

CENTRO DIURNO INTEGRATO SAN VINCENZO



Carta dei servizi – Emergenza Covid-19

Piazza Vittorio Veneto, 3 Endine Gaiano (ingresso dal portone in via Filipponi)
Tel 035/8232140 Fax: 035/827505

1.COSA È IL NUOVO CORONAVIRUS – COVID19

Gli anziani e le persone affette da gravi patologie neurologiche, croniche e da disabilità sono una popolazione particolarmente fragile nello scenario epidemiologico attuale. Pertanto, nell'ambito delle strategie di prevenzione e controllo dell'epidemia da virus SARS CoV-2 è necessaria la massima attenzione nei confronti di tali gruppi di popolazione.

I Coronavirus sono una vasta famiglia di virus noti per causare malattie che vanno dal comune raffreddore a malattie più gravi come la Sindrome respiratoria mediorientale (MERS) e la Sindrome respiratoria acuta grave (SARS). Un nuovo Coronavirus (nCoV) è un nuovo ceppo di coronavirus che non è stato precedentemente mai identificato nell'uomo. In particolare quello denominato SARS-CoV-2 (precedentemente 2019-nCoV), non è mai stato identificato prima di essere segnalato a WuHan, in Cina, nel dicembre 2019.

01.1 Periodo di incubazione

Rappresenta il periodo di tempo che intercorre fra il contagio e lo sviluppo dei sintomi clinici. Il periodo di incubazione è stimato fra i 2 e i 14 giorni, con una media di 5 giorni.

01.2 Modalità di trasmissione

Il nuovo Coronavirus responsabile della malattia respiratoria Covid-19 può essere trasmesso da persona a persona tramite un contatto stretto con un caso infetto. La via primaria sono le goccioline del respiro delle persone infette:

- la saliva, tossendo e starnutendo
- contatti diretti personali
- le mani, ad es. toccando con le mani contaminate (non ancora lavate) bocca, naso o occhi.
- La trasmissione ambientale

Una recente revisione ha cercato di chiarire le probabilità di questa via di trasmissione sulla base dei dati disponibili sugli altri coronavirus patogeni per l'uomo come il coronavirus della SARS, il coronavirus MERS o i coronavirus umani endemici (HCoV). L'analisi di 22 studi mostra la persistenza su superfici inerti, come metallo, vetro o plastica per un massimo di 9 giorni e la facilità di inattivazione nell'arco di pochi minuti con procedure di disinfezione delle superfici con etanolo (62-71%), perossido di idrogeno (0,5%) o ipoclorito di sodio (0,1%).

Nel Situation Report n. 12 del 1° febbraio 2020, l'OMS ha ribadito che il meccanismo principale di trasmissione del SARS-CoV-2 è il contatto con i casi sintomatici (persone che hanno contratto l'infezione e hanno già manifestato i sintomi della malattia), ma ha

riconosciuto la possibilità, più rara (“not a major driver of transmission”), di una trasmissione da persone con infezione non ancora sintomatiche, in analogia con quanto già noto per altri coronavirus come il MERS-CoV.

In casi rari il contagio può avvenire attraverso contaminazione fecale.

Al fine di determinare una corretta prevenzione e controllo dell'infezione da SARS-COV-2 risulta tra le altre cose fondamentale definire metodiche di screening e valutazione preingresso in struttura di pazienti provenienti dal domicilio o da altra struttura.

2. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è un servizio diurno che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali (case di riposo). Il centro diurno integrato San Vincenzo ha una capacità ricettiva accreditata con Regione Lombardia di 25 ospiti al giorno

In questo periodo di emergenza sanitaria il CDI San Vincenzo ha rivalutato la programmazione degli interventi con l'utilizzo di diverse modalità di erogazione del servizio:

- attività a distanza
- attività al domicilio
- attività in sede

Finalità del centro diurno integrato sono:

- evitare il più a lungo possibile il ricovero di anziani non autosufficienti parziali garantendo loro servizi e prestazioni non attuabili al loro domicilio;
- aiutare la famiglia nella gestione dei bisogni dell'anziano parzialmente autosufficiente garantendole un reale sostegno e i necessari momenti di sollievo;
- offrire, in regime di accoglienza diurna, tutte le prestazioni socio-assistenziali, riabilitative e sanitarie normalmente erogate nelle case di riposo;
- supportare le attività del servizio di assistenza domiciliare potenziandone le capacità di prevenire od evitare il ricovero di soggetti con bisogni assistenziali rilevanti (prestazioni di assistenza alla persona: bagno assistito completo una volta alla settimana, igiene intima giornaliera, taglio delle unghie, lavaggio capelli).

