COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E. onlus

via Malvezzi, 5 - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel 030.6189982 - 030.731673 fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169
coopsocialepaese@pec.it
info@cooppaese.it

CENTRO DIURNO INTEGRATO

"MARIA LUISA GUERINONI"

Carta dei servizi

Aggiornata: 10 marzo 2025

Piazza Vittorio Veneto, 3 Endine Gaiano (ingresso dal portone in via Filipponi, 2)
Tel 035/8232140
e-mail: cdiendine@cooppaese.it

COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E. onlus

1. 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 (RSA). Il Centro Diurno Integrato "Maria Luisa Guerinoni" ha una capacità ricettiva autorizzata da Regione Lombardia di 25 ospiti al giorno, di cui 20 posti accreditati e a contratto.

Le 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 "MARIA LUISA GUERINONI"

Il CDI "Maria Luisa Guerinoni" 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 P.A.E.S.E. 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.

2. 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.

3. 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.

4. COME SI ARRIVA ALLA STRUTTURA

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

Provenendo in auto 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 in auto 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.

Con le autolinee che percorrono la tratta Bergamo Lovere, stazione di Endine Gaiano. Proseguire a piedi in direzione Lovere sulla strada nazionale del Tonale (SS 42) svoltare a sinistra e prendere via Martiri della Libertà, proseguire dritto su Piazza Castello Umberto e alla rotonda prendere la seconda uscita e prendere via Filipponi.

5. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il CDI è aperto da lunedì a venerdì per tutto l'arco dell'anno (esclusi festivi), con apertura dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

E' ammessa la frequenza full time (5 giorni a settimana); part time verticale (4 o meno giorni a settimana).

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

6. 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 e in possesso di certificato di agibilità e staticità.

7.STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Al CDI "Maria Luisa Guerinoni" sono presenti le seguenti figure professionali:

- Un Responsabile Sanitario presente per minimo 6 ore settimanali;
- Un Infermiere Professionale presente per 15 ore settimanali;
- Un Fisioterapista presente almeno quattro giorni alla settimana per 12 ore settimanali;
- Quattro Operatori Assistenziali (ASA) presenti tutti i giorni;
- Due Educatori Professionali (di cui una anche con diploma di Counselor Professionista in Psicologia Funzionale) da lunedì a venerdì per un totale di 27 ore settimanali;
- Un Coordinatore Responsabile presente per circa 25 ore settimanali;
- Due autisti per l'accompagnamento al domicilio degli ospiti.
- Una addetta delle pulizie;

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica.

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

COOPERATIVA SOCIALE P.A.E.S.E. onlus

8. 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.

Le rette giornaliere sono di due tipologie:

Retta per posto intera giornata	Retta per posto contrattualizzato
	Retta per posto autorizzato

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, merenda, attività educative ed animazione.

Tariffa:

Retta per posto contrattualizzato intera giornata	€ 34.50 (iva 5% compresa)
Retta per posto solo autorizzato intera giornata	€ 40.50 (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.

Quota fissa da pagare in caso di assenza	€ 29.15 (iva 5% compresa)

9. TRASPORTO

Il Centro è dotato di tre mezzi di trasporto, due 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.

Ad ogni viaggio viene effettuata la sanificazione dei mezzi di trasporto dagli operatori che sono stati appositamente formati.

Costi del trasporto

FASCIA 1 (residenti del comune di Endine Gaiano): € 3,00 andata e ritorno; € 1.50 andata o ritorno (iva 5% compresa)

FASCIA 2 (entro i 10 Km): € 4,50 andata e ritorno; € 2.25 andata o ritorno (iva 5% compresa)

FASCIA 3 (oltre i 10 Km): € 5,50 andata e ritorno; € 2.75 andata o ritorno (iva 5% compresa)

10. CERTIFICAZIONE DELLE RETTE AI FINI FISCALI

Entro il 30 aprile a tutti gli ospiti viene rilasciata la dichiarazione prevista, come da normativa di settore, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

11. 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 un colloquio con i parenti per dare indicazioni organizzative, economiche legali e fornire materiale didattico informativo.

