritti della persona anziana " allegata alla presente Carta dei Servizi

TIPOLOGIA UTENZA

Il Centro Diurno Integrato accoglie persone:

- di norma di età superiore ai sessantacinque anni;
- sole, anche con discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente;
- affette da pluripatologie cronico-degenerative fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali o elevate esigenze clinico-assistenziali, o con problematiche psichiatriche attive;
- che non fruiscano di servizi residenziali socio-sanitari.

UBICAZIONE E TRASPORTI

Il Centro Diurno Integrato è situato in via San Martino n. 80 presso la Fondazione Franco Nicolai situata nella zona centrale del paese di Volta Mantovana.
Il parcheggio è interno, libero. Esiste la possibilità di accedere tramite servizio pubblico APAM (linea Mantova-Castiglione) con fermata a circa 300 metri dalla sede dell'Ente. E' disponibile servizio di trasporto sociale della struttura.

Il servizio di trasporto al Centro Diurno, per gli utenti residenti nel Comune di Volta Mantovana, è fornito a titolo gratuito nei giorni dal lunedì al venerdì per la frequenza sino alle ore 17,00 ed è invece a carico dell'ospite per coloro che si tratterranno dopo le ore 17,00.Il servizio di trasporto per i residenti in comuni diversi è a carico dell'ospite. Il servizio è assicurato dall'Associazione Volontari di Volta Mantovana, convenzionata con l'ente che si avvale di un veicolo di proprietà della Fondazione.

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

Il CDI dispone di una sala polifunzionale per il pranzo, la lettura e il riposo – servizi igienici attrezzati – bagno assistito. I locali sono collocati al piano terra della Fondazione.
Durante la permanenza in Struttura gli ospiti verranno invitati all'uso della mascherina chirurgica (per coloro che ne fossero in grado) fornita dalla Struttura.
Compatibilmente con le condizioni climatiche, gli ampi spazi verdi pertinenti alla Residenza, consentono in modo diversificato e distanziato, lo svolgimento delle attività educative e riabilitative all'aperto.

I S E R V I Z I D E L C D I

All'interno della Fondazione presta la propria attività lavorativa Personale qualificato in regime di dipendenza, libera professione e appalto di servizi. Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale con foto, nome, cognome e qualifica.
Il Coordinatore del CDI, che partecipa alla visita di ammissione del nuovo Utente, tiene i rapporti con le famiglie, programma con gli Operatori addetti al CDI le attività allo scopo di garantire il miglioramento del livello di autosufficienza.

ASSISTENZA SANITARIA

Il servizio medico è garantito dalla presenza nell'arco dell'intera giornata da un gruppo di Medici convenzionati con la Fondazione. Il servizio attivo è garantito da un Medico Responsabile sia per la RSA che per il Centro Diurno Integrato. Il Medico provvede alla valutazione dell'idoneità dell'Utente al Centro Diurno Integrato, alla compilazione e all'aggiornamento delle cartelle socio-assistenziali, alla redazione in equipe del Piano di Assistenza Individualizzata. Gli Utenti del Centro Diurno Integrato mantengono l'assistenza medico-farmaceutica di base e devono provvedere con oneri a carico del Servizio Sanitario Nazionale per eventuali farmaci o ausili a loro necessari. Tutte le prestazioni infermieristiche vengono garantite dall'Infermiere professionale, presente in struttura durante l'arco dell'intera giornata.

ATTIVITA' SOCIO-ASSISTENZIALI

Agli Utenti del Centro Diurno Integrato vengono garantite prestazioni per l'igiene personale quotidiana e i bagni assistiti.
E' a disposizione una stanza attrezzata per il riposo e una sala da pranzo dedicata per il consumo dei pasti principali.
Referenti per l'espletamento dei servizi socio-assistenziali sono:

- Il Coordinatore del CDI, che partecipa alla visita di ammissione del nuovo Utente, tiene i rapporti con i familiari, programma con gli operatori addetti al CDI le attività allo scopo di garantire il miglioramento del livello di autosufficienza.