PERCHE' SCEGLIERE IL CDI SAN VINCENZO

Il CDI San Vincenzo dispone di personale accuratamente selezionato per le elevate competenze tecniche ed operative associate a spiccata capacità di contatto ed empatia nelle relazioni umane. Gli operatori si aggiornano annualmente con specifici corsi di formazione organizzati dalla Cooperativa PAESE. Il personale conosce il modello di approccio psicosociale Person–Centred Care (PCC) per la relazione con le persone affette da demenza. Il modello di approccio psicosociale Person–Centred Care (PCC) elaborato da Tom Kitwood rappresenta una svolta fondamentale nella gestione di servizi sociali e sanitari, in particolare per quanto riguarda le persone con demenza.

In questi mesi di emergenza sanitaria il personale è stato formato sul tema del COVID-19, sull'utilizzo corretto dei DPI, sulla sanificazione dei locali per garantire il più possibile una sicurezza sia personale che per gli ospiti.

3. A CHI E' RIVOLTO

Il CDI è rivolto a soggetti anziani non autosufficienti parziali o comunque con forte limitazione di autonomia psicofisica che necessitano di interventi sanitari, riabilitativi e di sostegno e, in ogni caso, non assicurabili a domicilio. Non sono ammissibili persone con elevate esigenze clinico-assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o demenza associate a gravi disturbi comportamentali.

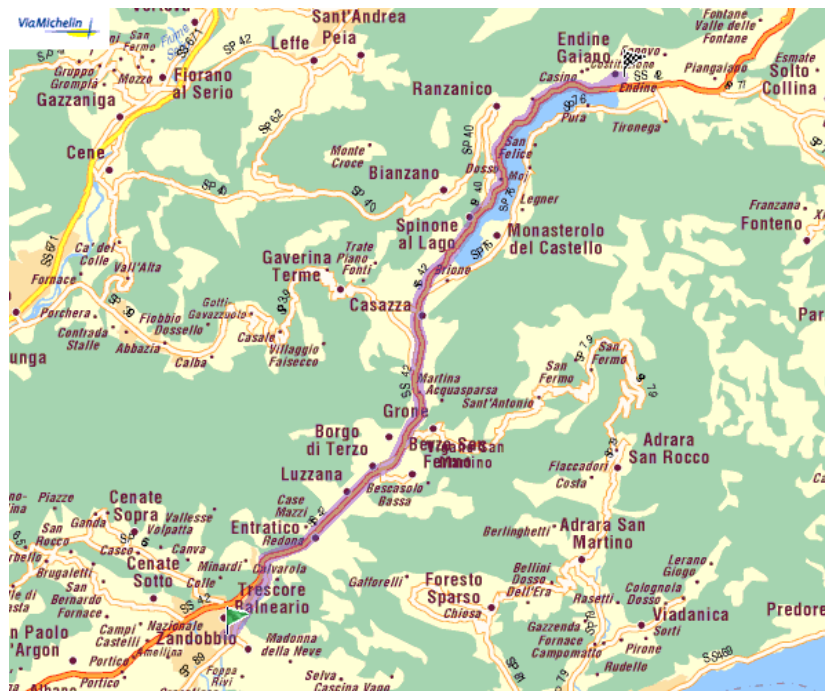
A causa dell'emergenza sanitaria in atto e seguendo le indicazioni della DGR 3226 "Atto di indirizzo sociosanitario successivo alla "Fase 1" dell'emergenza epidemiologica da COVID-19" potranno essere accolti solo ospiti che sottoscrivono un patto di corresponsabilità e che abbiano svolto test diagnostici.

4. DA CHI E' GESTITO

Il CDI è gestito dalla Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. con sede in Palazzolo sull'Oglio (BS), via Levadello 8/A. I locali sono di proprietà del Patronato San Vincenzo di Bergamo che li ha ceduti in locazione alla Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. ONLUS per la realizzazione del servizio.

5. COME SI ARRIVA ALLA STRUTTURA

Il Centro Diurno Integrato San Vincenzo si trova a Endine Gaiano in Piazza Vittorio Veneto n. 3 presso la struttura del Patronato San Vincenzo.



- **Provenendo da Bergamo** sulla strada nazionale del Tonale (SS 42) in direzione Lovere dopo il cartello stradale di Endine Gaiano, svoltare a sinistra e proseguire sino allo stop. Girare a destra e accedere alla Piazza Vittorio Veneto. Dalla piazza immettersi in via Filipponi, dove sulla sinistra si trova un portone di legno, ingresso del CDI. Sulla destra ci sono dei parcheggi per disabili e l'accesso al parcheggio comunale.
- **Provenendo da Lovere** in direzione Bergamo, proseguire in tale direzione sino ad arrivare quasi al confine del Comune di Endine Gaiano, girare all'incrocio a destra e seguire le indicazioni sopra descritte.

6. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il CDI è aperto da lunedì a venerdì per tutto l'arco dell'anno (esclusi festivi), con apertura dalle ore 8.00\8.30 alle ore 16.00/16.30.

