Fondazione Ospedale della Carità
Centro Servizi per Anziani ETS

CARTA DEI SERVIZI
"CDI – CENTRO DIURNO INTEGRATO"

La Carta dei Servizi della Fondazione "Ospedale della Carità – Centro Servizi per Anziani ETS" in Casalbuttano ed Uniti (CR) intende essere uno strumento di conoscenza delle attività gestite dalla Fondazione e - al tempo stesso - un mezzo per tutelare i diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di verificare in prima persona la qualità dei servizi erogati.

La Carta contiene indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure d'accesso, le modalità di erogazione, le figure professionali, i diritti degli utenti in termini d'informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. Gli Uffici della Fondazione sono a disposizione per ogni ulteriore approfondimento e chiarimento.

Ubicazione della Struttura:
Via Marconi n.1 - Casalbuttano ed Uniti (CR)
Telefono: 0374.361118 – Fax: 0374.361878
Mail: info@rsacasalbuttano.eu

Indice

Presentazione
1) La Fondazione "Ospedale della Carità"
2) Missione e principi fondamentali
3) Unità di offerta
4) Organizzazione del CDI
5) Modalità d'accesso e di dimissione
6) Diritti e doveri
7) Prestazioni sanitarie e socio-assistenziali
8) Prestazioni alberghiere e i servizi complementari
9) Giornata tipo
10) Rette
11) URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
12) Privacy e Sicurezza
13) Questionario di gradimento / Reclami e Suggerimenti

Allegati
n.1 – Tabella rette e corrispettivi in vigore
n.2 – Questionari di gradimento (Parenti e Utenti)
n.3 – Modulo reclami/suggerimenti
n.4 – Patto di corresponsabilità

Presentazione

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo d'informare l'utente/cliente (effettivo o potenziale) circa i servizi offerti da Fondazione "Ospedale della Carità". Con questo strumento s'intende fornire al cittadino utente/cliente interessato la piena conoscenza dei propri diritti soggettivi e delle modalità di riconoscimento degli stessi da parte di Fondazione, sulla base di un chiaro e preciso rapporto contrattuale tra le parti.

La *mission* di Fondazione è la gestione di servizi e prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie rivolte alle persone anziane e non anziane. In tale ambito l'obiettivo ultimo del "Centro Diurno Integrato" è di accogliere durante le ore diurne persone anziane con residua capacità di vita autonoma al proprio domicilio ma che necessitano di sostegno nelle attività di vita quotidiana, di socializzazione e di controllo delle condizioni di benessere fisio-psichico.

L'impegno che Fondazione si assume è dato dal verificare – in modo costante e periodico - il livello di apprezzamento espresso da parte degli utenti per le prestazioni ricevute, sia mediante l'adozione ed il monitoraggio di standard qualitativi, sia con la somministrazione di questionari di soddisfazione, volti alla misurazione della c.d. qualità percepita, così da recepire possibili indicazioni per un ulteriore miglioramento in qualità/quantità delle prestazioni rese, secondo la specificità delle esigenze ed attese dei nostri utenti/clienti.

Fondazione è consapevole che le risorse impiegate sono messe a disposizione principalmente e direttamente dagli stessi cittadini/utenti. Ciò configura il diritto del cittadino/utente di vedere utilizzate al meglio le risorse utilizzate a suo favore, in puntuale osservanza delle prescrizioni di leggi nazionali e regionali vigenti.

Si vuole infine confermare che l'adozione della Carta dei Servizi viene intesa come la stipula di un "patto fiduciario" secondo condizioni suscettibili di revisione, in un contesto di verifica permanente dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate, nell'ottica della ricerca del miglioramento continuo della qualità assistenziale offerta.