- L’operatore addetto al Centro Diurno Integrato: tiene aggiornato il registro giornaliero delle presenze, aiuta gli Utenti nei loro bisogni primari e secondari affiancandoli nelle attività di vita quotidiana (deambulazione, alimentazione, igiene) e nella attività ricreative.

FISIOTERAPIA

Il terapista della riabilitazione effettua attività di gruppo e/o individuale al fine del recupero funzionale e del mantenimento della capacita residue.

ANIMAZIONE

Il servizio di animazione programma quotidianamente, in collaborazione con il Coordinatore e con gli Operatori addetti al CDI, attività ricreative e culturali quali per esempio: laboratori, feste, proiezioni di films, gite, letture di gruppo, ascolto della musica ecc. al fine di favorire la socializzazione e di valorizzare la personalità e le attitudini del singolo.

ASSISTENZA RELIGIOSA

E’ garantita l’assistenza spirituale agli Utenti che lo desiderano con le Suore Oblate dei poveri e il Parroco.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Fondazione è gestita da un Consiglio di Amministrazione (CDA) che indirizza, programma e controlla i risultati raggiunti. Il CDA nomina il Presidente e il Direttore Amministrativo. Responsabile della struttura e suo rappresentante legale è il Presidente del CDA.
L’Ufficio amministrativo si occupa della gestione delle attività di competenza concernenti la vita della Fondazione.

VOLONTARIATO

La Fondazione valorizza le attività di volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale, a supporto dei programmi organizzati dalla struttura.

RISTORAZIONE

Il servizio ristorazione provvede giornalmente alla preparazione dei pasti direttamente in struttura, articolando i menù di tipo invernale ed estivo su quattro settimane, sulla base delle indicazioni mediche e tenendo conto delle esigenze degli Utenti, sempre assicurando un adeguato apporto calorico, in base alle tabelle dietetiche proposte dal Medico Responsabile.
Sono garantite diete speciali, sulla base delle prescrizioni del PAI.
Il menù è affisso nella bacheca all’ingresso della Fondazione.
La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP. La pulizia e sanificazione vengono effettuate dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di pulizia e igiene degli ambienti comuni, dei servizi igienici è garantito dal personale a ciò preposto

BIBLIOTECA

Una piccola biblioteca è a disposizione degli Utenti per la lettura e la consultazione**.**

GIORNALI

L'edicola interna assicura quotidianamente la consultazione gratuita di giornali e riviste.

TELEVISIONE

E' a disposizione un televisore collocato nel soggiorno del CDI.

MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA

I moduli di ammissione sono a disposizione presso i locali uffici amministrativi.
Le domande valutate idonee dal Responsabile Sanitario vengono inserite nella graduatoria di riferimento.
Hanno precedenza gli aspiranti Ospiti residenti nel Comune di Volta Mantovana.
Avranno accesso ai due posti contrattualizzati i residenti nel Comune di Volta Mantovana che da più tempo usufruiscono del servizio in modo più continuativo (5 accessi settimanali).

Alla presentazione della domanda:

L'accesso al CDI avviene tramite istanza presentata presso i locali Uffici Amministrativi.
Al momento dell'inserimento, il Responsabile Sanitario sottopone il nuovo Ospite a una visita per valutarne le condizioni sanitarie, fisiche e sociali. Questa fase costituisce il primo momento di contatto con l'Ospite e di conoscenza delle sue esigenze: vengono redatti il fascicolo dati sanitari (anche sulla base delle indicazioni e delle terapie definite dal Medico di base) e il fascicolo socio-assistenziale, che saranno successivamente oggetto di completamento e di aggiornamento nel corso del monitoraggio periodico dell'Ospite (PAI).
Nei primi giorni successivi all'inserimento, l'Ospite viene sottoposto ad una visita dal Responsabile Sanitario e dal Fisioterapista che, sulla base di test funzionali e di una accurata analisi, ne valutano il grado di dipendenza e di orientamento, registrando i rilievi sul fascicolo fisioterapico. L'Educatore, tramite colloquio, rileva le attitudini, gli interessi, le abitudini, le capacità e gli hobbies, registrandoli sul fascicolo animazione sociale.
Sulla base delle osservazioni riportate dalle diverse figure professionali, registrate nelle schede di monitoraggio, e dei rilievi emersi dalle visite effettuate nei primi 10 giorni circa, vengono definiti gli obiettivi e le priorità di intervento e viene redatto il PAI dell'Ospite.

P.I. (Progetto Individuale) / P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata)

Per ogni Ospite del CDI viene redatto il Progetto Individuale (P.I.) e il Piano di Assistenza individualizzato (PAI) a cura del Responsabile Sanitario in base ai dati contenuti nel fascicolo socio-assistenziale, nel fascicolo sociale, nel fascicolo sanitario, nella valutazione multidimensionale e alle valutazioni del personale nel corso della riunione d'equipe, costituita da: Responsabile Sanitario, Infermiere, Educatore, Fisioterapista, Asa/Oss.

Il PAI riporta i dati identificativi dell'Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- analisi della situazione e rilevazione dei bisogni
- obiettivi
- risorse attivabili e prestazioni
- verifica /risultati raggiunti

Successivamente alla valutazione vengono definiti o rivisti gli obiettivi da perseguire che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'Ospite e delle risorse a disposizione, le modalità di intervento e si definisce chi deve intervenire in modo specifico.

Con una frequenza stabilita in base al bisogno e all'obiettivo perseguito, e comunque non superiori ai due mesi, ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare, registrando le attività svolte, il raggiungimento dei risultati, proponendo eventualmente le azioni da intraprendere, con il monitoraggio e l'approvazione da parte del Medico Responsabile.

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Per una tutela dei soggetti più fragili in ossequio ai recenti dettati normativi di Regione Lombardia è obbligo per i gestori delle RSA e dei CDI segnalare per iscritto all'ASL (Ufficio Protezione Giuridica) e ai parenti i casi ritenuti bisognosi di tutela legale.

LISTA DI ATTESA

La Graduatoria delle domande è articolata in una lista d'attesa dei cittadini residenti in Volta Mantovana e in una lista d'attesa dei non residenti, stabilita sulla base dei criteri indicati nel paragrafo "Accettazione delle domande e ammissione".
In caso di rinuncia la domanda viene eliminata dalla vigente lista d'attesa.

DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO IN C.D.I.

AMMINISTRATIVI:

- Copia Carta d'identità
- Copia Codice fiscale
- Copia Tessera Sanitaria
- Contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici

Gli ospiti in stato accertato di invalidità civile e/o esenti ticket devono presentare anche:

- Copia del verbale di accertamento di invalidità / attribuzione dell’indennità di accompagnamento.

SANITARI:

- Tutta la documentazione disponibile (cartelle, cliniche, lettere di dimissione dall’Ospedale, referti di esami specialistici, certificati del medico curante, ecc.).
- Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

DIMISSIONI

Per quel che concerne in dettaglio le dimissioni volontarie e inidoneità dell’Ospite si rinvia all’allegato “Regolamento”.

INGRESSO POSTICIPATO

L’interessato o la persona di riferimento che chiedesse di posticipare l’ingresso al CDI rispetto alla data indicata dal Responsabile Sanitario, è tenuto a sottoscrivere una nota d’impegno alla prenotazione e a versare la retta mensile dalla data fissata, con una maggiorazione del 50% dal 4° al 7°giorno a titolo di penale, a garanzia del mantenimento del posto. Comunque l’ingresso non può essere differito oltre sette giorni.

RETTE E COSTI SERVIZI

Il Consiglio di Amministrazione determina l’ammontare della retta giornaliera.
La retta deve essere pagata entro i primi 15 giorni del mese successivo a quello di riferimento.
Nel caso di assenza, per la conservazione del posto, è necessario il pagamento dell’intera retta mensile. Non è prevista cauzione.
Gli Utenti del Centro Diurno Integrato mantengono l’assistenza medico-farmaceutica di base; gli oneri per medicinali e ausili, necessari agli Utenti, restano pertanto a carico del Servizio Sanitario Nazionale.
La Fondazione rilascerà a ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

COSTO DEL SERVIZIO (Allegato 3)

- - Si conferma l’accesso alla giornata ordinaria, dalle ore 08,00 alle ore 17,00 (l’orario indicato tiene in considerazione il trasporto), con fruizione del pranzo;

GIORNATA TIPO

Ore 08,00 / 9:30	*Accoglienza, colazione (su richiesta) sino alle 9.30*
Ore 9,30/11,30	*Attività riabilitative e di animazione* *Effettuazioni bagni giornalieri programmati*
Ore 12.00	*Pranzo*
Ore 13.00	*Eventuale riposo pomeridiano, ripresa delle attività di animazione e riabilitazione. Distribuzione merenda.* *Effettuazione bagni giornalieri programmati*

.

ORARIO UFFICIO

Dal lunedì al venerdì
Mattino 8,30 – 14,00
Su richiesta, è possibile effettuare visite guidate alla struttura, a cura del referente incaricato.

MODALITA' RILASCIO COPIE DOCUMENTI

Per ottenere il rilascio di copie di documenti occorre che l'Ospite o il parente (o altra persona di fiducia formalmente delegata) inoltri domanda all'Ufficio che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna, (vedi "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari).

TELEFONO

E' consentito ricevere telefonate nella sala polifunzionale del CDI, attraverso gli operatori in servizio.

OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.
L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Per esprimere apprezzamenti, lamentele o suggerimenti sulle diverse prestazioni, sono stati elaborati un "Questionario di soddisfazione dei servizi CDI" e una "Scheda di segnalazione reclamo/suggerimenti-miglioramenti CDI" (allegato 5), consegnati su richiesta e a disposizione per Ospiti e loro familiari anche presso l'Ufficio.
La scheda di segnalazione compilata va consegnata all'Ufficio che provvederà a trasmetterla direttamente alla Direzione. Per i reclami riportanti nome e cognome di chi li ha inoltrati, sarà cura della Direzione rispondere entro 30 giorni dalla ricezione degli stessi.
Almeno una volta all'anno l'Ufficio provvede a consegnare agli Ospiti e ai loro familiari copia del "Questionario di soddisfazione dei servizi CDI" con richiesta di provvedere alla compilazione e restituzione. Sulla base della documentazione pervenuta, viene analizzato il livello di soddisfazione

dei servizi offerti dal CDI da parte di Ospiti e familiari: il risultato, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza (D.Lgs. 196/2003), viene esposto all’albo della Fondazione e nei locali del CDI.

Attraverso riunioni plenarie, incontri con i rappresentanti dei lavoratori e un apposito questionario, si rileva periodicamente la soddisfazione degli Operatori.

CARTA DEI DIRITTI DELLA 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 trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

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

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

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

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

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

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

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle” senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in

	struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

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 minore 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.

"Fondazione Franco Nicolai"

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Signore, Egregio Signore,

se ritiene che questo CENTRO DIURNO non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale di questo ufficio. Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, di significativa gravità, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Qualora, ricevuta la risposta, non fosse soddisfatta dell'esito, in base alla Legge Regionale 48/88, Ella potrà rivolgersi al Difensore Civico Regionale.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il Dirigente

Motivo del reclamo/segnalazione……

……..……
……..……
……

……..

Data dei fatti segnalati……

Suggerimento……..……

……..……
……..……
……..

Richiesta di incontro con il funzionario/dirigente……

……
……

Cognome ……Nome……

Indirizzo……

Tel……

Data di consegna del modulo……

ORGANISMO DI VIGILANZA ex 231/2001

Le attività della Fondazione devono uniformarsi ai principi fissati nel Codice Etico e nell'esecuzione rispettare modelli organizzativi approvati. Tale documentazione è disponibile per la consultazione in bacheca e sul sito internet. Comportamenti che si ritenessero in violazione dovranno essere segnalati all'Organismo di Vigilanza, composto da: Presidente Franco Carli, Componente Ezio Giacon e Giancarlo Magnani. Le segnalazioni tramite qualsiasi mezzo potranno essere inoltrate direttamente, nella cassetta per le segnalazioni o tramite gli Uffici Amministrativi.

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 minore 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.

"Fondazione Franco Nicolai"

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

CENTRO DIURNO INTEGRATO

QUESTIONARIO

per la valutazione da parte di

UTENTI e FAMIGLIARI

della

QUALITA' DELL'ASSISTENZA

Si invitano i signori UTENTI / FAMIGLIARI a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata.

<u>Le risposte resteranno in ogni caso anonime.</u>

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO

Il questionario è rivolto ai famigliari degli utenti del C.D.I. della Fondazione.
Si prega di rispondere alle domande per conoscere la vostra opinione e i vostri suggerimenti sulla struttura e sui servizi del C.D.I..

1) LE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL’ARRIVO SONO STATE:

5 □ chiare ed esaurienti
4 □ abbastanza chiare e complete
3 □ soddisfacenti
2 □ poco soddisfacenti
1 □ insufficienti (specificare
_____)

2) COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI SEGRETERIA:

5 □ molto efficiente
4 □ efficiente
3 □ abbastanza efficiente
2 □ poco efficiente
1 □ inefficiente (specificare
_____)

3) COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO E PROFESSIONALE DEL PERSONALE TRA IL PERSONALE E GLI UTENTI:

5 □ molto adeguato
4 □ adeguato
3 □ abbastanza adeguato
2 □ poco adeguato
1 □ inadeguato (specificare
_____)

4) COME CONSIDERA L’ASSISTENZA (ASA-OSS) CHE VIENE FORNITA AL SUO FAMIGLIARE:
5 □ molto adeguata
4 □ adeguata
3 □ abbastanza adeguata
2 □ poco adeguata
1 □ inadeguata (specificare
_____)

5) RITIENE CHE IL BAGNO/DOCCIA SETTIMANALE SIA SVOLTO CON MODOLITA’:
5 □ molto adeguata
4 □ adeguata
3 □ abbastanza adeguata
2 □ poco adeguata
1 □ inadeguata (specificare
_____)

6) COME CONSIDERA L’ASSISTENZA INFERMIERISTICA:
5 □ molto soddisfacente
4 □ soddisfacente
3 □ abbastanza soddisfacente
2 □ poco soddisfacente
1 □ insoddisfacente (specificare
_____)

7) COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA:
5 □ molto soddisfacente
4 □ soddisfacente
3 □ abbastanza soddisfacente
2 □ poco soddisfacente
1 □ insoddisfacente (specificare
_____)

8) COME CONSIDERA IL SERVIZIO EDUCATIVO/ANIMATIVO:
5 □ molto soddisfacente
4 □ soddisfacente

3 □ abbastanza soddisfacente
2 □ poco soddisfacente
1 □ insoddisfacente (specificare
_____)

9) IL SUO FAMIGLIARE COME CONSIDERA LA QUALITA' DEL CIBO:
5 □ molto buona e accurata
4 □ buona e accurata
3 □ abbastanza buona e accurata
2 □ poco buona e accurata
1 □ insufficientemente buona e accurata
(specificare_____)

10) COME GIUDICA IL CONFORT DEGLI SPAZI: PULIZIA, IGIENE E MICROCLIMA (temperatura. ventilazione, umidità, illuminazione e rumore):
5 □ molto confortevole
4 □ confortevole
3 □ abbastanza confortevole
2 □ poco confortevole
1 □ insufficiente (specificare
_____)

11) SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO,
È SODDISFATTO DEL SERVIZIO CDI:
5 □ molto soddisfatto
4 □ soddisfatto
3 □ abbastanza soddisfatto
2 □ poco soddisfatto
1 □ insoddisfatto (specificare
_____)

12) CONSIGLIEREBBE IL NOSTRO SERVIZIO AD UN AMICO O FAMIGLIARE?
□ SI
□ NO

CAMPO OBBLIGATORIO

OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E CONSIGLI