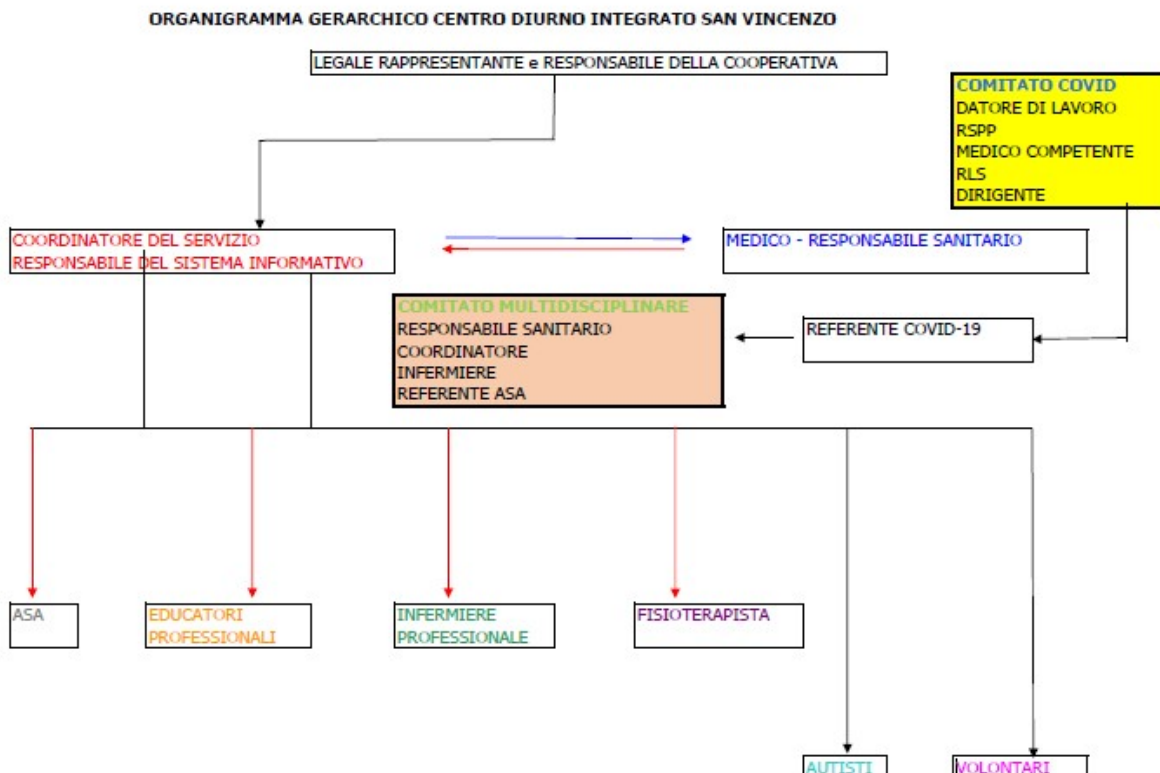
In questo periodo di emergenza epidemiologica è ammessa la frequenza full time (5 giorni a settimana); part time verticale (4 o meno giorni a settimana); part time orizzontale (mezza giornata).

Il Centro è titolare del servizio di trasporto che gestisce attraverso autisti dipendenti

7. STANDARD REGIONALI E STRUTTURALI

Il Centro è in possesso dei requisiti strutturali e gestionali previsti da Regione Lombardia I locali sono tutti a norma di sicurezza, privi di barriere architettoniche, in possesso di certificato di agibilità e staticità.

8.STRUTTURA ORGANIZZATIVA (ORGANIGRAMMA)



Al CDI San Vincenzo sono presenti le seguenti figure professionali:

- Un Responsabile Sanitario presente per minimo 6 ore settimanali;
- Un Referente COVID-19
- Un Infermiere Professionale presente per 17 ore settimanali;
- Un Fisioterapista presente almeno quattro giorni alla settimana per 12 ore settimanali;
- Quattro Ausiliarie Socio-Assistenziali presenti tutti i giorni per un totale di 90 ore;
- Tre Educatori Professionali (di cui una anche con diploma di Counselor Professionista in Psicologia Funzionale) da lunedì a venerdì per un totale di 26 ore settimanali;
- Un Coordinatore Responsabile presente per circa 20 ore settimanali (educatore professionale e Counselor Professionista in Psicologia Funzionale);
- Due autisti per l'accompagnamento al domicilio degli ospiti.
- Una addetta delle pulizie presente per 15 ore settimanali;

Il personale per le sostituzioni è tendenzialmente sempre lo stesso al fine di dare agli utenti una maggiore continuità.

Durante tutta l'emergenza sanitaria il personale adotterà tutte le misure di igiene e i dispositivi di protezione individuale (DPI) per contrastare l'epidemia di COVID-19.

9.ORGANIZZAZIONE AMBIENTI

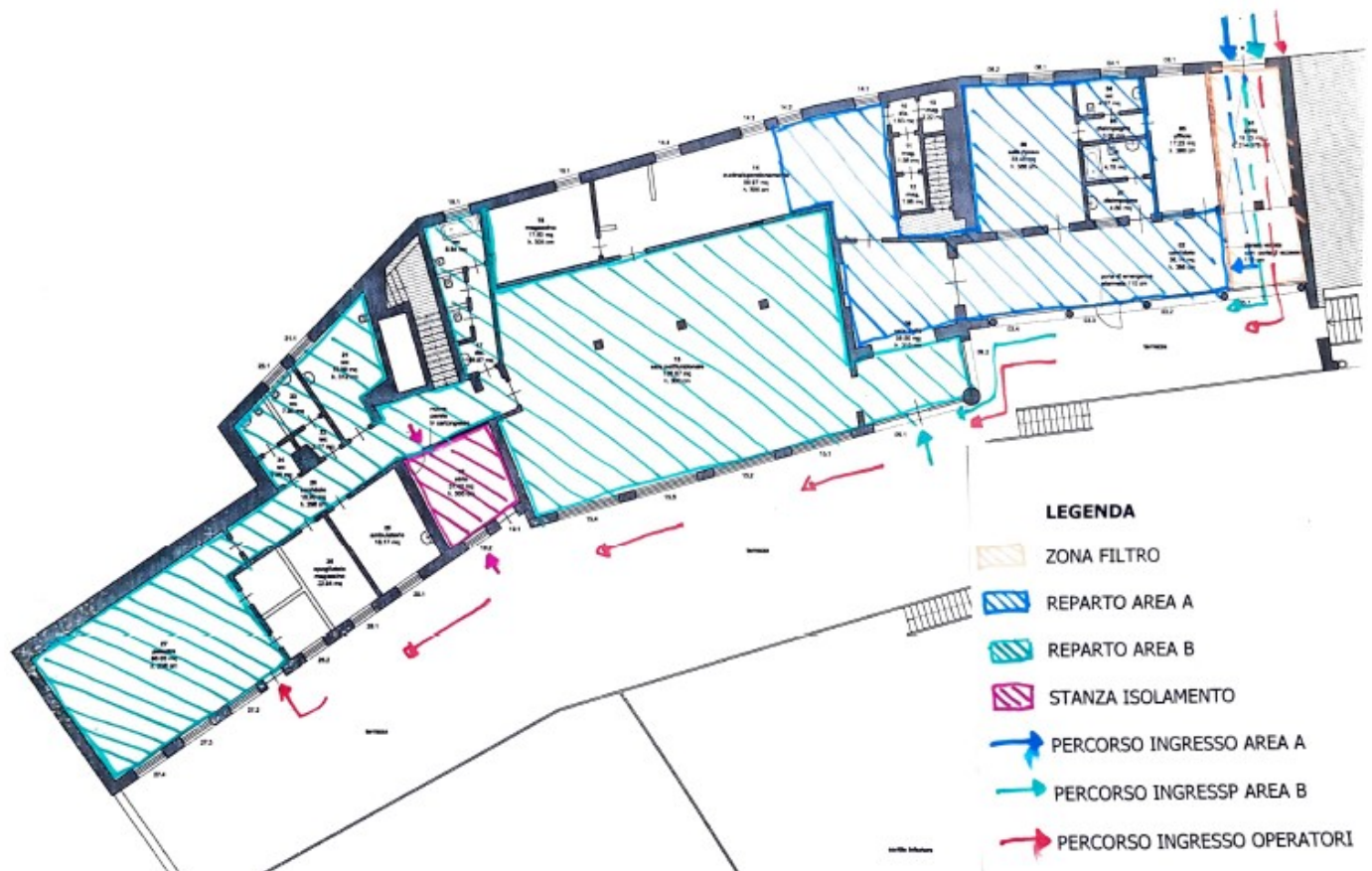
L'emergenza sanitaria causata dal COVID-19 ha obbligato a ripensare oltre all'organizzazione anche gli spazi del CDI. Per evitare l'assembramento e garantire il distanziamento sociale il CDI San Vincenzo è stato suddiviso in due *Reparti*.

L'ingresso nella struttura sarà per tutti gli ospiti in via Filipponi n.3. Per evitare l'assembramento gli ospiti dei due reparti avranno orari di accesso scaglionati:

- *Reparto Area A*: Nel reparto potranno accedere al massimo 5 ospiti. L'ingresso del Reparto è situato nella *Zona Filtro*. L'orario di apertura è dalle 8.00 alle 16.30
- *Reparto Area B*: Nel reparto potranno accedere al massimo 10 ospiti. L'ingresso del Reparto è situato sul terrazzo, per raggiungere l'ingresso bisogna oltrepassare la *Zona Filtro* e raggiungere il terrazzo. L'orario di apertura dalle 8.30 alle 17.00

All'interno del CDI San Vincenzo è stata indentificata una **Stanza di isolamento** che è situata nel Reparto Area B, ma ha accessi dedicati per Reparto Area B (dal corridoio che porta in Palestra) e per Reparto Area A (dal terrazzo)

È stato identificato anche un percorso per il personale il quale, oltrepassato la *Zona Filtro*, accede alla Struttura dalla Palestra attraverso la porta che da sul terrazzo.