Casalbuttano, 01/10/2026

Il Presidente di Fondazione
Ospedale della Carità

1) La Fondazione "Ospedale della Carità"

L'Ospedale della Carità venne aperto in Casalbuttano il 1 agosto 1888. A seguito della trasformazione delle Istituzioni di Pubblica assistenza e beneficenza, ai sensi della legge Regionale n.1 del 13/2/2003, l'Ospedale assunse la veste giuridica di "Fondazione Ospedale della Carità". La Fondazione svolge la propria opera senza scopo di lucro ed è iscritta nel RUNTS / Registro Unico Nazionale del Terzo Settore. La Fondazione è proprietaria dell'immobile in cui sono situati sia la RSA che il CDI in via Marconi n.1 a Casalbuttano ed Uniti. La Fondazione è diretta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri in carica cinque anni; il Consiglio nomina al suo interno il Presidente - che è il Rappresentante Legale della Fondazione - ed il Vice Presidente. Il CdA nomina altresì il Direttore Generale dell'Ente.

2) Missione e principi fondamentali

La Fondazione, nel solco della tradizione dell'Ospedale della Carità e in corrispondenza agli scopi statutari, identifica la propria missione nell'organizzare e gestire – in forma diretta o indiretta; in forma associata con altri soggetti pubblici e/o privati – prestazioni di servizio a favore delle persone anziane non autosufficienti o a rischio di fragilità e perdita d'autonomia, in regime residenziale, semiresidenziale o domiciliare. La presa in carico e la gestione della relazione con l'utente ed il suo familiare avviene in modo personalizzato, con l'obiettivo di fornire una risposta aderente ai bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi del singolo.

I principi fondamentali sulla base dei quali la Fondazione svolge le attività sono:
- eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione alcuna;
- imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità;
- continuità: è assicurata la continuità e la regolarità dei servizi; in caso di difficoltà si adottano misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti;
- partecipazione: l'utente può esercitare una personale azione di verifica della correttezza e tempestività con le quali sono erogate le prestazioni, avvalendosi anche di Associazioni di Volontariato e/o di soggetti privati o pubblici preposti alla tutela dei diritti delle persone anziane;
- qualità della vita: l'anziano viene inserito in una nuova comunità ma ha diritto a conservare le sue abitudini di vita e la sua privacy, attraverso il riconoscimento da parte dell'organizzazione delle proprie inclinazioni, dei gusti, dei tempi e ritmi di vita personale, della dignità della persona e dei suoi valori;
- efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire sia l'efficacia che l'efficienza.

La traduzione dei principi ispiratori di cui sopra determina valenze di tipo culturale, etico, sociale e di comportamento espresse nel "Codice Etico" adottato sin dal 2010 dalla Fondazione, al quale tutti gli esponenti aziendali si devono attenere. Per l'effettivo raggiungimento delle anzidette finalità la Fondazione impiega tutte le figure professionali necessarie.

3) Unità d'Offerta

La Fondazione provvede al perseguimento dei propri scopi di cui ai punti precedenti mediante l'organizzazione e la gestione delle seguenti unità di offerta:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA): preposta all'accoglienza a tempo indeterminato oppure per periodi a termine, di persone ultrasessantacinquenni in condizioni di non autosufficienza totale o parziale, non assistibili a domicilio. La RSA dispone di 300 posti letto accreditati, articolati in 12 Nuclei residenziali.
- Centro diurno integrato (CDI): accoglie durante le ore diurne persone anziane con residua capacità di vita autonoma al proprio domicilio ma che necessitano di sostegno nelle attività di vita quotidiana, di socializzazione e di controllo delle condizioni di benessere fisio-psichico. Il Centro accoglie 30 utenti.
- Servizio Ambulatoriale di fisioterapia, terapie fisiche e riabilitazione per esterni: servizio non convenzionato col Sistema Sanitario, che eroga fisiokinesiterapia, massoterapia e terapie fisiche a utenti esterni, che possono accedere direttamente alla struttura con oneri a proprio carico.
- Servizio Cure Domiciliari: è un servizio finalizzato ad erogare prestazioni sia di natura socio-sanitaria (mediche, infermieristiche, riabilitative, educative, etc.) che sociali a rilievo sanitario (assistenza tutelare e di cura della persona), rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Fondazione - in convenzione con il SSR - eroga questo servizio gratuitamente, utilizzando propri dipendenti o collaboratori liberi professionisti.
- Servizio RSA Aperta: la misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza.

