



**Casa dell'Anziano  
"San Camillo"**

Cooperativa sociale - onlus

**20061 Carugate (MI)  
Via della Cappelletta, 5  
Tel. 02/9254771  
Fax 02/9252229**

[www.rsasancamillo.it](http://www.rsasancamillo.it) - [info@rsasancamillo.it](mailto:info@rsasancamillo.it)

partita IVA 00989140967  
Codice fiscale 94001090151

**CARTA DEI SERVIZI  
DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

## Sommario

1. INFORMAZIONI GENERALI .....	3
1.1 CHI SIAMO .....	3
1.2 PRINCIPI ISPIRATORI .....	3
1.3 DOVE SIAMO .....	3
1.4 COME RAGGIUNGERCI .....	3
1.5 CONTATTI .....	4
1.6 VISITE GUIDATE .....	4
2. STRUTTURA .....	4
3. MISSION DEL CENTRO DIURNO .....	4
4. A CHI SI RIVOLGE IL C.D.I. ....	4
5. ORARI DI APERTURA DEL CENTRO .....	4
6. SERVIZI OFFERTI .....	4
6.1. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE .....	5
6.2. SERVIZI AGGIUNTIVI: .....	5
7. INGRESSO .....	6
7.1 DOMANDA DI ISCRIZIONE .....	6
7.2 ACCOGLIENZA .....	7
7.3 PIANO DI ASSISTENZA PERSONALIZZATO .....	7
7.4 RETTE .....	7
8. FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NEL CENTRO .....	8
8.1 IL DIRETTORE .....	8
8.2 L'ASSISTENTE SOCIALE .....	8
8.3 L'ECONOMO .....	8
8.4 L'EQUIPE SOCIO-SANITARIA-ASSISTENZIALE .....	8
9. PRIVACY, CODICE ETICO, ACCESSO AGLI ATTI .....	9
10. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLA CASA .....	9
11. SCHEDA DI RILEVAZIONE GRADIMENTO .....	9
12. RECLAMI .....	10
13. DIMISSIONI .....	10
14. EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE .....	10
15. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	10
16. ALLEGATI: .....	12
Allegato 1: ESEMPIO DI MENU' GIORNALIERO .....	13
Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI PER GLI UTENTI DEL CDI ...	13
Allegato 3: MODULO RECLAMI .....	15

## 1. INFORMAZIONI GENERALI

### 1.1 CHI SIAMO

La Casa dell'Anziano "S. Camillo" è una cooperativa sociale onlus che si ispira ai principi della dottrina sociale della Chiesa. Persegue l'interesse generale della comunità locale promovendo la cura e l'integrazione sociale delle persone anziane; a tal fine eroga servizi socio-assistenziali e sanitari coinvolgendo le risorse presenti sul territorio.

La Cooperativa è stata costituita nel 1981 e ha visto l'inaugurazione della Casa nel 1988. Nel corso del 2005 si è provveduto ad una radicale ristrutturazione che ne ha ampliato l'offerta di spazi e servizi.

Fanno parte della Casa un Centro Diurno Integrato, una Residenza Sanitaria Assistenziale con Nucleo Alzheimer ed un Ambulatorio di Terapie Riabilitative aperto anche ad utenti esterni.

### 1.2 PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della Centro si svolge nel rispetto della "Carta dei diritti della persona anziana" (punto 15, pag. 10) ispirandosi ai seguenti principi:

- **Eguaglianza.** Ogni nostro ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate alle sue esigenze, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione socio-economica.
- **Imparzialità.** I comportamenti di tutti gli operatori, nei confronti dei nostri ospiti, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Partecipazione.** La Casa garantisce ad ogni ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; garantisce la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità.
- **Efficienza ed efficacia.** I nostri servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi (anche attraverso incontri d'équipe).
- **Continuità.** La Casa assicura la continuità e regolarità delle cure ed, in caso di eventuale funzionamento irregolare o di interruzione del servizio per cause non dipendenti dalla sua volontà, adotta tutte le misure possibili volte a garantire agli ospiti il minore svantaggio possibile.
- **Libertà.** La Casa fornisce, nel rispetto delle regole della comunità, i mezzi atti a favorire il libero arbitrio. I nostri ospiti sono liberi di decidere ad esempio come trascorrere la propria giornata e a quale delle attività programmate partecipare.

### 1.3 DOVE SIAMO

La Casa è situata a Carugate (MI) in via della Cappelletta, 5.

### 1.4 COME RAGGIUNGERCI

La Casa dista 10 minuti da Milano e dispone di un ampio parcheggio. E' raggiungibile in automobile:

- da Milano percorrendo la Tangenziale Est – uscita Carugate – e seguendo le indicazioni per Carugate.

*oppure*

- percorrendo l'Autostrada A4 Milano Venezia – Uscita Agrate Brianza e quindi seguendo le indicazioni per Carugate.

con i mezzi pubblici:

- MM2 (linea verde), fermata Villa Fiorita, poi collegamento con autobus Nord Est Trasporti (linea Z305) in partenza dal piazzale della Stazione per Carugate.

*oppure*

- MM2 (linea verde), fermata Cologno Nord, poi collegamento con autobus Nord Est Trasporti (linea Z305) in partenza dal piazzale della Stazione per Carugate.

## **1.5 CONTATTI**

La Casa è raggiungibile telefonicamente al numero 02.9254771; il numero di fax è: 02.9252229, il sito Internet è: [www.rsasancamillo.it](http://www.rsasancamillo.it) ; e-mail: [info@rsasancamillo.it](mailto:info@rsasancamillo.it); PEC: [rsasancamillo@fm2pec.it](mailto:rsasancamillo@fm2pec.it).

## **1.6 VISITE GUIDATE**

E' prevista la possibilità di visite guidate alla Casa, previo appuntamento con l'assistente sociale che vi accompagnerà illustrandovi la struttura ed i metodi del servizio.

È a disposizione degli interessati la modulistica in uso per la domanda di ospitalità.

L'ufficio è aperto di norma tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 16,30.

## **2. STRUTTURA**

Il Centro rispetta tutti gli standard architettonici stabiliti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento; è dotato di ampi spazi comuni e di un parco privo di barriere architettoniche.

## **3. MISSION DEL CENTRO DIURNO**

Il Centro:

- offre in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- concorre all'assistenza familiare dell'anziano non autosufficiente quando gli interventi domiciliari non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità;
- garantisce ai familiari un sostegno/sollievo diurno dall'onere dell'assistenza;
- prevede la creazione ed il mantenimento di rapporti sociali anche nell'ambito di una serie di proposte di animazione.

## **4. A CHI SI RIVOLGE IL C.D.I.**

Il Centro prevede un'utenza massima di 30 posti ed è aperto a tutte le persone - di norma di età superiore ai sessantacinque anni - che presentino una compromissione del loro livello di autosufficienza in quanto:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione;
- inserite in un contesto familiare o solidale per il quale l'assistenza domiciliare risulti insufficiente o troppo onerosa.

Non sono ammesse persone:

- autosufficienti;
- con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

L'ammissione è comunque subordinata alla valutazione positiva dell'equipe socio-sanitaria del Centro.

## **5. ORARI DI APERTURA DEL CENTRO**

Il Centro è aperto tutti i giorni, dal lunedì al sabato (escluse festività infrasettimanali), dalle 8.00 alle 19.30.

E' tuttavia possibile prevedere una maggiore flessibilità oraria in relazione a particolari esigenze familiari, compatibilmente con l'organizzazione della Centro stesso.

## **6. SERVIZI OFFERTI**

Il Centro offre i seguenti servizi:

- servizi alla persona: supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona);
- servizio di ristorazione;

- terapia sanitaria di mantenimento;
- assessment geriatrico con valutazione periodica;
- attività motoria di gruppo;
- attività di animazione e di socializzazione;

**In particolare:**

**Il servizio medico ed infermieristico** del Centro Diurno collabora con il medico di medicina generale degli utenti stessi segnalando eventuali variazioni del quadro clinico.

**Il medico di medicina generale** resta però il responsabile della terapia prescritta ed il referente unico del trattamento delle condizioni di salute dell'utente. I farmaci che devono essere assunti dall'utente durante la permanenza presso il CDI devono essere forniti dai familiari, ma vengono gestiti dal **servizio infermieristico** del CDI, che provvederà alla loro somministrazione secondo la prescrizione del medico di medicina generale. Eventuali ausili per l'incontinenza devono essere forniti dai familiari, ma saranno gestiti dal **personale ausiliario** del Centro.

Ogni utente avrà a disposizione un armadietto dove conservare oggetti personali o quanto potrebbe essergli utile nel corso della sua giornata al Centro.

**Il servizio di terapie riabilitative.** Il Centro è dotato di una palestra ampia ed attrezzata, condivisa con la Residenza Sanitaria Assistenziale, dove operatori qualificati curano la attività motoria di gruppo degli utenti. Gli utenti possono inoltre, su richiesta del loro medico di medicina generale e dopo parere favorevole del medico del Centro Diurno, far uso degli altri servizi disponibili presso la Casa: aerosolterapia, inalazioni con acqua di Tabiano, ionoforesi, correnti diadinamiche, elettroterapia, T.E.N.S, ultrasuoni, massoterapia, diatermia (Tecarterapia).

## **6.1. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

E' cura della Direzione, in accordo con il responsabile sanitario e con una Dietista, verificare che qualità, quantità e preparazione dei cibi siano adeguate alle esigenze degli utenti, che il menù sia vario, consono alla stagione e preveda piatti tipici regionali o locali. Il menù può essere inoltre personalizzato per agevolare la masticazione o la deglutizione.

Sono previsti menù personalizzati per diabetici, ipertesi o utenti che seguano altri regimi dietetici (in accordo e su richiesta del medico di medicina generale).

Familiari o amici dei nostri ospiti che gradiscano fermarsi a pranzo o a cena in occasioni particolari, possono farlo, compatibilmente alla disponibilità dei posti, prenotandosi in anticipo al centralino.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione: dalle 8.30 alle 9.00
- coffee break: durante la mattinata
- pranzo: dalle 12.00 alle 13.00
- merenda: nel pomeriggio
- cena: dalle 18.45 alle 19.15

Il menù giornaliero, con le alternative disponibili, è esposto in bacheca nei locali del Centro; un esempio del menù è riportato nell'allegato 1 del presente opuscolo.

## **6.2. SERVIZI AGGIUNTIVI:**

### **LA LAVANDERIA**

Qualora i familiari non potessero farsi carico del lavaggio dei capi dei loro cari, è attivo un servizio di lavanderia. Questo servizio può essere attivato anche solo per brevi periodi, o solo per determinati tipi di indumenti. Il servizio è a pagamento. Il prezzo stabilito per ciascun capo lavato e stirato è il seguente:

<b>capo</b>	<b>€ (IVA compresa)</b>
abito	3,70
calze	0,20
camicia giorno	2,50
camicia notte	2,50
fazzoletto	0,15
golf	2,50
gonna	3,20

maglia intima	1,40
maglione	2,50
mutande	0,50
pantaloni	3,20
pigiama	2,50
polo	1,60
reggiseno	0,50
sottoveste	1,40
tuta	2,50
<b>marcatura corredo</b>	<b>40,00</b>

#### **LA MANICURE E PEDICURE**

Una volta al mese, previo accordo con l'assistente sociale, gli utenti del Centro possono fruire del servizio di manicure e pedicure, in un locale appositamente attrezzato. Questo servizio è a pagamento; le tariffe sono le seguenti:

<b>trattamento</b>	<b>€ (IVA compresa)</b>
pedicure	14,00
manicure	7,00

#### **IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE**

E' possibile prenotare presso l'ufficio dell'assistente sociale anche questo servizio a pagamento. Il Centro è dotato di un locale per i trattamenti di taglio e acconciatura dei capelli e di taglio della barba. Questo servizio è a pagamento; le tariffe sono le seguenti:

<b>trattamento</b>	<b>€ (IVA compresa)</b>
taglio e piega	13,00
tintura	18,00
piega	10,00
permanente	18,00
taglio uomini	14,00

La parrucchiera è presente solitamente giovedì pomeriggio e venerdì mattina.

#### **LA DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE E DESSERT**

Nella Hall d'ingresso al Centro sono state collocate macchine per la distribuzione di bevande calde e fredde, di spuntini, che sono a disposizione degli ospiti e dei visitatori esterni. Funzionano a moneta.

#### **IL GIORNALE**

Tutti i giorni gli utenti del Centro possono leggere il quotidiano ed un settimanale locale che sono a loro disposizione presso il centralino.

#### **OGGETTI PERSONALI**

La Casa non si assume responsabilità per valori di proprietà degli utenti. Si consiglia agli utenti di non portare con sé durante la loro permanenza presso il Centro né oggetti di particolare valore economico, né grosse somme di denaro. Eventuali ammanchi vanno comunque immediatamente segnalati alla Direzione della Casa.

#### **IL FUMO**

E' vietato fumare in tutta la struttura.

## **7. INGRESSO**

### **7.1 DOMANDA DI ISCRIZIONE**

Per accedere al Centro è necessario presentare alla Direzione la domanda di ospitalità, compilata in tutte le sue parti unitamente agli allegati forniti dall'Assistente Sociale, comprendente:

- l'accettazione del Regolamento generale interno del Centro;

- la Scheda socio-sanitaria che deve essere compilata da parte del medico curante;
- l'Autorizzazione al trattamento dei dati personali (ai sensi del D.Leg. 196/03).

Una volta consegnata la documentazione richiesta, l'interessato viene inserito in una lista d'attesa qualora non vi sia disponibilità immediata all'accoglienza. La lista di attesa prevede una priorità per i soggetti residenti a Carugate da almeno un anno o per quelli che vi hanno risieduto in passato per almeno tre anni; la data di consegna della domanda e la valutazione sociosanitaria sono ulteriori criteri di priorità, subordinati al primo.

## **7.2 ACCOGLIENZA**

Precedentemente all'ingresso, i familiari dell'interessato e/o l'interessato saranno convocati dal direttore della Casa per un colloquio al fine di concordare le modalità d'inserimento, sottoscrivere il **contratto di ospitalità** e regolare la parte economica. E' prevista una **fideiussione** verso la Cooperativa Sociale Onlus "Casa dell'Anziano San Camillo", con la quale si garantisca personalmente l'adempimento degli obblighi e/o obbligazioni assunte con il contratto di ospitalità per conto dell'Ospite. In particolare la fideiussione è prestata a garanzia del pagamento della retta che, in caso di inadempimento da parte dell'Ospite e/o Contraente dovrà essere integralmente corrisposta dal fideiussore per un ammontare complessivo non superiore a € 40,00 al giorno per un massimo di 700 giorni, oltre ad interessi e spese.

All'atto dell'ingresso l'utente viene accompagnato dall'Assistente Sociale a conoscere la disposizione dei locali del Centro e gli operatori di cui approfondirà la conoscenza nei giorni successivi.

Sarà cura di tutti gli operatori favorirne e curarne l'inserimento graduale e corretto.

## **7.3 PIANO DI ASSISTENZA PERSONALIZZATO**

Durante i primi giorni, l'ospite viene sottoposto ad una valutazione multidisciplinare, in sede di U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica), che permetterà la stesura di un PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.), al quale gli operatori si atterranno per consentire il più possibile il mantenimento delle capacità residue dell'utente o eventualmente per recuperare una parte di quelle andate precedentemente perse. Sono previste verifiche periodiche dello stato di salute psico-fisica dell'utente e delle variazioni intercorse.

## **7.4 RETTE**

Il pagamento della retta avviene entro i primi 10 giorni del mese successivo rispetto a quello fatturato ed è calcolato tenendo conto dei giorni di effettiva presenza dell'utente presso il Centro, come da Regolamento interno.

La retta giornaliera è stabilita dal consiglio di Amministrazione della Casa.

Per l'anno 2017 le rette giornaliere (deliberate nel CdA del 12/12/2016) sono le seguenti:

- € 22,50 al giorno per una frequenza nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 17.00;
- € 25,50 al giorno per una frequenza nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 19.30.

Per ogni giorno di assenza degli utenti verrà applicato il seguente sconto:

- € 10,00 per coloro che abitualmente frequentano il Centro dalle ore 8.00 alle ore 17.00;
- € 13,00 per coloro che abitualmente frequentano il Centro dalle ore 8.00 alle ore 19.30;

Tutti i prezzi sopraindicati si intendono IVA compresa.

In caso di assenza non superiore ai 2 giorni consecutivi e limitatamente a 15 giorni complessivi per anno solare è previsto uno sconto del 100%.

### **La retta comprende:**

- assistenza diretta alla persona;
- servizio di ristorazione;
- assistenza infermieristica e medica;
- attività motoria di gruppo;
- attività culturali e di animazione.

**La retta non comprende** tutto quanto non indicato al punto "le rette comprendono" e:

- il trasporto al/dal Centro;
- i medicinali;
- gli ausili per l'incontinenza.

Non sono previsti, ma **possono essere concordati** con la Direzione:

- il servizio di lavanderia;

- il servizio di manicure e pedicure;
- il servizio di parrucchiere e barbiere.

Il Listino Prezzi di questi servizi è indicato al paragrafo 6.2.

**DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI:** l'Ufficio economato secondo la normativa vigente provvede annualmente a rilasciare in tempo utile per la dichiarazione dei redditi la specifica "Deduzioni/detractions fiscali per spese di ricovero" ex DGR 21 marzo 1997, n. 26316 per tutti gli Utenti del CDI.

## **8. FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NEL CENTRO**

Tutti gli operatori del Centro, a vario titolo e competenza, concorrono al soddisfacimento dei bisogni sanitari, assistenziali, relazionali e socio-culturali dell'ospite. Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica ed Ente di appartenenza.

### **8.1 IL DIRETTORE**

E' la figura di riferimento ultimo della Casa per gli utenti, i loro parenti e tutto il personale. Ha il compito di coordinare tutte le attività in accordo con le direttive espresse dal Consiglio d'Amministrazione.

### **8.2 L'ASSISTENTE SOCIALE**

Aiuta l'utente ed i suoi familiari collaborando alla risoluzione di problemi o difficoltà di carattere sociale. Inoltre:  
- partecipa o promuove incontri per la definizione o ridefinizione di programmi individuali di assistenza all'utente;

- promuove attività ed iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita dell'utente;
- coordina il servizio della parrucchiere e di pedicure;
- fornisce consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative;
- collabora con i servizi sociali del territorio;

Responsabile del servizio è la Direzione.

### **8.3 L'ECONOMO**

Ha il compito della puntuale gestione delle attività di tipo economico-fiscale della Casa provvedendo alla riscossione delle rette ed alla relativa fatturazione.

### **8.4 L'EQUIPE SOCIO-SANITARIA-ASSISTENZIALE**

Questa equipe è costituita dal **responsabile medico**, dagli **infermieri professionali**, dagli **ausiliari socio-assistenziali (ASA)** e dagli **Operatori socio sanitari (OSS)**; dai **terapisti della riabilitazione**, dagli **animatori** e dall'**assistente sociale**.

Tutte queste figure lavorano in modo integrato:

- elaborano progetti;
- predispongono Piani Assistenziali Individuali;
- elaborano linee guida da adottare;
- si riuniscono periodicamente per verificare i risultati ottenuti o rivalutare gli obiettivi in vista del potenziamento o del mantenimento delle capacità psicofisiche residue di ciascun ospite.

**Il medico responsabile** garantisce un servizio di assessment geriatrico e la valutazione periodica delle condizioni dell'utente, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici in accordo con il medico di medicina generale.

**Gli infermieri professionali** provvedono al monitoraggio degli utenti, segnalando al medico responsabile qualsiasi loro problema sanitario. Provvedono inoltre alla rilevazione dei parametri vitali degli utenti stessi, somministrano loro le terapie prescritte e provvedono ad eventuali medicazioni.

**Gli operatori ASA/OSS** forniscono all'ospite tutta l'assistenza necessaria al compimento delle attività di base della vita quotidiana: aiuto nell'igiene e nella vestizione; aiuto nell'uso del wc o nella gestione degli ausili per l'incontinenza; aiuto nell'assunzione dei pasti; aiuto nella deambulazione o nell'uso di ausili per la deambulazione. Curano inoltre l'aspetto relazionale operatore/ospite, attentamente considerato dalla Casa. Responsabili della qualità del servizio sono le coordinatrici. Gli OSS inoltre possono, secondo le indicazioni regionali, coadiuvare gli infermieri nel rilevare i parametri vitali dei pazienti e nel somministrare la terapia orale.



**I terapeuti della riabilitazione** promuovono una riattivazione dell'utente a livello motorio, funzionale e cognitivo al fine di mantenerne e/o potenziarne le capacità residue.

**Gli animatori** si integrano con gli operatori assistenziali e sanitari promuovendo interventi di gruppo o individuali quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture guidate ed in genere attività che possano contenere il rallentamento psicofisico dell'utente, che scoraggino la tendenza all'isolamento sociale e culturale e che favoriscano lo sviluppo di una concezione positiva della propria vita. La programmazione delle attività di animazione è esposta periodicamente su una locandina affissa all'ingresso del CDI.

**I volontari** (dell'Unione Samaritana - Associazione iscritta all'apposito registro istituito dalla Regione Lombardia) sono da sempre presenti nella Casa e fanno pienamente parte della sua organizzazione. Essi collaborano con il personale del Centro nel promuovere ed organizzare attività qualificate di socializzazione, animazione e sostegno morale, operando in modo continuativo, gratuito e disinteressato.

La Casa garantisce la libera espressione di ogni credo religioso. Per i cattolici **l'Assistenza spirituale e religiosa** è assicurata agli utenti del Centro dai sacerdoti della parrocchia di S. Andrea di Carugate. La Santa Messa viene celebrata tutti i giovedì mattina nella Cappella della Casa.

## **9. PRIVACY, CODICE ETICO, ACCESSO AGLI ATTI**

Tutte le figure professionali operanti presso il Centro sono tenute a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute, economiche e familiari dell'utente. Il consenso dell'utente al trattamento dei suoi dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Centro, viene garantito in base a quanto sottoscritto all'atto della consegna della domanda di ospitalità e della stipula del contratto di ingresso.

Dall'anno 2013 la Casa si è dotata del Codice etico, del Modello organizzato e dell'Organismo di Vigilanza, come previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231; inoltre ha approvato il Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi, disponibile presso la Casa e sul sito internet [www.rsasancamillo.it](http://www.rsasancamillo.it)

## **10. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLA CASA**

Tenuto conto delle abitudini dell'utente e considerato giornalmente il suo stato di salute e le sue preferenze, il personale del Centro propone la seguente giornata-tipo:

- Arrivo presso il Centro entro le 9.30 con mezzi propri o accompagnati dal mezzo del Comune ed accoglienza.

### **Nella mattinata:**

- assunzione della terapia, medicazioni e visite mediche programmate;
- igiene della persona (da programmazione o al bisogno);
- attività motoria di gruppo;
- colloquio con i volontari;
- attività individuale o di gruppo comprendente la recita delle preghiere, la lettura del quotidiano e lo stimolo alla discussione.
- alle ore 10.30: pausa caffè.

In seguito:

- attività occupazionali individuali o di gruppo come da programmazione mensile;
- preparazione al pasto e dalle ore 12 alle ore 13: pranzo.

### **Nel pomeriggio:**

Breve riposo pomeridiano.

- attività di animazione varie secondo il programma mensile;
- socializzazione con i volontari;
- recita del rosario;
- igiene personale.

Merenda dopo le ore 15.30.

Preparazione al pasto e cena alle ore 18.45.

Dopo cena entro le ore 19.30: preparativi per il ritorno presso il proprio domicilio.

## **11. SCHEDA DI RILEVAZIONE GRADIMENTO**

Il Centro si è dotato di una SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO dei suoi servizi.

Il questionario viene proposto agli utenti, ai loro familiari e agli operatori del Centro almeno una volta all'anno nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Dopo la restituzione dei questionari compilati, la Direzione elabora i dati e rende pubblici i risultati e le eventuali azioni correttive del caso.

Nell'allegato 2 alla Carta dei servizi troverete un esempio di scheda di gradimento attualmente in uso.

## **12. RECLAMI**

La Direzione riceve le segnalazioni o i reclami presentati dagli utenti o dai loro familiari attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato disponibile al centralino "MODULO RECLAMI" (allegato 3);
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla Direzione (a mano, a mezzo posta, fax o e-mail);
- osservazioni verbali raccolte dalla Direzione stessa (anche a mezzo telefonico, ma poi sottoscritte dal reclamante).

Il Direttore si impegna a darne tempestiva risposta dopo aver invitato il responsabile del servizio oggetto di reclamo ad adottare le misure ed i provvedimenti necessari (se di agevole soluzione). Oppure si impegna a verificare il disservizio segnalato, analizzarne le cause (anche in équipe), proporre le eventuali azioni correttive, monitorarne l'attuazione e notificarne all'utente (o suo familiare) l'efficacia. Il tutto entro i tempi che il caso richiede e comunque entro 60 giorni consecutivi.

## **13. DIMISSIONI**

E' facoltà del contraente e/o dell'Utente di recedere in qualsiasi momento dal rapporto e risolvere il contratto dando un preavviso scritto di almeno 5 giorni alla Direzione della Casa a mezzo raccomandata R.R.

Nel caso in cui l'Utente intenda sospendere temporaneamente la frequenza al CDI mantenendo però la disponibilità del posto è tenuto a chiedere il benessere alla Direzione con preavviso di 5 giorni. Assenze superiori a 15 giorni consecutivi, non concordate con la Direzione della Casa, implicano la rinuncia al mantenimento del posto.

La Casa si riserva espressamente il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con un preavviso di 30 giorni consecutivi, provvedendo se necessario alla dimissione dell'Utente con l'attivazione delle procedure di dimissioni assistite presso i competenti uffici del Comune e dell'ASL. La Casa si riserva di allontanare in via d'urgenza l'Utente per le cause previste dal Regolamento interno della Casa.

Al momento delle dimissioni l'utente o i parenti sono tenuti al pagamento di quanto ancora in sospeso.

## **14. EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE**

In tutta la Casa è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo il pericolo a cui possono andare incontro gli ospiti della Casa a seguito di eventi calamitosi (incendi, terremoti, allagamenti...);
- portare soccorso agli ospiti che risultino comunque colpiti;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

## **15. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (dal DGR 7435 del 14.12.2001, allegato D)**

### **Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al

riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

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

Richiamiamo in questi documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

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

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

- il principio "di solidarietà", enunciato dall'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione dei cittadini al buon funzionamento della società e della realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- il principio "di salute", enunciato dall'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri.

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

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento formale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambiente sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

## 16. ALLEGATI:

1. ESEMPIO DI MENU' GIORNALIERO
2. QUESTIONARI DI GRADIMENTO
3. MODULO RECLAMI

## Allegato 1: ESEMPIO DI MENU' GIORNALIERO<sup>^</sup> (CON LE ALTERNATIVE FISSE E A RICHIESTA)

### Menù invernale (I settimana)

<sup>^</sup> L'alternanza del menu è settimanale e stagionale.

	<u>PRANZO</u>	<u>CENA</u>
<i>LUNEDI</i>	Pasta al pomodoro Scaloppina di tacchino Cavolfiori*	Minestra di farro Involtini di prosciutto e formaggio Carote*
<i>MARTEDI</i>	Risotto alla trevisana Platessa* al limone Patate	Minestrone di verdura con pasta Torta Pasqualina Coste*
<i>MERCOLEDI</i>	Spezzatino di manzo con polenta	Crema di carote Frittata al formaggio Fagiolini*
<i>GIOVEDI</i>	Pasta all'amatriciana Petti di pollo al limone Piselli* Dessert	Passato di verdura con crostini Pizza margherita Broccoli*
<i>VENERDI</i>	Pasta al tonno Palombo* gratinato Spinaci*	Minestra di riso Formaggi misti Tris di verdura*
<i>SABATO</i>	Pasta al ragù Frittata alle verdure Finocchi*	Crema di legumi Pollo lesso Catalogna
<i>DOMENICA</i>	Gnocchi al gorgonzola Arrosto di vitello Patate	Tortellini in brodo Affettati misti Coste*

\* prodotto congelato o surgelato all'origine

### **ALTERNATIVE**

#### FISSE

##### **PRIMI:**

Pasta in bianco  
Riso in bianco  
Pastina  
Semolino

##### **SECONDI:**

Carne trita  
Prosciutto cotto  
Formaggi  
Tonno

##### **CONTORNI:**

Purè  
Verdure frullate  
Insalata

##### **FRUTTA**

Frullato  
Frutta cotta  
Yogurt

#### A RICHIESTA<sup>§</sup>

##### **PRIMI:**

Pasta al pomodoro  
Riso al pomodoro  
Capelli d'angelo

##### **SECONDI:**

Pollo lesso  
Manzo lesso  
Uova in vari modi  
Altri affettati

##### **CONTORNI:**

Patate lesse  
Verdure crude

##### **FRUTTA**

Budino

§Le alternative a richiesta saranno a disposizione se ordinate con congruo anticipo.

## Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI PER GLI UTENTI DEL CDI – Anno 2017

ACCESSO AL CENTRO

**(Si prega di rispondere alle domande 1, 2 e 3 solo se l'accesso è avvenuto nel 2017).**

1. Il primo giorno in cui è arrivato al Centro è stato informato sull'organizzazione della Centro (orari dei pasti, tipo di attività proposte, nome degli operatori)?

SI  NO

2. E' stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei vari locali della Centro (sala da pranzo, palestra, salone, bagni, deposito oggetti personali, cappella)?

SI  NO

3. Se "NO", è stato poi informato successivamente?

SI  NO

### OSPITALITA' DEL CENTRO

4. Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?

OTTIMA  BUONA  SUFFICIENTE  SCADENTE  NON SO

In particolare:

• Ritiene che gli ambienti (sala da pranzo, salone, bagni e bagno assistito, palestra) siano gradevoli?

OTTIMI  BUONI  SUFFICIENTI  SCADENTI  NON SO

• Ritiene che sia facile l'accesso agli ambienti (attraverso corrimani, scivoli, ascensori)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  SCADENTE  NON SO

• Ritiene puliti e sufficientemente spaziosi i servizi igienici?

OTTIMI  BUONI  SUFFICIENTI  SCADENTI  NON SO

• Ritiene che la qualità, la quantità e la varietà dei pasti sia adeguata alle Sue esigenze o alle aspettative del Suo medico?

OTTIME  BUONE  SUFFICIENTI  SCADENTI  NON SO

• Come valuta la scelta tra le alternative del menù?

OTTIMA  BUONA  SUFFICIENTE  SCADENTE  NON SO

• Se ne fa uso, è soddisfatto dei servizi di lavanderia, parrucchiere, pedicure e manicure?

OTTIMI  BUONI  SUFFICIENTI  SCADENTI  NON SO

### QUALITA' DELL'ASSISTENZA

5. Secondo Lei gli operatori in genere sono pronti nel darLe ascolto, darLe informazioni e spiegazioni, quando richieste?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  SCADENTE  NON SO

E in particolare, trova che i servizi sotto elencati siano adeguati ai Suoi bisogni?  
(Si prega di indicare con una X il quadratino corrispondente)

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO
amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
infermieristico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
assistenziale (ASA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di terapia riabilitativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di pulizie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di cucina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di volontariato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di lavanderia-guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di accoglienza-centralino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di manutenzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. E' soddisfatto delle attività ricreative che vengono organizzate (giochi, gite, feste)?

OTTIME  BUONE  SUFFICIENTI  SCADENTI  NON SO

Indichi due attività che le interessano in modo particolare:

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_

7. Che giudizio darebbe dell'assistenza a Lei prestata in questa Casa?

OTTIMA  BUONA  SUFFICIENTE  SCADENTE  NON SO

**Grazie per la collaborazione, terremo conto del Suo giudizio per migliorarci.**

La Direzione della Casa dell'Anziano san Camillo

### Allegato 3: MODULO RECLAMI

Ricevuto a mezzo:  telefono  di persona  
 fax/e-mail  altro

data \_\_\_\_\_

Utente/familiare:

\_\_\_\_\_

indirizzo: telefono:

\_\_\_\_\_

**SEZIONE 1. ORIGINE E DESCRIZIONE DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

firma utente/familiare

\_\_\_\_\_

firma responsabile della Casa

\_\_\_\_\_

**SEZIONE 2. ANALISI DEL RECLAMO ED AZIONI CORRETTIVE**

Possibili cause:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Responsabile/i:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Azione/i correttiva/e:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**SEZIONE 3. VERIFICA DI ATTUAZIONE ED EFFICACIA**

attuazione:  positiva  negativa data: \_\_\_\_\_ firma: \_\_\_\_\_

efficacia:  positiva  negativa data: \_\_\_\_\_ firma: \_\_\_\_\_

NOTIFICATA ALL'UTENTE/FAMILIARE IN DATA \_\_\_\_\_

A MEZZO \_\_\_\_\_