CENTRO DIURNO INTEGRATO VILLA DEI GELSI

Carta dei Servizi

FONDAZIONE POMPEO E CESARE MAZZOCCHI ETS
Via Vittorio Emanuele II, n. 26 – 25030 Coccaglio (Brescia)
Tel. 030/7722837 - e-mail: info@fondazione-mazzocchi.it
e-mail certificata: info@pec.fondazione-mazzocchi.it
www.fondazione-mazzocchi.it

P.IVA 00724370986 – Cod. Fiscale 82000930170

Edizione 24 del 08/06/2026

Indice

1. Presentazione del Centro Diurno Integrato pag. 03

2. La Carta dei Servizi
   - La Carta dei Servizi pag. 05
   - Principi garantiti dalla Carta dei Servizi pag. 06
   - Carta dei diritti della persona anziana pag. 07
   - Il difensore civico pag. 09
   - Accesso agli atti amministrativi pag. 09
   - Il Codice Etico e Comportamentale pag. 10
   - Il Modello Organizzativo e l'ODV pag. 10

3. Informazioni generali: regole e notizie utili
   - Come raggiungere il CDI pag. 11
   - Criteri di presa in carico e gestione liste di attesa pag. 11
   - Accoglienza e Documenti da presentare all'ingresso pag. 12
   - La vita nel Centro Diurno Integrato pag. 13
   - Orari di apertura pag. 13
   - Orari della giornata tipo pag. 14
   - Orari di visita pag. 15
   - I pasti pag. 15
   - Menù-tipo pag. 16
   - Diete pag. 17
   - Servizi Principali pag. 19
   - Servizi Accessori pag. 20
   - Altre informazioni utili pag. 21
   - Rette ed eventuali rimborsi pag. 21
   - Servizi a pagamento pag. 21
   - Dimissioni pag. 22

4. Indicatori, standard di qualità e impegni
   - Area personalizzazione e umanizzazione pag. 23
   - Area prestazioni alberghiere pag. 24

5. Tutela e partecipazione
   - Reclami e questionari pag. 25
   - Scheda rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti pag. 26

6. Questionari per la rilevazione della soddisfazione
   - Questionario soddisfazione utenti pag. 27
   - Questionario soddisfazione parenti pag. 28

Allegati: Costi dei servizi
- Rette e altri servizi a pagamento

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Descrizione organico

Presidente:	CAPITANIO CRISTINA
Direttore Generale:	BENEDETTI NICOLETTA
Responsabile Amministrativo:	GHIDINI RAFFAELLA
Responsabile Sanitario:	DI PASQUALE GIULIANO

- Coordinatore 10/ore sett.
- Medico 3/ore sett.
- Infermieri 7,5/ore sett.
- Ausiliari Socio Assistenziale 52,5/ore sett.
- Terapisti della riabilitazione 7,5/ore sett.
- Animatore 8/ore sett.

Gli operatori assegnati al centro diurno integrato sono conformi agli standard regionali in rapporto ai posti autorizzati e, proporzionati ai posti effettivamente occupati.

Presentazione del Centro Diurno Integrato

La R.S.A. Mazzocchi da sempre impegnata ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi socio-sanitari rivolti alle persone della terza età, il 03 giugno 2007 ha inaugurato il nuovo Centro Diurno Integrato.
Collocato a ponte tra la realtà familiare ed il ricovero in RSA, il Centro Diurno fornisce accoglienza alle persone anziane in condizioni di non autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura prevalentemente fisica, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno ed aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana.
Il C.D.I. permette agli anziani di avere per tutta la giornata un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale, evitando il ricovero nella struttura residenziale ed offrendo agli utenti le stesse condizioni di tutela e sicurezza sociale offerta dalla RSA.
Il Centro può essere anche utilizzato per inserimenti programmati di persone anziane in dimissione da presidi ospedalieri o riabilitativi al fine di consentirne una graduale rientro al domicilio.

Obiettivi

1. Concorrere all'assistenza dell'anziano quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità sia all'anziano che alla sua famiglia o al suo contesto sociale, fornendo un reale supporto a situazioni precarie in alternativa alla istituzionalizzazione
2. Garantire alle famiglie sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale
3. Offrire in regime diurno, prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative
4. Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché creazione e mantenimento dei rapporti sociali

Prestazioni e servizi

Le prestazioni ed i servizi offerti dal Centro Diurno sono diversi:

- trasporto dell'anziano dall'abitazione al Centro e viceversa
- servizi alla persona: supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione di cibi e bevande, nella cura alla persona ed igiene personale;
- servizi sanitari e riabilitativi: interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità;
- servizi di animazione e socializzazione: interventi di gruppo ed individuali quali giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.

