



Fondazione Conte Carlo Busi Onlus

Residenza Sanitario Assistenziale
Centro Diurno Integrato "Fiorella"
Comunità Socio Sanitaria "I Girasoli"

Centro Diurno Integrato "FIORELLA"

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

CARTA DEI SERVIZI DELLA PERSONA ANZIANA	PAG. 5
ORGANIGRAMMA ED ORGANIZZAZIONE	PAG.8
OBIETTIVI E FINALITA' DEL SERVIZIO	PAG.9
IL CENTRO DIURNO INTEGRATO	PAG.9
A CHI E' RIVOLTO	PAG.9
CAPACITA' RICETTIVA	PAG.9
ORARI DI ACCESSO	PAG.9
LA DOMANDA DI INGRESSO – LISTE DI ATTESA	PAG.10
MODALITA' DI ACCETTAZIONE	PAG.10
IL CONTRATTO DI INGRESSO	PAG.10
PRESA IN CARICO	PAG.11
MODALITA' DI DIMISSIONE E TRASFERIMENTO	PAG.11
INFORMAZIONI SULLA FONDAZIONE	PAG.12
COME CONTATTARCI	PAG.12
COME RAGGIUNGERCI	PAG.12
I COSTI DELLA RETTA	PAG.13
PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA	PAG.13
PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA	PAG.14
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA	PAG.14
RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER	PAG.14
DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	PAG.14
STRUMENTI DI TUTELA	PAG.15
CARATTERISTICHE STRUTTURALI	PAG.15
PRESTAZIONI E SERVIZI	PAG.16
LA FAMIGLIA	PAG.20
UNA GIORNATA TIPO	PAG.20
ALLEGATO 1 – CUSTOMER SATISFACTION PER UTENTI	PAG.22
ALLEGATO 2 – CUSTOMER SATISFACTION PER LE FAMIGLIE	PAG.24
ALLEGATO 3 - RECLAMI E SUGGERIMENTI	PAG.26

CARTA DEI SERVIZI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

Questo nuovo ruolo è suffragato anche dalla ricerca clinica e sociale, che evidenzia l'aumento numerico di persone in età avanzata, ma in buone condizioni psico-fisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si basa sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano all'anziano di continuare ad essere parte attiva nella società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

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

La letteratura scientifica sottolinea che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non limitato ad una fascia di età, poiché si protrae per tutto l'arco della vita.

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

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

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona ha il diritto

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di vivere con chi desidera.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità

di integrazione.

di avere una vita di relazione.

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

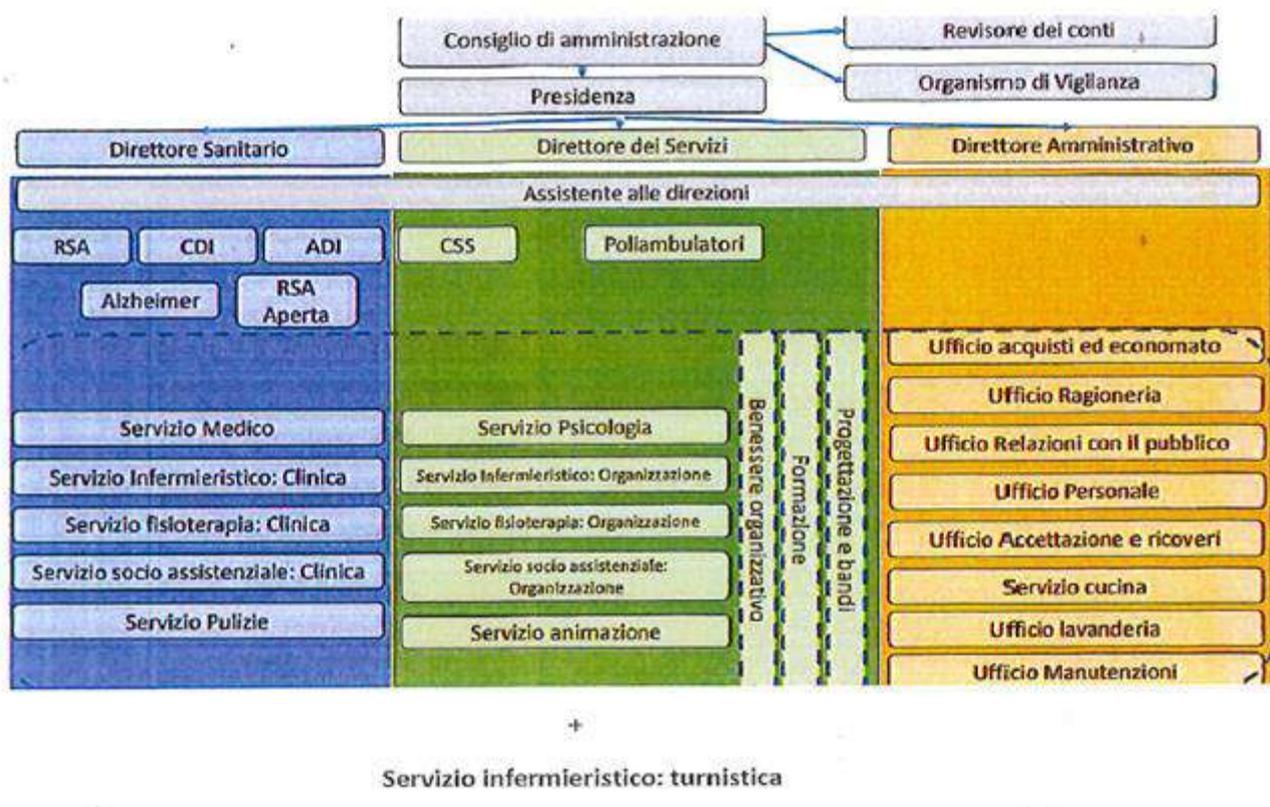
La tutela dei diritti riconosciuti.

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

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ORGANIGRAMMA



OBIETTIVI E FINALITA' DEL SERVIZIO

Si ritiene che un'organizzazione del lavoro, funzionale alle finalità e agli obiettivi di un Centro Diurno Integrato, debba introdurre elementi innovativi, sia per quanto concerne l'attribuzione delle mansioni, sia per quanto riguarda le modalità e lo stile di intervento.

Per quanto riguarda il primo punto, per una ottimizzazione delle risorse e soprattutto per non lasciare spazi vuoti tra le varie competenze dell'una e dell'altra figura professionale, viene data un'impostazione organizzativa che tende a superare una concezione "mansionaristica" dell'intervento, utilizzando piuttosto un modello di collaborazione interdisciplinare per obiettivi. Si ritiene dunque che il personale che opera a diverso titolo al Centro Diurno Integrato debba essere flessibilmente impiegato in ogni aspetto della cura/riabilitazione dell'utente e nella gestione dell'ambiente, pur nella specificità delle proprie competenze professionali.

Questo consente, da un lato, di migliorare il rapporto operatore/utente, di creare un clima di stretta collaborazione tra gli operatori e, dall'altra, di evitare tempi di sottoutilizzazione del personale che viene responsabilizzato sulla gestione globale dell'utente in un'ottica integrativa delle risorse umane orientate ad un unico progetto/obiettivo.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è un servizio dedicato a persone anziane con minima disabilità o affette da deterioramento cognitivo di grado lieve. Gli anziani che frequentano il CDI rimangono presso i locali del servizio durante il giorno, usufruendo di tutti i servizi che la struttura mette loro a disposizione e rientrando nel tardo pomeriggio presso la propria abitazione.

Grazie al Centro Diurno Integrato si riesce a garantire alle famiglie un sostegno concreto e momenti di tutela e di sollievo, consentendo alla persona anziana di rimanere nel proprio ambiente di riferimento il più possibile, posticipando un eventuale ricovero definitivo in RSA.

A CHI E' RIVOLTO

Il CDI si rivolge ad anziani che necessitano di un bisogno sociosanitario e di cure difficilmente gestibili al domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero definitivo in RSA. Il servizio si rivolge, inoltre, ad anziani che vivono da soli, il cui permanere tutta la giornata presso la propria abitazione sia considerato rischioso sia per la loro condizioni di salute che per il rischio di emarginazione sociale.

Il servizio può accogliere:

- persone di età superiore a sessantacinque anni, con compromissione lieve dell'autosufficienza, inseriti in famiglie non in grado di assolvere in forma continuativa al carico assistenziale, conviventi o meno,
- anziani con compromissione lieve dell'autosufficienza che vivono da soli e privi in tutto o in parte di un contesto familiare di riferimento e quindi a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare sia insufficiente.

Non possono accedere al servizio soggetti con problematiche psichiatriche attive, soggetti affetti da demenza in presenza di disturbi comportamentali, soggetti diversamente abili in età giovane o adulta.

CAPACITA' RICETTIVA

Il Centro Diurno Integrato è autorizzato da Regione Lombardia per n°25 posti e "a contratto" con l'ATS Val Padana per n°22 posti, per cui la retta di frequenza è parte a carico dell'utente parte a carico del SSR (quota sanitaria).

ORARI DI ACCESSO

Il CDI è aperto dal lunedì al sabato (esclusi festivi infrasettimanali) dalle ore 9:00 (orario di arrivo degli utenti in sede) alle ore 19:00 (orario di partenza degli utenti).

E' disponibile, a richiesta, il servizio di trasporto da e per il domicilio con mezzo attrezzato della Fondazione.

E' possibile frequentare il Centro Diurno nella sola fascia oraria del mattino (dalle 9:00 alle 13:30) o del pomeriggio (dalle 13:30 circa alle 19:00).

In questo caso i servizi erogati sono quelli previsti nella fascia oraria di riferimento.

In caso di frequenza part-time il servizio di trasporto è garantito solo per un viaggio (mattino o sera).

LA DOMANDA DI INGRESSO – LISTE DI ATTESA

La domanda di ingresso può essere ritirata presso l'Ufficio Accettazione della Fondazione dall'anziano stesso e/o dai suoi familiari.

Oltre all'indicazione dei dati anagrafici del richiedente, è richiesta la compilazione di una scheda sanitaria.

Valutata la presenza dei requisiti richiesti per l'ammissione, la domanda, in assenza di posti immediatamente disponibili, è inserita in una graduatoria che procede in ordine di data di presentazione della domanda.

MODALITA' DI ACCETTAZIONE

L'accettazione della domanda al Centro avviene previa valutazione da parte del Direttore Sanitario della Fondazione.

Nel momento in cui si verifica la disponibilità per un'ammissione, l'ufficio Accettazione contatterà telefonicamente i nominativi rispettando l'ordine di graduatoria. Dopo l'informativa il richiedente dovrà dare risposta sull'accettazione del posto e concordare l'inizio della frequenza (di norma entro le 48 ore dalla chiamata).

In caso di rifiuto, la domanda perde l'anzianità acquisita. Al secondo rifiuto la domanda viene archiviata.

Qualora la famiglia abbia necessità di posticipare l'ingresso del proprio congiunto al CDI, potrà bloccare il posto per un periodo massimo di sei giorni consecutivi. In questo caso verrà applicata la tariffa giornaliera scontata del 15%. La "prenotazione" deve essere comunque pagata anche in caso di rinuncia.

Prima dell'inizio della frequenza il richiedente o la sua famiglia viene convocato presso gli uffici amministrativi per la firma del contratto di ingresso e per un breve colloquio con la Caposala, lo psicologo ed il medico responsabili del CDI.

In casi clinici particolari (ad es. paziente con deterioramento cognitivo e disturbi comportamentali) o in presenza di una non esaustiva documentazione sulle condizioni cliniche e neuro-psichiche dell'anziano, può essere effettuata una visita di accertamento al domicilio, previo accordo telefonico con i familiari.

La domanda di accoglienza al Centro Diurno può anche essere di "sollievo", ossia per un periodo limitato di tempo, che viene deciso insieme ai familiari al momento del colloquio pre-ingresso.

Il servizio, inoltre, prevede l'applicazione di un protocollo interno specifico di accoglienza, successiva presa in carico e/o dimissione per il Centro Diurno, nel quale vengono descritte le procedure operative relative al nuovo utente.

IL CONTRATTO D'INGRESSO

Il Consiglio d'Amministrazione nella seduta del 12 ottobre 2010, ha preso atto della L.R. N°12.03.2008, N°3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario" e del D.G.R. 26.11.2008 n°VIII/8496 "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie" con cui la Regione Lombardia ha rilevato l'importanza che assume il contratto di ingresso al fine di dare certezza ai rapporti che intercorrono tra le parti ed ha stabilito i principali contenuti di detto contratto. Il contenuto del contratto di ingresso è stato quindi successivamente integrato alla luce della DGR 1185 del 20/12/2013 e della DGR 2569 del 31/10/2014.

Uno dei principali punti del contratto d'ingresso prevede l'individuazione del soggetto abilitato a firmarlo ovvero:

- l'assistito personalmente,
- un terzo, non necessariamente legato da rapporto di parentela o affinità,
- il Comune, sia quando assume l'intero onere di pagare la retta direttamente, sia quando disponga il ricovero per mezzo di propri provvedimenti,
- il tutore o l'amministratore di sostegno.

Il Consiglio d'Amministrazione ha deliberato di adottare un contratto di ingresso che realizza la duplice funzione di tutela dell'Ospite (o chi per esso) in ordine alla esplicitazione delle prestazioni cui ha diritto dal momento in cui inizia a frequentare il C.D.I. e di tutela dell'Ente in ordine all'esatta individuazione della persona responsabile che possa esprimere un valido consenso sia per gli aspetti amministrativi sia per quelli sanitari.

Con il contratto di ingresso del CDI viene consegnata l' informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e il relativo modello di acquisizione del consenso al trattamento dei dati. Sempre in allegato al contratto di ingresso viene consegnata la Carta dei Servizi, che forma parte integrante del contratto stesso.

PRESA IN CARICO

L'ospite verrà preso in carico seguendo le procedure adottate dalla Struttura.

Dopo un primo periodo di osservazione, durante il quale gli operatori addetto alla cura provvedono a raccogliere informazioni riguardanti il nuovo utente, l'equipe multidisciplinare (composta da: medico responsabile del CDI, infermiere professionale, animatore, fisioterapista, ausiliario socio assistenziale/socio sanitario) elaborano il Piano di Assistenza Individualizzata (PAI). Il documento, aggiornato periodicamente dall'equipe multidisciplinare, rappresenta per tutti gli addetti all'assistenza il documento di riferimento per la declinazione delle prestazioni e della loro modalità di erogazione.

MODALITA' DI DIMISSIONE E TRASFERIMENTO

La dimissione può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono la soluzione del CDI, non più pertinente o necessaria.

L'utente (o un suo familiare) può decidere di richiedere le dimissioni dal Centro Diurno Integrato in qualsiasi momento e concordare le modalità di dimissione tramite un colloquio con il Personale preposto.

L'utente (o un suo familiare) dovrà manifestare, per iscritto la propria volontà, con un preavviso di 5 gg. lavorativi. In caso di non rispetto dei termini, l'Ente procederà all'addebito della retta per i giorni mancanti, salvo tempestiva occupazione del posto. Il recesso si perfezionerà solo con l'avvenuto rilascio della struttura. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento della retta piena anche in caso la persona non frequentasse più il servizio. (art.4 del Contratto d'ingresso).

Nel caso di trasferimento in altra struttura all'Ospite verrà consegnata una relazione stilata dall'equipe sanitaria che, con tutta la documentazione necessaria, lo accompagnerà nel passaggio al nuovo servizio socio sanitario.

INFORMAZIONI SULLA FONDAZIONE

Consultando il sito internet: www.geriatricobusi.it è possibile:

- ottenere tutte le informazioni relative alla Fondazione e ai servizi che gestisce
- scaricare la modulistica per l'accesso ai servizi
- scaricare la versione più aggiornata della Carta dei Servizi
- ottenere informazioni attraverso i contatti di posta elettronica: info@geriatricobusi.it oppure accettazione@geriatricobusi.it.

Presso l'ufficio accettazione della Fondazione è possibile ottenere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione o rivolgersi per qualsiasi altra richiesta.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30. Al pomeriggio l'ufficio è aperto dalle ore 14.00 alle ore 16.00 dal lunedì al giovedì, al venerdì la chiusura è anticipata alle ore 15.30.

Presso l'ufficio accettazione è possibile:

- prenotare una visita guidata al C.D.I. "Fiorella". La visita sarà gestita dal personale dell'ufficio stesso o in sua assenza dalla coordinatrice del CDI;
- ricevere informazioni sulla modalità di gestione delle liste di attesa;

- fissare un appuntamento con il Presidente o con la Direzione Sanitaria della Fondazione.

COME CONTATTARCI

Per qualunque tipo di informazione i potenziali utenti ed i loro parenti possono rivolgersi direttamente alla struttura nei seguenti orari:

dal lunedì alla domenica: dalle 7:30 alle 19:30

- telefono 0375 43644 - 0375 203207 - fax 0375 43562

COME RAGGIUNGERCI

Dalla stazione di Casalmaggiore

Percorrere la Via Matteotti fino alla rotatoria, svoltare a destra e percorrere Via della Repubblica fino alla rotonda vicino alle Scuole Medie "Diotti", prendere la terza uscita e percorrere Via Roma e Via Romani, al secondo incrocio svoltare a sinistra. Dopo 150 mt. svoltare a sinistra in via Formis,4, dove si trova l'ingresso della Fondazione.

Da Milano

Autostrada A1 - uscita casello PARMA - seguire le indicazioni per Colorno e Casalmaggiore.

Da Parma e Mantova

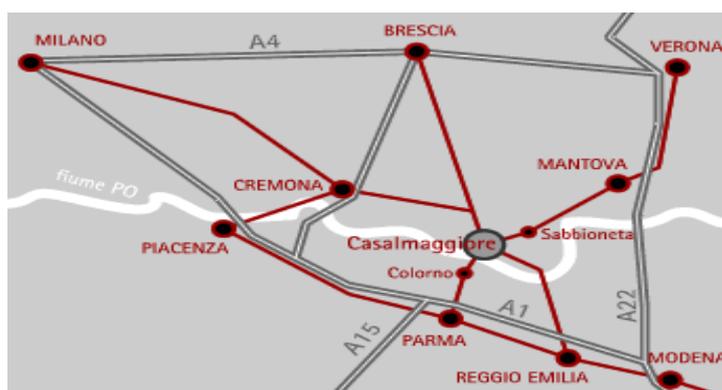
Alla prima rotonda (vicino al Ponte di Po) seguire le indicazioni per centro città, percorrere Via della Repubblica, passare una seconda rotatoria seguendo le indicazioni per S.Giovanni in Croce, arrivati alla successiva rotonda (vicino alle Scuole Medie Diotti) prendere la terza uscita e percorrere Via Roma e Via Romani, al secondo incrocio svoltare a sinistra in via Formis.

Dopo 150 mt., al numero civico 4, si trova l'ingresso della Fondazione.

Da Cremona

Arrivati alla rotonda di Via Romani, prendere la prima uscita, percorrere Via Roma e Via Romani, al secondo incrocio svoltare a sinistra.

Dopo 150 mt., al numero civico 4, si trova l'ingresso della Fondazione in cui è posto il CDI "Fiorella"



I COSTI DELLA RETTA

L'onere della retta è determinato dall'Amministrazione della Fondazione Conte Carlo Busi ed è soggetta a modifiche. Il soggiorno giornaliero di ciascun utente ha i seguenti costi, relativamente all'anno 2025 (in vigore dal 01/01/2025):

Frequenza tempo pieno	 Euro 35,50
Frequenza part-time	 Euro 25,50
Trasporto	 Euro 5,00 per andata e ritorno  Euro 5,00 singolo viaggio (andata o ritorno)

La Fondazione rilascia annualmente la certificazione attestante la componente sanitaria dell'importo della retta versata dall'utente. La dichiarazione viene predisposta in tempo utile per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Normalmente viene consegnata entro la prima metà del mese di aprile.

PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA

Le prestazioni incluse nella retta sono:

- valutazione clinica, funzionale e cognitiva (all'ingresso e durante la permanenza),
- valutazioni specialistiche, fisiatrica, e neuropsicologica (all'ingresso e durante la permanenza),
- assistenza infermieristica (monitoraggio parametri, somministrazione terapia, medicazioni),
- prestazioni assistenziali: assistenza durante le piccole manovre igieniche, assistenza durante i pasti, minzioni programmate, eventuale cambio del presidio di incontinenza,
- trattamenti riabilitativi di recupero e/o mantenimento dello stato funzionale,
- attività di animazione tendente a favorire la socializzazione ed a rallentare il decadimento cognitivo. Sono comprese le uscite che potranno essere effettuate con i mezzi della Fondazione,
- i pasti durante la permanenza: pranzo e cena, spuntino pomeridiano, bevande calde al momento dell'arrivo in CDI.

PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA

Sono a carico dell'Utente:

- i medicinali,
- i presidi per l'incontinenza,
- servizio di parrucchiera. I costi sono i seguenti: - taglio: euro 5,00, - piega: € 10,00 - colore: euro 15,00 – permanente: euro 15,00. La parrucchiera mensilmente fornisce l'elenco di questi servizi all'Ufficio Ragioneria che provvederà ad inserire la spesa nella retta mensile di degenza.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Il FaSAS/Cartella Clinica è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Regolamento UE 679/2016).

La richiesta della copia del FaSAS/Cartella Clinica deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante compilazione dell'apposito modulo reperibile presso l'ufficio accettazione.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari e degli operatori attraverso la somministrazione di appositi questionari. **(Allegati 1 e 2)**

I questionari vengono quindi analizzati e viene elaborato uno schema sintetico con espressione, in percentuale dei vari gradi soddisfazione/insoddisfazione. Dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Amministrazione i risultati delle singole rilevazioni vengono presentati ai parenti durante un incontro pubblico che si tiene di regola una volta all'anno.

I risultati vengono, inoltre, trasmessi all'ATS Val Padana ed esposti nella bacheca dell'Ente.

Eventuali criticità che emergono dalle singole rilevazioni vengono esaminate dal Consiglio d'Amministrazione per l'individuazione delle modalità per il loro superamento e per l'adozione degli opportuni piani di miglioramento.

DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta viene esposta al pubblico, pubblicata sul sito della Fondazione (www.geriaticobusi.it) e consegnata, su richiesta, a ciascun potenziale utente al momento della presentazione della domanda d'ingresso. Viene, altresì, allegata al contratto d'ingresso in CDI sottoscritto da ospiti/familiari.

La Fondazione si impegna a mantenere continuamente aggiornata la Carta stessa.

STRUMENTI DI TUTELA

I familiari possono, in qualsiasi momento, rivolgersi al Coordinatore del CDI per sottoporre delle rimostranze in relazione ai disservizi subiti oppure per esprimere i loro apprezzamenti sul servizio.

Possono, inoltre, rivolgersi agli Uffici Amministrativi e chiedere un appuntamento con il Direttore Sanitario o con il Presidente per sottoporre specifiche problematiche individuali.

Allo stesso tempo gli utenti e i loro familiari possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami attraverso un'apposita scheda predisposta dal servizio, che verrà inviata mensilmente al domicilio e che dovrà essere restituita al Coordinatore del Centro Diurno. Sarà compito di quest'ultimo provvedere alla risposta nel tempo più breve possibile (7 giorni), dopo essersi confrontato con l'intera equipe del Centro Diurno. **(Allegato 3)**

In caso di segnalazione verbale l'operatore che la riceve provvederà a riportare sul modulo tutte le indicazioni richieste.

L'ufficio accettazione dell'Ente provvederà a protocollare il reclamo e a inoltrarlo al Responsabile del servizio competente.

E' garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi segnalati, mediante conservazione in apposito faldone.

Qualora le soluzioni/azioni di miglioramento adottate siano di interesse collettivo, ne viene data diffusione a tutti gli interessati, mediante comunicazione interna.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il Centro Diurno Integrato "Fiorella" si trova ubicato presso la struttura di Via Romani n. 52, ed è conforme ai requisiti previsti dal D.G.R. del 22/03/2002 n° 7/8494 "Requisiti per l'autorizzazione e l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati".

Il Centro Diurno dispone dei seguenti locali e spazi:

- sale per il riposo;
- sala da pranzo;

- sala polivalente;
- ufficio;
- cucina;
- bagno clinico;
- ambulatorio;
- servizi igienici;
- palestra
- giardino esterno.

Oltre ai servizi propri, il C.D.I. può utilizzare l'intera gamma dei servizi della Fondazione, tra cui:

- servizio di parrucchiera (servizio a pagamento);
- servizio bar;
- uffici amministrativi;
- giardino esterno;
- cappella interna.

PRESTAZIONI E SERVIZI

Assistenza Medica

Nel C.D.I. opera un Medico con i seguenti compiti:

- rapporto con il Medico di Medicina Generale che ha in carico l'Utente e ne rimane il prescrittore;
- assistenza dell'Utente relativamente a tutte le necessità di intervento medico;
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.I. e del P.A.I., sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Utente e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti al C.D.I. (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale ed Educatore per strutturare con esse un piano di intervento personalizzato);
- collaborazione e confronto con i Medici di Medicina Generale presenti sul territorio;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i famigliari dell'Utente per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Servizio di assistenza alla persona:

Il personale A.S.A./O.S.S. provvede durante la giornata ai bisogni primari degli Utenti:

- igiene (barba e spugnatura che possono essere effettuate ogni giorno),
- bagno assistito (che viene programmato mensilmente e svolto per ogni Utente che lo richiede, una volta alla settimana),
- prevenzione delle piaghe da decubito,
- gestione dell'incontinenza con cambi distribuiti durante l'arco della giornata (i presidi sono a carico dei famigliari che devono consegnarne una scorta al C.D.I. in base alla frequenza dell'Utente durante l'arco della settimana e/o del mese).

- Le prestazioni svolte coinvolgono anche la distribuzione dei pasti (colazione, pranzo, merenda e cena) e l'aiuto all'alimentazione per quegli Utenti non più in grado di provvedere autonomamente. Provvedono anche all'idratazione degli Utenti durante l'arco della giornata, in modo regolare e continuo.
- Gli A.S.A. collaborano attivamente anche durante le attività educative che si svolgono presso il C.D.I., creando una continuità socio- assistenziale.

Attività sanitario-infermieristiche:

Il C.D.I. garantisce l'assistenza infermieristica diurna, che si caratterizza per:

- valutazione dei bisogni di assistenza dell'Utente e monitoraggio delle modifiche dello stato di salute psico/fisica;
- preparazione e somministrazione della terapia farmacologica prescritta dal Medico di Medicina Generale con farmaci di proprietà dell'Utente;
- esecuzione medicazioni di modesta entità;
- rilevazioni dei parametri vitali;
- gestione imprevisti ed urgenze.

In caso di assenza del Coordinatore del servizio e del Medico, il personale infermieristico è il punto di riferimento per gli Utenti e per i loro famigliari.

Servizio di riabilitazione:

Il servizio di fisioterapia garantisce la sua presenza presso gli spazi dedicati della palestra del CDI, dotati delle attrezzature necessarie per improntare un trattamento riabilitativo individuale sia per patologie di tipo neurologico che ortopedico nel caso venga ritenuta necessaria la prestazione da parte del Medico.

Il servizio di riabilitazione è attivo il lunedì e il giovedì al mattino, il mercoledì e venerdì al pomeriggio.

Nelle ore dedicate all'attività motoria vengono eseguite:

- ginnastiche di gruppo (esercizi attivi a corpo libero, da seduto e con l'utilizzo di attrezzature quali palle e bastoni)
- attività motoria aerobica attraverso l'utilizzo di pedaliera
- rieducazione ai passaggi posturali (alzarsi da seduta, sedersi sulla carrozzina, ecc.) e training del cammino
- attività di deambulazione assistita
- educazione al corretto utilizzo degli ausili
- applicazione ed addestramento all'utilizzo di ortesi
- trattamenti individuali specifici mirati al recupero di condizioni motorie acute o sub acute in presenza di prescrizione del medico
- trattamenti di terapie fisiche in presenza di prescrizione del medico.

Servizio Educativo

La persona, indipendentemente dall'età, è un essere progettuale che non è mai a termine, ma in continuo divenire, è da considerare nella globalità dei suoi aspetti che sono interdipendenti e che contribuiscono al mantenimento della sua integrità psico-fisica: le relazioni e le interazioni con gli altri e con l'ambiente contribuiscono alla sua realizzazione.

L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Utente promuovendo attività educative, di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico/fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona.

Le attività educative si articolano in:

- attività di stimolazione cognitiva (orientamento alla realtà, lettura del giornale e di racconti, cineforum);
- attività creative ed espressive (laboratorio manuale);
- attività ludiche (giochi a premi, coro).

Un'attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Utenti e i loro famigliari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il progetto annuale educativo sarà redatto dall' Educatore.

Nei locali del C.D.I. verrà esposto mensilmente il programma delle attività educative predisposte dall'Educatore; il programma varia periodicamente per permettere agli Utenti che hanno una frequenza limitata ad alcuni giorni di partecipare a tutte le attività.

Nel corso dell'anno vengono organizzate gite in giornata compatibilmente con quanto definito dal Direttore Sanitario della Fondazione (anche rispetto al contenimento del rischio dovuto all'emergenza sanitaria in corso).

Gli educatori collaborano con tutta l'équipe perché l'esperienza di tutti concorra all'elaborazione di una risposta davvero interdisciplinare per i bisogni specifici di ciascun Utente. In particolare, l'intervento educativo in fase di assessment all'ingresso è di importanza cruciale per l'analisi dei dati autobiografici, che possono risultare determinanti per affrontare in maniera strategica eventuali disturbi del comportamento legati al deterioramento cognitivo (banalmente: per identificare gli argomenti utili a distrarre l'Utente in caso di disturbi del comportamento).

Servizio Cucina e Distribuzione Pasti

Il servizio cucina e la distribuzione dei pasti avvengono internamente a cura del Personale preposto dell'Istituto.

La colazione viene servita intorno alle 9.30 e prevede una scelta tra caffè, latte, caffè-latte, thè, biscotti, fette biscottate e pane. Il pranzo viene consumato alle ore 12.00 e la cena alle ore 17.30.

Il menù è stagionale, a rotazione.

Ogni residente, a dieta libera, ha la possibilità di scegliere tra tre opzioni sia per i primi che per i secondi (si riportano di seguito alcuni esempi di menù). Tale scelta avviene, di norma, il giorno prima, senza possibilità di modifica della medesima in fase di distribuzione del pasto.

Oltre al piatto del giorno, quindi, sono previsti: minestrina, pasta in bianco, passati di verdura, lessi, carni o pesce macinati, formaggi, purè, verdure frullate, frutta fresca e passati di frutta, acqua e vino.

In caso di necessità viene prevista una dieta personalizzata (semiliquida per i disfagici, ipoglicidica per i diabetici, dieta ipolipidica, ecc.) su prescrizione del Medico, secondo un piano assistenziale individuale, avvalendosi della consulenza di una dietista.

Il menù tipo

	Menu' estivo
lunedì	Crema di carote Petto di pollo alla pizzaiola - Pomodori
martedì	Spaghetti al pomodoro e basilico Insalata

mercoledì	Risotto ai funghi Uova in umido con piselli
giovedì	Minestrone di pasta Arrotolato di tacchino al forno
venerdì	Pennette all'ortolana Bistecchine di pesce
sabato	Risotto in crema di asparagi Guancialino in umido
domenica	Chicche ai formaggi Arrosto di vitello dolce - Patate al forno

	Menù invernale
lunedì	Pasta all'ortolana Rognoncini trifolati - Zucca al forno
martedì	Minestrone di riso Scaloppine ai funghi - Patate
mercoledì	Tagliatelle al salmone Spezzatino di tacchino con piselli - Insalata
giovedì	Risotto al radicchio Omelettes ai formaggi - Insalata mista
venerdì	Pasta e ceci Filetto di merluzzo alla livornese - Spinaci
sabato	Minestrone di pasta Guancia di maiale brasato - Patate
domenica	Tortelli di erbetta Lesso /Cotechino al vapore - Pure'

	menu' tipo serale
lunedì	Zuppa di verdure Coppa, prosciutto o crescenza - Finocchi gratinati
martedì	Minestrina in brodo Prosciutto cotto o mortadella, fontina, Fagiolini
mercoledì	Passato di verdura Petto di tacchino / Asiago - Biete
giovedì	Minestrina o Semolino Provolone o gorgonzola/ Prosciutto cotto - Pomodori
venerdì	Zuppa di verdure Frittata con ricotta o prosciutto cotto, crescenza - Verdure miste o lessate
sabato	Passato di fagioli Prosciutto cotto o salame, caciotta - Carote lessate
domenica	Tagliolini in brodo o crema di porri Coppa cotta, crescenza - Insalata mista

Servizio Pulizie

Il servizio pulizie ambientali è garantito tutti i giorni della settimana. Le pulizie sono affidate ad Operatori specificamente dedicati che provvedono quotidianamente alla sanificazione di tutti gli ambienti di vita dei residenti (bagni, stanze di degenza, soggiorni, sale da pranzo, etc.). Vengono altresì effettuati periodicamente interventi di sanificazione straordinaria.

Servizi Estetici

Il servizio di parrucchiera – taglio e piega uomo/donna- è fornito a pagamento indicativamente una volta al mese.

Servizio Religioso

Presso l'Istituto è presente un Cappellano, in rapporto di convenzione con la Curia Vescovile, che si occupa di:

- a) celebrazione della S. Messa nelle feste di precetto e nei giorni stabiliti concordemente, nonché di altre funzioni liturgiche, presso la Cappella della Struttura, in orari concordati con l'Amministrazione;
- b) visitare i Degenti con assistenza religiosa agli stessi.

LA FAMIGLIA

La famiglia dell'anziano accolto al Centro Diurno Integrato va considerata una "risorsa" che concorre al mantenimento dell'anziano al domicilio, impostando un continuum intervento che va dal servizio al domicilio. Per questo motivo la famiglia, in quanto risorsa, va riconosciuta, sostenuta e qualificata.

- A) La famiglia va riconosciuta:** l'esperienza di questi anni ci ha insegnato quanto sia importante conoscere i familiari dei propri utenti, attraverso colloqui di conoscenza, ma ci ha indicato che è necessario riconoscerli, al pari dell'anziano, come protagonisti del progetto di intervento per ogni utente, progetto che deve svilupparsi in una logica di continuità tra il tempo passato al Centro e quello passato in famiglia, in una costante interrelazione dinamica.
- B) La famiglia va sostenuta:** nei momenti difficili in cui la famiglia può avere necessità può trovare nel Centro Diurno un contesto accogliente, attento, non giudicante, disposto all'ascolto e all'aiuto per la soluzione dei problemi o inviare le persone ai servizi competenti. In qualche modo, quindi, il lavoro sociale di sostegno viene allargato alle famiglie degli utenti, e questo contribuisce a mantenere un clima familiare più disponibile verso l'anziano e a procrastinare il più possibile un ricovero definitivo.
- C) La famiglia va qualificata:** si ritiene importante poter offrire alle famiglie degli anziani anche una serie di percorsi formativi che abbiano alla base la raccolta delle loro esigenze e che possano dar luogo a momenti formativi strutturati (confronto su problematiche simili).

UNA GIORNATA TIPO AL CENTRO DIURNO "FIORELLA"

Dalle ore 7.45	Parte il primo giro del trasporto.
Dalle ore 09.00 alle ore 10.00	Alle ore 9.00 parte il secondo giro del trasporto. Inizia la giornata con l'accoglienza al C.D.I. da parte di un operatore, che accompagna l'Utente al guardaroba dove lo stesso usufruisce di uno spazio in armadio in cui riporre i propri effetti personali (compreso un cambio completo che deve essere sempre presente) e lo aiuta a togliere giacca, cappotto, golfino e nel cambio calzature. Se gradita viene servita la colazione o una bevanda calda. Entro le ore 10 è previsto l'arrivo di tutti gli utenti.

Dalle ore 09.30 alle ore 11.30	Per l'Utente è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle educative e ricreative proposte nel salone polifunzionale e nella palestra. Vengono eseguiti i bagni settimanali, vengono servite bevande fredde e calde. La sala da pranzo viene preparata dagli operatori in collaborazione con l'Utente.
Alle ore 12.00	Viene servito il pranzo; successivamente chi lo desidera o ne ha necessita può spostarsi nella zona dedicata al riposo e al relax. Il personale A.S.A./O.S.S. procede con la sanificazione della zona accoglienza, sala da pranzo e sala polivalente.
Alle ore 13.00	Momento di riposo pomeridiano.
Dalle ore 15.30	Viene servita la merenda e/o bevande fredde e calde, e in seguito e possibile partecipare alle attività riabilitative e quelle ricreative proposte nel salone polifunzionale e nella palestra.
Alle ore 17.30	Viene servita la cena per coloro che usufruiscono dell'orario prolungato.
dalle ore 18.00	Gli Utenti si preparano per il ritorno al domicilio. Alle ore 18.30 parte il primo giro del trasporto a domicilio
Entro le ore 19.15	Finisce la giornata con l'uscita dell'Utente accompagnato dai famigliari o dal servizio di trasporto al domicilio (secondo giro). Il personale addetto al servizio di pulizia, procede con la sanificazione di tutti gli ambienti.

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024 CDI FIORELLA

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità interna, la Fondazione raccoglie ogni anno opinioni e suggerimenti in riferimento ai servizi offerti.

In particolare, siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità dei nostri collaboratori tutti, nonché una descrizione sintetica del suo pensiero: cosa eventualmente cambierebbe e con quali proposte.

Le chiediamo alcuni minuti del Suo tempo per la compilazione del questionario riportato nelle prossime pagine: per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza della casella contenente il giudizio che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.

Il questionario una volta compilato lo potrà depositare nel contenitore posto sul bancone all'ingresso del CDI **entro la data del 10 FEBBRAIO 2025**.

Il questionario sarà anonimo: le uniche informazioni personali sono quelle richieste nel sottostante box.

INFORMAZIONI GENERALI				
Chi compila il questionario?	Utente <input type="checkbox"/>	Coniuge/figli <input type="checkbox"/>	Altro familiare <input type="checkbox"/>	AdS/ Tutore/ Procuratore <input type="checkbox"/>
Provenienza del paziente	Domicilio <input type="checkbox"/>	Ospedale <input type="checkbox"/>	Altro istituto <input type="checkbox"/>	
Data ingresso	Da meno di tre mesi <input type="checkbox"/>	Da 3 mesi ad 1 anno <input type="checkbox"/>	Da 1 a 3 anni <input type="checkbox"/>	Da oltre 3 anni <input type="checkbox"/>
Frequenza delle visite di parenti, amici, conoscenti o altro:	Una o più volte alla settimana <input type="checkbox"/>	Più volte al mese <input type="checkbox"/>	Una volta al mese <input type="checkbox"/>	Meno di una volta al mese <input type="checkbox"/>

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri utenti e familiari, laddove realizzabili, saranno oggetto di nuova programmazione

INFORMAZIONI
ALL'INGRESSO

(PARTE RISERVATA A CHI E' ENTRATO NEL 2024)

Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (telefoniche o presso la struttura)?	OTTIM 😊 😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?	OTTIM 😊 😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
Come valuta la disponibilità del personale che ha effettuato l'accoglienza in struttura ?	OTTIM 😊 😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
LA GIORNATA IN STRUTTURA						
Come valuta l'orario di assistenza (igiene, pasto, riposo, attività)	OTTIM 😊 😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
ORARI E GIORNI DI APERTURA DEL CENTRO						
I giorni di apertura del Centro rispondono alle sue necessità?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
Gli orari del Centro sono adeguati alle necessità dell'utente?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
SERVIZIO MEDICO						
Come valuta l'assistenza del Personale Medico (disponibilità, cortesia, ecc...)?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?

SERVIZIO INFERMIERISTICO						
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari dell'utente?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli infermieri dimostrano cortesia e disponibilità verso l'utente?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli infermieri sono disponibili nella comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
SERVIZIO ASSISTENZA di BASE						
Come giudica la cura dell'igiene personale dell'utente? (pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Il comportamento degli operatori è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità verso l'utente?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
SERVIZIO EDUCATIVO						
E' soddisfatto dell'attività del servizio educativo?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli Educatori sono cortesi e disponibili con l'utente?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli Educatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
SERVIZIO di FISIOTERAPIA						
E' soddisfatto del Servizio di fisioterapia?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Il personale di fisioterapia è cortese e disponibile all'ascolto?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
I fisioterapisti sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?

SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO						
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine dei locali del CDI?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Come giudica il livello di manutenzione e conservazione dell'edificio e degli arredi del CDI?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli ambienti sono adeguati alle esigenze degli Utentii? (es. dimensioni, posizione, bagni, dotazione di attrezzature sanitarie, ...)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli spazi comuni? (es. sala da pranzo, corridoi, palestra...)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
LA RISTORAZIONE						
Come valuta il servizio di ristorazione (qualità e varietà dei pasti)?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Come valuta l'adattabilità del menù alle esigenze degli ospiti (formato dei cibi, menù per soggetti disfacici, possibilità di scelta in base ai gusti personali)?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?

SERVIZI COMPLEMENTARI						
Qual è il suo giudizio sul servizio di trasporto?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sui servizi di parrucchiere?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sul servizio del Bar interno?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sull'assistenza religiosa?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?

GIUDIZIO GLOBALE						
Come valuta nel complesso la sua esperienza presso il CDI Fiorella?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Pensa che il clima emotivo sia ingeneroso sereno?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Suggerirebbe il CDI ad altre persone?	SI			NO		

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:	
Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio?	

Allegato 2 Customer satisfaction per le famiglie

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024 CDI FIORELLA

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità interna, la Fondazione raccoglie ogni anno opinioni e suggerimenti in riferimento ai servizi offerti.

In particolare, siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità dei nostri collaboratori tutti, nonché una descrizione sintetica del suo pensiero: cosa eventualmente cambierebbe e con quali proposte.

Le chiediamo alcuni minuti del Suo tempo per la compilazione del questionario riportato nelle prossime pagine: per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza della casella contenente il giudizio che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.

Il questionario una volta compilato lo potrà depositare nel contenitore posto sul bancone all'ingresso del CDI **entro la data del 10 FEBBRAIO 2025**.

Il questionario sarà anonimo: le uniche informazioni personali sono quelle richieste nel sottostante box.

INFORMAZIONI GENERALI				
Chi compila il questionario?	Utente <input type="checkbox"/>	Coniuge/figli <input type="checkbox"/>	Altro familiare <input type="checkbox"/>	AdS/ Tutore/ Procuratore <input type="checkbox"/>
Provenienza del paziente	Domicilio <input type="checkbox"/>	Ospedale <input type="checkbox"/>	Altro istituto <input type="checkbox"/>	
Data ingresso	Da meno di tre mesi <input type="checkbox"/>	Da 3 mesi ad 1 anno <input type="checkbox"/>	Da 1 a 3 anni <input type="checkbox"/>	Da oltre 3 anni <input type="checkbox"/>
Frequenza delle visite di parenti, amici, conoscenti o altro:	Una o più volte alla settimana <input type="checkbox"/>	Più volte al mese <input type="checkbox"/>	Una volta al mese <input type="checkbox"/>	Meno di una volta al mese <input type="checkbox"/>

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri utenti e familiari, laddove realizzabili, saranno oggetto di nuova programmazione

INFORMAZIONI
ALL'INGRESSO

(PARTE RISERVATA A CHI E' ENTRATO NEL 2024)

Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (telefoniche o presso la struttura)?	OTTIM 😊 😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?	OTTIM 😊 😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
Come valuta la disponibilità del personale che ha effettuato l'accoglienza in struttura ?	OTTIM 😊 😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
LA GIORNATA IN STRUTTURA						
Come valuta l'orario di assistenza (igiene, pasto, riposo, attività)	OTTIM 😊 😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
ORARI E GIORNI DI APERTURA DEL CENTRO						
I giorni di apertura del Centro rispondono alle sue necessità?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
Gli orari del Centro sono adeguati alle necessità dell'utente?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?
SERVIZIO MEDICO						
Come valuta l'assistenza del Personale Medico (disponibilità, cortesia, ecc...)?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARS 😊 😞	PESSIMO 😞😞	NON SO ?

SERVIZIO INFERMIERISTICO						
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari dell'utente?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ○ ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
Gli infermieri dimostrano cortesia e disponibilità verso l'utente?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ○ ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
Gli infermieri sono disponibili nella comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ○ ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
SERVIZIO ASSISTENZA di BASE						
Come giudica la cura dell'igiene personale dell'utente? (pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ○ ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
Il comportamento degli operatori è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità verso l'utente?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ○ ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
SERVIZIO EDUCATIVO						
E' soddisfatto dell'attività del servizio educativo?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
Gli Educatori sono cortesi e disponibili con l'utente?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
Gli Educatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
SERVIZIO di FISIOTERAPIA						
E' soddisfatto del Servizio di fisioterapia?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
Il personale di fisioterapia è cortese e disponibile all'ascolto?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?
I fisioterapisti sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 😊😊	BUONO 😊	SUFFICIENTE 😊	SCARSO ☹️	PESSIMO ☹️☹️	NON SO ?

SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO						
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine dei locali del CDI?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Come giudica il livello di manutenzione e conservazione dell'edificio e degli arredi del CDI?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli ambienti sono adeguati alle esigenze degli Utentii? (es. dimensioni, posizione, bagni, dotazione di attrezzature sanitarie, ...)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli spazi comuni? (es. sala da pranzo, corridoi, palestra...)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
LA RISTORAZIONE						
Come valuta il servizio di ristorazione (qualità e varietà dei pasti)?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Come valuta l'adattabilità del menù alle esigenze degli ospiti (formato dei cibi, menù per soggetti disfacici, possibilità di scelta in base ai gusti personali)?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?

SERVIZI COMPLEMENTARI						
Qual è il suo giudizio sul servizio di trasporto?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sui servizi di parrucchiere?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sul servizio del Bar interno?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sull'assistenza religiosa?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?

GIUDIZIO GLOBALE						
Come valuta nel complesso la sua esperienza presso il CDI Fiorella?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Pensa che il clima emotivo sia in genere sereno?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Suggerirebbe il CDI ad altre persone?	SI			NO		

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:	
Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio?	



Allegato 3 - Reclami e suggerimenti

FONDAZIONE CONTE C.BUSI ONLUS - CENTRO DIURNO INTEGRATO " FIORELLA"

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Generalità della persona che ha presentato il reclamo/suggerimento

.....
.....

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

.....
.....

.Eventuali suggerimenti

.....
.....