



FONDAZIONE SAN GIUSEPPE MOSCATI ONLUS

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Orti, 27 – 20122 Milano – Tel. 02/55190206 – Fax 02/5517754

www.fondazionemoscati.it

CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI

Giugno 2008

Premessa

La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la casa garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato, non intende essere solo un'elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane residenti.

La condizione anziana in Italia, e anche nella nostra Milano, è oggi ad un punto di svolta, sia a causa della situazione sociale, politica, ed economica, sia in ragione di una rinnovata coscienza collettiva.

Ciò che la renderà più accettabile, sarà la qualità dei processi assistenziali e sanitari, e dei sistemi istituzionali ed interpersonali in essa coltivati. Ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

La Fondazione San Giuseppe Moscati, vuole essere momento di affermazione che la speranza cristiana è la radice del coraggio e della lungimiranza necessarie a salvarsi dalle tentazioni della presunzione e della disperazione: quel coraggio e quella lungimiranza necessarie ad essere presenza autentica, a proporre la propria identità e la propria operatività, a porsi come una possibile risposta ai bisogni delle persone e delle esigenze della città, a dare il proprio contributo affinché venga reso concreto il desiderio di felicità inscritto nel cuore di ogni uomo.

SOMMARIO

Dati identificativi della Fondazione San Giuseppe Moscati.....	- 4 -
Consiglio di amministrazione.....	- 4 -
Direzione.....	- 4 -
Accreditamento.....	- 4 -
Dove siamo e come raggiungere il C.D.I. della Fondazione San Giuseppe Moscati.....	- 4 -
Tipologia delle persone accolte nel C.D.I.	- 4 -
Orari di apertura.....	- 4 -
Descrizione della struttura.....	- 4 -
Retta giornaliera.....	- 5 -
Servizi compresi nella retta.....	- 5 -
Personale dedicato al C.D.I.....	- 5 -
Servizio sanitario-assistenziale.....	- 5 -
Servizio Sociale.....	- 6 -
Assistenza diretta e cura della persona.....	- 6 -
Servizio di animazione.....	- 6 -
Servizio di ristorazione.....	- 6 -
Servizio amministrativo.....	- 6 -
Servizio Religioso.....	- 6 -
Servizio relazioni con il pubblico.....	- 6 -
Il volontariato.....	- 7 -
Servizio Bar.....	- 7 -
Servizio di trasporto.....	- 7 -
Giornata tipo.....	- 7 -
Presentazione, accoglimento domande e ingresso dell'ospite nel C.D.I.....	- 7 -
Criteri di gestione della lista di attesa.....	- 8 -
Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e Carta dei diritti della persona anziana.....	- 8 -
Norme di comportamento.....	- 8 -
Rapporti con i familiari.....	- 8 -
Sistema di valutazione annuale della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.....	- 8 -
Iniziative di miglioramento.....	- 8 -
Rilascio del fascicolo sanitario sociale.....	- 8 -
ALLEGATO A: Modulo di contratto.....	- 9 -
ALLEGATO B: Menu-tipo.....	- 10 -
ALLEGATO C: Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196 del 30.06.2003.....	- 10 -
ALLEGATO D: Carta dei diritti della persona anziana.....	- 11 -
ALLEGATO E: Questionario soddisfazione ospiti e familiari.....	- 13 -
ALLEGATO F: Scheda raccolta suggerimenti.....	- 14 -
ALLEGATO G: Scheda raccolta reclami.....	- 15 -
ALLEGATO H: Regolamento interno.....	- 16 -

- Sala attività piuttosto ampia dedicata allo svolgimento delle attività di animazione, nonché momenti di incontro e scambio tra ospiti e operatori;
- Zona relax dotata di poltrone reclinabili dove gli ospiti possono riposare, guardare la TV e ascoltare musica;
- Bagni dotati degli ausili necessari per rispondere alle esigenze degli ospiti;
- Piccolo salotto che permette momenti di incontro e di privacy per gli ospiti del Centro;
- Zona spogliatoio degli ospiti;

Il Centro Diurno condivide poi alcuni spazi con la R.S.A. collocata nello stesso edificio ed in particolare:

- Palestra;
- Sala attività della R.S.A
- Cortile
- Cappella.

Il Centro Diurno Integrato è collocato nel seminterrato della struttura.

Retta giornaliera

I servizi forniti dal C.D.I. della Fondazione San Giuseppe Moscati, sono compresi nella retta giornaliera di Euro 38,74.

Per un'informazione più completa ed esaustiva si riporta nell'Allegato A, il modulo contrattuale che deve essere sottoscritto da uno o più parenti dell'ospite, all'atto dell'ingresso nel C.D.I..

Servizi compresi nella retta

- Prestazioni medico-infermieristiche
- Servizio sociale
- Prestazioni assistenziali a cura della persona
- Parrucchiera (un taglio e piega al mese)
- Pedicure (un trattamento al mese)
- Servizio di animazione
- Servizio di fisioterapia
- Servizio di ristorazione
- Servizio religioso
- Servizio amministrativo
- Servizio di relazioni con il pubblico
- Servizio di trasporto

Personale dedicato al C.D.I.

Qualifica	Cognome e nome	Ore settimanali	Standard regionale
Medico geriatra-responsabile	Lazzaroni Luciano	6	6
Medico di medicina generale	Stangalini Carlo	1,5	
Medico fisiatra	Fabbri Raffaella	1	
Fisioterapista	Teodori Andrea	7	8,5
Fisioterapista	Cerbini Maria Concetta	4	
Infermiera professionale	Fausti Elvira	12	8,5
Educatrice professionale	Spadavecchia Mariella	10	7
Ausiliario Socio Assistenziale	Pompilio Patrizia	38	42
Ausiliario Socio Assistenziale	Pasquali Cristiano	21	
Direttrice CDI	Bilardo Lara	In comune RSA	
Assistente Sociale	Simonelli Nadia	6	-
Direttore Amministrativo	Asquini Franco	In comune RSA	-
Economo	Corsi Piero	In comune RSA	-
Impiegata amministrativa	Quaini Letizia	In comune RSA	-

Servizio sanitario-assistenziale

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane ospitate presso il C.D.I. della Fondazione Moscati. Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con periodica e programmata periodicità, e registrazione sul fascicolo sanitario sociale con metodologia multidimensionale;

- ricorso a consulenze medico-specialistiche o indagini diagnostiche strumentali, previo parere del medico geriatra e in accordo con il medico di base eseguibili all'interno della Fondazione gratuitamente.
- rieducazione motoria e funzionale; previa valutazione del medico geriatra e medico fisiatra, e in accordo con il medico di base.
- attuazione di piani di assistenza individualizzati (P.A.I.). L'équipe socio-sanitaria si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Gli operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi sia interni che organizzati da altre agenzie del settore;
- verifica costante delle condizioni igieniche personali, dell'alimentazione più appropriata per i singoli, comprese diete specifiche se necessarie;
- somministrazione di terapie.

Direzione e Servizio Sociale

La direttrice, Dott.ssa Lara Bilardo, e l'assistente sociale, Dott.ssa Nadia Simonelli, curano sia le relazioni interpersonali con gli ospiti e i loro familiari che i rapporti con le istituzioni pubbliche e private e i servizi presenti sul territorio. Nell'ambito dello scopo prioritario gli obiettivi da perseguire sono:

- valutazione della situazione familiare, ambientale, psico-sociale ed economica;
- costruzione delle relazioni con i familiari degli ospiti;
- integrazione e collaborazione con il servizio sanitario, di animazione e amministrativo;
- gestione e cura dei rapporti con il personale;
- programmazione, organizzazione e gestione di attività culturali e ricreative;
- mantenimento di rapporti con vari enti (ASL, INPS, Comune, ospedali, case di cura, centri di riabilitazione).

Gli strumenti utilizzati per il perseguimento degli obiettivi sono: la cartella sociale, compilata e aggiornata periodicamente; partecipazione alla riunione di équipe; colloqui con ospiti e familiari.

Assistenza diretta e cura della persona

Agli ospiti del C.D.I. è offerta la possibilità di usufruire gratuitamente di servizi diretti all'assistenza e alla cura della persona come il bagno assistito, la parrucchiera e la pedicure. Si assicurano mensilmente un taglio più piega e un trattamento di pedicure. I servizi di parrucchiera e pedicure usufruiti oltre quelli assicurati saranno a pagamento; il listino prezzi è esposto nei locali del C.D.I.

Servizio di animazione

L'animazione costituisce un momento forte di riferimento per gli ospiti del C.D.I. e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone anziane ospitate. Sono previste attività molteplici, per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Altri obiettivi del servizio: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione garantisce la preparazione e somministrazione quotidiana dei pasti. Il Direttore Sanitario, oltre a segnalare particolari esigenze dietetiche, collabora con il responsabile della cucina, elaborando il menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli ospiti e le stagioni. E' data la possibilità, giornalmente, di poter scegliere, tra una serie di alimenti proposti, il più gradito.

Gli orari dei pasti sono: 10.00 colazione; 12.30-13.30 pranzo; 16.15 break pomeridiano. Nell'allegato B è visionabile il menù-tipo.

Servizio amministrativo

Il servizio amministrativo è svolto da personale con adeguata preparazione tecnico-professionale che, secondo le necessità, si può avvalere di collaboratori esterni.

Servizio Religioso

La Cappella della R.S.A. Fondazione San Giuseppe Moscati è a disposizione degli ospiti del Centro Diurno Integrato, anche per tutte le iniziative promosse dal Sacerdote.

Servizio relazioni con il pubblico

La direttrice, Dott.ssa Lara Bilardo, coadiuvata dall'assistente sociale, Dott.ssa Nadia Simonelli, è la responsabile del servizio relazioni con il pubblico.

E' possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la nostra struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.

Il volontariato

Il Servizio Sociale promuove e valorizza l'attività del volontariato per concorrere al mantenimento, nell'anziano, dell'interesse ad una socialità viva e positiva.

Inoltre, contribuendo all'organizzazione di momenti ricreativi, gite, vacanze, uscite a teatro, ecc. valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.

Servizio Bar

Distributori automatici situati al piano rialzato della struttura assicurano agli ospiti, ai parenti e al personale, la possibilità di gustare bevande calde e bibite.

Servizio di trasporto

La Fondazione Moscati garantisce un servizio di trasporto quotidiano ai residenti delle zone limitrofe al C.D.I.. Il personale incaricato si recherà al domicilio dell'ospite all'orario comunicato dal C.D.I., compreso tra le 9.00 e le 9.30 del mattino; il ritorno è previsto tra le 17.30 e le 18.00.

Giornata tipo

<i>Orari</i>	<i>Attività</i>
8.30	Apertura del Centro e accoglienza degli ospiti che non usufruiscono del trasporto
9.30	Accoglienza degli ospiti che usufruiscono del trasporto
10.00	Colazione
10.30	A scelta una delle seguenti attività: animazione, lettura giornale, attività manuali, ginnastica di gruppo
11.45	S. Messa
12.30	Pranzo
13.30	Riposo pomeridiano o TV
14.30	A scelta una delle seguenti attività: animazione, arte-terapia, cucina
16.15	Break pomeridiano
17.30	Uscita e chiusura centro

Presentazione, accoglimento domande e ingresso dell'ospite nel C.D.I.

Il servizio sociale, ha lo scopo di verificare con chi presenta la domanda di ammissione, la possibilità di un eventuale inserimento nel C.D.I.. Di seguito si riporta l'iter di accoglimento della domanda.

A) Presentazione della domanda

All'atto della richiesta d'ingresso, l'utente o i suoi familiari concordano un incontro con la Direttrice e l'Assistente Sociale.

Attraverso il colloquio si cerca di fare emergere i bisogni dell'utente mediante un'indagine sulla situazione abitativa, familiare, economica e sanitaria (compilazione della Scheda socio-sanitaria).

Al termine del colloquio viene consegnata la Domanda di partecipazione al C.D.I. che dovrà essere compilata dal richiedente, per quanto concerne i dati anagrafici, e dal medico curante, per quanto concerne i dati sanitari. La Domanda di partecipazione dovrà essere corredata dei documenti indicati sulla domanda stessa, e riconsegnata all'Accettazione della Fondazione Moscati dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 19.00.

B) Accoglimento della domanda

La domanda di partecipazione viene esaminata ed accolta in seguito ad un colloquio dell'interessato con il Direttore Sanitario.

C) Ingresso nel C.D.I.

La prima accoglienza al momento dell'ingresso della persona anziana nel centro viene effettuata dalla Direttrice e dall'Assistente Sociale. Dopo il colloquio, l'ospite verrà affidato alle cure del personale sanitario e assistenziale.

Si cerca di garantire un inserimento personalizzato del nuovo ospite, tenendo conto e valorizzando, i suoi particolari bisogni e invitando i parenti e le persone di riferimento a partecipare per i primi giorni alla vita del C.D.I. A tal fine è previsto un inserimento graduale che tenga conto dei bisogni, della personalità e delle difficoltà del nuovo ospite.

D) Dimissioni

Le dimissioni sono discusse dall'équipe socio sanitaria. Le dimissioni vengono altresì concordate con il familiare di riferimento il quale, dove necessario, viene aiutato a trovare una soluzione adeguata alle esigenze della persona interessata.

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi: aggravamento della situazione sanitaria; trasferimento in struttura a regime residenziale; comportamento inadeguato alla vita di comunità.

Criteri di gestione della lista di attesa

La gestione delle domande in lista di attesa prende in considerazione:

- l'ordine cronologico di presentazione della domanda;
- l'urgenza della situazione valutata sia dal punto di vista sanitario che sociale e relazionale;
- lontananza dell'abitazione della persona dal Centro Diurno;

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e Carta dei diritti della persona anziana

In ottemperanza al D.Lgs. 196 del 30/06/2003 e successive modifiche, la Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Si riporta in Allegato C l'informativa ai sensi dell'art. 13 della Legge 196/2003, che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'ospite o dal parente, e riconsegnata in Direzione all'atto dell'ingresso nel C.D.I..

La Fondazione San Giuseppe Moscati riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della Carta dei diritti della persona anziana, che allega alla presente Carta dei Servizi (Allegato D).

Il personale operante all'interno del C.D.I. e la sua funzione, sono riconoscibili mediante cartellino di riconoscimento.

Norme di comportamento

- L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni, è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o dell'altrui incolumità.
- E' vietato l'abuso di sostanze alcoliche.
- Gli ospiti, e i loro visitatori, non potranno fumare negli spazi dedicati al C.D.I., e negli altri locali dove esiste specifico divieto.
- Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro. L'Amministrazione della Fondazione non risponde di eventuali furti.

Rapporti con i familiari

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento, con i familiari o tutore dell'ospite. I familiari o il tutore, quindi, dovranno indicare il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

Sistema di valutazione annuale della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari

Il livello di soddisfazione degli ospiti del C.D.I. e dei loro familiari rappresenta una risorsa molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere. Per questo motivo, la Fondazione Moscati ha attivato un sistema di valutazione annuale attraverso i seguenti strumenti: un questionario distribuito sia agli ospiti sia ai familiari (Allegato E); una scheda suggerimenti (Allegato F); una scheda reclami (Allegato G).

Questi strumenti hanno lo scopo di conoscere il livello di soddisfazione di chi usufruisce del centro e di cogliere disagi o lamentele al fine di fornire una risposta tempestiva ed esaustiva (entro 2 giorni al massimo).

Il questionario viene distribuito dalla direzione annualmente e riconsegnato compilato dal parente o dal familiare agli operatori di riferimento. Possono essere anonimi o siglati. I risultati emersi sono discussi in équipe composta dal direttore sanitario, dalla direttrice del centro, dall'assistente sociale, dal direttore amministrativo e dagli operatori del C.D.I..

Sono previste forme di restituzione ai familiari e agli ospiti tramite incontri o comunicazioni scritte.

La scheda reclami e la scheda suggerimenti sono sempre a disposizione degli ospiti e dei familiari e possono essere riconsegnati agli operatori del centro diurno o al servizio sociale.

Iniziative di miglioramento

Sulla base dei dati emersi dall'indagine, si adottano iniziative di miglioramento della qualità dell'intervento orientate a garantire:

- la trasparenza del servizio;
- il coinvolgimento della famiglia, sia nella condivisione degli interventi assistenziali, sia degli obiettivi di intervento;
- i rapporti con servizi e strutture per garantire un accompagnamento della persona;
- la continuità e qualità dell'intervento, sia attraverso percorsi di formazione, sia garantendo un *turn over* basso di personale;

Rilascio del fascicolo sanitario sociale

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda alla Direzione Sanitaria, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna, e sulla quota da versare (15,00 Euro) alla Cassa Economale della Fondazione San Giuseppe Moscati.

ALLEGATO A: Modulo di contratto

Spettabile
FONDAZIONE SAN GIUSEPPE MOSCATI onlus
CENTRO DIURNO INTEGRATO
Via Orti n. 27
20122 MILANO

Il/la sottoscritto/a (...) nato/a a (...) il (...) abitante in Via (...) CAP (...) Città (...) tel. (...) Cod. Fiscale (...)
e
Il/la sottoscritto/a (...) nato/a a (...) il (...) abitante in Via (...) CAP (...) Città (...) tel. (...) Cod. Fiscale (...)
e
Il/la sottoscritto/a (...) nato/a a (...) il (...) abitante in Via (...) CAP (...) Città (...) tel. (...) Cod. Fiscale (...)

si obbligano, in via solidale tra loro, a corrispondere a codesta Fondazione la retta Mensile per la partecipazione volontaria al Centro Diurno Integrato del/la Signor/a (...) presso codesto Istituto.

I sottoscritti si obbligano a versare con scadenza mensile, in via posticipata entro il 3 del mese gli importi relativi alla suddetta retta, commisurata sui giorni di frequenza concordati.

Gli stessi si impegnano in particolare a riconoscere:

- 1) che il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30;
- 2) che l'importo della retta giornaliera viene determinato dalla Fondazione San Giuseppe Moscati Onlus in Euro 38,74=; lo stesso potrà essere adeguato con delibera del C.d.A.
- 3) che il C.D.I. è in grado di garantire un servizio di trasporto quotidiano ai residenti di zone centrali di Milano e limitrofe alla sede. Il personale incaricato si recherà al domicilio dell'ospite all'orario comunicato dal C.D.I. compreso tra le 8.30 e le 9.30 del mattino; il ritorno è previsto tra le 17.30 e le 18.30
- 4) che la responsabilità dell'accompagnamento dell'ospite che fruisce del servizio di trasporto di cui al precedente punto 2), dal domicilio al luogo di fermata del pulmino, e viceversa, è a carico e responsabilità esclusiva dei parenti dell'ospite sottoscrittori della presente.
- 5) che l'ospite che per qualsiasi motivo non può frequentare momentaneamente il C.D.I., e in particolare colui che fruisce del servizio trasporto, deve segnalare la Sua assenza telefonando al Centro entro le 7.30 al numero 02/55190206, fermo restando l'obbligo del pagamento retta previsto al precedente punto 1).
- 6) che in caso di ritardo nel pagamento della retta mensile entro il 3° giorno dalla scadenza, la Fondazione addebiterà interessi di mora al tasso ufficiale di sconto maggiorato di un punto percentuale
- 7) che la Fondazione ha piena facoltà di procedere alle dimissioni dell'ospite - facendolo riaccompagnare con le modalità di cui sopra - qualora fossero accertate forme morbose o comportamenti incompatibili, a giudizio insindacabile della Fondazione stessa, con la prosecuzione della ospitalità;
- 8) che l'eventuale recesso dagli obblighi assunti con la presente scrittura privata avrà valore dal giorno delle dimissioni dell'ospite interessato e, di conseguenza, permarrà l'obbligo del pagamento di quanto dovuto per l'effettiva frequenza.
- 9) che ove l'obbligazione al mantenimento in Fondazione venisse assunta, nel corso della degenza, dal Comune di Milano o da altra persona o Ente, la Fondazione si riserva di procedere alla stipulazione della nuova convenzione dandone tempestivo avviso ai firmatari della presente. Resta tuttavia salvo e impregiudicato il diritto della Fondazione alle dimissioni dell'ospite;
- 10) che i sottoscritti dichiarano di conoscere e integralmente approvare il regolamento del Centro Diurno Integrato "Fondazione San Giuseppe Moscati", regolamento da considerarsi parte integrante della presente scrittura;
- 11) che per qualunque controversia derivante dal presente rapporto è eletto Foro giudiziario in via esclusiva quello di Milano con espressa esclusione di ogni Foro concorrente o alternativo.
- 12) Le spese del presente atto e ogni altra inerente e dipendente sono a carico dei sottoscritti, ivi comprese le spese di registro in caso di uso.

Milano, ___/___/___

F.to _____ F.to _____ F.to _____

Ai sensi e per gli effetti dell' art. 1341 c.c. , dichiariamo di approvare specificamente le clausole n. 4, 6, 7, 10 e 11 della presente scrittura.

Milano, ___/___/___

F.to _____ F.to _____ F.to _____

ALLEGATO B: Menu-tipo

GIORNI	COLAZIONE	PRANZO	MERENDA
Lunedì	latte caffè thè biscotti marmellatine	orecchiette con broccoletti pasta al pomodoro roast beef caldo prosciutto crudo verdure cotte	thè fette biscottate biscotti
Martedì	latte caffè thè biscotti marmellatine	risotto mediterraneo pasta al pomodoro cotechino misto brusci /verdure cotte budino	thè fette biscottate biscotti
Mercoledì	latte caffè thè biscotti marmellatine	gnocchi alla romana pasta al pomodoro polpette con piselli bistecca ai ferri verdure cotte	thè fette biscottate biscotti
Giovedì	latte caffè thè biscotti marmellatine	risotto ai funghi pasta al pomodoro scaloppine al limone mozzarella dorata verdure cotte/dolce	thè fette biscottate biscotti
Venerdì	latte caffè thè biscotti marmellatine	spaghetti alle vongole pasta al pomodoro seppioline con piselli bastoncini di pesce verdure cotte /budino	thè fette biscottate biscotti

ALLEGATO C: Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196 del 30.06.2003

Informativa sul trattamento dei dati personali
(Art. 13 Codice in materia di protezione dei dati personali)

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarLa che il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del Codice predetto, Le forniamo, quindi, le seguenti informazioni:

I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

- Rilevazione stato di salute
- Compilazione del fascicolo sanitario e del piano assistenziale individualizzato (p.a.i.)
- Adempimenti amministrativo/contabili
- Predisposizione dei dati statistici

Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: registrazione ed elaborazione su supporto cartaceo e/o supporto magnetico.

Il conferimento dei dati è necessario per adempiere alle sopraindicate finalità; l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare la mancata instaurazione e/o prosecuzione del rapporto.

I dati raccolti, la diagnosi e le eventuali terapie e cure da Lei praticate e quant'altro necessario, saranno comunicati in base alle normative vigenti e per quanto di competenza, alla Azienda Sanitaria Locale, alle autorità amministrative e di Pubblica Sicurezza, o in caso di necessità, all'Azienda Ospedaliera designata al ricovero.

Il trattamento può riguardare dati sensibili relativi allo stato di salute.

Il trattamento viene effettuato da personale autorizzato ed opportunamente istruito, reso edotto dei vincoli imposti dal D.lgs n. 196/2003, con misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza nei limiti imposti dall'Autorizzazione Generale del Garante n. 2/2002.

Il Titolare del trattamento è Fondazione San Giuseppe Moscati Onlus, via Orti, 27 - 20122 Milano;

Il responsabile del trattamento è il Dott. Andrea Franzetti

Al responsabile Lei potrà rivolgersi per far valere i Suoi diritti, così come previsto dall'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Art. 7, Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti.

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- dell'origine dei dati personali;
- delle finalità e modalità del trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

L'interessato ha diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento dei dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

CONSENSO (Art. 23 D.lgs 196/2003)

Il/La Sottoscritto/a acquisite le informazioni di cui all'art.13 del D.lgs 196/2003 acconsente al trattamento per le finalità e con le modalità indicate nell'informativa

Nome (...) Cognome (...) Data (...) Firma leggibile (...)

Per paziente impossibilitato fisicamente o incapace di agire o minore

NOME COGNOME E GRADO DI PARENTELA CON IL PAZIENTE

Nome (...) Cognome (...) Data (...) Grado di parentela (...) Firma leggibile (...)

ALLEGATO D: Carta dei diritti della persona anziana

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può 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 trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

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

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

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

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

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'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 di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini 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.

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
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 ghetizzazione 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

È 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'allocatione 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 informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' 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'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ALLEGATO E: Questionario soddisfazione ospiti e familiari

(Barrare N.A. se non vuole o non può rispondere)

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Per niente soddisfatto	N.A.
Il modo in cui è stato accolto					
La risposta alle informazioni richieste					
Il servizio di assistenza infermieristica					
Il rapporto con i medici					
Il rapporto umano con il personale					
Il rapporto umano con gli altri ospiti					
Il rispetto della riservatezza e del pudore					
La pulizia, l'igiene					
Qualità dei pasti					
Quantità dei pasti					
Varietà dei cibi					
Qualità dello spazio a disposizione					
La temperatura, la ventilazione degli ambienti					
Gli orari del centro					
Lei/Il suo familiare usufruisce del servizio di trasporto? (SI) (NO) Se sì quanto si ritiene soddisfatto?					
Lei/Il suo familiare usufruisce del servizio di fisioterapia? (SI) (NO) Se sì quanto si ritiene soddisfatto?					
Lei/Il suo familiare partecipa alle attività di animazione? (SI) (NO) Se sì quanto si ritiene soddisfatto?					

ALLEGATO F: Scheda raccolta suggerimenti

Da compilare a cura dell'ospite/parente	Data
SUGGERIMENTO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	

ALLEGATO G: Scheda raccolta reclami

Da compilare a cura dell'ospite/parente reclamante		Data
Riferimenti reclamante	Cognome	
	Nome	
	Città	
	Via e numero	
	Tel./Cell.	
RECLAMO		
Danni subiti e aspettative utente		

Circostanze che hanno provocato l'evento		

Altre caratteristiche (si è già ripetuto?)		

Modalità con cui è stato risolto il problema		

Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta		

ALLEGATO H: Regolamento interno

Al fine di armonizzare il buon funzionamento del CDI con le necessità operative e la tutela della sicurezza, i partecipanti ed i loro familiari sono invitati al rispetto del seguente regolamento:

Funzionamento del C.D.I.

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle 17.30 presso la sede della Fondazione San Giuseppe Moscati Onlus, a Milano in via Orti n. 27. Il C.D.I. è predisposto per l'accoglienza di 15 persone. Parenti e conoscenti possono far visita e partecipare alle attività organizzate.

Servizi prestati

- a) Assistenza diretta e cura della persona: bagno assistito, parrucchiere e pedicure;
- b) Assistenza sanitaria: interventi infermieristici e visite medico-specialistiche periodiche, atte a mantenere o migliorare l'autonomia residua;
- c) Animazione, organizzazione del tempo libero, socializzazione ed attività culturali
- d) Ristorazione (colazione, pranzo, break pomeridiano);
- e) Assistenza religiosa cristiana cattolica;
- f) Trattamenti riabilitativi;
- g) Segretariato sociale;
- h) fisioterapia.

Terapia medica

Viene garantita la somministrazione della terapia medica prescritta dal medico di famiglia. Le medicine ed i presidi personali (pannoloni, cateteri, sacche per stomie, garze, siringhe, ecc.) devono essere portati da casa e deve essere garantito il mantenimento delle scorte necessarie per almeno una settimana.

Possono essere attivate dal medico del Centro Diurno Integrate visite specialistiche e/o percorsi riabilitativi individuali in accordo con il medico di famiglia.

Servizio religioso

La Cappella della Fondazione San Giuseppe Moscati è a disposizione degli ospiti, anche per tutte le iniziative promosse dal Sacerdote.

Retta

La retta mensile di partecipazione, commisurata sui giorni di frequenza concordati, va saldata entro i primi tre giorni lavorativi di ogni mese.

Assenze

L'ospite che per qualsiasi motivo non può frequentare momentaneamente il C.D.I., e in particolare colui che fruisce del servizio di trasporto, deve segnalare la sua assenza telefonando al Centro entro le ore 7.30 del mattino al seguente n° 02/55190206.

Trasporto

Il C.D.I. garantisce un servizio di trasporto quotidiano ai residenti delle zone limitrofe alla sede. Il personale incaricato si recherà al domicilio dell'ospite all'orario comunicato dal C.D.I., compreso tra le 9.00 e le 9.30 del mattino; il ritorno è previsto tra le 17.30 e le 18.00.

Protesica, denaro, oggetti personali e preziosi

Gli apparecchi protesici, (occhiali, dentiere, protesi acustica, bastone, ecc.) in dotazione all'ospite, vanno segnalati all'Infermiere Professionale del C.D.I., evidenziandone lo stato di mantenimento.

Poiché gli ospiti del C.D.I. possono usufruire di quanto loro necessita, sono invitati a non portare con sé rilevanti somme di denaro, soprattutto se coesistono condizioni cognitive compromesse; così dicasi per oggetti preziosi, in quanto la Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento.

E' altresì vietato portare bevande alcoliche all'interno del C.D.I..

Rapporti con il personale ed Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il personale infermieristico e di assistenza è formato ed educato ad un comportamento disponibile ed accogliente verso gli ospiti ed i loro familiari.

La Direttrice del centro Diurno, Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è a disposizione del pubblico dal martedì al venerdì, dalle ore 10.30 alle ore 15.00.

Problemi ed inconvenienti vanno segnalati per iscritto ed inoltrate alla direzione entro 24 ore dall'accaduto.

L'Assistente Sociale è a disposizione del pubblico per la gestione delle domande, previo appuntamento, nei seguenti giorni: a) Mercoledì, dalle ore 16.00 alle ore 18.00; b) Giovedì e Venerdì dalle 9.00 alle 18.00

Disposizioni generali

Il mancato rispetto del regolamento può essere causa di dimissione dell'ospite dal C.D.I. della Fondazione San Giuseppe Moscati.

Altre situazioni o eventi per ora non contemplati nel regolamento, verranno considerate individualmente.

E' auspicabile comunque che i rapporti con gli operatori e l'ambiente, siano improntati da regole di buona convivenza e di rispetto.