Prima della presentazione della domanda sarà possibile effettuare una visita al Centro da parte dei familiari e dell'interessato. La visita del CDI sarà guidata dalla Coordinatrice della struttura.

A seguito di ciò verrà eseguita valutazione sanitaria presso il Centro diurno o presso il domicilio dell'utente candidato con compilazione di prima valutazione, raccolta documentazione sanitaria e copia terapia in atto. Questa indagine iniziale risulta finalizzata ad una valutazione clinico-anamnestica.

La domanda di ammissione si compone dei seguenti 3 moduli:

- Il modulo di "Domanda di ingresso"

- Il modulo " Scheda di Valutazione Sociale"
- Il modulo "Scheda Sanitaria"

L'accettazione sarà deliberata dall'equipe di lavoro del CDI che comprende le figure sanitari e sociali.
Seguirà visita d'ingresso con sottoscrizione del contratto da parte dell'ospite e del proprio familiare.

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 pullmino.
- *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. C'è la possibilità di fissare incontri con il personale del CDI per condividere l'andamento del proprio caro, esporre eventuali problematiche e/o criticità e condividere i Progetti Assistenziali Individualizzati. 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 *Demenza con Disturbi del Comportamento Associati* o *capacità motorie non conservate*. Fanno parte dell'equipe di valutazione il coordinatore del CDI, il responsabile sanitario, gli operatori 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.
Si precisa che la struttura si riserva la facoltà di dimettere l'ospite nel caso di comportamenti o condizioni di salute incompatibili con la vita comunitaria, con le attività e le finalità del Centro. In tal caso per assicurare la continuità delle cure, la dimissione avverrà sempre in forma assistita , vale a dire di concerto con i familiari/caregiver e/o ASST di riferimento e l'Assistente Sociale del paese di provenienza.

12. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Per coloro che vengono accompagnati dai familiari il CDI è aperto dalle ore 8,30.
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.

La giornata tipo dell'ospite:

Ore 8.30/9.30 accoglienza, colazione
Ore 9.45/11.45: fisioterapia, bagno assistito, igiene personale, attività animative individualizzate e di gruppo, 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 15.45/16.15: merenda;
Ore 16.15/17.30: preparazione per il rientro a casa.

ATTIVITÀ

Le prestazioni ed i servizi offerti dal Centro sono:

- servizio di fisioterapia;
- servizio infermieristico;
- 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, di stimolazione cognitiva, attività individualizzate e di gruppo;
- prestazioni di assistenza alla persona (bagno settimanale, igiene personale, taglio delle unghie di mani e piedi, lavaggio dei capelli, rasatura, ecc.);
- fornitura colazione, pranzo e merenda;
- servizio di trasporto a domicilio;

PASTI

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

Colazione/ merenda

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.

Vedi menù giornaliero tipo (allegato 3).

13. ORARIO DELLE VISITE FAMILIARI E AMICI AGLI OSPITI

Le visite all'utente possono essere effettuate ogni giorno di apertura dalle ore 9.00 alle ore 12,00 e dalle 15,00 alle 16,00 previo accordi con gli operatori.

14. 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 e le schede di segnalazione disservizio 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 (allegato 2) di semplice compilazione rivolto agli utenti e/o familiari. Con la medesima cadenza e con le stesse finalità viene somministrato un questionario agli operatori.

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 avviene entro il 28 febbraio, condivisa e esposta in bacheca.

15. 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 disposizione contenute nel documento di accesso agli atti esposto al pubblico presso il CDI "Maria Luisa Guerinoni".

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.

16. 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.

17. 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'ASST**

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'ASST Bergamo Est**

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 affinchè 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 leso 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 e-mail upt@ats-bg.it

Allegato 1

CENTRO DIURNO INTEGRATO “Maria Luisa Guerinoni” Endine Gaiano

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI LAMENTELA O APPREZZAMENTO

Al Responsabile del CENTRO DIURNO INTEGRATO

In data _____,

Il/la sottoscritto/a _____
(cognome e nome del segnalante)

in qualità di _____
(marito-moglie-figlio-figlia-altro)

del/della Sig./Sig.ra _____
(cognome e nome dell’ospite)

ospite presso il C.D.I., al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La informa:

- Di non essere soddisfatto/a del seguente servizio:

□COORDINAMENTO SERVIZIO
□ASSISTENZA MEDICA
□ASSISTENZA ALLA PERSONA
□SERVIZIO ANIMAZIONE
□ALTRO _____
□ASSISTENZA INFERMIERISTICA
□TERAPIE RIABILITATIVE
□CUCINA
□PULIZIE

Per il seguente motivo:

_____

_____

- Di essere particolarmente soddisfatto/a del seguente servizio:

□COORDINAMENTO SERVIZIO
□ASSISTENZA MEDICA
□ASSISTENZA ALLA PERSONA
□SERVIZIO ANIMAZIONE
□ALTRO _____
□ASSISTENZA INFERMIERISTICA
□TERAPIE RIABILITATIVE
□CUCINA
□PULIZIE

Per il seguente motivo:

_____

_____

Altre osservazioni e/o indicazioni:

_____

_____

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l’insoddisfazione e/o l’apprezzamento, per poi esporre con più chiarezza –ove possibile –i fatti, le date ed identificare se direttamente responsabili, i soggetti che sono causa della lamentela e/o dell’apprezzamento.

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)_____

Allegato 2

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI ANNO 2023

Compilato in data
_____

- ❑ dall'ospite
- ❑ da un familiare
- ❑ altro (specificare)

1. *Come considera il rapporto umano con il personale (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

2. *Come giudica la cura prestata all'igiene personale (bagno, bidet…) e l'attenzione al suo benessere da parte del personale ASA (Ausiliarie Socio Assistenziali)?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

3. *Come giudica le attività fisioterapiche e riabilitative erogate dal Centro?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

4. *Come valuta le attività di animazione (giochi, lavori di gruppo, feste, gite, ecc.) ed educative (laboratori, attività individualizzate, ecc.) erogate dagli Educatori Professionali del Centro?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

5. *Come giudica la disponibilità del medico (direttore sanitario) ad informare Lei ed i suoi familiari circa le sue condizioni di salute?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

6. *Come giudica la disponibilità e la collaborazione dell'infermiera professionale?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

7. *Come valuta il servizio amministrativo e il Responsabile del Centro (disponibilità, gentilezza, chiarezza delle informazioni)?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

8. *Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

9. *Come giudica la qualità del cibo (orario dei pasti, quantità, qualità e varietà del cibo) ed il servizio in sala da pranzo?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

10. *Come giudica il servizio di trasporto?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

11. *Come considera gli orari e i giorni di apertura del Centro Diurno Integrato?*

- ❑ adeguati alle mie esigenze
- ❑ NON adeguati alle mie esigenze. Per la mia situazione sarebbero più utili i seguenti orari/giorni:

_____

_____

Come considera i suoi rapporti con gli altri utenti del Centro Diurno Integrato?

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

In quale misura le cure ricevute presso il Centro hanno migliorato la sua qualità della vita (benessere, tono dell'umore, vita sociale)?

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

12. *In quale misura la sua frequenza del Centro Diurno Integrato ha migliorato la qualità della vita (possibilità di lavoro, di rapporti sociali, …) dei suoi parenti e a chi le forniva assistenza?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

13. *In quale misura le cure ricevute corrispondono alle sue aspettative?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

14. *Come considera globalmente il servizio offerto dal nostro Centro Diurno Integrato?*

- ❑ eccellente
- ❑ buono
- ❑ sufficiente
- ❑ insufficiente
- ❑ molto scarso

Grazie per la collaborazione!!

Allegato 3	PRIMI	SECONDI	CONTORNI
Lunedi'	Spaghetti aglio olio e peperoncino (G) (V)	Pollo arrosto alla buongustaia	Purè di patate e zucca (V)
	Risotto alla parmigiana (G)	Salamelle alla griglia con cipolle brasate (M)	Cavolfiori trifolati (V)
	Minestrone di verdura con quinoa (G) (V)	***Sformato di spinaci e ricotta (V)***	Insalata russa (F) (V)
	Parmareggio-Biraghi (F) (V)	Insalata scamorza e tacchino daly (secondo + contorno) (F)	***Finocchi lessi (V)***
	Pasta in bianco (G) (V)	Carne bianca ai ferri	
	Riso in bianco (G) (V)	Robiola (F) (V)	
		Bologna (F) (M)	**BEVANDE**
	Yogurt (F) (V)	Prosciutto cotto (F) (M)	Acqua Naturale
	Pasta integrale in bianco (G) (V)		Acqua Frizzante

Martedi'	Gnocchi di patate e barbabietola con crema ai formaggi (G) (V)	Arrotolato di tacchino al prosciutto (M)	Patate al forno (V)
	Risotto ai broccoli (G)	Filetto di baccalà gratinato	Spinaci saltati (V)
	Crema di carote con crostini (G) (V)	Frittata alla spagnola (V)	Verdura fresca (F) (V)
	Pastina in brodo		Zucca al vapore (V)
	Pasta integrale in bianco (G) (V)	Carne bianca ai ferri	
	Formaggio (F) (V)	Pesce ai ferri	
	Pasta in bianco (G) (V)	Formaggi misti (F) (V)	
	Riso in bianco (G) (V)	Pancetta arrotolata (F) (M)	
	Frutta (F) (V)	Prosciutto cotto (F) (M)	
	Yogurt (F) (V)		**BEVANDE**
	Torta di mele e cannella (F) (V)		Acqua Naturale
			Acqua Frizzante

Mercoledi'	Pasta al ragù (M) (G)	Vitellone brasato con polenta	Patate saltate alla paprika dolce (V)
	Risotto con borlotti e salsiccia (M) (G)	Moscardini in umido con piselli	Broccoli alla parmigiana (V)
	Passato di verdura con crostini (G) (V)	***Tortino di verze alla contadina (V)***	Verdura fresca (F) (V)
	Pastina in brodo		***Fagiolini al vapore (V)***
	Pasta integrale in bianco (G) (V)	Carne bianca ai ferri	
	Formaggio (F) (V)	Pesce ai ferri	
	Pasta in bianco (G) (V)	Formaggi misti (F) (V)	
	Riso in bianco (G) (V)	Coppa (F) (M)	
		Prosciutto cotto (F) (M)	
	Yogurt (F) (V)		**BEVANDE**
	Torta soffice all'ananas (F) (V)		Acqua Naturale
			Acqua Frizzante

Giovedi'	Ravioli ricotta e spinaci al burro e salvia (G) (M)	Valdostana (M)	Patate alle erbe (V)
	Risotto alla napoli (G)	Hamburger di ceci con salsa alla zucca (V)	Peperonata al basilico (V)
	Crema di patate alle erbe (G) (V)	***Bresaola con sedano e grana (F)***	Verdura fresca (F) (V)
	Pastina in brodo		***Zucchine al vapore (V)***
	Pasta integrale in bianco (G) (V)	Carne bianca ai ferri	
	Formaggio (F) (V)	Pesce ai ferri	
	Pasta in bianco (G) (V)	Formaggi misti (F) (V)	
	Riso in bianco (G) (V)	Speck (F) (M)	
		Prosciutto cotto (F) (M)	
	Yogurt (F) (V)		**BEVANDE**
	Strudel		Acqua Naturale
	Pasta al pomodoro (G) (V)		Acqua Frizzante

Venerdi'	Piadina Praga e emmenthal (M)	Polpettine di pollo al curry	Patate condite al naturale (V)
	Risotto ai carciofi (G)	Torta salata ricotta e spinaci (V)	Carote saltate (V)
	Crema di fagioli con riso (G) (V)	***Filetto di merluzzo in umido***	Verdura fresca (F) (V)
			Cavolfiori al vapore (V)
	Pasta integrale in bianco (G) (V)	Carne bianca ai ferri	
	Formaggio (F) (V)	Pesce ai ferri	
	Pasta in bianco (G) (V)	Formaggi misti (F) (V)	
	Riso in bianco (G) (V)	Salame (F) (M)	
		Prosciutto cotto (F) (M)	
	Yogurt (F) (V)		**BEVANDE**
	Panna cotta all'amaretto (F) (M)		Acqua Naturale
			Acqua Frizzante