10. RETTE

Le rette sono diversificate in funzione dei bisogni delle famiglie e dei bisogni socio-assistenziali degli ospiti. Il Centro Diurno Integrato offre la possibilità di usufruire del servizio anche per un minimo di una giornata alla settimana sino ad una frequenza piena come di seguito riportato.

A seguito dell'emergenza epidemiologica le rette hanno subito un aumento dovuto ai maggiori costi sostenuti dalla struttura (Aumento costo del pasto, DPI, personale, minor numero di ospiti in presenza)

Le rette giornaliere sono di due tipologie:

Retta per posto intera giornata

Retta per posto mezza giornata

Tariffa giornaliera

Prestazioni erogate comprese nella retta:

Igiene personale giornaliera, bagno assistito settimanale, somministrazione terapia autorizzata dal medico di base, prestazioni infermieristiche, fisioterapia, controllo medico, colazione, pranzo, attività educative ed animazione, possibilità di prelievi ematici una volta al mese su prescrizione medica.

Tariffa:

<i>Retta per posto intera giornata</i>	€ 34.50 (iva 5% compresa)
<i>Retta per posto mezza giornata</i>	€ 30.50 (iva 5% compresa)

In caso di assenza giustificata verrà decurtato il costo del pasto (€ 4.75)

<i>Quota fissa da pagare in caso di assenza retta intera giornata</i>	€ 29.15 (iva 5% compresa)
<i>Quota fissa da pagare in caso di assenza retta mezza giornata</i>	€ 25.25 (iva 5% compresa)

In caso di assenza per qualsiasi motivo (compreso ricovero ospedaliero), anche prolungata dell'ospite, è previsto il pagamento della quota fissa. Questo permette di mantenere il posto. E' possibile mantenere il posto per un massimo di due mesi, oltrepassati i quali si procede a dimissione dell'ospite.

11. TRASPORTO

Il Centro è dotato di quattro mezzi di trasporto, tre pulmini da nove posti e un'auto. Il trasporto è gestito e curato direttamente dal CDI attraverso autisti dipendenti della Cooperativa Sociale P.A.E.S.E.

L'emergenza sanitaria ha comporto una capienza ridotta di persone trasportate con i mezzi di trasporto (max 5 persone distanziate sui pulmini a 9 posto; max 2 persone sull'auto). Ad ogni viaggio verrà effettuata la sanificazione dei mezzi di trasporto dagli operatori che sono stati appositamente formati

Costi del trasporto

FASCIA 1 (entro i 10 km): € 3,00 andata e ritorno; € 1.50 andata o ritorno (iva 5% compresa)

FASCIA 2 (oltre i 10 Km): € 4,00 andata e ritorno; € 2.00 andata o ritorno (iva 5% compresa)

12. CERTIFICAZIONE DELLE RETTE AI FINI FISCALI

Entro il 30 aprile a tutti gli ospiti viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla DGR 21-03-97, n.26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

13. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEGLI OSPITI.

La selezione dei futuri ospiti della struttura verrà effettuata seguendo le richieste pervenute al CDI.

Prima dell'ingresso in struttura verrà effettuata Indagine telefonica con valutazione delle necessità dell'ospite e della famiglia. A seguito di ciò verrà effettuato presso la struttura colloquio con i parenti per dare indicazioni organizzative, economiche legali e fornire materiale didattico informativo (Manuale COVID per caregivers).

Successivamente all'esito positivo dell'incontro verrà eseguita valutazione sanitaria presso il domicilio dell'utente candidato con compilazione di prima valutazione, raccolta documentazione sanitaria e copia terapia in atto.

Screening propedeutico all' ingresso

Per gli utenti candidati alla frequenza regolare di servizi semi **residenziali**/diurnato indipendentemente dal regime di erogazione, (SSR o in solvenza) si prevede l'effettuazione di uno screening mediante test sierologico (valutazione basale). Gli esami di laboratorio da eseguire a domicilio sono in capo all'ADI ovvero, in caso di complessità clinica, all'ADI-COVID. In questo caso il MMG/PLS prescriverà l'attuazione degli esami secondo le indicazioni del Dipartimento Cure Primarie.

L'MMG potrà anche prevedere, in alternativa, l'eventuale coinvolgimento delle USCA.

L'Ente Erogatore ADI o l'UdO(qualora effettuasse direttamente il test) prenoteranno il test sierologico direttamente presso le strutture erogatrici (ASST e strutture private accreditate) secondo quanto previsto dalla DGR n.XI 3114/2020.

In relazione ai risultati dovranno essere attivati i seguenti percorsi:

- test sierologico negativo: l'utente potrà accedere in struttura;
- test sierologico positivo: il MMG/PLS sarà subito informato e dovrà prevedere l'esecuzione di tampone naso-faringeo che verrà prenotato direttamente presso le strutture erogatrici (ASST e strutture private accreditate). Qualora il tampone fosse positivo, l'ospite dovrà essere isolato. Dovranno inoltre essere avviati percorsi di presa in carico specifici verso le strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate se non altrimenti gestibile oltre a quanto previsto dalla DGR n.XI/3114 del 07/05/2020.

L'ingresso sarà possibile a seguito di riscontro di negatività di due tamponi a distanza di almeno 24 ore. In caso invece di sierologia positiva e tampone negativo il futuro utente dovrà effettuare un isolamento fiduciario e ripetere il tampone dopo due giorni.

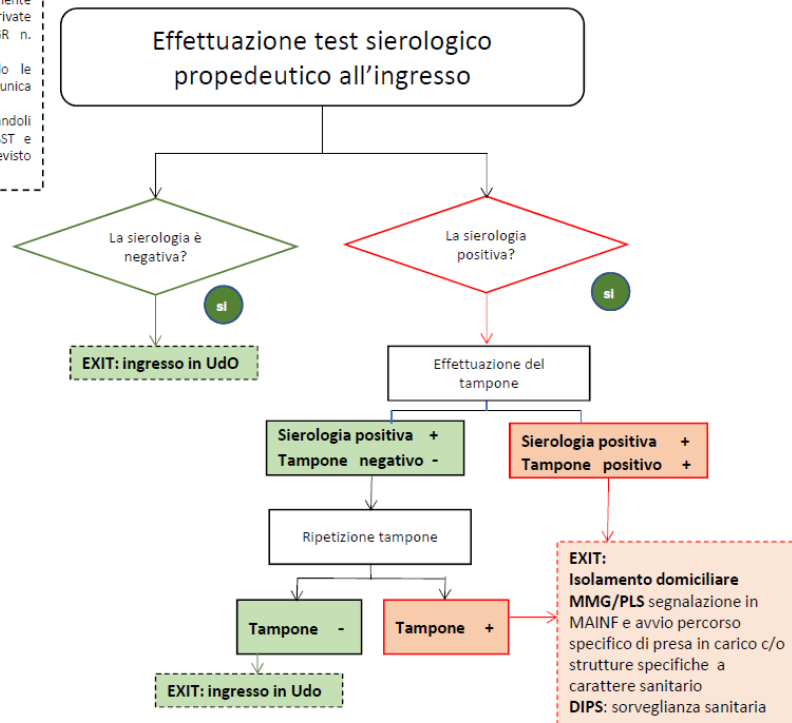
Vedi diagramma di flusso Pocovid01.1

Nuovo ingresso dal domicilio di utente candidato all'ingresso nelle UdO semiresidenziali

UdO E' facoltà della UdO in accordo con il MMG/PLS l'esecuzione del diagnostico prenotandolo direttamente presso le strutture erogatrici (ASST e strutture private accreditate) secondo quanto previsto dalla DGR n. IX/3114/2020.

MMMG/PLS Prescrive l'attuazione test sierologico secondo le indicazioni del Dipartimento Cure Primarie. Comunica alla UdO gli esiti degli accertamenti

ADI Se attivato esegue gli esami diagnostici prenotandoli direttamente presso le strutture erogatrici (ASST e strutture private accreditate) secondo quanto previsto dalla DGR n. IX/3114/2020.



Rientro post ricovero ospedaliero

Il rientro nel CDI post ricovero ospedaliero sarà subordinato a nuova effettuazione di sierologici ed eventuali tamponi naso faringei. In relazione ai risultati dovranno essere attivati i seguenti percorsi:

- test sierologico negativo: l'utente potrà accedere in struttura;
- test sierologico positivo: il MMG/PLS sarà subito informato e dovrà prevedere l'esecuzione di tampone naso-faringeo che verrà prenotato direttamente presso le strutture erogatrici (ASST e strutture private accreditate). Qualora il tampone fosse positivo, l'ospite dovrà essere isolato. Dovranno inoltre essere avviati percorsi di presa in carico specifici verso le strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate se non altrimenti gestibile oltre a quanto previsto dalla DGR n.XI/3114 del 07/05/2020.

L'ingresso sarà possibile a seguito di riscontro di negatività di due tamponi a distanza di almeno 24 ore. In caso invece di sierologia positiva e tampone negativo il futuro utente dovrà effettuare un isolamento fiduciario e ripetere il tampone dopo due giorni.

Accoglienza tipo in CDI:

- *Il primo giorno:* accoglienza dell'ospite da parte del Coordinatore del Centro Diurno Integrato o di un operatore incaricato. Presentazione degli utenti e degli operatori non conosciuti durante gli incontri precedenti. Solitamente l'ospite viene accompagnato da un familiare, ma se ritenuto opportuno, può anche giungere col pulmino.
- *la prima settimana:* presenza dell'ospite in base alle sue esigenze personali e con la possibilità di prevedere momenti di compresenza dei parenti in modo da garantire una sua adeguata integrazione. La presenza dei parenti dovrà ridursi gradualmente nel corso della settimana.

Dopo questa prima settimana di frequenza l'equipe redige il primo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che viene presentato ai familiari (ed eventualmente all'utente) per conoscenza e sottoscrizione. I PAI vengono aggiornati semestralmente. Con i familiari è previsto almeno un incontro annuale di verifica dell'andamento dell'intervento. Il coordinatore del Centro è comunque disponibile a più incontri se richiesti dai familiari e se ritenuti necessari.

Lista d'Attesa

In caso di indisponibilità temporanea dei posti sarà istituita una lista d'attesa redatta dalla Cooperativa PAESE che è strutturata con i seguenti criteri di precedenza:

- 1) ex utenti del CDI che sono stati dimessi per assenza superiore a due mesi;
- 2) residenti del comune di Endine, sede del Centro Diurno Integrato
- 3) residenti dei comuni limitrofi (entro i 10 km);
- 4) data di presentazione della richiesta.

La domanda è ritenuta valida dal momento della consegna della “domanda di Accoglienza” compilata.

Il parere dell'equipe del CDI è vincolante anche per la Cooperativa. L'equipe si riserva la valutazione di un eventuale inserimento in caso di utenti affetti da *Malattia di Alzheimer con Disturbi del Comportamento Associati* o *capacità motorie non conservate*. Fanno parte dell'equipe di valutazione il coordinatore del CDI, il responsabile sanitario, le ausiliarie socio-assistenziali professionali, la fisioterapista, l'infermiere e l'educatore.

La domanda viene inserita in un elenco Lista di Attesa per la elaborazione della Graduatoria a cura del Coordinatore del Centro Diurno Integrato. Durante il tempo di attesa previsto dalla lista si procede all'effettuazione del pre-inserimento, seguendo l'ordine della lista. Nel caso di disponibilità di un posto si svolgerà la visita di ingresso alla persona che ha già effettuato il pre-inserimento.

Le richieste di aumento dei giorni di frequenza degli utenti già inseriti ha la precedenza sui richiedenti esterni. Per i già frequentanti il criterio di precedenza è unicamente la data di presentazione della richiesta.

Dimissioni

L'eventuale dimissione degli ospiti avviene per i seguenti motivi:

- per espressa volontà dell'utente o per cause naturali (decesso);
- quando il piano di recupero dell'autonomia psico-fisica è stato completato ed il nucleo familiare, opportunamente supportato dai servizi territoriali, è in grado nuovamente di far fronte al carico assistenziale;
- quando un peggioramento del quadro clinico determina l'impossibilità di proseguire il progetto messo in atto a favore dell'anziano e si rende necessario o il ricovero in regime residenziale o l'individuazione in alternativa al CDI di servizi ed interventi adeguati alle condizioni socio-sanitarie dell'ospite;
- oltrepassati i due mesi di assenza per qualsiasi motivo;
- assenza superiore a quindici giorni di calendario non comunicata al servizio;
- per non accettazione della nuova retta o mancato pagamento della retta per tre mesi consecutivi, salvo diversi ed eccezionali accordi sottoscritti con la Cooperativa P.A.E.S.E., previa valutazione del Consiglio di Amministrazione;
- revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute.

In caso di rinuncia del servizio da parte dell'ospite è necessaria la disdetta attraverso comunicazione scritta indirizzata al Responsabile del Centro Diurno Integrato in cui venga indicata la data di rinuncia del servizio. La lettera di rinuncia dovrà pervenire al CDI **almeno**

sette giorni di calendario prima della data prevista di dimissioni. La puntualità nella consegna delle dimissioni come sopra indicato sgraverà la famiglia della retribuzione della quota. In caso di consegna di dimissioni con effetto immediato, l'utente dovrà pagare la quota fissa corrispondente a sette giorni di calendario.

Entro il giorno delle dimissioni verrà consegnata la scheda dimissioni recante lo stato di salute dell'ospite, i trattamenti effettuati presso il CDI, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Nel caso in cui l'utente si trasferisca in altra struttura, tale documento consentirà la continuità delle cure.

14. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Per coloro che vengono accompagnati dai familiari il CDI è aperto dalle ore 8,00. Per chi fruisce del trasporto da e verso casa l'orario verrà concordato con il Coordinatore del Centro Diurno. Tale orario potrà essere soggetto a modifiche per ragioni organizzative.

Ore 8.00/9.30 accoglienza, colazione

Ore 9.45/11.45: fisioterapia, bagno assistito, igiene personale, attività animative individualizzate, prestazioni medico infermieristiche;

Ore 11.45/12.00: preparazione per il pranzo;

Ore 12.00/13.30 pranzo;

Ore 13.30/15.00: riposo pomeridiano (per chi lo desidera);

Ore 15.00/15.45: attività occupazionali, ricreative, animative

Ore 15.45/16.30; preparazione per il rientro a casa

ATTIVITÀ

Le prestazioni ed i servizi offerti dal Centro sono:

- servizio di fisioterapia;
- servizio infermieristico;
- servizio prelievi ematici mensile;
- rilevazione del peso, della pressione arteriosa e della glicemia secondo protocollo;
- monitoraggio medico;

- attività di animazione del tempo libero, di svago e culturali;
- attività educative, laboratori occupazionali, attività individualizzate;
- prestazioni di assistenza alla persona (bagno settimanale, igiene personale, taglio delle unghie di mani e piedi, lavaggio dei capelli, rasatura, ecc.);
- fornitura colazione, pranzo
- servizio di trasporto a domicilio;

PASTI

Al CDI vengono serviti colazione, pranzo, di seguito spiegate in dettaglio. Eventuali allergie e intolleranze vanno comunicate al momento dell'ingresso.

Colazione

L'utente può scegliere tra tè, caffè e latte, , caffè, biscotti e fette biscottate in monoporzione. Eventuali esigenze specifiche devono essere comunicate al momento dell'ingresso.

Pranzo

Il pranzo è composto da un primo, un secondo, un contorno, frutta, pane, acqua fornito in piatti monoporzione. Quattro volte all'anno, al cambio di stagione, all'utente viene proposto un menù di quattro settimane con una scelta giornaliera tra 6/7 primi, 6/7 secondi e 4 contorni. Al momento del pranzo è possibile scegliere la frutta in base alla disponibilità della giornata, pane normale o integrale, acqua gasata o naturale.

15. ORARIO DELLE VISITE FAMILIARI E AMICI AGLI OSPITI

Durante tutta l'emergenza sanitaria vengono sospese le visite di familiari o conoscenti per ridurre i contatti con persone esterne alla struttura.

16. LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto dal CDI si ritiene fondamentale che tutti coloro che vivono il CDI partecipino alla realizzazione del progetto. Ospiti, familiari, operatori ed eventuali volontari, devono avere la possibilità di approntare

suggerimenti, proposte, valutazioni che vadano in direzione di un miglioramento delle prestazioni erogate.

Per poter raccogliere le indicazioni scritte, preferibilmente firmate, un apposito contenitore è posto dopo l'ingresso, accanto alla porta dell'ufficio amministrativo.

Questa opportunità non sostituisce i colloqui, che il responsabile dei diversi servizi e la Direzione desiderano avere direttamente con gli ospiti e i loro familiari, ma deve essere intesa come uno strumento aggiuntivo per accrescere la collaborazione tra le diverse realtà della comunità.

Per le segnalazioni sono state adottate le seguenti modalità operative:

- Le *schede* per le segnalazioni dei reclami e suggerimenti sono disponibili direttamente nel raccoglitore e in allegato alla presente.
- Le *risposte scritte*, quando richieste, saranno fornite entro 10 giorni lavorativi dalla loro presentazione.

Ogni anno a dicembre viene proposto un questionario di semplice compilazione rivolto agli utenti e alle famiglie.

Con questo strumento il CDI intende misurare il proprio operato grazie al livello di soddisfazione degli anziani e dei loro parenti rispetto ai servizi offerti.

I questionari, compilati in forma anonima, sono raccolti ed analizzati dal responsabile del servizio. L'elaborazione dei risultati è consegnata alle famiglie ed esposta in bacheca.

17. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Per ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria dell'ospite è necessario fare una richiesta di accesso agli atti indirizzata alla Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. seguendo le disposizioni contenute nel documento di accesso agli atti esposto al pubblico presso il CDI San Vincenzo.

I richiedenti diversi dai diretti interessati (utente e persone di riferimento) riceveranno formalmente l'autorizzazione entro 30 giorni dalla data della richiesta.

Il costo della documentazione fotocopiata è quantificato in € 0,20 a pagina.

18. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

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.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- Di conservare e veder rispettate in osservanza dei principi costituzionali le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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.

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

- 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 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 dalla popolazione.
- Di rispettare le modalità in condotta alla 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 rispettare la libera scelta dalla 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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.

19. PROCEDURE IN CASO DI INADEMPIENZE E CONTENZIOSI

In caso di inadempienze e contenziosi, l’utente può rivolgersi a:

- **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) DELL’ATS**

Ricezione reclami, segnalazioni, disservizi, osservazioni, suggerimenti

Distretto Trescore e Valle Cavallina, Tel. 035.955.439, e-mail urptrescore@asl.bergamo.it

- **UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (U.P.T.) DELL'ATS**

L'Ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie bergamasche. Rientra fra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga lesa un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Via Gallicciolli 4 - Bergamo 24121, Tel. 035 385296, Fax 035 385313, e-mail upt@ats-bg.it

Scheda di segnalazione disservizio

Nome e cognome (facoltativo).....

Segnalo che il/i giorno/i

ho ricevuto il seguente disservizio :

.....
.....
.....
.....
.....

Proposte migliorative del servizio:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data _____

Firma (facoltativa) _____