4) Organizzazione del CDI

Finalità del Centro Diurno Integrato (CDI) / Il Centro Diurno Integrato si colloca nella rete dei servizi per anziani con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali, qualificandosi come servizio semiresidenziale. Le finalità del Centro sono:

- concorrere 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;
- garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

Gli utenti del CDI / Il CDI accoglie, durante le ore diurne, persone anziane con residua capacità di vita autonoma al proprio domicilio, ma che necessitano di sostegno nelle attività di vita quotidiana, di socializzazione e di controllo delle condizioni di benessere psico-fisico. In particolare sono accolte:

- persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze - ma senza gravi disturbi comportamentali – e di norma di età superiore ai sessantacinque anni;

- persone sole anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione, oppure inserite in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- persone che si trovano in condizioni psicofisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Il CDI non è indicato a persone autosufficienti, persone che fruiscano già di servizi domiciliari socio-sanitari, con elevate esigenze clinico-assistenziali, persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, persone in età giovane-adulta con disabilità.

La struttura / Il CDI è collocato presso la sede di Fondazione Ospedale della Carità, in via Marconi n°1 – Casalbuttano ed Uniti, in un immobile di proprietà della Fondazione stessa. Gli spazi del Centro Diurno Integrato sono costituiti da:

- ampia area di vita collettiva suddivisa con intrapareti in: zona per il pranzo; zona per l'attività socio-animativa, terapia occupazionale, lettura e conversazione; area dotata di poltrone reclinabili per la visione della tv, riposo dopo il pranzo e ascolto della musica;
- cucinetta debitamente attrezzata per distribuzione dei cibi caldi provenienti dalla cucina centrale;
- due servizi igienici attrezzati per disabilità e locale per doccia assistita;
- ambulatorio medico con sala d'attesa e servizio igienico per il personale.

Nella struttura gli spazi sono indicati mediante apposita segnaletica atta a favorire gli spostamenti degli ospiti. Il personale è riconoscibile mediante cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite ed ai suoi familiari, che riporta: fotografia dell'operatore; nome; professione, ente di appartenenza.

Capacità ricettiva e orario di apertura / Il CDI è in grado di accogliere un numero massimo di 30 persone al giorno a tempo pieno. Esso opera per dieci ore al giorno (dalle 8.00 alle 18.00) per cinque giorni settimanali (da lunedì a venerdì).
Gli orari e la frequenza possono variare in relazione a particolari esigenze dell'utente e/o dei propri familiari. Per esempio è possibile concordare una frequenza part-time orizzontale (presenza limitata alla sola mattinata con rientro al domicilio dopo il pranzo / ingresso per il pranzo e partecipazione alle sole attività del pomeriggio) o part-time verticale (due/tre giorni fissi settimanali) da concordare preventivamente con il Coordinatore del CDI.

5) Modalità d'accesso e di dimissione

Modalità di accesso / La richiesta può essere inoltrata dall'interessato o da un suo familiare all'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico all'indirizzo e-mail ospiti@rsacasalbuttano.eu mediante la compilazione di un modulo articolato in una parte sanitaria (compilata dal proprio MMG - Medico di Medicina Generale) e in una sociale (compilata dall'anziano e/o suo familiare o dall'Assistente Sociale del Comune di residenza). La domanda sarà esaminata dall'equipe multidisciplinare del CDI (Medico, Coordinatore/Terapista, Educatore, Infermiere, ASA) che ne valuterà l'ammissibilità in relazione ai criteri sopra descritti (definiti nel comma 2.2 del D.G.R. n. 7/8494).
In caso di esaurimento dei posti disponibili il richiedente dichiarato idoneo all'ammissione verrà collocato in lista d'attesa.

Periodo di inserimento-prova / L'ingresso al Centro Diurno Integrato è preceduto da un periodo di inserimento-prova della durata di 3 giorni di frequenza, finalizzato a verificare la rispondenza del servizio ai bisogni della persona accolta e a favorire un graduale adattamento al nuovo contesto.
Al termine del periodo, l'équipe multi-professionale, l'utente e i familiari effettuano una valutazione congiunta dell'esperienza svolta.
Qualora emerga una valutazione positiva e condivisa, la frequenza prosegue regolarmente e il rapporto si considera definitivamente confermato. Nel caso in cui si ritenga che il servizio non sia adeguato alle esigenze dell'utente, la frequenza può essere interrotta senza oneri aggiuntivi, con il solo addebito delle giornate effettivamente frequentate.

Ingresso nel CDI / Ogni figura professionale dell'équipe procede alla presa in carico dell'Ospite in relazione alle proprie competenze, raccogliendo l'anamnesi ed individuando i primi provvedimenti, con l'obiettivo di un inserimento personalizzato dell'ospite in relazione ai suoi particolari bisogni socio-sanitari.
È necessaria la prescrizione del MMG della terapia dell'utente (all'ingresso e ad ogni variazione) ai fini di una migliore riconciliazione terapeutica e presa in carico da parte dell'équipe del Centro.
Entro i primi 30 giorni e successivamente ogni qualvolta si modifichino le condizioni, e comunque con cadenza massima di sei mesi, vengono stilati in équipe il Progetto Individuale e il Piano assistenziale individualizzato.

Una degli insegnamenti appresi durante l'emergenza sanitaria del 2020 è che la collaborazione piena e totale dei nostri ospiti e dei loro famigliari al rispetto delle regole è requisito essenziale per garantire la funzionalità del nostro Centro Diurno Integrato. A tal fine, Fondazione ha predisposto un Piano Operativo Pandemico – POP e fornisce ai propri utenti tutte le informazioni necessarie e le regole a cui attenersi, sintetizzate nel "Patto di corresponsabilità Utenti e familiari del Centro Diurno Integrato" allegato alla presente Carta dei Servizi.

Dimissioni / Le dimissioni dal CDI vengono proposte – dopo valutazione da parte dell'equipe socio-sanitaria – all'Utente e al familiare di riferimento nel momento in cui l'offerta non risultasse più adeguata alle condizioni psico-fisiche dell'anziano. La Fondazione può altresì procedere alla dimissione dell'Utente nei seguenti casi:

- per mancato pagamento della retta per due mensilità;
- per mancata ricostituzione del deposito cauzionale;
- per mancata accettazione dell'aggiornamento della retta;
- per assenze superiori ai 30 giorni annuali;
- per revoca dei consenti indispensabili all'erogazione dell'assistenza (trattamento dei dati personali e/o dei dati sanitari; del consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute);
- per comportamenti gravemente lesivi del rapporto collaborativo tra Ospite/Familiari e personale tali da compromettere la regolare assistenza;
- per gravi violazioni delle regole di convivenza.

La procedura sarà accompagnata da una sintesi delle attività sanitarie-assistenziali svolte e preventivamente comunicata al Comune di residenza dell'Utente e all'ATS di competenza al fine di garantirne la dimissione in forma assistita.

6) Diritti e doveri

Ogni Utente che viene accolto in Struttura, entra a fare parte di una collettività nonché di un'organizzazione che ha come missione primaria la cura e riabilitazione. Ne discendono diritti e doveri: il diritto ad una buona assistenza e il dovere di un comportamento adeguato.

L'Utente e i suoi Familiari hanno diritto a:
– essere accolti con rispetto, cortesia e attenzione alla propria dignità personale;
– ricevere informazioni chiare e comprensibili sui servizi offerti, sulle modalità organizzative e sulle attività del Centro Diurno;
– partecipare, per quanto di competenza, alla definizione e alla verifica del progetto assistenziale ed educativo individuale;
– ottenere la tutela della riservatezza dei dati personali e delle informazioni sanitarie;
– esprimere osservazioni, suggerimenti, reclami o apprezzamenti riguardo ai servizi ricevuti, ricevendo adeguato riscontro;
– usufruire di ambienti sicuri, accoglienti e rispettosi delle esigenze della persona;
– essere informati tempestivamente in merito a eventuali variazioni significative dell'organizzazione del servizio.

L'Utente e i suoi Familiari sono tenuti a:
– mantenere rapporti corretti e rispettosi con gli altri utenti e tutto il personale;
– collaborare con gli operatori fornendo informazioni utili per una corretta presa in carico e aggiornandole in caso di variazioni rilevanti;
– rispettare gli orari, le regole organizzative e le indicazioni previste dal Centro Diurno;
– utilizzare in modo appropriato gli spazi, gli arredi e le attrezzature messi a disposizione;
– comunicare tempestivamente eventuali assenze o impossibilità di frequenza;
– adottare comportamenti che favoriscano la convivenza e il benessere della comunità del servizio;
– rispettare la privacy e la riservatezza degli altri utenti;
– attenersi alle disposizioni finalizzate alla tutela della salute e della sicurezza proprie e altrui.

7) Prestazioni sanitarie e socio-assistenziali

I servizi offerti / Il Centro Diurno Integrato di Casalbuttano eroga servizi di carattere socio-assistenziale e sanitario, secondo una strategia di intervento a valenza riabilitativa e/o conservativa dello stato funzionale dell'ospite.

Servizi inclusi nella retta:
- servizio medico-infermieristico;
- servizio assistenziale e di cura alla persona (incluso bagno assistito);
- servizio di animazione;
- servizio di fisiochinesiterapia e terapia fisica (individuate nel PI/PAI);
- servizio di ristorazione (pranzo e merende di metà mattina e pomeriggio).
- servizio di trasporto (se richiesto ed il cui costo è determinato in base al kilometraggio).

Servizi non inclusi nella retta ed erogati su richiesta degli Ospiti:
- terapie fisiche non incluse nel PI/PAI;

- servizio di parrucchiere.

Servizio medico-infermieristico e di chinesiterapia / L'obiettivo principale del servizio è di favorire lo stato di benessere fisico e psichico degli Utenti attraverso:
- periodica valutazione delle condizioni di salute psico-fisica;
- rieducazione funzionale in accordo con il medico di base;
- attuazione e rivalutazione periodica dei piani di assistenza individualizzati (P.A.I.);
- verifica costante delle condizioni igieniche personali;
- verifica delle condizioni nutrizionali e definizione di diete specifiche se necessarie;
- somministrazione di terapie prescritte dal medico di famiglia.

Le medicine ed i presidi personali (pannoloni, cateteri, sacche per stomie, garze, siringhe per terapia insulinica, etc.) devono essere forniti dal domicilio e deve essere garantito il mantenimento delle scorte necessarie per almeno due settimane.

Per le prestazioni socio-assistenziali vengono utilizzati i seguenti strumenti:
- Fascicolo socio-sanitario / Documento che contiene l'anamnesi medica, infermieristica, funzionale e sociale compilata all'ingresso; valutazioni aggiornate della situazione per gli aspetti sanitari, assistenziali, educative, psico-sociali che comprenda l'uso di scale validate; il diario clinico con l'indicazione degli eventi riguardanti l'evoluzione dello stato dell'utente; il piano terapeutico e ogni altra documentazione socio-sanitaria, inclusi P.I. e P.A.I.
- Progetto Individuale (P.I.) i cui elementi essenziali sono costituiti da:
  - sintesi dei bisogni come esito della valutazione multidimensionale;
  - individuazione delle aree di intervento;
  - descrizione degli obiettivi della presa in carico;
  - individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi;
  - definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi.

Fornisce evidenza dell'avvenuta informazione/condivisione con l'assistito o l'avente titolo (familiare o *caregiver*)
- Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) / La pianificazione prevede:
  - descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento;
  - definizione degli interventi e delle modalità di attuazione
  - individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti;
  - declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti;
  - evidenza della eventuale sospensione/interruzione degli interventi e motivazioni;
  - modalità di verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.
- Procedure e Protocolli per i processi assistenziali ed organizzativi rilevanti, in funzione della tipologia di Utenti del CDI.

Servizio assistenziale e di cura della persona / Agli Utenti del C.D.I. è offerta la possibilità di usufruire di servizi diretti all'assistenza e alla cura della persona. Una volta a settimana è previsto il bagno assistito. Il servizio è erogato con l'ausilio di uno o due operatori, in funzione del grado di autonomia dell'Utente. I prodotti necessari vengono forniti dal CDI. Alle famiglie è richiesto di far pervenire al CDI – ogni lunedì – quanto necessario per il cambio completo della biancheria dell'Utente.

Servizio di animazione e socializzazione / L'animazione costituisce un momento importante per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli Utenti del CDI. Sono previste molteplici attività, tra cui:

- Attività culturali: lettura dei quotidiani; incontri sulla cultura dialettale; redazione del giornalino interno; elaborazione e realizzazione di progetti con le scuole del territorio; attività musicali; etc.
- Attività ludico ricreative: feste ed ascolto di musica dal vivo; sagre stagionali; tombola e giochi di carte; etc.
- Laboratori: terapia occupazionale; attività espressive; attività di orientamento spazio-temporale; attività di stimolazione cognitiva; etc.
- Relazioni individuali ospite-educatore.

Servizio di chinesiterapia / Il servizio fornisce prestazioni riabilitative in relazione alle patologie degli Utenti al fine di prevenire l'insorgenza di ulteriore disabilità e migliorare le capacità residue. In particolare:
- attività di chinesiterapia, rinforzo muscolare, deambulazione, uso degli ausili;
- ginnastica dolce di gruppo in sala multifunzionale sotto la guida di una fisioterapista;
- terapia fisica individuata dall'équipe nel PI/PAI.

8) Prestazioni alberghiere e servizi complementari

Servizio di ristorazione / Il servizio garantisce la preparazione e somministrazione quotidiana dei pasti. Il medico e la dietista - oltre a segnalare particolari esigenze dietetiche - collaborano con il responsabile della cucina elaborando il menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli ospiti e le stagionalità. Inoltre, nel corso della mattinata e del pomeriggio vengono serviti spuntini.

Il pasto è consumato dalle ore 11:50 alle ore 12:30 nella zona appositamente predisposta all'interno del CDI; si tratta di un ambiente di ampia dimensione, confortevole, luminoso e accogliente, adeguatamente arredato e particolarmente adatto alla convivialità di una piccola comunità di persone.

Il menù stagionale (primavera/estate/autunno/inverno) ha una rotazione su quattro settimane e consente la scelta giornaliera fra le diverse possibilità. La composizione "tipo" del pasto è la seguente:
- Primo piatto a scelta tra: piatto del giorno (pasta; riso; lasagne; etc.); pasta/riso in bianco o al pomodoro; semolino o pasta agglutinata; pastina in brodo
- Secondo piatto a scelta fra: piatto del giorno (pesce; spezzatino; arrosto, etc.): pollo lesso; carne trita o frullata; formaggio o affettati
- Contorno a scelta tra verdura cruda, verdura cotta o purea di patate
- Frutta o dessert a scelta tra: frutta fresca di stagione; frutta frullata/purea di frutta; budino, yogurt o gelato
- Bevande: acqua minerale, vino o succo di frutta
- Merenda: tea; caffè d'orzo; yogurt; succo di frutta; biscotti/biscotti senza zucchero; fette biscottate.

Dopo il pranzo è previsto un periodo di riposo e relax. Gli Utenti del CDI possono - a loro libera scelta - dedicarsi alla lettura, ad attività manuali o da tavolo, oppure coricarsi e riposare. Il CDI mette a loro disposizione poltrone a schienale reclinabile sulle quali è possibile assumere la posizione distesa e confortevole.

Servizio di parrucchiera e barbiere / Presso la struttura è assicurato agli utenti del CDI un servizio di parrucchiere per donna e barbiere per uomo. L'attivazione del servizio deve

avvenire tramite prenotazione contattando gli operatori del Centro Diurno; il servizio è a pagamento con tariffe convenzionate, da chiedersi al Coordinatore del CDI o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP.

Servizio di trasporto / La Fondazione garantisce – per chi lo richiede - un servizio di trasporto quotidiano ai residenti delle zone limitrofe a Casalbuttano. Il personale incaricato si recherà al domicilio dell'ospite all'orario concordato (tra le 8:00 e le 9:30) del mattino; il ritorno è previsto entro le 18.00. Le tariffe del servizio sono ricomprese nella retta del CDI e sono definite in base alla distanza kilometrica dalla sede di Fondazione.

Iniziative comuni con la RSA / Gli Utenti del CDI possono inoltre assistere ai concerti, alle recite e alle rappresentazioni che vengono proposti agli Ospiti del nostro Ente, nonché agli uffici religiosi ordinari e straordinari celebrati nel corso dell'anno.

Coinvolgimento dei familiari / Il Centro Diurno Integrato si configura come sostegno attivo ai nuclei familiari in difficoltà. Affinché il servizio offerto possa assicurare il massimo beneficio, è necessario che le famiglie si pongano in una posizione di interazione attiva con la struttura. A tale scopo sono previsti incontri con l'equipe multidisciplinare del CDI.

9) Giornata tipo

Ore 08:00-9:30 / Arrivo degli utenti al CDI (accompagnati dai propri familiari o utilizzando il nostro servizio di trasporto) ed accoglienza da parte degli operatori
Ore 09:30-11:50
Attività della mattina: proposte educative e di animazione; servizio fisioterapico (ginnastica di gruppo; attività individuali); servizio medico-infermieristico; servizio di assistenza alla persona (bagni assistiti in base alla programmazione); merenda di metà mattina / idratazione
Ore 11:50-12:30 / Distribuzione del pranzo
Ore 12:30 – 14:00 / Risposo post-pranzo; attività di conversazione in piccoli gruppi; attività individuali di lettura, ascolto musica, televisione
Ore 14:00-16:30 / Attività del pomeriggio: proposte educative e di animazione; servizio fisioterapico (ginnastica di gruppo; attività individuali); servizi a richiesta individuale (parrucchiera/barbiere; podologo); merenda del pomeriggio / idratazione
Ore 16:30-18:00 / Preparazione per il ritorno a domicilio / Servizio di trasporto

10) Rette

Il Consiglio di Amministrazione delibera il corrispettivo per le prestazioni erogate in CDI, definendo le rette giornaliere e provvede ad eventuali aggiornamenti delle stesse. Al richiedente l'accesso al servizio viene fornita la "Tabella rette in vigore" vigente all'atto della sottoscrizione del Contratto. All'ingresso l'utente e i garanti sottoscrivono un "Contratto d'ingresso". In caso di pluralità di sottoscrittori, essi garantiscono in solido tra loro al pagamento della retta.
La retta include il servizio medico-infermieristico, il servizio assistenziale e di cura alla persona (incluso bagno assistito), il servizio di animazione, il servizio di fisiochinesiterapia e terapia fisica (individuate nel PI/PAI), il servizio di ristorazione (pranzo e merende di metà mattina e pomeriggio) ed il servizio di trasporto se formalmente richiesto al momento della sottoscrizione del contratto.

La retta potrà subire nel corso del tempo delle variazioni. La Fondazione si riserva la facoltà di aumentare la retta in presenza di: adeguamenti ISTAT; rinnovi contrattuali del personale; aumenti dei costi energetici; aumenti dei costi di approvvigionamento; modifiche normative nazionali o regionali; mutamenti significativi delle condizioni economiche di gestione. Dette variazioni saranno comunicate da Fondazione per iscritto, almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi alla controparte facoltà di recedere; il mancato esercizio del diritto di recesso entro il termine comunicato equivale ad accettazione della nuova tariffa.

Assenze / Per le assenze non dovute a ricovero ospedaliero o presso struttura di riabilitazione verrà garantito il mantenimento del posto fino a giorni 15 (quindici), previo pagamento dell'intera retta. In caso di ricovero il mantenimento del posto verrà prolungato fino a giorni 40 (quaranta), sempre previo pagamento dell'intera retta. Qualora il ricovero si protraesse oltre - in presenza di lista d'attesa - l'ospite potrà essere dimesso; nel qual caso l'Ente si adopererà, in collaborazione con l'Assistente Sociale del Comune di residenza per favorire le dimissioni protette ed il reinserimento in graduatoria con criteri di priorità.

Cauzione / Trascorso il periodo di "inserimento-prova" con esito positivo, è richiesto il versamento di una cauzione infruttifera che sarà rimborsata a mezzo bonifico bancario – verificata la regolarità di tutte le posizioni eventualmente pendenti – al termine del rapporto contrattuale.

11) URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Fondazione – nell'ambito della gestione dei rapporti con i propri clienti - assicura il servizio di segretaria svolto dall'URP - Relazioni con il Pubblico con particolare attenzione a garantire all'utenza (ospiti e parenti) i diritti di informazione e partecipazione. Il personale addetto della Segreteria Ospiti e l'Assistente Sociale di Fondazione curano altresì i rapporti con gli uffici territoriali che si occupano di protezione giuridica (ASST di Cremona e Tribunale) e di servizi sociali (Comune di residenza; Azienda Sociale Cremonese). Nel caso in cui l'Utente ne faccia richiesta scritta, Fondazione provvede a fornire la documentazione sanitaria necessaria al fine della eventuale concessione di provvidenze economiche in favore degli Ospiti.

Il Servizio è aperto al pubblico dalle ore 8:00 alle ore 14:00 da lunedì a sabato e può essere contattato ai seguenti recapiti:
- email: ospiti@rsacasalbuttano.eu
- telefono: 0374-361118 (int. 205)

12) Privacy e sicurezza

Rispetto della privacy e consenso informato
La Fondazione applica il Reg. 679/2016/UE in materia di protezione dei dati personali/privacy e le successive modifiche e integrazioni; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo.

Rilascio FASAS – Fascicolo SocioAssistenziale e Sanitario (ex Cartella Clinica)
Il FASAS appartiene alla Fondazione come bene patrimoniale indisponibile. È un documento socio-sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottopo-

sto alla normativa sulla tutela della riservatezza. Copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS può essere richiesta, anche tramite posta, posta elettronica all'indirizzo info@rsacasalbuttano.eu o a mezzo fax, da chi ne ha diritto; la richiesta deve essere completa dei dati anagrafici, periodo di ricovero, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore nonché dell'attestazione del diritto alla richiesta.
La copia della documentazione clinica disponibile deve essere rilasciata dall'Ufficio entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta agli aventi diritto. Eventuali integrazioni saranno fornite entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione della richiesta. La copia della documentazione sarà consegnata con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza.
I costi di riproduzione del FASAS sono a carico del soggetto richiedente, secondo il tariffario in vigore approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fondazione e riportato nell'allegato "Tabella rette in vigore" annualmente aggiornata.

Sicurezza
A tutela dell'incolumità degli operatori, degli ospiti e visitatori, Fondazione è dotata delle attrezzature e degli impianti tecnologici e dei sistemi di sicurezza rispondenti alle prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni o integrazioni. La Fondazione ha adottato il "Documento di Valutazione dei Rischi - DVR" che viene periodicamente aggiornato secondo le norme; il personale partecipa ai corsi di formazione e aggiornamento per i rischi sul luogo di lavoro e la gestione delle emergenze.

13) Questionario di gradimento / Reclami e suggerimenti

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo Fondazione Ospedale della Carità assume l'impegno di:
– *customer satisfaction*: rilevare il livello di gradimento espresso dai propri utenti in merito alle le prestazioni ricevute (complessivamente e per singoli aspetti del servizio) attraverso la somministrazione annuale di un questionario;
– *people satisfaction*: rilevare il livello di soddisfazione espresso dagli operatori del servizio (dipendenti e non dipendenti) attraverso la periodica somministrazione di un questionario volta a misurare le variabili (dipendenti ed indipendenti) del benessere organizzativo.

I questionari della *customer* e *people satisfaction* saranno distribuiti e raccolti garantendo l'anonimato del rispondente, tramite la predisposizione di più punti di raccolta all'interno e all'ingresso della Struttura.

L'utente/cliente ha inoltre facoltà di formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente tramite la compilazione del modulo allegato da riconsegnare:
– a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
– depositandolo nell'apposito raccoglitore posto all'ingresso della Struttura
– a mezzo e-mail all'indirizzo ospiti@rsacasalbuttano.eu
– a mezzo fax al numero 0374-361878

Fondazione prenderà in carico tali segnalazioni e si impegna a darne riscontro nel merito entro e non oltre i 30 giorni successivi la data di invio. Tutti questi dati raccolti, opportunamente processati ed analizzati, saranno resi disponibili (in un'ottica di trasparenza ed *accountability*) attraverso la pubblicazione del Bilancio Sociale (disponibile sul sito istituzionale di Fondazione) e l'esposizione nell'apposita bacheca posta all'ingresso della Struttura.