



ISTITUTO PIETRO CADEO ONLUS - CHIARI
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) - Centro Diurno Integrato (CDI)

CARTA DEI SERVIZI



Centro Diurno Integrato

Edizione N. 06 del 23/03/2026



ISTITUTO PIETRO CADEO ONLUS
Residenza Sanitaria Assistenziale – Centro Diurno Integrato
Viale Cadeo, 13 - 25032 – Chiari
Tel.030/7100361

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Descrizione organico

Presidente	LANDRISCINA GIULIO
Vicepresidente	CONSOLI ANDREA
Consigliere	CARNIATO EGIDIO
Consigliere	MONFARDINI DANIELA
Consigliere	DELFRATE GIANMARIO

Direttore Generale	BENEDETTI NICOLETTA
Responsabile Sanitario	ARCHETTI LORENZO

Organico:

- Medico
- Responsabile CDI
- Infermieri
- Ausiliari Socio-Assistenziali/OSS
- Terapisti della riabilitazione
- Animatore

Gli operatori assegnati al centro diurno integrato sono conformi agli standard regionali in rapporto ai posti accreditati, per tutte le settimane dell'anno.

Presentazione del Centro Diurno Integrato

L'Istituto Pietro Cadeo Onlus è da sempre impegnato ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi sociosanitari rivolti alle persone anziane. Il Centro Diurno Integrato si colloca nella rete dei servizi sociosanitari per anziani con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare integrata e la Residenza Sanitario Assistenziale.

Si chiama Centro Diurno Integrato perché offre servizi semiresidenziali, solo diurni, con esclusione del pernottamento. Si chiama specificamente "integrato" perché offre sia servizi socioassistenziali che sanitari. **Il Centro Diurno Integrato ha una capienza di 20 posti accreditati a contratto e di 5 posti autorizzati.**

Il C.D.I. fornisce accoglienza alle persone anziane in condizioni di non autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura prevalentemente fisica, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno ed aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana.

Il C.D.I. permette agli anziani di avere per tutta la giornata un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale, evitando il ricovero nella struttura residenziale.

Obiettivi

1. Concorrere all'assistenza dell'anziano quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità sia all'anziano che alla sua famiglia o al suo contesto sociale, fornendo un reale supporto a situazioni precarie in alternativa alla istituzionalizzazione.
2. Garantire alle famiglie sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale.
3. Offrire in regime diurno prestazioni socioassistenziali, sanitarie e riabilitative.

4. Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché, creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

Prestazioni e servizi

Le prestazioni ed i servizi offerti dal Centro Diurno sono diversi:

- servizi alla persona (supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione di cibi e bevande, nella cura alla persona ed igiene personale);
- servizi sanitari e riabilitativi (interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità);
- servizi di animazione e socializzazione (interventi di gruppo ed individuali quali giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.).

Utenti

Il Centro Diurno Integrato è destinato ad accogliere venticinque anziani residenti nei comuni appartenenti al distretto di Chiari e ai distretti limitrofi, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza, con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare ma che non richiedono ancora un ricovero in R.S.A.

In particolare, sono ammissibili al centro:

- anziani con compromissione dell'autosufficienza, affetti da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- persone di età superiore ai sessantacinque anni;
- anziani soli, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inseriti in un contesto familiare o solidale, per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

Ambienti

Il Centro Diurno Integrato è dotato di ambienti dedicati esclusivamente a tale servizio e di ambienti condivisi con la Residenza Sanitario Assistenziale.

Gli ambienti dedicati al C.D.I. sono al piano terra dell'Istituto e sono costituiti da:

- sala polifunzionale per soggiorno, TV, animazione e socializzazione;
- sala pranzo con cucina;
- locale per il riposo pomeridiano, dotato di poltrone reclinabili e armadi ad uso personale;
- sala per il riposo aggiuntiva dotata di letti;
- terrazza;
- servizi igienici e locale per bagno assistito;
- ambulatorio medico;
- bagni personale.

Gli ambienti sono dotati di impianto di riscaldamento e raffrescamento.

Gli altri ambienti condivisi con la Residenza sanitaria assistenziale sono i seguenti:

- palestra di riabilitazione;
- portineria;
- uffici amministrativi;
- chiesa;
- cucina;
- spazio verde.

I cittadini a qualsiasi titolo interessati possono visitare l'Istituto, previo accordo con il servizio di Accoglienza.

LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** nasce dal desiderio concreto di mettere al centro della nostra attività la persona, con il massimo rispetto per i suoi bisogni, i suoi diritti e la sua dignità.

Attraverso questo documento vogliamo:

- rendere i servizi **più comprensibili e accessibili** a tutti;
- garantire una **permanenza confortevole** all'interno della struttura;
- offrire **maggiori tutele** e strumenti per far valere i propri diritti.

Sappiamo che le persone con disabilità, soprattutto se anziane, spesso si trovano in una posizione di fragilità che può limitare la piena espressione e l'effettivo esercizio dei loro diritti, sia in famiglia che nella comunità. Questa condizione può acuirsi ulteriormente in ambienti come l'ospedale, le Residenze Sanitarie Assistenziali o i Centri Diurni Integrati.

Per questo motivo, riteniamo che ogni persona, indipendentemente dalla struttura in cui si trova, debba poter contare su alcuni diritti fondamentali, come l'uguaglianza, la libertà e la solidarietà. Per fare in modo che questi diritti diventino realtà concrete e quotidiane, è fondamentale garantire **trasparenza** nelle azioni e **informazione** chiara e completa.

È con questo spirito che abbiamo realizzato e pubblicato questa Carta: un documento che vuole essere, da un lato, uno strumento di conoscenza dei servizi offerti, e dall'altro, una guida semplice e pratica per comprendere come funziona la nostra struttura.

I Principi Fondamentali Garantiti dalla Carta dei Servizi:

1. **Efficacia**

Le prestazioni offerte puntano a risultati concreti, grazie all'aggiornamento continuo degli operatori, all'innovazione tecnologica e all'impegno nella ricerca.

2. **Efficienza**

Organizziamo le nostre attività in modo da utilizzare al meglio le risorse umane, tecniche ed economiche, seguendo procedure chiare ed efficaci.

3. **Qualità**

Il nostro obiettivo è un miglioramento continuo, sia nei modi in cui eroghiamo i servizi sia nella valutazione dei risultati ottenuti.

4. **Uguaglianza**

Tutti gli utenti hanno pari dignità sociale. Garantiamo l'accesso ai servizi senza alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Allo stesso tempo, ci impegniamo ad adattare i nostri servizi alle condizioni personali di ciascun utente, in particolare rispetto al livello di autosufficienza.

5. **Riservatezza**

Tutti i dati personali sono trattati nel pieno rispetto della dignità, della libertà e della privacy degli utenti, in conformità con il Regolamento Europeo UE 2016/679. Le informazioni relative a ciascun ospite sono custodite con attenzione in uffici dedicati.

6. **Erogazione del Servizio**

I nostri servizi si rivolgono principalmente a persone anziane con disabilità tali da non permettere un'adeguata assistenza domiciliare. L'ingresso in struttura è sempre preceduto da una corretta informazione e avviene solo con il pieno consenso dell'interessato, qualora questi sia in grado di intendere e volere.

7. **Relazioni Familiari**

Riteniamo fondamentale il ruolo dei familiari, che devono assumere un impegno

solidale e continuativo nei confronti del proprio congiunto, contribuendo attivamente al suo benessere.

Il Nostro Impegno

Con l'adozione della Carta dei Servizi, la Direzione si impegna a:

- far conoscere chiaramente le prestazioni offerte;
- spiegare gli impegni assunti e i criteri di funzionamento della struttura;
- favorire l'accesso ai servizi attraverso informazioni complete e trasparenti;
- definire tempi, modalità e luoghi di erogazione dei servizi.

Vogliamo che questo documento sia uno **strumento di trasparenza e accessibilità**, rivolto sia agli utenti che ai loro familiari, affinché possano conoscere tutte le opportunità offerte dalla struttura. Crediamo infatti che **una corretta informazione sia il primo passo per migliorare davvero la qualità del servizio**.

IL PRESIDENTE
Giulio Landriscina

La presente Carta dei Servizi è

- consegnata all'atto dell'ingresso nel CDI all'utente (oppure Tutore, Curatore o Amministratore di sostegno) o al familiare;
- esposta in bacheca, disponibile sul portale web della Fondazione;
- richiedibile in copia al servizio Accoglienza dell'Istituto.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
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 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.

Gli anziani: un patrimonio da valorizzare

Gli anziani rappresentano una risorsa preziosa per la società, non solo perché custodiscono la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perché, sempre più spesso, sono protagonisti attivi della vita sociale grazie alle loro energie, competenze ed esperienze. Questa nuova visione dell'età avanzata è confermata da studi clinici e sociali, che mostrano un numero crescente di persone anziane in buone

condizioni psicofisiche. Tuttavia, esistono ancora situazioni in cui l'anziano è una persona fragile, sia sul piano fisico che su quello psicologico. Per questo, è fondamentale garantire una maggiore tutela della sua dignità, attraverso il pieno rispetto dei diritti fondamentali riconosciuti a tutti i cittadini.

Educare al rispetto e costruire politiche inclusive

Valorizzare il ruolo degli anziani e la loro cultura significa educare la popolazione al rispetto dei loro diritti e garantire che la società assolva ai propri doveri. Il primo fra tutti: costruire politiche che permettano agli anziani di restare parte attiva della società, coinvolgendoli nella vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento si rivolge a tutti coloro che operano, direttamente o indirettamente, in favore degli anziani:

- istituzioni pubbliche e private (ospedali, residenze assistenziali, scuole, trasporti, servizi alla persona);
- mezzi di informazione e media;
- famiglie e gruppi sociali.

A tutti questi attori viene rivolto l'auspicio che i principi enunciati trovino applicazione concreta nelle attività quotidiane, nei regolamenti, nei programmi e negli interventi operativi.

I principi fondamentali da rispettare

Richiamiamo qui alcuni dei principi chiave sanciti dalla Costituzione italiana, che devono orientare ogni azione a tutela degli anziani:

Giustizia sociale

Lo Stato ha il compito di rimuovere gli ostacoli economici e sociali che limitano la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impedendo il pieno sviluppo della persona. La scienza conferma che questo sviluppo è un processo continuo, che dura tutta la vita, senza limiti di età

Solidarietà

La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, richiedendo anche l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

Oltre a questa solidarietà "obbligatoria", è fondamentale anche la partecipazione attiva dei cittadini al bene comune e al funzionamento della società.

Diritto alla salute

La salute è un diritto fondamentale dell'individuo e un interesse della collettività. Lo Stato deve tutelarla e garantire cure gratuite agli indigenti. L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha definito la salute non solo come assenza di malattia, ma come stato di benessere fisico, psichico e sociale (Dichiarazione di Alma Ata, 1978), da promuovere attivamente (Dichiarazione di Ottawa, 1986).

Diritti e doveri della persona anziana

Ribadiamo che **la persona anziana gode, in ogni fase della sua vita, degli stessi diritti riconosciuti a tutti i cittadini**. Non vi è quindi contraddizione nel creare una **Carta dei Diritti degli Anziani**, pensata per:

- sensibilizzare la società al riconoscimento e rispetto dei loro diritti;
- promuovere politiche sociali efficaci;
- costruire una cultura dell'inclusione e della partecipazione attiva, anche nella terza età.

Tutela dei diritti riconosciuti

Il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP) costituiscono un punto di riferimento informale, immediato e gratuito e di semplice accesso a tutti coloro che necessitano di tutela.

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Il responsabile del procedimento per l'accesso agli atti è il Direttore Generale dell'Ente. La domanda di accesso si presenta all'Ufficio Protocollo.

Il diritto di accesso si esercita, mediante istanza scritta. La richiesta deve contenere:

- estremi del documento richiesto;
- specificazione dell'interesse connesso alla richiesta;
- copia di documento di identità del richiedente.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni dalla presentazione della istanza.

Il responsabile del procedimento di accesso comunica all'interessato l'accoglimento della richiesta con l'indicazione dell'ufficio e del periodo di tempo entro il quale può prendere visione dei documenti ed ottenere eventuale copia. Per ogni pagina si richiede 0,30 centesimi di euro.

La Fondazione, ove ritenga di rispondere negativamente all'istanza di accesso, ne dà comunicazione scritta, con mezzo idoneo, al richiedente, che entro 10 giorni può presentare osservazioni scritte al Presidente della Fondazione, che risponderà per iscritto nei successivi 15 giorni. Il Regolamento di Accesso agli Atti è pubblicato sul sito internet della Fondazione www.istitutopietrocadeo.it alla pagina Documenti.

IL CODICE ETICO COMPORTAMENTALE

All'Istituto Pietro Cadeo consideriamo fondamentale condurre ogni attività con correttezza, trasparenza e responsabilità. Questo impegno non risponde solo alla nostra missione istituzionale, ma tiene anche conto delle legittime aspettative degli utenti, dei dipendenti e di tutti i collaboratori.

Proprio per rafforzare questi valori, l'11 aprile 2010 il Consiglio di Amministrazione ha adottato ufficialmente il Codice Etico e Comportamentale, in linea con quanto previsto dalla normativa vigente.

Il Codice Etico rappresenta una sorta di "Carta Costituzionale" dell'Istituto: al suo interno sono delineati i principi morali, i doveri e le responsabilità etico-sociali che devono guidare il comportamento di tutti coloro che fanno parte dell'organizzazione. Chiunque collabori con la Fondazione, anche in forma esterna o commerciale, è tenuto a rispettare i principi contenuti nel Codice, nella misura in cui essi siano applicabili al proprio ruolo. Si tratta di uno strumento essenziale per promuovere una cultura organizzativa fondata su valori condivisi, che garantisca fiducia, coerenza e integrità nei rapporti interni ed esterni.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 231/2001, è stata introdotta in Italia la responsabilità amministrativa per enti, società e associazioni (anche prive di personalità giuridica), nel caso in cui vengano commessi — o anche solo tentati — determinati reati nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso.

Questi reati possono essere compiuti da persone che ricoprono ruoli di rappresentanza, direzione o amministrazione dell'organizzazione, anche se limitatamente a una specifica unità dotata di autonomia finanziaria.

Per prevenire il rischio che si verifichino simili situazioni, la Direzione dell'Istituto Pietro Cadeo ha scelto di adottare un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, coerente con i propri principi etici e gestionali. Questo modello è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 5 dicembre 2011.

Contestualmente, è stato nominato un Organismo di Vigilanza (OdV), un organo interno all'ente dotato di piena autonomia e di tutti i poteri necessari per verificare che il Modello venga rispettato e che funzioni correttamente.

Il Modello 231 e il Codice Etico sono documenti vincolanti che stabiliscono le regole di comportamento per:

- gli amministratori;
- i dipendenti;
- i collaboratori;
- i consulenti;
- i fornitori;
- gli appaltatori;
- e, più in generale, tutti coloro che operano in nome o per conto della Fondazione.

Il mancato rispetto di quanto previsto da questi documenti può comportare l'applicazione di sanzioni, secondo quanto previsto dal regolamento disciplinare dell'Istituto.

Per garantire la massima trasparenza, una copia del Modello 231 e del Codice Etico è disponibile negli spazi comuni della struttura ed è anche scaricabile dal sito ufficiale:

www.istitutopietrocadeo.it

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Come raggiungere l'Istituto Pietro Cadeo Onlus in Viale Pietro Cadeo 13 - Chiari:

- in treno: con il treno regionale Verona – Milano o Brescia – Milano scendendo alla stazione di Chiari e a piedi percorrendo circa 700 metri da Via Consorzio Agrario – Viale Teosa – Viale Cadeo.
- in auto da Brescia: dalla tangenziale Sud prendere il raccordo con **A35** (BreBeMi). Uscire a Chiari Est e proseguire fino svincolo per Chiari (non al primo ma al secondo). Proseguire su Via Roccafranca e via Maffoni; alla rotatoria prima a destra Viale Cadeo. Attenzione se non si esce a Chiari Est si entra in autostrada è bisogna pagare il pedaggio. In questo caso uscire a Chiari Ovest. Da Brescia sono circa 27 km e si percorrono in meno di 30 minuti.
- In auto da Milano: prendere **SP14** e proseguire fino ad entrare in **A58**; prendere l'uscita per **A35** direzione Brescia; proseguire su A35 ed uscire a **SP72** per Chiari (uscita Chiari Ovest); Proseguire su Via Roccafranca e via Maffoni; alla rotatoria prima a destra è Viale Cadeo. Da Milano Viale Corsica sono circa 65 km e si percorrono in 45 minuti circa.

Per il tracciato completo della BreBeMi con tutti gli svincoli visionare il sito: www.brebemi.it/doc/bbm_tracciato.pdf

- Oppure prendere **A4** – Uscita casello di Rovato ed arrivare a Chiari prendendo la strada SS11 in direzione Milano.
- Dai paesi limitrofi si raggiunge Chiari tramite la **SS11** sulla direttrice Brescia - Milano; oppure con la **SP72** da Orzinuovi, Rocca franca, A35; oppure dalla **SP17** sulla direttrice

modalità. Quando un utente fa accesso presso il CDI sui posti autorizzati, ha la priorità di passaggio sui posti accreditati a contratto nel momento in cui venisse a liberarsi un posto.

In caso di rinuncia temporanea all'accoglienza, il richiedente non sarà informato di una eventuale insorta disponibilità se non trascorsi 30 giorni dalla rinuncia temporanea, salvo comunicazione da parte dello stesso di sopraggiunta necessità.

Dopo la terza rinuncia temporanea la domanda viene retrocessa all'ultimo posto della graduatoria.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'INGRESSO

All'atto dell'accoglimento debbono essere presentati i seguenti documenti dell'Utente:

- a) documento di identità in corso di validità;
- b) tessera sanitaria/codice fiscale;
- c) esenzione ticket;
- d) certificato di residenza e stato di famiglia;
- e) eventuali cartelle cliniche e/o ospedaliere in possesso, nonché la documentazione sanitaria;
- f) eventuale copia verbale di invalidità;
- g) modello OBIS riportante il tipo di pensione;

Dovranno essere inoltre compilati e/o sottoscritti i seguenti documenti disponibili in Direzione:

- domanda di ammissione Centro Diurno Integrato (Consenso informato);
- contratto di ingresso;
- consenso sul trattamento dei dati personali.

Agli utenti e/o parenti verrà inoltre consegnata la seguente documentazione:

- Codice etico nel quale sono riportati l'insieme di valori e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento e l'agire professionale nei vari livelli di responsabilità. Copia del codice etico viene distribuita a tutti coloro che operano per la Fondazione: i dipendenti, i componenti del consiglio di Amministrazione, il Revisore dei Conti, i Volontari nonché i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione.
- Carta dei Servizi;
- Informativa sull'amministratore di sostegno che ha come obiettivo la nomina dell'ADS per la tutela delle persone in tutto o in parte prive di autonomia nell'espletamento delle incombenze della vita quotidiana;
- Informativa per l'accesso agli atti;
- Informativa sul trattamento dei dati personali;
- Copia del contratto di ingresso.

Il momento dell'accoglienza rappresenta una fase fondamentale nell'inserimento dell'anziano all'interno del Centro Diurno Integrato. Il primo impatto con la struttura, infatti, può influenzare in modo significativo l'intera esperienza dell'utente. Dopo aver completato le necessarie pratiche burocratiche e amministrative, l'anziano viene accolto da una équipe dedicata, composta dal Responsabile del Centro, dall'infermiere e dagli ASA/OSS presenti in turno. Insieme, accompagneranno il nuovo ospite in una prima visita della struttura, illustrando in modo chiaro e rassicurante i vari spazi e i principali servizi offerti. Durante questa fase, l'anziano viene presentato agli altri utenti e al personale che si prenderà cura di lui. Vengono spiegati in maniera semplice i ruoli e le funzioni di ciascuno, per favorire da subito la costruzione di una relazione serena e di fiducia, e per aiutare l'utente a sentirsi accolto, compreso e libero di esprimere i propri bisogni. Le

informazioni vengono fornite in modo chiaro, gentile e ordinato, con un linguaggio adatto alla persona, tenendo conto delle sue capacità cognitive, emotive e comunicative. In alcuni casi, soprattutto per le persone che mostrano segni di disorientamento o fragilità emotiva, è previsto un percorso di accoglienza personalizzato, con maggiore attenzione e gradualità nell'inserimento.

All'ingresso viene redatto un Piano Individuale che definisce gli obiettivi assistenziali e le strategie di intervento. Il PAI definitivo viene completato entro 20 giorni e rappresenta un vero e proprio progetto su misura, costruito sulla base dei bisogni, delle risorse e delle preferenze dell'utente.

Nel caso in cui la persona accolta si trovi in condizioni molto gravi o non sia in grado di comunicare, l'accoglienza viene adattata in modo sostanziale. In questi casi, è fondamentale il supporto dei familiari, ai quali vengono richieste tutte le informazioni necessarie per garantire una presa in carico completa e rispettosa della storia e delle esigenze dell'anziano.

Il personale, quindi, avrà cura di comunicare:

- orari (pasti, terapie ecc.);
- collocazione dei vari servizi;
- utilizzo di mezzi di supporto quali il letto, poltrone reclinabili ecc.

All'utente, fin dal primo giorno, sono erogati tutti i servizi previsti dal Centro Diurno Integrato.

VIVERE IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

La vita all'interno del Centro Diurno Integrato si fonda su una convivenza serena e rispettosa tra tutti gli utenti. Condividere gli spazi e le attività quotidiane con altre persone richiede a ciascuno l'adozione di comportamenti corretti e rispettosi, nel pieno rispetto della sensibilità altrui.

Per qualsiasi necessità o informazione, ogni utente può rivolgersi al personale in servizio, facilmente riconoscibile grazie a un cartellino identificativo portato in modo ben visibile, che riporta nome, qualifica e fotografia dell'operatore. In alcuni casi, il nome può anche essere visibile sulla divisa.

È importante ricordare che nessun compenso in denaro o altra forma di gratificazione personale è dovuto al personale del Centro. Mance, regali o offerte simili non sono accettati e possono mettere in imbarazzo gli operatori, che agiscono sempre nel rispetto del proprio ruolo professionale.

Per tutelare la dignità di ogni utente e costruire un ambiente accogliente e professionale, il Centro Diurno si impegna a garantire alcune condizioni fondamentali:

- **Identificabilità del personale:** ogni operatore sarà facilmente riconoscibile tramite il cartellino identificativo o il nominativo visibile sulla divisa, così da consentire a utenti e familiari di sapere in ogni momento con chi si stanno relazionando.
- **Comunicazione rispettosa:** gli operatori si rivolgeranno sempre agli utenti in modo gentile, educato e professionale, utilizzando esclusivamente il nome proprio, evitando appellativi confidenziali o inappropriati.
- **Tutela della riservatezza:** verrà posta particolare attenzione alla privacy dell'utente, in ogni momento della giornata e in tutte le attività svolte all'interno della struttura.

Queste semplici ma fondamentali regole contribuiscono a creare un clima di fiducia, rispetto reciproco e collaborazione, elementi indispensabili per garantire il benessere di tutti coloro che vivono il Centro ogni giorno.

ORARI DI APERTURA

Il CDI funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30, ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali.

La vita all'interno del Centro Diurno Integrato (C.D.I.) si svolge seguendo ritmi quotidiani ben organizzati, pensati per garantire il benessere degli utenti e per permettere una gestione efficace delle attività assistenziali, educative e ricreative.

Fin dal primo giorno, gli utenti saranno naturalmente coinvolti nella routine del Centro. È quindi importante che abbiano un'idea generale di come si svolge la giornata e delle principali attività previste, così da potersi orientare con facilità e vivere ogni momento con maggiore serenità.

Le attività sono distribuite in fasce orarie e includono momenti di accoglienza, cura personale, pasti, animazione, fisioterapia, laboratori e spazi di socializzazione. Questo ritmo regolare aiuta a mantenere una struttura rassicurante e favorisce l'integrazione all'interno del gruppo.

ORARIO DELLA GIORNATA TIPO

ORE	ATTIVÀ
8.00	Accoglienza al centro ed eventuale colazione
8.30 - 9.30	Lettura e commento dei giornali - ascolto musica - attività individuali o in piccoli gruppi - scelta del menu
9.30 - 10.00	Controlli sanitari - distribuzione terapie – trattamenti di riabilitazioni individuali (ove previsti dal piano individuale di assistenza che viene strutturato per ogni utente) - igiene personale
10.00	Distribuzione del the o caffè
10.00 -11.15	Attività occupazionali/ginnastica di gruppo
11.45	Pranzo
13.00	Riposo
14.00-17.00	Attività ricreative programmate
15.30-16.00	Merenda
17.00-17.45	Controlli sanitari - distribuzione terapie - igiene personale - attività ricreative. Eventuali rientri in famiglia
17.45	Cena
18.30	Rientro in famiglia.

Gli Utenti del centro che lo desiderano possono parteciparvi.

La struttura è dotata di sistemi atti a garantire la sicurezza degli Utenti, degli operatori e dei visitatori: rilevatori di fumo in tutti gli ambienti di vita, allarmi antincendio, dispositivi antincendio, lampade di emergenza, cartellonistica di sicurezza, gruppo elettrogeno, allarmi sulle porte, telecamere agli ingressi.

È individuato un responsabile della sicurezza della struttura ai sensi del D. Lgs. 81/08.

ORARI DI VISITA

Le visite agli Utenti possono essere effettuate in ogni giorno dell'anno dalle ore **8:00** alle ore **18:30**.

Nelle fasce orarie 8:00-9:00, 12:00-15:00 e 17:00-18:30 l'accesso è regolamentato da una tessera personale magnetica (badge) consegnata su richiesta dietro il pagamento di una cauzione di euro 10. Si precisa che possono essere consegnate due tessere per Utente. Per colloqui con il Medico del C.D.I occorre osservare l'orario di ricevimento esposto nella bacheca del C.D.I.

Il Direttore Generale e il Responsabile Sanitario sono disponibili ad incontrare gli Utenti ed i parenti che lo desiderano su appuntamento.

I PASTI

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

Il pranzo alle ore 11:45 e la cena alle ore 17:45 .

Il Centro Diurno offre un qualificato servizio di ristorazione, fornito da una ditta specializzata. I pasti vengono preparati nella cucina della RSA a garanzia della migliore qualità. Gli Operatori effettuano il porzionamento delle pietanze preparate dal cuoco tenendo conto, laddove è possibile, dei gusti dell'utente e delle eventuali diete nel rispetto di attività diagnostiche e terapeutiche in atto. Per gli utenti che lo necessitano è previsto l'imbroccamento da parte del personale ausiliario.

Il menù è articolato sulle quattro settimane e varia due volte all'anno, estate e inverno.

Il menù è disponibile presso il C.D.I.

Di seguito è riportato un menù-tipo estate e un menù-tipo inverno, di seguito l'elenco delle principali diete.

MENU'- TIPO ESTATE

Menù 1 Estivo Casa di Riposo di riposo istituto P. Cadeo Chiari			
		PRANZO	CENA
lunedì	primi	Risotto zucchine e scamorza Pasta al pesto	Minestrone con farro Pastina in brodo
	secondi	Hamburger di manzo Arista al latte	Arrosto di tacchino affettato Formaggi misti
	contorni	Patate al forno purè Frutta di stagione	Carote all'olio Purè Frutta fresca/cotta
martedì	primi	Pasta alla boscaiola Pasta pomodoro e basilico	Passato di verdura Pastina
	secondi	Roast beef Filetto di merluzzo con pomodorini e olive	Torta salata ricotta e spinaci Salame
	contorni	Spinaci filanti Purè Frutta di stagione	Zucchine saltate Purè Frutta fresca/cotta
mercoledì	primi	Pasta all'ortolana Risotto alla parmigiana	Pasta e fagioli Pastina
	secondi	Carne tonnata Polpette bovino* al pomodoro	Involto di prosciutto e formaggi Brie*
	contorni	Finocchi al vapore Purè Frutta di stagione	Coste in agrodolce Purè Frutta fresca/cotta
giovedì	primi	Gnocchi alla romana Insalata di riso	Crema di patate Pastina
	secondi	Carne alla pizzaiola Insalata di pollo	Spinacine Robiola
	contorni	Fagiolini saltati Purè Frutta fresca	Piselli stufati Purè Frutta fresca/cotta
venerdì	primi	Risotto zucchine* e vongole** Pasta pomodoro e pesto	Vellutata di carote* con crostini Pastina
	secondi	Cotoletta di pesce Frittata con verdure	Tonno e fagioli Asiago
	contorni	Melanzane al funghetto Purè frutta fresca	Cipolle al forno Purè Frutta fresca/cotta
sabato	primi	Pasta all'amatriciana Risotto in crema di formaggio	Zuppadorzo Pastina
	secondi	Scaloppina al limone Salsiccia in umido	Coppa Uova sode
	contorni	Tris di verdure al vapore Purè	Erbette al burro Purè Frutta fresca/cotta
domenica	primi	Crespelle* prosciutto e formaggio Pasta pomodoro e melanzane	Tortellini in brodo Pastina
	secondi	Sottofesa di vitello agli aromi Spezzatino di tacchino in umido	Prosciutto crudo e salame Formaggio spalmabile
	contorni	Patate* al forno Purè Frutta fresca/Gelato	Insalata russa Purè Frutta fresca/cotta

*Il prodotto potrebbe essere surgelato - **Il prodotto è surgelato

Merenda: Vengono somministrati, per chi lo desidera, a scelta tra tè con biscotti o yogurt o budino o succo di frutta.

MENU' - TIPO INVERNO

PRANZO						
Primi Piatti						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pasta all'amatriciana	Tortelli** panna prosciutto piselli **	Pasta al ragù di carne	Pasta con pomodoro e crema di basilico	Pasta al tonno	riso basmati Al vapore	Pasta al pesto
Secondi Piatti						
Frittata con erbe e cipolla	Cotoletta di tacchino	Arrostato di lonza in salsa	Scaloppine di pollo al limone	Verdesca** alla livornese	Pollo al curry	Gorgonzola
Contorni						
Zucca* al forno	Patate* al forno	Cavolfiori* gratinati	Zucchine al forno	Fagiolini* all'olio	Piselli* al salto	Polenta
Dessert o Frutta di Stagione						
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Crostata di albicocche
<p>In alternativa al primo piatto; passato di verdura al secondo piatto ; polpette ; contorno purè. *Il prodotto potrebbe essere surgelato (Per il piatto lasagne, il prodotto surgelato è la sola pasta all'uovo) - Viene utilizzato pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)</p>						
CENA						
Primi Piatti						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
riso e prezzemolo	Vellutata di legumi	Pasta broccoletti e olive	Crema di zucchine	Minestrone con pasta	Gnocchi* alla romana al gratin	Raviolini in brodo di carne
Secondi Piatti						
Polpettine di Manzo* al forno	Filetto di platessa** dorato	Mortadella	Torta** salata alle verdure	Pizza Margherita	Tris di formaggi Crescenza - Asiago -Grana Padano	Salame
Contorni						
Carote* prezzemolate	Fagiolini all'olio	Fagioli bianchi al prezzemolo	Purè di patate	Erbette* al vapore	Cavolini di Bruxelles* al vapore	Cavolfiori* al vapore
Dessert o Frutta di Stagione						
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
<p>In alternativa al primo piatto; Minestrina - al secondo piatto; spalmabile - prosciutto cotto senza glutine, lattosio e polifosfati aggiunti - al contorno, purè *Il prodotto potrebbe essere surgelato **Il prodotto è surgelato (Per il piatto lasagne, il prodotto surgelato è la sola pasta all'uovo) - Viene utilizzato pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)</p>						

Merenda:

Vengono somministrati, per chi lo desidera, a scelta tra tè con biscotti o yogurt o budino.

INDICAZIONI SULLE PRINCIPALI DIETE DA OSSERVARE AL CDI

DIETA IDRICA: somministrare all'ospite esclusivamente bevande tiepide a base di tè o camomilla oppure semplicemente acqua naturale non gassata a temperatura ambiente.

DIETA LIBERA: somministrare all'ospite la dieta prevista dal menù oppure a scelta dell'ospite fra le alternative del menù stesso.

DIETA IPOCALORICA: come dieta normale ma a dosi dimezzate.

DIETA LEGGERA: distribuire all'ospite per esempio: minestrina di brodo vegetale, riso in bianco o capelli d'angelo.

Come secondo carni bianche (pollo, tacchino), carni rosse (vitello), cotte a vapore, in padella anti-aderente senza condimento; verdura cotta condita con olio di oliva e frutta cotta.

DIETA SEMISOLIDA: distribuire all'ospite una dieta composta da: minestrina (con pasta fine) in brodo con omogeneizzato di carne o frullato di prosciutto cotto; come secondo purè con crescenza oppure prosciutto cotto frullato; come frutta: frutta cotta o frullato o yogurt. Nella stagione calda la frutta può essere sostituita dal gelato.

DIETA PER DIABETICI: somministrare all'ospite una dieta con porzioni ridotte. Primi piatti con porzioni ridotte oppure minestrina di brodo vegetale; come secondo carni bianche cotte in modo poco elaborato (non grasso); come contorno evitare amidi (come purè e patate); come frutta: cotta o frutta a basso contenuto di zuccheri (evitare anguria e melone).

Sostituire gli zuccheri semplici con saccarina ed evitare dolci.

DIETA PRIVA DI SCORIE: vedi schema di dieta a basso contenuto in fibra.

Sono inoltre previste diete speciali per **ospiti celiaci e nefropatici**

SERVIZI EROGATI

I servizi erogati compresi nella retta

Il Centro Diurno Integrato eroga le seguenti prestazioni:

1. Servizi alla persona:

- a) Igiene;
- b) Alimentazione (i menù sono conformi a quelli della R.S.A.).

2. Servizi sanitari e riabilitativi

- a) assistenza medica;
- b) assistenza infermieristica;
- c) assistenza riabilitativa-occupazionale.

3. Servizi di animazione e socializzazione

- a) attività di intrattenimento;
- b) spettacoli;
- c) gite;
- d) attività di stimolo delle capacità cognitive e di contrasto delle sindromi depressive.

4. Servizio di consulenza ai familiari

- a) informazione;
- b) educazione sanitaria;
- c) formazione ai familiari sull'utilizzo di presidi e ausili per la non autosufficienza.

5. Servizi vari

- a) I servizi amministrativi, il servizio lavanderia guardaroba per gli effetti comuni, il servizio portineria, il servizio di assistenza spirituale, il servizio di podologia, il servizio parrucchiere e barbiere sono condivisi con i servizi della R.S.A.

I servizi NON compresi nella retta

- visite specialistiche;
- fornitura di farmaci, ausili e presidi per l'incontinenza;
- parrucchiere e barbiere;
- distributori bevande-caffè;
- trasporto ai presidi ospedalieri di zona per controlli o visite.

Le tariffe di accesso a questi servizi sono definite annualmente ed esposte nelle zone riservate alle comunicazioni.

I servizi Accessori

- servizio di manutenzione;
- servizio accoglienza;
- servizio amministrativo;
- fornitura di farmaci, ausili e presidi per l'incontinenza;
- parrucchiere.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

OGGETTI PERSONALI

Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli e oggetti di valore. L'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi e/o oggetti personali smarriti quali apparecchi acustici, occhiali, protesi mobili ecc.

DIVIETO DI FUMARE

Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare altri utenti. Pertanto, in tutti i locali è vietato fumare.

APPARECCHI RADIO E TELEVISIONE

Apparecchi radio e televisione possono essere utilizzati a basso volume per non disturbare altri utenti.

NORME ANTINCENDIO

Il personale del Centro Diurno Integrato è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli utenti.

RETTE DI ACCESSO AL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Le rette di accesso sono determinate dal Consiglio di Amministrazione.

Le rette giornaliere sono le seguenti:

1. Rette giornaliere di frequenza per posti accreditati

Le rette giornaliere per la frequenza al CDI sono stabilite come segue:

- a) Utenti residenti: **euro 22,00**
- b) Utenti non residenti: **euro 25,00**

2. Rette giornaliere di frequenza per posti autorizzati

Le rette giornaliere per la frequenza al CDI sono stabilite come segue:

- c) Utenti residenti: **euro 34,00;**
- d) Utenti non residenti: **euro 37,00.**

Ai fini dell'applicazione della retta, si considerano residenti gli Utenti che abbiano la residenza nel Comune di Chiari da almeno 2 (due) anni consecutivi.

Resta inteso che la retta applicata è di natura giornaliera e che la fatturazione avviene con cadenza mensile, sulla base del numero dei giorni di frequenza dell'Utente nel mese di riferimento, moltiplicati per la retta giornaliera prevista dal presente contratto.

Obbligo di pagamento della retta

La retta di frequenza giornaliera è dovuta anche in caso di assenza dell'Utente, indipendentemente dalla sua effettiva presenza presso la struttura, per qualsiasi motivazione, ivi comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, motivazioni di salute, personali o familiari.

Servizio pasti

Il servizio pasti ha un costo di **euro 5,00** per singolo pasto. L'addebito del pasto non sarà applicato esclusivamente qualora l'Utente comunichi l'assenza **entro le ore 17:30 del giorno precedente**, contattando telefonicamente la struttura al numero **030/7100361 – INTERNO 264 CDI**.

In caso di mancata comunicazione entro il termine indicato, il costo del pasto sarà comunque dovuto, indipendentemente dall'effettiva fruizione del servizio.

Il trasporto dell'Utente dal domicilio al CDI e viceversa è integralmente a carico del parente o della persona di fiducia formalmente designata, che ne assume ogni responsabilità, restando la Fondazione espressamente esonerata da qualsiasi responsabilità per fatti o eventi occorsi durante il tragitto.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della fattura, esclusivamente mediante uno dei seguenti metodi:

- bonifico bancario;
- addebito diretto SEPA (SDD);
- bollettino postale.

La fatturazione della retta avviene con cadenza mensile ed è calcolata sulla base dei giorni di frequenza dell'Utente nel mese di riferimento, secondo la retta giornaliera prevista dal presente contratto.

Il Consiglio di Amministrazione può variare le rette di accesso secondo insorgenti necessità di bilancio. Le variazioni saranno tempestivamente comunicate ad ogni utente e al familiare di riferimento. L'utente del Centro Diurno versa all'inizio della frequenza una somma corrispondente alla retta relativa alle giornate di accesso concordate. Tale somma costituisce una anticipazione fissa che sarà utilizzata per il conguaglio finale alla data di cessazione della frequenza. Al termine di ogni mese l'Ente esporrà con apposita fattura le effettive prestazioni usufruite dall'Utente nel mese precedente e ne richiederà il pagamento.

L'intenzione di interrompere la frequenza del CDI va manifestata per iscritto con un preavviso di almeno cinque giorni lavorativi. In caso di mancato preavviso l'Istituto provvederà a trattenere i giorni di mancato preavviso come da contratto firmato.

Intervento del Comune nel pagamento della retta

Qualora l'Utente o i familiari obbligati a prestare gli alimenti (il coniuge, i figli, i genitori e, in loro mancanza, gli ascendenti prossimi, i generi e le nuore, il suocero e la suocera, i fratelli e le sorelle) non dispongano di redditi sufficienti al pagamento della retta, può intervenire a coprire la stessa il Comune di residenza dell'Utente, previo svolgimento di indagine patrimoniale.

CERTIFICAZIONI FISCALI

La Fondazione si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'Utente o suo obbligato, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

DIMISSIONI

L'Utente, qualora pienamente capace di autodeterminarsi, e/o i Terzi Obbligati hanno facoltà di recedere dal presente contratto e richiedere le dimissioni dell'Utente dal CDI in qualsiasi momento, mediante compilazione di apposito modulo da ritirare e presentare presso l'Ufficio URP, con un preavviso minimo di 5 (cinque) giorni di frequenza.

Il recesso e le dimissioni si considerano perfezionati esclusivamente al momento dell'effettivo rilascio dell'Utente dalla struttura, a cura e spese dell'Utente e/o dei Terzi Obbligati.

In caso di mancato rispetto del termine minimo di preavviso, l'Utente e/o i Terzi Obbligati saranno comunque tenuti a corrispondere:

- a) una penale pari a 5 (cinque) giorni di frequenza;
- b) l'importo delle rette relative al periodo intercorrente tra il termine del preavviso e la data dell'effettivo rilascio dell'Utente dalla struttura;
- c) il costo dei pasti effettivamente consumati, addebitato secondo le modalità previste dal servizio pasti; il pasto non sarà addebitato qualora l'assenza dell'Utente sia stata comunicata tempestivamente alla struttura entro le ore 17:30 del giorno precedente.

Le rette saranno dovute fino al giorno dell'effettivo rilascio dell'Utente, a prescindere dalla sua presenza effettiva presso la struttura durante il periodo di preavviso.

Resta fermo l'obbligo dell'Utente e/o dei Terzi Obbligati di corrispondere tutte le rette arretrate maturate fino alla data indicata nella comunicazione di recesso o, in caso di ritardo nell'allontanamento, fino al giorno effettivo delle dimissioni.

La Fondazione può altresì disporre le dimissioni dell'Utente nei casi di cessazione delle condizioni che hanno determinato l'accoglienza o di ritardato/mancato pagamento delle rette. In caso di dimissioni disposte dalla Fondazione, la stessa si impegna, ove previsto dalla normativa vigente, a garantire che le dimissioni avvengano in forma assistita, attivando i servizi territoriali competenti, al fine di assicurare la continuità e la sicurezza dell'assistenza all'Utente.

AREA INFORMAZIONE E ACCESSIBILITA'

Presenza di Punti di Informazione agli utenti	Presso il Responsabile del CDI Presso il servizio Accoglienza Istituto
Disponibilità di materiale Informativo	Distribuzione della Carta dei servizi.
Visite guidate alla struttura	Su richiesta al servizio Accoglienza possibilità di visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari.
Informazioni sanitarie	Informazioni che riguardano la salute degli Utenti possono essere richieste solamente al personale medico.
Relazioni con il Pubblico	I reclami, le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti devono essere presentati al Medico (per i problemi di carattere sanitario) e al Responsabile del Centro Diurno/Servizio Urp (per altre contestazioni) direttamente, telefonando, inviando un fax, una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. Il CDI ha la Procedura reclami

AREA PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Attenzione alla persona rispetto della dignità personale	Tutto il personale si rivolge all'utente con tono cortese e rispettoso, senza utilizzare appellativi confidenziali ma solo il nome. Tutti gli operatori sono impegnati a garantire la riservatezza all'utente durante l'igiene, le visite, le terapie ecc. Vengono messe in atto le opportune iniziative per garantire il rispetto dei ritmi di vita, del sonno, degli orari delle visite. La discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sensibilità e della riservatezza dell'utente.
Riconoscibilità del personale	Il personale è identificato mediante nominativo -qualifica sulla divisa e/o cartellino di riconoscimento. Presenza di un cartello con indicazione dell'ufficio medico e dell'infermeria e altre aree di ritrovo.
Orario di ricevimento dei medici	Gli orari di presenza dei medici non sono volutamente esposti a sottintendere che ciascun familiare ha libero accesso al colloquio con il medico presente in struttura. È comunque consigliabile fissare un appuntamento previo accordo telefonico.
Assistenza religiosa	La Chiesa dell'Istituto è accessibile a utenti e parenti
Indagini di gradimento utenti	Vengono eseguite periodicamente attraverso questionari, indagini di gradimento degli utenti e dei loro familiari che rappresentano una delle modalità del controllo del rispetto degli standard di qualità qui dichiarati.

AREA PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Pasti	L'alimentazione degli utenti è garantita da programmi alimentari controllati. Il CDI garantisce diete secondo le necessità terapeutiche. È possibile per gli utenti a dieta libera scegliere il menù fra tre opzioni. È assicurato l'imboccamento agli utenti che lo necessitano.
Disponibilità telefoni	I parenti possono telefonare agli utenti utilizzando il numero dell'Istituto
Servizio parrucchiere	Disponibile prenotazione (A PAGAMENTO).
Spazi per incontro con i familiari	Disponibilità locali di soggiorno per incontro con i familiari.

TUTELA E ACCESSIBILITA'

Reclami e Segnalazioni	<p>L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la Possibilità di sporgere reclami</p> <p>Reclami e segnalazioni sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.</p> <p>I reclami e le segnalazioni devono essere presentati al Medico (per i problemi di carattere sanitario) o al Urp (per altre contestazioni) direttamente, telefonando, una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato.</p> <p>Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.</p> <p>Il CDI ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.</p> <p>Le risultanze vengono sottoposte alla Direzione Generale per l'adozione se necessario di opportuni interventi di miglioramento.</p>
Questionari	<p>Annualmente viene rilevata la soddisfazione dei parenti, degli utenti e di tutto il personale/collaboratori.</p> <p>Le risultanze vengono sottoposte alla Direzione Generale per l'adozione, se necessario, di opportuni interventi di miglioramento.</p>

**SCHEDA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI,
SUGGERIMENTI**



SCHEDA RILEVAZIONE SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RINGRAZIAMENTO, RECLAMI

Alla Direzione
All'URP
dell'Istituto Pietro Cadeo Onlus
Chiari

- Suggerimento Segnalazione Ringraziamento Reclamo

CognomeNome

Via/Piazza N..... Località

Tel. E-mail

In qualità: Ospite Familiare Operatore Altro

Ospite.....

Oggetto:

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

Chiari

Firma

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 i dati personali da Lei conferiti con il presente modulo saranno trattati, in modalità cartacea che informatizzata dal nostro personale incaricato, per lo svolgimento di funzioni istituzionali attribuite dalla normativa vigente a questo Ente e, precisamente per le finalità attinenti all'accoglimento della richiesta di accesso. Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio. L'eventuale rifiuto determina l'impossibilità di avviare il procedimento. I dati potranno essere comunicati a soggetti cui tale comunicazione debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento ovvero disposizioni impartite da Autorità, anche ai fini di controllo della veridicità delle dichiarazioni rese. Resta esclusa la diffusione.

*Titolare del trattamento è Istituto Pietro Cadeo Onlus con sede in Viale Cadeo 13 – 25032 Chiari (Brescia)
 Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO) è contattabile al seguente indirizzo mail: ufficio.dpo@istituopietrocadeo.it
 Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i suoi diritti ai sensi dell'art. 15 e succ del Regolamento, mediante semplice richiesta da rivolgere al Titolare del trattamento.*

QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI UTENTI**Questionario per la rilevazione della "Qualità Percepita"****da parte dei familiari di riferimento degli Utenti del C.D.I.**

parente (specificare il grado di parentela): coniuge figlio/a nipote altro _____

1) Il primo impatto avuto con il C.D.I., le ha dato idea che il Servizio fosse:

molto ben organizzato abbastanza organizzato poco organizzato

2) Come valuta la possibilità di ottenere informazioni relative al suo familiare?

eccellente buone sufficiente insufficiente

3) Come considera la disponibilità all'ascolto del personale sanitario?

eccellente buona sufficiente insufficiente

4) Come considera l'approccio assistenziale offerto dal personale ausiliario?

eccellente buono sufficiente insufficiente

5) Come giudica la cura della persona?

eccellente buona sufficiente insufficiente

6) Come valuta l'attenzione da parte degli operatori alle necessità fisiologiche dell'Ospite?

eccellente buona sufficiente insufficiente

7) Come giudica la qualità del servizio ristorazione?

eccellente buona sufficiente insufficiente

8) Come giudica l'attenzione degli operatori al rispetto della riservatezza?

eccellente buona sufficiente insufficiente

9) Come considera la sollecitudine degli operatori nei confronti dell'Ospite?

eccellente buona sufficiente insufficiente

10) Come giudica l'assistenza medica fornita all'Ospite?

eccellente buona sufficiente insufficiente

11) Come valuta l'assistenza infermieristica?

eccellente buona sufficiente insufficiente

12) Come valuta gli interventi di riabilitazione?

eccellenti buoni sufficienti insufficienti

13) Come valuta l'attività di animazione?

eccellente buona sufficiente insufficiente

14) Come giudica il livello di confort degli ambienti di vita (sala da pranzo, sala riposo, luminosità degli ambienti, temperatura, areazione, ecc....)?

eccellente buono sufficiente insufficiente

15) Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del servizio offerto?

moltissimo molto abbastanza poco

Esponga, se lo desidera sue osservazioni e suoi suggerimenti:

QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI**Questionario per la rilevazione della "Qualità Percepita"
da parte degli Utenti del C.D.I.**

1. Il primo impatto avuto con il C.D.I., le ha dato idea che il Servizio fosse:
 molto ben organizzato abbastanza organizzato poco organizzato
2. Come considera la disponibilità all'ascolto del personale?
 eccellente buona sufficiente insufficiente
3. Come valuta l'attenzione da parte degli operatori alle sue necessità fisiologiche?
 eccellente buona sufficiente insufficiente
4. Come giudica la qualità del servizio ristorazione?
 eccellente buona sufficiente insufficiente
5. Come giudica l'attenzione degli operatori al rispetto della riservatezza?
 eccellente buona sufficiente insufficiente
6. Come giudica l'assistenza medica fornita all'Ospite?
 eccellente buona sufficiente insufficiente
7. Come valuta l'assistenza infermieristica?
 eccellente buona sufficiente insufficiente
8. Come valuta gli interventi di riabilitazione?
 eccellenti buoni sufficienti insufficienti
9. Come valuta l'attività di animazione?
 eccellente buona sufficiente insufficiente
10. Come giudica il livello di confort e pulizia degli ambienti di vita (sala da pranzo, sala riposo, luminosità degli ambienti, temperatura, areazione, ecc...)?
 eccellente buono sufficiente insufficiente
11. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del servizio offerto?
 moltissimo molto abbastanza poco

Esponga, se lo desidera sue osservazioni e suoi suggerimenti:
