



# CARTA DEI SERVIZI

## Centro Diurno Integrato



Versione aggiornata a Gennaio 2019



## **Indice**

### **La Fondazione Giovannina Rizzieri Onlus**

<i>La Storia</i>	<i>pag.3</i>
<i>La Sede</i>	<i>pag.4</i>
<i>I Servizi</i>	<i>pag.5</i>
<i>Obiettivi</i>	<i>pag.6</i>
<i>L'Organizzazione</i>	<i>pag.9</i>
<i>Il Personale e i Servizi</i>	<i>pag.10</i>
<i>Visite Esterne</i>	<i>pag.19</i>
<i>Regolamento Interno</i>	<i>pag.19</i>
<i>Soddisfazione Cliente e Personale</i>	<i>pag.19</i>
<i>Obiettivo Qualità</i>	<i>pag. 20</i>
<i>Difensore civico territoriale e Uffici dell'ATS</i>	<i>pag.20</i>

### **Il Centro Diurno Integrato**

<i>Il Centro Diurno Integrato</i>	<i>pag.21</i>
<i>Come si accede ai servizi</i>	<i>pag.25</i>
<i>Modalità di dimissione</i>	<i>pag. 27</i>

### **Allegati**

- Rette in vigore;
- Carta dei diritti dell'Anziano;
- Politica Aziendale;
- Regolamento interno C.D.I.;
- Informativa di Protezione Giuridica;
- Questionario soddisfazione (da restituire dopo sei mesi compilato);
- Modulo di raccolta reclamo o suggerimento;
- Menù tipo.

*Versione aggiornata a Gennaio 2019*



## LA STORIA

Nel 1925 il promotore dell'istituzione in Piamborno, allora frazione di Borno, di una "Opera Pia per invalidi" fu don Tomaso Scalinelli, parroco di Piamborno, che concretizzò la volontà della benefattrice, Giovannina Rizzieri. L'Ente Morale fu istituito in data 19 marzo 1925, le prime accettazioni di ospiti risalgono al 1926.

L'Ente è stato sottoposto per anni alla disciplina giuridica delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.), introdotte da Francesco Crispi per riformare il sistema di assistenza con la Legge 17 luglio 1890 n° 6972 e con successivo Regio Decreto 5 febbraio 1891 n° 99. Secondo tali norme, il termine I.P.A.B. va ad individuare tutte quelle Opere Pie ed Enti Morali che abbiano, in tutto o in parte, il fine di:

- prestare assistenza ai poveri, tanto in stato di sanità quanto di malattia;
- procurare l'educazione, l'istruzione, l'avviamento a qualche professione, arte o mestiere e il miglioramento morale ed economico.

Un radicale e sostanziale contributo alla definizione di un nuovo modello assistenziale, organizzativo e gestionale delle strutture residenziali per anziani è stato introdotto con la nuova filosofia delle Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.). La definizione di R.S.A. ha come presupposti normativi l'articolo 20 della Legge 67 del 1988, il Decreto Ministeriale n. 321 del 1989 e il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 dicembre 1989, secondo le quali la R.S.A. è una struttura per anziani e soggetti non autosufficienti non assistibili a domicilio, richiedenti trattamenti continui, finalizzati a fornire accoglienza, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale.

Nell'aprile 1995 la nostra Struttura è stata tra le prime ad essere riconosciuta, dall'Assessorato Regionale alla Sanità, idonea ad istituire un Nucleo per 20 pazienti affetti da malattia di Alzheimer, riconoscimento prestigioso se si considera che la selezione è stata altissima: solo 9 Strutture per anziani su oltre 70 della Provincia di Brescia sono state abilitate a tale servizio.

Nel 1996, con l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Piancogno, con i Centri Anziani di Cogno e Piamborno e con il Servizio Sociale dell'ASL, è stato istituito il Centro Diurno Integrato, rivolto prevalentemente ad anziani del Comune di Piancogno, con interventi di prevenzione-riabilitazione e con finalità psico- e socio-stimolanti, per promuovere i rapporti interpersonali tra Ospiti ed ambiente esterno.

L'emanazione della Legge regionale 13 febbraio 2003, n° 1 ha definito il riordino della disciplina delle I.P.A.B. operanti sul territorio regionale, da attuarsi attraverso la trasformazione delle stesse in Aziende di Servizi alla Persona (A.S.P.) ovvero in persone giuridiche di diritto privato senza scopo di lucro.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente ha deliberato all'unanimità la trasformazione dell'I.P.A.B. "Opera Assistenziale Sanitaria Integrata" in Ente di Diritto Privato –Fondazione ONLUS. La nuova veste giuridica è stata assunta a partire dal 01 marzo 2004 con l'iscrizione nel registro delle persone giuridiche della Regione Lombardia.



## LA SEDE

La Sede della Fondazione Giovannina Rizzieri Onlus si trova a Piancogno (BS) in via Nazionale 45, a lato del Palazzo Comunale, nella piazzetta centrale del paese. Il numero di telefono è 0364/360561, il numero di fax è 0364/360569. L'indirizzo E-mail è il seguente: [info@fondazionerizzieri.it](mailto:info@fondazionerizzieri.it).

L'attuale struttura è dotata di 67 posti letto accreditati come Residenza Sanitaria Assistenziale e 20 posti accreditati come Centro Diurno Integrato e tredici posti autorizzati di sollievo.

A piano terra si trovano gli Uffici Amministrativi, il salone per feste e convegni, la cucina e la lavanderia.

Sempre a piano terra si trova la palestra con annesso ambulatorio. Quest'ultima è dotata di moderne apparecchiature per laserterapia, ionoforesi, radar ecc..

Le stanze degli Ospiti sono dislocate al primo, secondo e terzo piano. Nel rispetto della normativa vigente, ogni piano è dotato di una propria sala da pranzo e di un soggiorno per le attività ricreative.

Il secondo piano è totalmente occupato dal Nucleo Alzheimer.

Sullo stesso piano è posizionato l'ambulatorio medico-infermieristico al fine di avere una posizione centrale rispetto alla struttura.

Il Centro Diurno Integrato è posizionato al primo piano della struttura.

Sullo stesso piano si trova la splendida Cappella, di cui usufruiscono i nostri Ospiti e gli abitanti del paese.

La struttura è dotata di quattro bagni assistiti.

In fronte alla struttura è disponibile una fermata dell'autobus pubblico.





## I SERVIZI

La Fondazione Giovannina Rizzieri Onlus offre attualmente i seguenti servizi:

**Residenza Sanitaria Assistenziale** per 80 Ospiti così suddivisi:

**1) 20 posti per anziani affetti da demenza e deterioramento cognitivo:** Nucleo Alzheimer

Vi accedono le persone a cui è stata diagnosticata la demenza e con il seguente profilo:

- mobilità lieve, media o grave
- abilità lieve, media
- deterioramento cognitivo medio, grave
- condizione clinica lieve, media gravità

Il nucleo è collocato al 2° piano della struttura.

**2) 47 posti per anziani con grave situazione clinica che manifestano un elevato bisogno assistenziale medico infermieristico e riabilitativo (Non Autosufficienti Totali)** con il seguente profilo:

- mobilità lieve, media, grave
- abilità media, grave
- deterioramento cognitivo lieve, medio, grave
- condizione clinica grave

**3) 13 posti autorizzati** per il ricovero di anziani delle suddette classi (tali posti non sono coperti da contributo regionale)

**Centro diurno integrato** per 20 Ospiti, destinato ad Anziani con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza, affette da pluripatologie cronico degenerative, fra le quali anche la demenza, ma senza gravi disturbi comportamentali, sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio emarginazione.

### **4) Servizi al territorio**

La Fondazione è impegnata in una serie di servizi dedicati al territorio:

- RSA Aperta in accreditamento;
- Residenzialità Leggera in accreditamento;
- Servizio di Assistenza Domiciliare in accreditamento;
- Servizio di fisioterapia;
- Servizi cognitivi.



## **OBIETTIVI**

Gli obiettivi principali che ispirano l'operato della Fondazione possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale.
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio globale alla persona con interventi mirati.
- Formazione continua del personale per sostenere la sua motivazione e la rivalutazione della sua preparazione professionale
- Razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

L'attività di chi opera in struttura è ispirata ai seguenti principi:

### **Principio dell'eguaglianza e rispetto**

Dall'articolo n.3, comma 2, della Costituzione Italiana discende la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno della nostra struttura. La vita per ogni anziano è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

### **Principio dell'Imparzialità e Obiettività**

Ogni persona che presta un servizio all'interno della struttura deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

### **Diritto di Scelta**

Ogni Ospite a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" ed "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni Persona, infatti, si lavora favorendo la Sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.



Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e quindi l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

### **Principio di Partecipazione**

La Persona è la protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Fondazione. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi da perseguire, creando una continua relazione tra Struttura e familiari.

È, sempre, garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

### **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Fondazione.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Le prestazioni vengono rese nel pieno rispetto della carta dei servizi dell'anziano, e dei seguenti diritti dell'Ospite:

#### ***Informazione***

Tra i diritti dell'Ospite vi è quello di essere puntualmente informato sul Suo Stato di salute, sulle cure necessarie, sulla natura degli accertamenti diagnostici, sulle prospettive di guarigione.

L'Ospite o i suoi familiari potranno richiedere queste informazioni ai medici che sono disponibili ed incontrare gli stessi quotidianamente.

#### ***Riservatezza***

Il Personale della Fondazione è tenuto al segreto professionale su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e la sfera della vita privata degli Ospiti. Inoltre è diritto dell'Ospite chiedere che nessuna informazione venga data sul Suo stato di salute e sulla Sua presenza nel nostro Istituto. Il Personale non darà, per telefono, alcuna informazione sugli Ospiti.

La Fondazione opera nel pieno rispetto del D. Lgs. n.196/03.

#### ***Dignità personale***

La dignità dell'Ospite deve essere costantemente rispettata da tutti, sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale. La massima cortesia nei confronti degli Ospiti viene richiesta a tutti gli Operatori, lo stesso vale per gli Anziani e per i loro familiari nei confronti del Personale. Osservazioni in proposito possono essere rivolte al Direttore Amministrativo, al Direttore Sanitario e al Coordinatore dei servizi. Preghiamo tuttavia gli Ospiti ed i familiari di avere comprensione per chi svolge un'attività professionale difficile e impegnativa.



Il Personale rispetta le opinioni e le convinzioni religiose degli Ospiti. È diritto degli stessi chiedere la visita dei ministri del culto ed essere messo in condizioni di esercitare le pratiche religiose.

### ***Responsabilità personale***

Gli Ospiti possono non accettare il trattamento o le cure che vengono loro proposte e naturalmente dovranno assumersene pienamente la responsabilità (di cui potrà essere richiesta attestazione scritta, anche ad un parente). Gli Ospiti possono lasciare la Struttura con parenti ed amici, anche per soggiorni climatici, etc... previa comunicazione e successiva autorizzazione del Direttore Sanitario. L'amministrazione si riserva la possibilità di dimettere d'autorità gli Ospiti ogni qual volta si vengano a creare situazioni tali che pregiudichino il rapporto fiduciario tra Anziani assistiti e Fondazione.



## L'ORGANIZZAZIONE

### **L'Amministrazione**

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione che dura in carica 5 anni, composto da cinque membri:

- tre componenti nominati dal Sindaco del Comune di Piancogno di cui due espressione della maggioranza consigliere ed uno espressione della minoranza consigliere, scelti tra soggetti con specifiche competenze nel campo assistenziale, giuridico-amministrativo e tecnico, tenendo conto delle norme di legge regolanti le incompatibilità nell'assunzione delle cariche;
- un componente nominato dal Parroco pro tempore di Piamborno scelto tra soggetti con specifiche competenze nel campo assistenziale, giuridico-amministrativo e tecnico, tenendo conto delle norme di legge regolanti le incompatibilità nell'assunzione delle cariche;

È membro di diritto il Parroco pro tempore della Parrocchia di Piamborno. Egli assume le funzioni di Vice Presidente.

Il Consiglio d'Amministrazione ha tutti i poteri necessari per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Fondazione Giovannina Rizzieri definisce gli obiettivi e i programmi da attuare, approva il Bilancio e stabilisce le rette per i diversi servizi. Esso è l'Organo direttivo dell'Ente

Il Presidente è il rappresentante legale della Fondazione ed è eletto dal Consiglio di Amministrazione tra i propri componenti. Il Presidente è il garante nei confronti della Comunità della correttezza dell'attività della Fondazione e del raggiungimento dei fini istituzionali.

### **Il Revisore dei Conti**

È organo di garanzia della regolarità finanziaria e contabile della Fondazione. È nominato dal Consiglio di Amministrazione e dura in carica tre anni.

### **Il Direttore Generale**

Collabora con il Consiglio di Amministrazione nella direzione della Fondazione, attua le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione, coordina l'attività della Fondazione, adotta i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili. Partecipa alle riunioni di Consiglio con funzioni di Segretario e ne redige i verbali.

Il Direttore Generale, Dott.ssa Laura Andreoli, è presente in struttura dal lunedì al venerdì, mattina e pomeriggio. Riceve i Familiari degli Ospiti previo appuntamento telefonico.



Dott.ssa Laura Andreoli



## **Il personale e i servizi**

Tutto il Personale che lavora nella struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Ogni Operatore è riconoscibile attraverso un cartellino apposto sulla divisa riportante fotografia, nome e cognome, qualifica.

All'interno della struttura vengono organizzati corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

Nei diversi nuclei sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali, infermieristiche.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

La Fondazione Giovannina Rizzieri di Piancogno è, inoltre, sede di tirocinio pratico degli allievi dell'Università per Infermiere professionale di Brescia, dell'Università Cattolica del Sacro Cuore per gli iscritti al corso di laurea in scienze dell'educazione indirizzo per educatori professionali e dei Centri di formazione professionale regionale per corsi ASA di Edolo, Lovere e Clusane.

## **La Direzione Sanitaria**

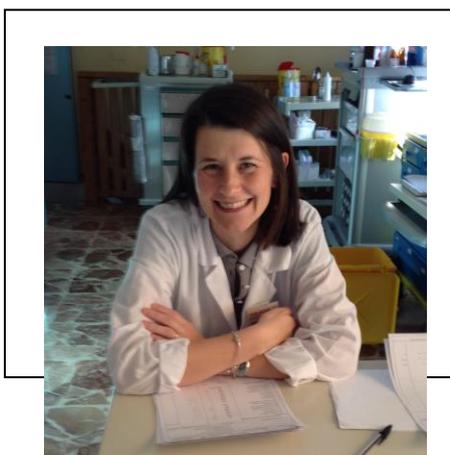
Il Referente Medico è responsabile della struttura ai fini igienico-sanitari. Coordina i servizi medico, infermieristico, educativo e di riabilitazione. Il Referente Medico, Dott.ssa Parini Francesca, è presente in struttura la mattina dal lunedì al venerdì, il pomeriggio il martedì ed il venerdì, ed il sabato alternata con la dott.ssa Elmetti.

## **Servizio Medico**

L'assistenza medica agli Ospiti della Struttura è garantita da due Medici, La Dott.ssa Parini Francesca e la Dott.ssa Elmetti Roberta. Collabora con la struttura la Dott.ssa Monchieri Francesca, per le sostituzioni in caso di assenza di una delle dottoresse. La presenza è garantita dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Viene, inoltre, garantita la reperibilità nelle restanti fasce orarie.

Dott.ssa Francesca Parini



Dott.ssa Roberta Elmetti





Il servizio medico si occupa di:

- interventi di cura e diagnosi finalizzati alla valutazione;
- definizione dei problemi dei singoli Ospiti;
- impostazioni delle cure più appropriate;
- attività di coordinamento sanitario: coordinamento

degli interventi del personale infermieristico e di riabilitazione, controllo e vigilanza sull'approvvigionamento dei farmaci e sulle condizioni igienico sanitarie della struttura;

- attività di compilazione fascicoli socio-sanitari Ospiti;
- attività di compilazione schede SOSIA (debito informativo regionale).



L'infermeria al secondo nucleo

## **Servizio Infermieristico**

Il servizio è garantito 24 ore su 24 da 6 infermieri. Quotidianamente è inoltre presente la capo infermiera. Finalità del servizio è l'identificazione dei bisogni dell'Ospite, la pianificazione, attuazione e valutazione degli interventi sanitari e la garanzia di una corretta applicazione delle prescrizioni mediche.

Gli Infermieri collaborano con il Referente Medico nella stesura dei Piani Individualizzati.

Ogni lunedì e mercoledì mattina si effettuano in struttura prelievi ematici anche per utenti esterni.



La Referente Infermieristica Stefania e la I.P. Ilenia



## Il Servizio di riabilitazione ed educazione motoria



La Palestra

La riabilitazione ha come obiettivo la prevenzione e la riduzione delle menomazioni conseguenti a processi patologici. L'Ospite, per decisione dell'Equipe multidisciplinare viene inserito nel servizio con diverse modalità a seconda del suo livello di autosufficienza e di collaborazione all'attività stessa. Il servizio, attualmente gestito da tre fisioterapiste ed una massoterapista, è attivo dal lunedì al venerdì.

Qualsiasi tipo di attività viene eseguita su prescrizione del Referente Medico.



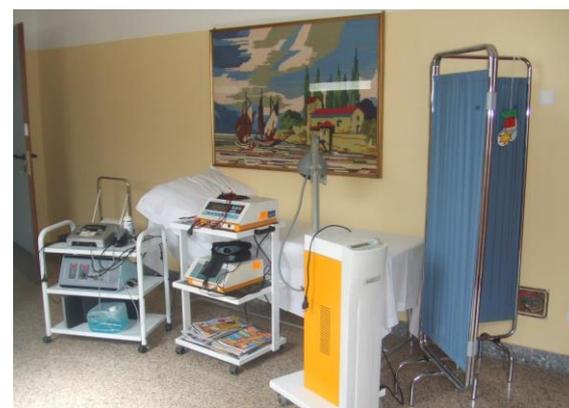
La Fisioterapista Cinzia



Le fisioterapiste Barbara e Cristina, e la Massoterapista Virginia

In struttura si eseguono le seguenti attività:

- cammino assistito individuale;
- FKT;
- ultrasuonoterapia;
- magnetoterapia;
- laserterapia;
- radarterapia;
- elettroterapia antalgica;
- massaggi terapeutici;
- ginnastica di gruppo.



L'ambulatorio di fisioterapia



## Servizio Educativo e di Animazione



Linda e Sara



Roberta ed Emanuela

È gestito da quattro educatrici. È normalmente attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

Tutte le attività psico-educative vengono organizzate basandosi su un principio fondante degli approcci centrati sulla persona: tutti gli esseri umani meritano rispetto e valgono in quanto tali, indipendentemente dalla loro eventuale malattia o disabilità. Ecco perché ogni intervento è realizzato previa attenta valutazione dell'anziano, dei suoi bisogni e delle sue reali competenze, che vengono rivalutati costantemente nel tempo, grazie anche allo scambio di informazioni che si verifica settimanalmente nelle equipe multidisciplinari.

Tra le attività svolte all'interno della struttura si possono citare:

- ❖ **Terapia di ri-orientamento alla realtà (ROT):** utile per rafforzare le informazioni di base dell'anziano relative alle coordinate spazio-temporali e alla storia personale.
- ❖ **Training cognitivi:** che consistono in esercizi per stimolare la memoria a breve e lungo termine; l'attenzione; le abilità linguistiche; la prassia; il calcolo; la lettura; la scrittura; ecc.
- ❖ **Terapia occupazionale:** consiste nell'uso delle attività della cura della propria persona, del gioco e del lavoro per aumentare l'indipendenza e/o prevenire la
- ❖ **disabilità** (ad esempio laboratorio di cucina; attività ludiche/artigianali, tecniche artistiche ed espressive).
- ❖ **Adattamenti ambientali:** queste tecniche si basano sull'identificazione e l'eliminazione delle cause ambientali dei disturbi comportamentali.
- ❖ **Terapia di reminiscenza:** consiste nell'utilizzare le memorie personali e autobiografiche; i ricordi di situazioni/luoghi/eventi, al fine di aiutare gli anziani a ritrovare, nella ricostruzione del loro passato, una maggiore integrità del sé favorendo un miglioramento dell'autostima e del tono dell'umore.



- ❖ **Terapia di validazione:** è una tecnica che aiuta l'anziano colpito da una demenza moderata o grave ad esprimere i sentimenti collegati a conflitti irrisolti del passato. Tramite l'ascolto il terapeuta cerca di conoscere la visione della realtà dell'anziano (la cui memoria può portarlo a vivere in periodi antecedenti della sua vita ad es. crede di avere ancora dei bimbi piccoli) e immedesimandosi nel suo "mondo" cerca di capirne i comportamenti, sentimenti ed emozioni, evitando di ricondurre l'anziano nella realtà attuale. Tutto ciò al fine di creare contatti emotivi significativi, di restituire stima di sé, ridurre le tensioni, migliorare il tono dell'umore, impedire di chiudersi in sé stessi
- ❖ **Colloqui di sostegno:** attraverso gruppi di supporto o incontri individuali si aiutano gli anziani ad affrontare e superare i vari avvenimenti stressanti da cui possono essere colpiti, rivitalizzando e aumentando le pre-esistenti capacità adattive.
- ❖ **Attività di socializzazione:** caratterizzate da uscite; feste; progetti di collaborazione con le strutture presenti sul territorio quali centro anziani, scuole materne ed elementari, coro "ANA", protezione civile, compagnie teatrali, ecc.
- ❖ **Rimotivazione:** questa tecnica ha come scopo quello di stimolare gli anziani a relazionarsi con gli altri ed affrontare e discutere argomenti del mondo reale. È particolarmente indicata per persone in grado di seguire una conversazione e di contribuire ad essa, necessitando tuttavia di una socializzazione strutturata. Si parla di rimotivazione nel senso di rivitalizzare l'interesse per gli stimoli esterni.
- ❖ **Pet therapy:** è una terapia che attraverso gli animali stimola nell'anziano cambiamenti sia cognitivi che emotivi, favorendo un miglioramento di abilità mentali (quali memoria, pensiero, ecc); dell'autostima; delle capacità relazionali.
- ❖ **Sistema Brainer:** Attraverso uno strumento innovativo per il brain fitness, tradotto come la "ginnastica del cervello", utile a contenere e rallentare il deterioramento cognitivo. Tale strumento viene utilizzato dal personale educativo della Fondazione che, in collaborazione con il Medico di struttura, valuta quali anziani inserire nel programma di riabilitazione. Il training viene svolto individualmente, con la presenza di una delle educatrici, che sostengono l'anziano in caso di difficoltà, lo spronano e lo lodano quando le risposte date sono corrette per favorirne l'autostima. Lo strumento è versatile ed è molto apprezzato dagli anziani, che si divertono e che si sentono gratificati quando rispondono in maniera corretta.

Gli interventi possono essere attuati in gruppo o a livello individuale a seconda delle esigenze della persona.

L'educatore professionale e la psicologa inoltre collaborano con l'equipe multidisciplinare alla stesura dei PAI e si occupano della compilazione dei fascicoli sanitari degli ospiti.

**L'Equipe multidisciplinare** costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione: è infatti al suo interno che si programmano le attività terapeutiche riabilitative per gli anziani. È composta da Referente Medico, Coordinatore dei Servizi, Referente Infermieristico, Fisioterapista, Referente Animazione, Referente Asa; si riunisce settimanalmente con il compito di:

- individuare il profilo degli Ospiti da accogliere e da avviare ai servizi dell'Ente;
- stilare i Programmi Terapeutici Individuali;



- riscontrare l'esatta appartenenza degli anziani ai nuclei in una logica complessiva delle caratteristiche del nucleo;
- formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita degli Ospiti e del personale.

## **Servizio di coordinamento**

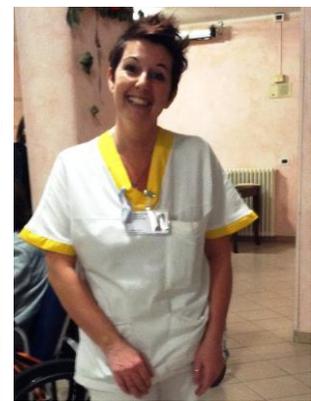


Il Coordinatore, Gian Mario Panigada.

Il Coordinatore, presente in struttura dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, cura l'organizzazione e il coordinamento dei servizi assistenziali e ausiliari. Fornisce indicazioni di servizio ai Referenti Asa e ne controlla l'operato, verifica le prestazioni attraverso il monitoraggio continuo, predispone la turnistica del personale. È persona referente per Familiari e Ospiti per la segnalazione di disagi.

## **Servizio di coordinamento assistenziale**

Il Servizio è svolto da quattro Referenti ASA che operano in stretta collaborazione con l'Infermiere professionale e svolgono funzione di collegamento con altri servizi. Il Referente Asa è il primo punto di riferimento dei Familiari, gestisce le risorse umane ai piani assicurando, anche in caso di imprevisti, la continuità assistenziale. Collabora alla formulazione del Piano di Assistenza Individuale. Oltre alle funzioni proprie del ruolo i Referenti Asa svolgono giornalmente assistenza diretta all'Ospite.



I Referenti ASA: Stefania, Diego, Silvana, Egle.

## **Servizio di assistenza**

Ventitre Operatori part time e ventotto a tempo pieno assicurano continua assistenza diretta agli Ospiti.

## **Servizio di cura alla persona**

La parrucchiera assicura l'effettuazione di un taglio e di una piega al mese agli Ospiti della struttura. La callista effettua interventi curativi al piede entro un giorno dalla segnalazione del Referente Asa.



## Servizio cucina e mensa

5 addetti alla cucina e 4 addetti alla mensa, assicurano quotidianamente la gestione del servizio.

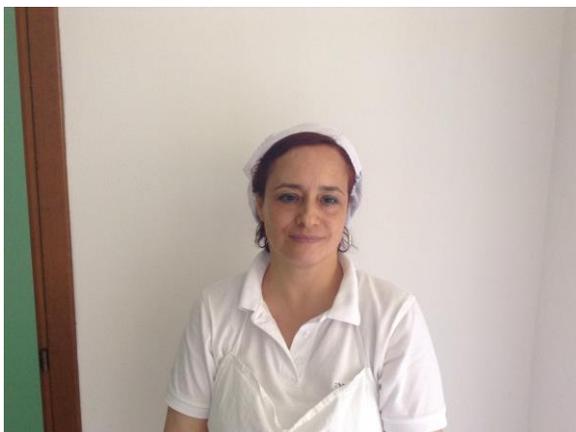


La Sala da pranzo al primo nucleo

Il servizio è coordinato dalla responsabile della cucina. Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale della residenza nei seguenti orari:

- \* colazione ore 8.00
- \* pranzo ore 11.30
- \* cena ore 18.00

Il menù è articolato su sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi.



La responsabile della cucina, Fatima



Tiziana



Davide



Maria Cristina

Il menù è predisposto sotto lo stretto controllo del Referente Medico ed il personale infermieristico si prende cura di diete particolari e di peculiari esigenze. Il menù viene variato a seconda delle stagioni come da menù tipo che vengono allegati alla presente Carta dei servizi. Gli Ospiti hanno possibilità di scelta a seconda del menù giornaliero che varia in primavera e autunno ed ha una rotazione su quattro settimane.



## **Servizio di lavanderia**

La struttura offre, agli Ospiti, un servizio di lavanderia interna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura ed il riordino della biancheria personale dei residenti. Il servizio prevede l'esecuzione di piccoli rammendi sugli abiti degli Ospiti, mentre i lavori più impegnativi saranno a carico degli utenti.

Il lavaggio degli asciugamani e della biancheria piana, viene affidato ad una ditta esterna.

Si raccomanda di fornire agli ospiti capi che possano essere lavati con macchine industriali. Le spese per il lavaggio dei capi delicati sono a carico degli utenti.



Daniela servizio lavanderia

Ad ogni Ospite viene assegnato un numero che deve essere indicato su ogni indumento del corredo consegnato al personale della Residenza.

## **Servizio di manutenzione e pulizia**

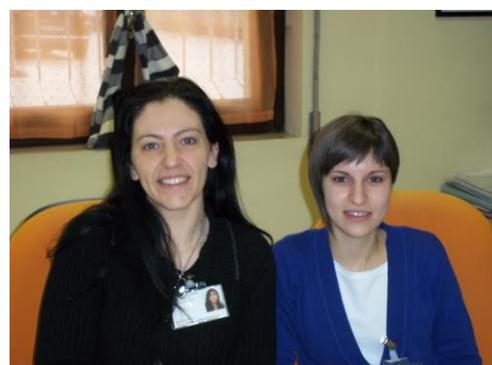
Il servizio è svolto da un manutentore e tre addetti che assicurano un'adeguata manutenzione sia degli impianti e della struttura che delle attrezzature ed apparecchiature in dotazione.

## **Servizio amministrativo**

Quattro Operatori part time si occupano di gestione delle entrate e delle uscite, rapporti con utenti per aspetti economici, acquisto di beni e servizi, informazioni e rapporti con il pubblico, presenze personale, applicazione contratti, assunzioni. In particolare, la l'A.C. Serena Chiminelli si occupa delle pratiche connesse agli Ospiti e ai rapporti con l'ATS, la Rag. Cecilia Soardi delle registrazioni contabili e rapporti con fornitori, Rag. Livia Mensi e l'A.C. Serena Fedriga di tutto ciò che concerne il personale. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30 ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.30.



Cecilia e Serena



Livia e Serena



## **Servizio di trasporto**

La Fondazione è dotata di un pulmino per il trasporto di disabili e di un'automobile che vengono utilizzati da personale interno per accompagnamento degli Ospiti dalla propria abitazione alla struttura (C.D.I.), per accompagnamento a visite presso l'Ospedale di Esine, per gite e uscite.

## **Assistenza religiosa**

Il Parroco di Piamborno, celebra la S. Messa presso la Cappella dell'Istituto ogni Lunedì alle ore 08.15, ogni Martedì alle ore 17.00 ogni Mercoledì alle ore 6.30, ogni Giovedì alle ore 20.00 (nel periodo invernale) ogni Venerdì alle ore 8.15, e ogni Domenica alle ore 17.00.



La Cappella

Tiene un incontro settimanale di riflessione e catechesi con gli Ospiti.

Visita periodicamente (ogni 2 o 3 giorni) la Struttura e nel caso di immediato bisogno il personale dipendente provvede a reperirlo.

Gli Ospiti possono ricevere la visita del ministro del culto o dei religiosi di loro scelta.

## **Servizio telefonico**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno: l'Ufficio di segreteria della Struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

## **Servizi vari**

Qualora lo si desideri, eventuali somme di denaro o oggetti preziosi, potranno essere custoditi presso la cassaforte della Fondazione. Tale servizio è gratuito.

È garantito l'accesso alla documentazione sociosanitaria e la copia della cartella, dietro richiesta da presentarsi in forma scritta. La documentazione richiesta sarà fornita entro 30 giorni dalla data del protocollo della fondazione al solo costo di riproduzione della stessa.



## VISITE ESTERNE

### Orario Visite Esterne

Ogni Anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici, tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00.

È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

È diritto dell'Ospite non ricevere visite sgradite ed, eventualmente, indicare al personale quelle persone che desidera siano allontanate.

Al di fuori degli orari suddetti le visite sono possibili solo per gli Ospiti in gravi condizioni o comunque per casi particolari. Gli orari di tali visite devono essere previamente concordati con il Direttore Sanitario.

Gli aspiranti Ospiti della struttura e i propri familiari possono effettuare visite guidate all'interno della struttura, previo appuntamento fissato telefonicamente con il Coordinatore dei servizi che accompagnerà gli stessi durante la visita.

## REGOLAMENTO INTERNO

Al fine di creare un corretto rapporto tra Ospiti e Fondazione, e per assicurare un pieno rispetto di tutti coloro che vivono in struttura, è stato creato un regolamento interno (specifico per R.S.A. e C.D.I.), che viene allegato alla presente carta dei servizi. Con la firma della convenzione d'ingresso in struttura l'Ospite o suo Familiare dichiara di aver letto il regolamento e di accettare quanto nello stesso riportato.

## SODDISFAZIONE CLIENTE E PERSONALE

### Ascolto dell'Ospite e degli Operatori

Obiettivo dell'Amministrazione della Fondazione Giovannina Rizzieri Onlus di Piancogno è quello di rendere il soggiorno dell'Anziano il più sereno e confortevole possibile.

Per raggiungere tale fine si ritiene indispensabile conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi effettuati.

Per raggiungere questo obiettivo è stato redatto un questionario (allegato alla presente Carta dei servizi) che Ospiti e Familiari possono ritirare presso gli Uffici Amministrativi dell'Ente e riconsegnare debitamente compilati.

I risultati del questionario vengono discussi una volta l'anno in una riunione plenaria tra rappresentanti della struttura e Familiari degli Ospiti.

Presso gli uffici è inoltre disponibile un modulo con il quale l'ospite o i suoi familiari possono effettuare eventuali segnalazioni o reclami o offrire suggerimenti.

I moduli vengono consegnati al Responsabile del Sistema Qualità che dopo averne effettuato la registrazione ne discuterà con le funzioni interessate.

I moduli di reclamo/suggerimento firmati vengono discussi in un tempo massimo di una settimana con il sottoscrittore per fornire una risposta immediata ai diversi problemi.

Le segnalazioni possono essere fatte anche in modo anonimo.



I Familiari possono, comunque, in ogni momento, segnalare particolari esigenze ai Responsabili presenti in struttura (Coordinatore dei Servizi, Capo Infermiera, Capo ASA) che immediatamente provvederanno a riferire il problema a chi di dovere (Direttore Generale o Direttore sanitario) per l'attivazione delle soluzioni ottimali.

In caso di inadempienze gravi da parte della struttura, non sanabili con i mezzi sopra indicati, i Familiari possono rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela presso l'ATS della Montagna.

Nella convinzione che un ambiente di lavoro salutare e gratificante sia fonte di soddisfazione per l'Operatore e di conseguente maggiore qualità per l'utente, si ritiene importante valutare periodicamente anche l'opinione del Personale quotidianamente a contatto con l'Ospite.

Per tale motivo, vengono organizzati degli incontri periodici con gli Operatori ed è stato predisposto un questionario somministrato annualmente agli stessi.

### **Obiettivo Qualità**

Nel mese di febbraio 2006 la Fondazione Giovannina Rizzieri Onlus di Piancogno ha conseguito il certificato di qualità secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001: 2000. La certificazione è stata rilasciata dall'organismo MOODY INTERNATIONAL CERTIFICATION. Il certificato è stato rinnovato a novembre 2017 la norma UNI EN ISO 9001: 2008. L'operato della Struttura è volto al continuo miglioramento della qualità dei servizi.

### **Difensore civico territoriale e Uffici dell'ATS**

La Fondazione collabora con l'ATS della Montagna e Regione Lombardia nella realizzazione di un servizio di qualità all'Ospite.

Presso la struttura è stato identificato un Referente per il Servizio di Protezione Giuridica nella persona della Sig.ra Serena Chiminelli.

Per ogni necessità il familiare potrà comunque contattare l'Ufficio relazioni con il pubblico e l'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS.

Nel caso ritenesse negata o limitata la sua possibilità di fruire delle prestazioni, potrà contattare il difensore civico territoriale.



# *CENTRO DIURNO INTEGRATO*



**Il Centro Diurno Integrato** è accreditato per l'accoglienza di 20 Ospiti. È destinato ad Anziani con compromissione totale o parziale dell'autosufficienza, affetti da pluripatologie cronico degenerative, fra le quali anche la demenza, ma senza gravi disturbi comportamentali, sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio emarginazione.

Il servizio, è garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00 tutti i giorni, compresi i festivi, concordabile di massima secondo le singole esigenze, mentre il servizio di trasporto è garantito dal lunedì al venerdì.

Il soggiorno presso il Centro Diurno Integrato permette agli Ospiti di fruire dei seguenti servizi compresi nella retta giornaliera fissata dal Consiglio di Amministrazione:

- progetti assistenziali individualizzati;
- assistenza infermieristica continua;
- assistenza medica e specialistica;
- igiene e cura della persona;
- pedicure;
- parrucchiere e barbiere, una volta al mese taglio e piega;
- vitto ed alloggio;
- lavanderia;
- sostegno psicologico;
- riabilitazione psico-fisica-logopedica;
- interventi educativo-animativi;
- gite esterne;
- assistenza religiosa;
- portineria;
- possibilità di ricevere telefonate;
- trasporto per visite o esami presso l'Ospedale di Esine;
- servizi di segreteria ed amministrativi;



- rilascio agli Ospiti della dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997 n.26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Agli Utenti residenti fuori Comune, che vogliono usufruire del servizio di trasporto viene richiesto un costo supplementare come indicato nella tabella allegata alla Carta dei Servizi.

È garantito il trasporto per gli Anziani con un mezzo dell'Ente, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.

La retta giornaliera è parte a carico dell'Ospite e parte è integrata da una quota sanitaria regionale di Euro 29,60. Le rette in vigore per l'anno in corso a carico dell'Ospite, sono riassunte tabella allegata alla Carta dei Servizi.

Le rette di degenza devono essere pagate entro il 10° giorno del mese successivo o direttamente presso la tesoreria dell'Ente (Banca di Vallecamonica Agenzia di Piamborno) tramite bonifico sul conto corrente n. 10000 ABI 3244 CAB 55470 IBAN IT18Z0311155470000000010000 o presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente.

La **Giornata tipo dell'Ospite** del Centro Diurno Integrato si svolge nel seguente modo:

- ore 8.00: colazione,
- ore 9.00: attività ricreative con educatrici nel salone della struttura o nel giardino,
- ore 10.00: attività in palestra con FKT,
- ore 10.30: pausa the,
- ore 11.30: pranzo,
- ore 12.30: igiene orale,
- ore 13.00: riposo pomeridiano,
- ore 14.30: alzata,
- ore 15.00: attività ricreative con educatrice,
- ore 16.00: merenda,
- ore 17.00: recita rosario per chi interessato,



## Fondazione Giovannina Rizzieri Onlus



Registrazione  
nr. IT277055

ore 18.00: cena,

ore 19.00: ritorno all'abitazione,

Agli Ospiti del Centro Diurno il bagno settimanale viene effettuato nelle ore pomeridiane.



## COME SI ACCEDE AI SERVIZI

### **Modalità di richiesta di ospitalità**

Per l'accesso al CDI, è indispensabile presentare all' Ufficio di Segreteria della Fondazione, la richiesta di ammissione. In caso di gravità particolari, è indispensabile sottoporre la domanda di ammissione all'Assistente Sociale dell'ASL che giustificherà i motivi dell'urgenza.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dal certificato medico delle condizioni sanitarie dell'aspirante Ospite compilata dal medico curante, da una autocertificazione concernente alcuni dati personali quali lo stato di famiglia, la residenza, da una scheda informativa sulle condizioni dell'Ospite, dall'autorizzazione o meno al trattamento dei dati personali a norma del D. Lgs. n.196/03. Al momento della presentazione della domanda al richiedente vengono inoltre consegnati: una nota relativa al corredo dell'Ospite e un elenco di tutti i documenti che dovranno essere consegnati al momento dell'ingresso dello stesso in struttura.

La graduatoria per l'accesso ai posti di centro diurno integrato dovrà tener conto dei seguenti criteri:

- a) precedenza all'ingresso per le persone residenti nel Comune di Piancogno;  
Si considera persona residente nel Comune di Piancogno soltanto chi vi risiede anagraficamente da un anno o più.
- b) data di presentazione della domanda;
- c) valutazione del Medico di Struttura della Scheda Sanitaria, per giudicare la compatibilità dello stato psico-fisico del richiedente con la tipologia di servizio e struttura.

Nel momento in cui il Centro Diurno Integrato è in grado di accogliere il nuovo Utente, lo stesso o i propri Familiari verranno avvisati della data in cui il Medico interno effettuerà la visita medica. In caso di accettazione dell'ingresso l'Ospite o chi per esso dovrà consegnare agli uffici amministrativi i seguenti documenti:

- Fotocopia Carta di identità in corso di validità (si precisa che le variazioni, es: cambio di residenza, dovranno essere sempre comunicate all'Ente ed è obbligo dei familiari provvedere al rinnovo del documento d'identità.)



- Tessera sanitaria (originale)
- Tessera esenzione ticket (originale)
- Certificato del medico curante con raccolta anamnesica delle patologie, terapia in atto e dichiarazione di assenza di malattie infettive;
- Copia della documentazione sanitaria: cartelle cliniche, visite specialistiche, radiografie;
- Fornitura farmaci in atto che verranno somministrati durante la presenza nel Centro Diurno Integrato.

Il giorno prefissato per l'inserimento, il Coordinatore dei Servizi accoglie il nuovo Ospite e i suoi Familiari, mostra loro la disposizione dei locali del Centro Diurno Integrato, presenta il personale interno interessato ed illustra l'utilizzo dei dispositivi di chiamata e le modalità per distinguere le varie figure professionali

Il Referente ASA contemporaneamente prende contatto con l'Ospite e consegna ai parenti presenti l'Elenco corredo consegnato, ove è indicato il codice identificativo assegnato dalla Struttura per la biancheria ed il corredo dell'Ospite. I parenti (e/o la persona di riferimento) provvedono alla compilazione del modulo indicando il numero degli indumenti e degli accessori consegnati, a fronte di quelli richiesti per l'inserimento in C.D.I.. Il Referente ASA controlla il numero di indumenti e accessori effettivamente consegnato e, se del caso, richiede ai parenti (e/o alla persona di riferimento) di effettuare le integrazioni necessarie.

Gli Ospiti del Centro Diurno Integrato devono consegnare all'ingresso in struttura:

#### INDUMENTI:

- n° 03 calzoni invernali;
- n° 03 felpe aperte sul davanti con bottoni;
- n° 03 calzoni estivi;
- n° 03 magliette o camicette estive;
- n° 03 canottiere intime;
- n° 03 magliette mista lana invernali;



- n° 03 mutande;
- n° 03 gambaletti e/o calze autoreggenti;
- n° 04 fazzoletti;
- n° 01 pantofole chiuse dietro, antiscivolo.

N° 01 BORSINA contenente:

- spazzolino da denti;
- dentifricio;
- spazzola o pettine;
- scatola per protesi.

## **Modalità di dimissione**

L'accettazione definitiva dell'Ospite è subordinata ad un periodo di prova favorevole di tre mesi, salvo i casi di palese incompatibilità per i quali, a giudizio insindacabile della Direzione del C.D.I., l'ospite precedentemente accolto, potrà essere dimesso con preavviso di sette giorni. Tale modalità di dimissione verrà attuata pure in caso di mancato pagamento della retta di degenza.

La volontà di lasciare la struttura va comunicata dall'ospite o dal parente al Servizio Amministrativo con almeno sette giorni di anticipo, al fine di consentire la migliore organizzazione della dimissione stessa.

Nel caso di dimissione la Direzione Sanitaria della Fondazione consegna al parente di riferimento la documentazione atta ad assicurare la continuità assistenziale presso le nuove strutture di ricovero o al domicilio.

Qualora un familiare volesse richiedere la documentazione Socio Sanitaria del proprio Ospite, dovrà concordare la tempistica del rilascio della stessa con il Direttore Sanitario della Struttura.

Il parente potrà recarsi presso l'Ufficio Amministrativo per il ritiro della documentazione previo pagamento delle spese sostenute (€0,20 a foglio).



La Carta dei Servizi è stata redatta nel pieno rispetto dei principi e delle norme vigenti, ispirandosi alla Carta dei diritti dell'Anziano che viene allegata alla stessa e ne costituisce parte integrante.