Utenti

Il CDI ha una capacità ricettiva di 15 posti tutti autorizzati, accreditati e contrattualizzati.
I destinatari sono persone di norma di età superiore ai 65 anni, residenti nei comuni appartenenti al Distretto n.2 di Brescia ovest, con compromissioni dell'autosufficienza.
In particolare, *sono ammissibili* al Centro Diurno:

- persone con compromissione dell'autosufficienza affette da pluripatologie cronico degenerative, fra le quali le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali
- anziani soli anche con discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione, oppure, inserite in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare è insufficiente o troppo onerosa
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il CDI

Non *sono ammissibili* al Centro Diurno persone:

- autosufficienti
- con elevate esigenze clinico assistenziali
- con problematiche psichiatriche attive
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali
- che già fruiscono di servizi residenziali socio sanitari
- in età giovane-adulta con disabilità

Ambienti

Gli spazi dedicati al Centro Diurno Integrato si collocano al piano terra di Villa dei Gelsi. L'area utilizzata per il centro diurno è articolata come segue:

- reception
- sala polifunzionale per soggiorno, TV, animazione e socializzazione
- ambulatorio medico
- sala per il riposo dotata di poltrone reclinabili
- sala da pranzo
- 1 bagno assistito
- 2 servizi igienici per disabili
- palestra
- locali per il personale
- cucina
- uffici amministrativi
- spazio verde

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro della nostra attività l'utente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona rendendo:

- *PIU' COMPRENSIBILI ED ACCESSIBILI I SERVIZI*
- *PIU' CONFORTEVOLE LA PERMANENZA NELLA STRUTTURA*
- *PIU' TUTELATI E TUTELABILI I DIRITTI*

La condizione di soggetto debole del disabile, riduce di fatto l'esigibilità dei suoi diritti di persona sia in famiglia che nella comunità e, in particolare, se anziano, in ospedale e nelle Residenze Sanitarie Assistenziali e nei Centri Diurni Integrati.
Per ogni persona indipendentemente dalla struttura in cui risiede devono essere garantiti un insieme di diritti fondamentali, quali l'uguaglianza, la libertà e la solidarietà.
Per rendere operativi i diritti della persona all'interno della struttura, pensiamo che i requisiti necessari e basilari siano la trasparenza e l'informazione.
Con tale finalità informativa e divulgativa abbiamo pensato e pubblicato il presente documento, che vuole essere da una parte uno strumento di conoscenza dei servizi di fatto erogati, dall'altra una guida semplice e pratica sulle regole di funzionamento della struttura.

PRINCIPI GARANTITI DALLA CARTA DEI SERVIZI

1. **EFFICACIA** delle prestazioni raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori;
2. **EFFICIENZA** dell'organizzazione perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono l'uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economico finanziarie;
3. **QUALITA'** del processo di miglioramento continuo, rivolta sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati;
4. **EGUAGLIANZA**: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

L'eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura organizzata per attivare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza;

5. **RISERVATEZZA**: la struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dal **Regolamento Europeo UE 2016/679**.

La documentazione riguardante ogni singolo utente viene conservata presso un apposito ufficio.

6. **EROGAZIONE SERVIZIO**: la struttura offre i propri servizi alle persone anziane, la cui disabilità è tale da rendere inadeguata una corretta assistenza al loro domicilio.

Non è consentito l'ingresso, senza che la persona sia preventivamente informata, consenziente e serena, ove questa sia in grado di intendere e volere.

7. **LEGAMI FAMILIARI**: i familiari devono assumere un preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto utente.

Con l'adozione della Carta dei Servizi la Direzione si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso, le regole che stanno alla base del rapporto tra il C.D.I. e gli utenti, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le prestazioni.

Questo documento intende assicurare **TRASPARENZA e ACCESSIBILITA'** ai servizi e alle prestazioni fornendo agli utenti e ai loro familiari piena informazione sulle possibilità offerte dalla nostra struttura, ritenendo che questo rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

IL PRESIDENTE

La presente Carta dei Servizi è
- consegnata all'atto dell'ingresso nel CDI all'utente (oppure Tutore, Curatore o Amministratore di sostegno) o al familiare;
- esposta in bacheca, disponibile sul portale web della Fondazione;
- richiedibile in copia al Coordinatore del CDI e/o Amministrazione.

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 avvalersi.
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 alla persona;

- Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 delle 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 del 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 sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha diritto	Le 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 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 in 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

Tutela dei diritti riconosciuti

Il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP) costituiscono un punto di riferimento informale, immediato e gratuito e di semplice accesso a tutti coloro che necessitano di tutela.

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 241/90 e s.m.i. in materia di trasparenza dell'attività Amministrativa, questa Fondazione ha adottato un proprio Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi. Copia dell'informativa viene consegnata al momento dell'inserimento dell'utente in struttura e disciplina le modalità di consultazione e rilascio della documentazione amministrativa e socio-sanitaria.

L'utente e/o le figure giuridiche aventi diritto possono presentare una richiesta formale compilando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi.
La Fondazione si impegna a rispondere entro e non oltre 30 giorni dalla richiesta.
I documenti possono essere esaminati gratuitamente; in caso di richiesta di rilascio di una copia, la consegna può essere subordinata soltanto al rimborso del costo di riproduzione, eccetto diverse disposizioni (bolli, diritti di ricerca, ecc.).

IL CODICE ETICO COMPORTAMENTALE

La Fondazione Mazzocchi ritiene esigenza imprescindibile quella di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria mission, ma anche delle aspettative degli utenti, dei propri dipendenti e dei collaboratori.
Pertanto, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 16 aprile 2010, la Fondazione si è dotata, in ottemperanza alle disposizioni legislative vigenti, di un **Codice Etico e Comportamentale.**
Il Codice Etico è la "Carta Costituzionale" della Fondazione, poiché vi vengono descritti i diritti e doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare.
Tutti coloro che a vario titolo collaborano e hanno rapporti commerciali con la Fondazione sono tenuti al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico in quanto loro applicabili.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il decreto legislativo 231/2001 ha introdotto la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" (definite enti), in conseguenza di reati commessi o tentati nel loro interesse o a loro vantaggio da soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria.
Al fine di prevenire l'evenienza che vengano commessi (o anche solamente tentati) i fatti di reato contemplati dal decreto, la Direzione ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo approvato con Delibera nr. 24 del 14/12/2012.
Il **modello 231** ed il **Codice Etico** sono documenti vincolanti per i comportamenti degli amministratori, del personale dipendente, dei collaboratori, dei fornitori, dei consulenti, degli appaltatori e tutti quanti cooperano con la Fondazione.
L'inosservanza di una qualsiasi indicazione contenuta nei predetti documenti, legittimerà la Fondazione a prendere le dovute misure sanzionatorie, come da proprio regolamento disciplinare.
Copia dei documenti è esposta nei locali adibiti e/o scaricabile dal sito internet www.fondazione-mazzocchi.it.
In conformità a quanto previsto dall'art.6 del D. Lgs. 231/2001, la Fondazione Mazzocchi ha istituito l'**Organismo di Vigilanza** "**OdV**" come funzione interna all'ente, dotata di tutti i poteri necessari per assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo dell'ente.

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è collocato nel complesso di Villa dei Gelsi a Torbole Casaglia Via Mazzocchi, 19 ed è ubicato nel centro storico dell'abitato.
Si raggiunge facilmente con la strada provinciale Brescia - Orzinuovi seguendo le indicazioni per Torbole Casaglia
Da Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Torbole Casaglia ad altri comuni; la fermata è a circa 250 mt.

CRITERI DI PRESA IN CARICO E GESTIONE LISTE DI ATTESA

La valutazione circa l'opportunità di procedere ad un inserimento presso il Centro Diurno è compito della Fondazione che gestisce anche le liste di attesa per l'accesso.
L'interessato e/o i famigliari possono inoltre rivolgersi direttamente all'Assistente Sociale del Comune di residenza e presentare richiesta.
L'ordine di priorità è definito dalle seguenti caratteristiche:

- Residenza nei Comuni di Torbole Casaglia e Coccaglio;
- Valutazione medica;
- Data di presentazione della domanda;
- Segnalazione da parte dei Servizi Sociali del Comune di residenza di situazioni particolari e/o urgenti.

ACCOGLIENZA E DOCUMENTI DA PRESENTARE ALL'INGRESSO

Al momento dell'ingresso in struttura, i familiari (o il referente dell'ospite) sono invitati a consegnare in Direzione:

- Certificato di Stato di Famiglia o autocertificazione
- Certificato di Residenza o autocertificazione
- Copia della carta d'identità
- Copia del Codice fiscale / Tessera Sanitaria
- Eventuale certificato di invalidità e/o esenzione ticket dell'utente
- Modello OBIS riportante la tipologia di pensione
- Copia dei referti medici ed ospedalieri in possesso della famiglia (cartellini, esami recenti ecc.).

Dovranno essere inoltre compilati e/o sottoscritti i seguenti documenti disponibili in Direzione:

- Domanda di ammissione Centro Diurno Integrato (Consenso informato)
- Contratto di ingresso
- Scheda conoscitiva utente
- Consenso sul trattamento dei dati personali

Agli utenti e/o parenti verrà inoltre consegnata la seguente documentazione:

- Carta dei Servizi;
- Codice Etico, che raccoglie i valori e le norme che guidano il comportamento professionale di tutti coloro che operano per la Fondazione, inclusi dipendenti, amministratori, revisori, volontari e collaboratori esterni nonché i collaboratori esterni;
- Informativa sull'Amministratore di Sostegno (AdS), relativa alla tutela delle persone totalmente o parzialmente prive di autonomia nello svolgimento degli atti della vita quotidiana;
- Informativa Ufficio di Pubblica Tutela;
- Informativa per l'accesso agli atti;
- Informativa sul trattamento dei dati personali;
- Copia del contratto di ingresso.

Tutta la documentazione è comunque disponibile sul sito della Fondazione nella sezione "Trasparenza".

L'accoglienza è un momento fondamentale in quanto il primo impatto con un Centro Diurno Integrato ha una forte influenza sull'intera esperienza dell'utente.
Espletate le pratiche burocratiche/amministrative l'utente viene accolto dal Coordinatore del Centro Diurno, dall'Infermiere e dagli ASA di turno che gli mostrano la struttura ed illustrano i vari servizi.
Al nuovo utente verranno presentati gli altri utenti e tutte le persone che dovranno prendersi cura di lui, spiegando ruolo e mansioni per stabilire una efficace relazione, tale da limitare i disagi e metterlo in grado di esprimere i propri bisogni. Le informazioni verranno date in modo chiaro e gentile facendo una esposizione organica.

Alcune fasce di utenti richiedono percorsi di accoglienza mirati, poiché manifestano un rischio elevato di disorientamento che viene percepito come fortemente invalidante.
L'accoglienza di utenti in gravi condizioni si diversificherà in modo sostanziale soprattutto per coloro che non sono in grado di rispondere; le informazioni in questo caso verranno richieste ai parenti.
Si procederà poi alla stesura del Progetto individuale/PAI provvisorio entro 7 giorni dall'ingresso e del PAI definitivo entro i 30 giorni.
Il personale, quindi, avrà cura di comunicare:

- Orari (pasti, terapie ecc.)
- Collocazione dei vari servizi;
- Utilizzo di mezzi di supporto quali il letto, poltrone reclinabili ecc.;

All'utente, fin dal primo giorno, sono erogati tutti i servizi previsti dal Centro Diurno Integrato.

VIVERE NEL CENTRO DIURNO INTEGRATO: alcune regole e notizie utili

La necessità di comunanza di vita con altri utenti impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.
Per tutte le necessità l'utente può rivolgersi al personale in servizio, individuato da un apposito cartellino di riconoscimento che ogni operatore deve portare in modo visibile e dal quale risultano nome, qualifica e fotografia.

Nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente per nessun motivo, offerte di mance e simili mettono, anzi, in imbarazzo il personale.

Il Centro Diurno Integrato si impegna a garantire le seguenti condizioni, considerate premesse indispensabili di rispetto della persona:

- Tutti gli operatori saranno identificabili attraverso l'apposito cartellino di riconoscimento, che consentirà all'utente e ai familiari di sapere in ogni momento chi sono e quale funzione svolgono le persone che si rapportano con loro.
- Gli operatori si rivolgeranno all'utente in modo cortese e rispettoso senza utilizzare appellativi confidenziali ma solamente il suo nome.
- Sarà posta particolare attenzione a garantire la riservatezza all'utente

ORARI DI APERTURA

Il Centro Diurno Integrato funziona per 10 ore giornaliere in una fascia oraria dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì per tutto l'arco dell'anno ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali.

La vita nel C.D.I. è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative.

Gli utenti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

ORARIO DELLA GIORNATA TIPO

La giornata di un utente nel Centro Diurno Integrato si svolge nel seguente modo:

Dalle 7,30 alle 9,00:

- Inizio del giro di accompagnamento dal domicilio al Centro Diurno a cura dell'Associazione Pensionati
- Dopo l'accoglienza, intesa come un momento conviviale e di socializzazione, per gli utenti che lo desiderano è prevista la distribuzione di bevande calde (caffè/the/latte ecc.) e biscotti da parte del personale ASA/OSS

Dalle 8,30 alle 11,30 sono effettuate:

- le attività PAI svolte da parte del personale della struttura e le attività di riabilitazione
- le attività di assistenza diretta compresa l'esecuzione dei bagni assistiti previsti
- le attività di assistenza medico-infermieristiche (rilevazione parametri vitali, glicemie ecc.)
- attività di igiene personale pre-pranzo

Dalle 12,00 alle 13,00 è distribuito il pranzo agli utenti sulla base del menù settimanale e la somministrazione della terapia dove previsto. Durante il pranzo è previsto l'imboccamento per gli utenti che lo necessitano.

Dalle 13,00 è previsto il riposo pomeridiano per chi lo desidera o si lascia spazio per attività autogestite (TV, gioco a carte, lettura, ecc..).

Dalle 14,00 alle 15,00:

- gli utenti a riposo vengono alzati e gli viene effettuata l'igiene personale
- viene distribuita la merenda
- vengono somministrate le attività PAI da parte del personale presente (operatore socio-sanitario, animatore ed infermiere) e le attività di animazione socio-educativa
- dove previsto vengono effettuate le attività di somministrazione terapia e l'idratazione degli utenti

Per gli utenti che lo necessitano, prima del rientro al proprio domicilio, viene effettuata l'igiene personale.
Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi ed alle esigenze individuali degli utenti.
Se non esistono controindicazioni gli utenti potranno avvalersi degli spettacoli televisivi nell'apposito salone e partecipare a tutte le attività di animazione ed eventuali gite.
Il Centro Diurno si impegna a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli utenti conciliando esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

Il Centro Diurno si impegna a garantire all'utente il mantenimento delle relazioni familiari e sociali; in questa ottica gli orari di visita sono stati impostati in modo elastico come descritto di seguito.

ORARI DI VISITA

Tutti i giorni di apertura del Centro l'orario di visita è libero dalle 08,00 alle 18,00.
Si richiede inoltre ai familiari di osservare alcune regole:

- di tenere un comportamento corretto, rispettoso dell'ambiente e delle esigenze degli utenti;
- non fumare né offrire sigarette agli utenti;
- per i bambini inferiori agli 8 anni l'accesso è consentito solo con accompagnatori.

Il Medico è disponibile ad incontrare i parenti che lo desiderano previo appuntamento telefonico.

I PASTI

Il pasto viene servito al seguente orario:

Pranzo ore 12,00

Il Centro Diurno offre un qualificato servizio di ristorazione, fornito da una ditta specializzata. I pasti vengono preparati nella cucina annessa a garanzia della migliore qualità.
Le infermiere e gli Operatori effettuano il porzionamento delle pietanze preparate dal cuoco tenendo conto, laddove è possibile, dei gusti dell'utente e delle eventuali diete nel rispetto di attività diagnostiche e terapeutiche in atto.
Per gli utenti che lo necessitano è previsto l'imboccamento da parte del personale ausiliario.
Il Centro Diurno Integrato mette a disposizione il pranzo e la merenda pomeridiana.
Il menù è articolato sulle quattro settimane e varia due volte all'anno.
Copia del menù è disponibile nella reception del C.D.I.

Di seguito è riportato un menù –tipo sia estivo che invernale e l'elenco delle principali diete.

MENU'-TIPO ESTATE

PRANZO				
LUNEDÌ	***MARTEDÌ***	***MERCOLEDÌ***	***GIOVEDÌ***	***VENERDÌ***
A) Pasta al ragù di verdure	**A)** Risotto alla contadina	**A)** Pasta al pomodoro e basilico	**A)** Raviolini ricotta e spinaci (burro	**A)** Pasta al tonno
B) Minestrina	**B)** Pasta in bianco	**B)** Riso al burro	**B)** Minestrina	**B)** Pasta in bianco
C) Cosce di pollo al forno	**C)** Arrotolato di tacchino	**C)** Spezzatino di vitello	**C)** Scaloppine di pollo al limone	**C)** Platessa alla mugnaia
D) Merluzzo gratinato	**D)** Roast beef	**D)** Tacchino freddo agli aromi	**D)** Hamburger di vitellone olio e aromi	**D)** Tacchino al curry
E) Zucchine trifolate	**E)** Carote al vapore	**E)** Fagiolini	**E)** Pomodori gratinati al	**E)** Zucchine ripiene
F) Insalata	**F)** Pomodori	**F)** Insalata	**F)** Carote julienne	**F)** Insalata
N.B In alternativa al menù è possibile avere la minestrina a pranzo				

MENU'-TIPO INVERNO

PRANZO				
LUNEDÌ	***MARTEDÌ***	***MERCOLEDÌ***	***GIOVEDÌ***	***VENERDÌ***
A) Pasta all'amatriciana	**A)** Pasta al ragù	**A)** Ricciole ricotta e spinaci	**A)** Pasta pomodoro	**A)** Gnocchi zucchine e gamberetti
B) Minestrina	**B)** Pasta in bianco	**B)** Minestrina	**B)** Vermicelli	**B)** Riso in bianco
C) Hamburger con fonduta	**C)** Spezzatino di vitellone	**C)** Brasato di manzo	**C)** Scaloppine di pollo al burro	**C)** halibut impanato
D) Bollito misto (lingua e manzo)	**D)** Fesa di tacchino	**D)** Polpettine al forno	**D)** Stinco al forno	**D)** Cotoletta di merluzzo
E) Fagiolini	**E)** Carote lessate	**E)** Tris di verdure	**E)** Spinaci	**E)** Patate
F) Insalata	**F)** Insalata	**F)** Erbette	**F)** Misto crudo	**F)** Insalata
N.B In alternativa al menù è possibile avere la minestrina a pranzo				

Merenda: tè con biscotti o yogurt o gelato

INDICAZIONI SULLE PRINCIPALI DIETE DA OSSERVARE

DIETA IDRICA: Somministrare all'utente esclusivamente bevande tiepide a base di tè o camomilla oppure semplicemente acqua naturale non gassata a temperatura ambiente.

DIETA NORMALE: Somministrare all'utente la dieta prevista dal menù oppure a scelta dell'utente fra le alternative del menù stesso.

DIETA IPOCALORICA: Come dieta normale ma a dosi dimezzate.

DIETA LEGGERA: Distribuire all'utente per esempio: minestrina di brodo vegetale, riso in bianco o capelli d'angelo.
Come secondo carni bianche (pollo, tacchino), carni rosse (vitello), cotte a vapore, in padella anti-aderente senza condimento; verdura cotta condita con olio di oliva e frutta cotta.

DIETA SEMISOLIDA: Distribuire all'utente una dieta composta da: minestrina (con pastina fine) in brodo con omogeneizzato di carne o frullato di prosciutto cotto; come secondo purè con crescenza oppure prosciutto cotto frullato; come frutta: frutta cotta o frullato o yogurt. Nella stagione calda la frutta può essere sostituita dal gelato.

DIETA PER DIABETICI: Somministrare all'utente una dieta con porzioni ridotte. Primi piatti con porzioni ridotte oppure minestrina di brodo vegetale; come secondo carni bianche cotte in modo poco elaborato (non grasso); come contorno evitare amidi (come purè e patate); come frutta: cotta o frutta a basso contenuto di zuccheri (evitare anguria e melone).
Sostituire gli zuccheri semplici con saccarina ed evitare dolciumi.

DIETA PRIVA DI SCORIE: Vedi schema di dieta a basso contenuto in fibra.

Sono inoltre previste diete speciali per utenti **celiaci** e **nefropatici.**

DIETA A BASSO CONTENUTO IN FIBRA

ALIMENTI	CONSENTITI	NON CONSENTITI
Latte	In modeste quantità preferibilmente bollito	Nelle fasi acute della malattia
Carni e pesce	Manzo, vitello, agnello, pollame, fegato e cervello. Pesce fresco surgelato. Usare pochi grassi di condimento per la cottura	Carni grasse e semigrasse in genere
Salumi, formaggi e latticini	Prosciutto crudo e cotto sgrassato, bresaola, formaggi molli non fermentati: crescenza, ricotta, bel paese, mozzarella, pastorella, certosino, fontina, robiola, formaggi fusi (formaggino)	Tutti gli altri formaggi e salumi
Pane, pasta, riso e altri cereali	Pane bianco senza mollica o fette di pane tostato, grissini, fette biscottate, crackers. Pasta (da preferirsi in piccola pezzatura), riso, semolino, crema di riso.	Pane scuro, integrale o di segale. Tutti gli alimenti preparati con farina integrale
Uova	Alla coque, in camicia	Fritte e sode
Grassi di condimento	Olio, burro e margarina	Lardo, strutto e pancetta
Verdure e ortaggi	Inizialmente solo cotte o passate in purea: carote, patate, spinaci, lattuga, crescione e invidia. In seguito sempre cotte e in modeste quantità: asparagi (punte), barbabietole, erbette, fagiolini, finocchi, funghi freschi, pomodori, scarola, sedano, zucchine. Consumare verdura cruda solo dopo avere ottenuto un decisivo miglioramento	Carciofi, catalogna, cime di rapa; legumi secchi e freschi: fagioli, ceci, piselli, lenticchie e fave
Frutta	Inizialmente solo frutta cotta e passata, eventualmente banane mature in modesta quantità. Successivamente, sempre scegliendo frutta matura, privata della buccia e dei semi: albicocche, mele, pere, ananas, agrumi, melone, pesche, susine.	Cachi, fragole, lamponi, mele cotogne, mirtilli, more, ribes, fichi freschi; noci, nocciole, mandorle, castagne, datteri, pinoli e tutta la frutta essiccata
Bevande	Tè diluito, malto, bibite non gassate.	Bibite ghiacciate, alcolici, tè forte, cacao e caffè
Dolciumi e dessert	Biscotti freschi non farciti, pasta frolla, crema al latte	Cioccolato, gelati, dolciumi farciti
Varie	Brodo sgrassato, zucchero e sale	Salse piccanti, mostarda, senape, droghe spezie e olive

Servizi Principali

SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

Gli utenti mantengono il proprio medico di base che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.R.
La struttura è dotata di **personale infermieristico** per effettuare le cure agli utenti con limitato grado, o privi di autosufficienza e di un proprio **servizio medico**.
Le prestazioni erogate sono: controlli medici ed infermieristici, controllo ed eventuale somministrazione della terapia, controllo parametri vitali, medicazioni, iniezioni, ecc.
La disponibilità del medico per colloqui con i familiari è descritta nell'area personalizzazione ed umanizzazione della presente carta dei servizi.
Secondo le individuali necessità sono prestati **servizi riabilitativi, terapia fisica e kinesiterapia**.
La struttura è dotata di una palestra attrezzata, aperta anche agli utenti esterni, per il mantenimento e recupero della psicomotricità degli utenti.
Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'utente, vengono garantite secondo le normative dell'ATS e del SSR vigenti.

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE E ALBERGHIERO

La struttura prevede una serie di interventi quotidianamente programmati per gli utenti in relazione al grado di autosufficienza. Essi sono:

a. Assistenza per la deambulazione: accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione
b. Assistenza alimentare: non tutti gli utenti sono in grado di alimentarsi autonomamente, è perciò compito degli operatori provvedere a coloro che necessitano di essere imboccati
c. Assistenza nel soddisfacimento dei bisogni fisiologici
d. Igiene e bagni assistiti: la struttura è dotata di un locale attrezzato per i bagni assistiti e di un sollevatore per gli spostamenti dalla vasca alla carrozzina

È garantita la presenza di **ausiliari socio-assistenziali** durante tutto l'orario di funzionamento del CDI.

SERVIZIO DI BENESSERE INTEGRATO

Nella struttura è presente un'equipe **multidisciplinare (Medico, Infermiere, Fisioterapista, ASA, Animatore ecc.)** che si occupa della valutazione degli aspetti cognitivi, fisiologici, emotivi e posturali di ciascun utente, stabilendo degli obiettivi specifici da raggiungere al fine di mantenere e/o migliorare lo stato di benessere psicofisico degli utenti attraverso la predisposizione di Piani di Assistenza Individualizzati.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'utente che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.
Attraverso il PAI si individuano gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali, socio relazionali ed occupazionali dell'utente.
Lo psicologo, su richiesta, effettua una supervisione dei Piani Assistenziali Individualizzati eseguendo anche interventi per particolari necessità su utenti e/o parenti.
Nella struttura è inoltre presente un'**animatrice** che, collaborando con un gruppo di volontariato, intrattiene gli utenti mediante momenti di socializzazione quali giochi di gruppo, concerti musicali, proiezione di film, passeggiate all'esterno della struttura ecc. Interventi di gruppo ed individuali proposti quotidianamente sono indispensabili per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale nonché per sviluppare una concezione positiva della vita.

Servizi Accessori

SERVIZIO DI MANUTENZIONE
Il Centro Diurno è dotato di un proprio servizio interno di manutenzione che garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione di arredi ed attrezzature.

SERVIZI VARI
I servizi amministrativi sono condivisi con la RSA di Coccaglio.

SERVIZIO DI TRASPORTO
Per gli utenti residenti nel comune di Torbole Casaglia che sono privi di una rete familiare in grado di garantire l'accompagnamento al servizio, il Centro ha stipulato una convenzione con il Comune di Torbole/Associazione **Aquilone** che saranno delegati a fornire il trasporto compatibilmente con le necessità dell'utente e la disponibilità dell'Associazione.
La richiesta di ammissione al servizio è formulata con la domanda di accesso al CDI.
Il trasporto per i residenti fuori dal comune di Torbole Casaglia è a pagamento.

TELEFONO
I parenti possono contattare telefonicamente gli utenti chiamando il numero del CDI.

OGGETTI PERSONALI
Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli o oggetti di valore.
L'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi e/o oggetti personali smarriti quali apparecchi acustici, occhiali, protesi mobili ecc.

Altre informazioni utili

DIVIETO DI FUMARE
Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare altri utenti. Pertanto, in tutti i locali è vietato fumare.

APPARECCHI RADIO E TELEVISIONE
Apparecchi radio e televisione possono essere utilizzati a basso volume per non disturbare altri degenti.

NORME ANTINCENDIO
Il personale del Centro Diurno Integrato è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli utenti.

NORME DI SICUREZZA
La Fondazione Mazzocchi è dotata di un proprio "Piano Operativo Pandemico" per far fronte alle emergenze sanitarie.

RETTE ED EVENTUALI RIMBORSI
L'importo della retta ed i costi delle singole prestazioni o dei servizi a richiesta vengono decisi annualmente dal Consiglio di Amministrazione.
La retta giornaliera è classificata in:

- soggiorno giornata intera
- soggiorno part time

a tale importo vanno aggiunti:

- il costo per ogni pasto effettivamente consumato
- il trasporto per i non residenti nel Comune di Torbole Casaglia

La Regione Lombardia concorre nelle spese di gestione con un contributo pro-capite, soggetto a determinazione annuale.

Gli utenti possono essere ammessi al Centro anche per un numero inferiore o superiore di ore e di giorni, in relazione alle necessità terapeutiche, riabilitative e socio-assistenziali stabilite nel piano di intervento e alle disponibilità della famiglia.
Il pagamento della retta avviene tramite **SDD**, addebito automatico in conto.
Le modalità regolanti i rapporti con la struttura sono specificate nell'allegato "Costi dei servizi".

SERVIZI A PAGAMENTO
I servizi e relativi costi non compresi nella retta e pertanto a carico dell'utente sono:

- Visite specialistiche a pagamento
- Fornitura di farmaci, ausili
- Presidi per l'incontinenza
- Distributori di bevande e caffè

DIMISSIONI – TRASFERIMENTI – RICOVERI

Le dimissioni, oltre che per espressa volontà dell'utente, avvengono quando il piano di recupero dell'autonomia psicofisica è stato completato ed il nucleo familiare, adeguatamente supportato dai servizi territoriali, è in grado di far fronte nuovamente al carico assistenziale del soggetto, o quando la verifica dei risultati del progetto fatta anche con la famiglia determina l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si rende necessario il ricovero in regime assistenziale.

In caso di trasferimento presso altra struttura e/o dimissioni a domicilio viene rilasciato all'ospite il "Modulo di continuità assistenziale/dimissioni" che riporta la diagnosi di dimissione, la terapia in corso, i risultati dei test somministrati, eventuali necessità successive e qualsiasi informazione utile al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di ricovero ospedaliero viene rilasciata la "Scheda di accesso in ospedale".

Area INFORMAZIONE e ACCESSIBILITA'

Presenza di Punti di Informazione agli utenti	Presso il Coordinatore del Centro Diurno.
Disponibilità di materiale Informativo	Distribuzione della Carta dei servizi.
Visite guidate alla struttura	Su richiesta al Coordinatore del Centro Diurno possibilità di visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari.
Informazioni sanitarie	Informazioni che riguardano **la salute** degli utenti possono essere richieste solamente al personale **medico.**
Relazioni con il Pubblico	I reclami, le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti devono essere presentati al **Medico (per i problemi di carattere sanitario**) e **al Coordinatore del Centro Diurno (per altre contestazioni)** direttamente, telefonando, inviando un fax, una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. Il CDI ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni.

Area PERSONALIZZAZIONE e UMANIZZAZIONE

Attenzione alla persona rispetto della dignità personale	Tutto il personale si rivolge all'utente con tono cortese e rispettoso, senza utilizzare appellativi confidenziali ma solo il nome. Tutti gli operatori sono impegnati a garantire la riservatezza all'utente durante l'igiene, le visite, le terapie ecc. Vengono messe in atto le opportune iniziative per garantire il rispetto dei ritmi di vita, del sonno, degli orari delle visite. La discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sensibilità e della riservatezza dell'utente.
Riconoscibilità del personale	Il personale è identificato mediante il cartellino di riconoscimento indicante nome, qualifica e fotografia. Presenza di un cartello con indicazione dell'ufficio medico e dell'infermeria e altre aree di ritrovo.
Orario di ricevimento dei medici	Gli orari di presenza dei medici non sono volutamente esposti a sottintendere che ciascun famigliare ha libero accesso al colloquio con il medico presente in struttura. È comunque possibile fissare un appuntamento previo accordo telefonico.
Assistenza religiosa	Assistenza religiosa su richiesta
Indagini di gradimento utenti	Vengono eseguite periodicamente attraverso questionari, indagini di gradimento degli utenti e dei loro familiari che rappresentano una delle modalità del controllo del rispetto degli standard di qualità qui dichiarati.

Area PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Pasti	L'alimentazione degli utenti è garantita da programmi alimentari controllati. Il CDI garantisce diete secondo le necessità terapeutiche. È possibile per gli utenti a dieta libera scegliere il menù fra tre opzioni. È assicurato l'imboccamento agli utenti che lo necessitano.
Disponibilità telefoni	I parenti possono telefonare agli utenti utilizzando il numero del Centro.
Generi di ristoro	Presenza di un distributore automatico di bevande calde per gli utenti ed i loro familiari (A PAGAMENTO).
Spazi per incontro con i familiari	Disponibilità locali di soggiorno per incontro con i familiari.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e Segnalazioni	L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Reclami e segnalazioni sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari. I reclami e le segnalazioni devono essere presentati al **Medico (per i problemi di carattere sanitario) o al Coordinatore del Centro Diurno (per altre contestazioni)** direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax oppure una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. Il CDI a standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento. Ogni anno vengono elaborati tali dati e il Responsabile della Qualità redige una relazione sull'attività della Struttura che verrà sottoposta al Consiglio di Amministrazione.
Questionari	Una volta all'anno viene rilevata la soddisfazione dei familiari e/o utenti attraverso la somministrazione di questionari. Viene inoltre rilevata annualmente la soddisfazione del personale e collaboratori attraverso somministrazione di un questionario. Le risultanze vengono sottoposte alla Direzione Generale per l'adozione se necessario di opportuni interventi di miglioramento.

CENTRO DIURNO INTEGRATO
"VILLA DEI GELSI"
Via Mazzocchi, 19
25030 – Torbole Casaglia

SCHEDA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI

Al Coord. del Centro Diurno Integrato
Al Medico

Segnalazione ☐ Reclamo ☐ Suggerimento ☐ Altro ☐

Cognome ……Nome ……

Utente…….

Via/Piazza ……. N……. Località ……

Tel. ……. E-mail …….

Oggetto della segnalazione

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ricevuta in data……. Dall'operatore …….

Spazio da compilare a cura della Direzione del CDI
Azione eventualmente attivata……
……
……
……

Data risposta…… Firma dell'incaricato alla risposta ……

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO TORBOLE

Che cosa le piace di più del Centro:

- Gli operatori
- Il cibo
- La struttura
- Il modo di trascorrere la giornata

Come giudica i seguenti servizi:	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE
Amministrativo			
Medico			
Infermieristico			
Assistenza alla persona			
Fisioterapia			
Animazione			
Benessere Integrato (Piani Assistenziali Individuali)			
Mensa			
Pulizia locali			

Si trova bene nel nostro Centro Diurno?

- Si
- Abbastanza
- No

Note, osservazioni e suggerimenti:

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PARENTI DEGLI UTENTI DEL CDI TORBOLE

Come è avvenuto il Suo primo contatto con la struttura:

- Su segnalazione di altri utenti
- Su suggerimento di conoscenti o amici
- Comune di residenza
- per contatto diretto con i nostri operatori
- altro (specificare) ……

Come giudica	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE
L'accoglienza ricevuta			
La competenza percepita del personale			
La struttura e gli ambienti			
La gamma dei servizi proposti			
Il livello di pulizia degli ambienti			
La possibilità di ottenere informazioni			

Se dovesse esprimere un giudizio complessivo è soddisfatto del servizio del Centro Diurno Integrato?

- Si
- Abbastanza
- No

Note, osservazioni e suggerimenti: