

“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)

# Allegati alla Carta dei Servizi

CDI –  
Centro Diurno Integrato

## Fondazione San Giuseppe DALMINE

Viale Locatelli, 6 – 24044 Dalmine (BG) Tel. 035 0170210 – Fax 035 0170217

[info.dalmine@universiis.com](mailto:info.dalmine@universiis.com)

*Aggiornata al 01/06/2025*

“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)

## INDICE ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1) - RETTE E CONTRATTI .....	FOGLI N° 1
ALLEGATO 2) - PRESTAZIONI E SERVIZI SANITARI EROGATI DAL CDI .....	FOGLI N° 1
ALLEGATO 3) - PRESTAZIONI E SERVIZI ALBERGHIERI EROGATI DAL CDI .....	FOGLI N° 1
ALLEGATO 4) - MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO E DI ACCESSO AI SERVIZI .....	FOGLI N° 4
ALLEGATO 5) - DICHIARAZIONE DI COMPOSIZIONE DELLA RETTA .....	FOGLI N° 1
ALLEGATO 6) - I RESPONSABILI DEI SERVIZI DIRETTAMENTE GESTITI DA UNIVERSIIS.....	FOGLI N° 1
ALLEGATO 7) - MODALITÀ DI INOLTRO DI SEGNALAZIONI PER SUGGERIMENTI .....	FOGLI N° 2
ALLEGATO 8) - CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO .....	FOGLI N° 3
ALLEGATO 9) - QUESTIONARIO DELLA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (FAC-SIMILE)...	FOGLI N° 2
ALLEGATO 10) - REGOLAMENTO INTERNO CDI.....	FOGLI N° 3
ALLEGATO 11) - RICHIESTA DI COPIA CARTELLA	FOGLI N° 3
ALLEGATO 12) - INFORMAZIONE PROTEZIONE GIURIDICA	FOGLI N° 2

“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
N. 1 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Retta e contratto pag. 1/1

## RETTA E CONTRATTO

La retta del CDI è fissata:

- in € **35,00** al giorno (dalle 08:30 alle 16:30) in caso di frequenza full-time.
- in € **23,00** al giorno (dalle 09:00 alle 14:00) in caso di frequenza part-time

- 1) la suddetta retta si riferisce **dal 01/06/2025** ed è da considerarsi al netto del contributo sanitario regionale
- 2) a gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento dei costi generali in base alle variazioni dei prezzideterminato dall'ISTAT o a significative modifiche dei contratti di lavoro del personale addetto.

Annualmente viene rilasciata all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta (Allegato 5 della Carta dei Servizi) ai fini della deducibilità fiscale.

Per quanto riguarda il contratto di erogazione dei servizi (esplicitati nella carta dei Servizi) ne esistono due tipi, utilizzati a seconda della durata della frequenza prevista e concordata dalle parti:

- 1) il contratto per la fornitura di “**servizi semiresidenziali sanitari assistenziali in forma temporanea**”: viene concordata di volta in volta.
- 2) il contratto per la fornitura di “**servizi semiresidenziali sanitari assistenziali**”: ha durata a tempo indeterminato, salvo “disdetta espressa” (cioè concordata e formalizzata dalle parti).

Entrambi i contratti citati prima prevedono la possibilità di accedere in forma part-time verticale nei giorni accordati con la direzione.

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N. 2 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Prestazioni e servizi sanitari pag. 1/1**

## PRESTAZIONI E SERVIZI SANITARI EROGATI DAL CDI

Il CDI San Giuseppe senza ulteriori oneri a carico degli ospiti:

- eroga l'assistenza medica generica, infermieristica e riabilitativa, mentre le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale e l'assistenza protesica sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale e devono essere prescritte dal medico di base.
- Mette a disposizione per tutti gli ospiti, carrozzine, pettorine e ausili di protezione e tutela, cuscini antidecubito.

Il CDI garantisce altresì i seguenti servizi:

Tipologia di Servizio	Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi	NOTE
<b>Consulenze specialistiche</b>					
- Fisiatra	1 volta al mese	X			
- Cardiologo			X	A PARCELLA	
-Telecardiologia	Al bisogno	X			
- Oculista			X	A PARCELLA	
- Neurologo			X	A PARCELLA	
- Ortopedico			X	A PARCELLA	
- Chirurgo			X	A PARCELLA	
- Psicologo			X	A PARCELLA	
- altro: Psichiatra			X	A PARCELLA	
- Podologo			X	A PARCELLA	
<b>Ticket esami diagnostici</b>					
- se prescritti dal Medico di base	Al bisogno	X			
- se non prescritti dal Medico di base			X	VARIABILE	
<b>Terapia fisica con apparecchi elettromedicali con impegnativa medico di base</b>					
- Tens	Al bisogno	X			
- Ionoforesi	Al bisogno	X			
- Magnetoterapia	Al bisogno	X			
- Ultrasuono	Al bisogno	X			

“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
 N.3 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Prestazioni e servizi alberghieri pag. 1/1

## PRESTAZIONI E SERVIZI ALBERGHIERI EROGATI DAL CDI

Tipologia di Servizio	Servizio erogato Dal CDI		Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi
	SI	NO				
<b>SERVIZIO GUARDAROBA</b>	SI	NO		SI	NO	
- custodia cambio indumenti	X		giornaliera	X		
<b>PARRUCCHIERE / BARBIERE</b>	SI	NO		SI	NO	
- lavaggio / asciugatura	X		Almeno 1 volta alla settimana	X		
- taglio uomo	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€8,00
- piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€8,00
- taglio e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€15,00
- permanente e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	21,00
- permanente taglio e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€26,00
- colore e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	21,00
- colore taglio e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€26,00
- barba	X		Quotidiana	X		
<b>PEDICURE / MANICURE</b>	SI	NO		SI	NO	
- cure conservative	X		Durante l'igiene quotidiana	X		
- manicure	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	2,50
- pedicure	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	10,00
- pedicure e calli	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	10,00
- ceretta baffetti	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	2,00
<b>PODOLOGO</b>	SI	NO		SI	NO	
- medicazioni e filtraggi	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	25,00
- rattamento podologico normale	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	30,00
- onicocriptosi	X		Su segnalazione dell'Infermiere		X	30,00
- onicogrifosi	X		Su segnalazione dell'Infermiere		X	30,00
<b>PRODOTTI PER L'IGIENE</b>	SI	NO		SI	NO	
- prodotti igiene personale (es. sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme, ecc.)	X		Al bisogno	X		
<b>RISTORAZIONE</b>	SI	NO		SI	NO	
- consulenza nutrizionale	X		Al bisogno	X		
- bevande ai pasti	X		Più volte al giorno	X		
- bevande fuori pasto	X		Più volte al giorno	X		
- spuntino / merenda	X		Pomeridiana	X		
- pasto visitatore	X		Su richiesta		X	variabile
<b>SERVIZI GENERALI</b>	SI	NO		SI	NO	
- riscaldamento	X		Stagionale	X		
- raffrescamento	X			X		
- condizionamento	X		Stagionale	X		
- climatizzazione	X		Stagionale	X		
- telefonate	X		Su richiesta	X		
- giornali	X		Quotidiana	X		giornali e riviste richieste dall'ospite
- biblioteca	X		Su richiesta	X		
- televisione *	X		Libera	X		
<b>TRASPORTI</b>	SI	NO		SI	NO	
- per visite ospedaliere prescritte dal medico di base **	X		Garantito in convenzione con associazione Anteas Onlus. Contributo libero			Contributo libero
- trasporti a cura di volontari **	X		Garantito in convenzione con associazione Anteas Onlus. Contributo libero			Contributo libero
- accompagnamento nei trasferimenti	X		Garantito in convenzione con associazione Anteas Onlus. Contributo libero	X		
<b>ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE</b>	SI	NO		SI	NO	
- gite	X		Mensile nelle stagioni calde; nelle altre stagioni in occasioni particolari	X		

Note alla tabella delle prestazioni e dei servizi erogati dal CDI

\*La televisione è presente nella sala comune e, normalmente, viene tenuta in funzione nelle ore in cui gli ospiti sono Presenti.

\*\* Le prestazioni erogate dalla struttura di cura e l'accompagnamento, essendo servizi effettuati da società terze e non essendo compresi nella retta, verranno direttamente pagati dall'ospite e/o familiare a parte.

Numero di certificato ISO 9001:2015 n° I380973281

Codice fiscale, partita IVA e num. iscrizione del Registro delle Imprese di Udine 01818390302

Num. iscrizione Registro Regionale delle Cooperative A137161  
Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto



MS Certification  
No of Certificate 12 - 7



**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.4 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi 1/4**

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E DI ACCESSO AI SERVIZI

### Servizio medico

Il servizio garantisce il miglior livello possibile di benessere psicofisico degli ospiti, attraverso la gestione degli aspetti sanitari e il coordinamento del personale medico, infermieristico e riabilitativo. Collabora con la Direzione della Casa per garantire che anche lo svolgimento delle attività sanitarie sia in sintonia con la mission aziendale. Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- attività medica diurna di diagnosi e cura;
- visite e valutazioni periodiche degli ospiti;
- garanzia rispetto norme istituzionali e procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS).

Le prescrizioni a carico del SSN sono di competenza del medico di medicina generale.

### Servizio infermieristico

Il personale infermieristico, supervisionato da un coordinatore infermieristico, è presente in struttura 24 ore su 24, 365 giorni all'anno (compresi i festivi), garantendo l'assistenza infermieristica e operando in stretta collaborazione con i medici.

Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni:

- gestione dell'assistenza infermieristica e supervisione del lavoro degli ASA/OSS
- gestione delle terapie prescritte dai medici;
- esecuzione di medicazioni;
- educazione sanitaria agli ospiti, ai familiari e agli operatori Ausiliari Socio Assistenziali e Operatore Socio Sanitario (ASA/OSS);
- impostazione rapporto di fiducia con ospiti e familiari, comprendente l'aggiornamento sulle condizioni di salute degli stessi;
- assistenza agli ospiti con problematiche particolari (alimentazione parenterale, stomie, tracheostomie, SLA);
- verifica e modifica del menù degli ospiti, in collaborazione con l'équipe medica.

### Servizio di fisioterapia

I nostri professionisti della riabilitazione (fisioterapisti), opportunamente coordinati dall'équipe medica della Casa, assicurano interventi terapeutici e preventivi volti a mantenere e migliorare la qualità di vita in soggetti con particolari deficit motori, nel tentativo di stabilizzare e/o recuperare le loro capacità motorie. Tali interventi corrispondono a un preciso obiettivo terapeutico stabilito dal medico in accordo con quanto emerso dalle valutazioni collegiali dell'équipe multiprofessionale in sede di elaborazione del P.A.I.; inoltre va tenuto presente che, per sua natura, l'attività fisioterapica ha una cadenza ciclica (avendo pertanto un inizio e una fine); per entrambi questi motivi alcuni ospiti, per periodi più o meno lunghi della loro permanenza presso il CDI, possono non risultare candidati a svolgere attività di fisioterapia. Le attività si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature (parallele, bastoni, scale, palloni, lettini speciali, spalliere, cyclette ecc.), mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.

Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;
- sedute di ginnastica attiva e passiva a favore degli ospiti.

I fisioterapisti sono presenti dal lunedì al venerdì.

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.4 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi 2/4**

## Servizio educativo

L’obiettivo di fondo del servizio svolto dall’educatore consiste nello sviluppare nell’anziano l’interesse per una socialità attiva e nel cercare di incrementare la possibilità di scelta dell’impostazione della sua esistenza all’interno della nuova comunità, compatibilmente con le sue possibilità psicofisiche. In generale, per il raggiungimento di questo ambizioso obiettivo, l’educatore si muove lungo tre direttrici principali: il coinvolgimento diretto degli ospiti; i rapporti degli ospiti con il mondo esterno; i rapporti degli ospiti con gli operatori, i familiari e gli altri ospiti. In particolare, l’educatore organizza a favore degli ospiti e dei familiari una diversità di iniziative, progettate in equipe e riassumibili nelle seguenti attività:

- manuali e “arteterapia”
- ludiche (tombola, giochi di società, ecc.);
- culturali: spazio dedicato all’approfondimento di vari temi di attualità;
- cognitive (lettura del giornale, conversazione, cruciverba, memory ecc.)
- di socializzazione: feste di compleanno e attività per le festività (religiose e civili) coinvolgendo i familiari e la comunità locale;
- terapia occupazionale (piccoli gruppi): stimolazione cognitiva, stimolazione orientamento spazio/temporale, attività finomotorie.

## Servizio ausiliario socio assistenziale

L’assistenza ausiliaria agli ospiti viene garantita da personale qualificato: gli operatori suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi nelle loro funzioni personali essenziali. Il personale ausiliario socio-assistenziale (ASA), rappresenta la tipologia di operatori che più di altri rimangono accanto agli ospiti. Il servizio, infatti, si articola nell’erogazione delle seguenti prestazioni:

- assistenza agli ospiti nell’igiene, nella cura di sé e ai pasti;
- rilevazione delle esigenze degli ospiti e degli eventuali cambiamenti di bisogni assistenziali che intervengono durante la giornata;
- partecipazione attiva all’implementazione di tutte le attività socio-sanitarie.

Tra le attività di cura e igiene personale degli ospiti svolte dal Personale ASA (e quindi incluse nella retta), sono compresi anche:

- il lavaggio e l’asciugatura settimanali dei capelli, per tutti gli ospiti;

## Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito da una società terza ed è completamente erogato all’interno della Residenza, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell’approvazione del responsabile sanitario;
- delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;

della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagioni e proponendo combinazioni diverse ogni giorno secondo una ciclicità mensile.

Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.

Si osservano anche menù basati su specifiche esigenze sanitarie (su indicazione dell’équipe medica), tenendo conto, nei limiti del possibile, delle abitudini di ciascun ospite. Per l’illustrazione puntuale della composizione dei pasti, si rimanda alla descrizione del “Menù tipo” della Casa. Il servizio di assistenza al pasto è a cura esclusiva del personale ausiliario e, ove necessario, dell’infermiere.

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.4 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi 3/4**

Di seguito si riportano un paio di settimane di esempio del “menù tipo” (standard), rispettivamente per la stagione invernale ed estiva.

	ESEMPIO MENU' INVERNALE	ESEMPIO MENU' ESTIVO
	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>
<b>LUN.</b>	Risotto ai quattro formaggi Pollo alla cacciatora Patate lesse / spinaci al vapore	Sedanini al ragù di verdura Reale di vitello Patate al forno / Spinaci al vapore
<b>MAR.</b>	Farfalle al ragù Frittata con verdure Cavolfiori gratinati	Risotto allo zafferano Polpettone Carote al latte / insalata
<b>MER.</b>	Risotto alla paesana Fesa di tacchino arrosto Verze stufate	Penne al pomodoro Pollo al forno Fagiolini al burro
<b>GIO.</b>	Gnocchi al pomodoro Scaloppina alla pizzaiola Erbette all'olio	Tortiglioni ai quattro formaggi Uova sode e tonno Piselli al prosciutto
<b>VEN.</b>	Fusilli alla pastora Platessa con cipolle Finocchi	Risotto alla pescatora Scaloppine la vino bianco Insalata / cavolfiori

#### Alternative 1

- Primo piatto: riso in bianco, pasta in bianco, minestrina, semolino;
- Secondo piatto: formaggio e affettati;
- Contorno: purè, verdura cotta e cruda;
- Frutta: frutta frullata o cotta.

#### Diete particolari

Soddisfano le esigenze alimentari di ospiti il cui stato di salute o la cui patologia non consentano di utilizzare, per il loro pasto, determinati prodotti alimentari.

#### Diete speciali

Sono rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di pazienti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti.

L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle prescrizioni mediche contenute nel PAI dell'ospite.

1 Le presenti alternative sono fisse (per tutti i giorni dell'anno) e sono invariabilmente quelle citate.

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.4 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi 4/4**

### **Servizi di pulizia e manutenzione**

Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale interno specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); il mantenimento del buon stato di igiene dell’ambiente è garantito dal personale ausiliario. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l’aggiornamento e l’implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

Il servizio di manutenzione della Casa è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

### **Servizio di guardaroba**

Gli ospiti del CDI possono lasciare un piccolo guardaroba presso il Centro come da allegato al contratto “corredo di base”.

Il personale ausiliario provvede a garantire il cambio degli ospiti ogni qual volta se ne presenti la necessità. Gli indumenti vengono poi riconsegnati alla famiglia per il lavaggio

### **Direzione**

Il direttore garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti, attraverso l’organizzazione degli aspetti gestionali e il coordinamento di tutto il personale che opera nel CDI ai diversi livelli.

Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione.

Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con la mission aziendale.

Forma, educa e motiva il personale per un coinvolgimento sempre più profondo e partecipato attraverso lo strumento delle riunioni d’équipe.

Oltre a ciò il direttore fornisce tutte le informazioni utili sulla Casa alle persone interessate in particolare:

- è disponibile, previo appuntamento telefonico, per le visite guidate secondo quanto specificato nell’apposita procedura ( si vedano le “Modalità di accoglienza e di presa in carico” );
- gestisce la lista d’attesa;
- segue l’ospite e i suoi familiari all’inizio del rapporto (domanda di ammissione), al momento dell’ingresso e durante tutta la sua permanenza nella Casa;
- coopera nella rilevazione della soddisfazione della clientela attraverso la somministrazione di appositi questionari e la raccolta di suggerimenti scritti;
- è consulente per la famiglia nell’avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti all’ospite (invalidità, ausili tramite SSN, amministrazione di sostegno).

### **Amministrazione - Urp**

Questo servizio è a disposizione per la riscossione del pagamento delle rette e per l’emissione delle relative fatture. Gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici, aggiorna i dati anagrafici degli ospiti.

### **Gestione del personale**

Questo servizio provvede a garantire l’organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### **Reception**

Gli addetti di questo servizio forniscono accoglienza e informazioni ai familiari degli ospiti e ai visitatori e gestiscono la comunicazione

Cooperano con la direzione nella rilevazione della soddisfazione della clientela attraverso la somministrazione di appositi questionari e la raccolta di suggerimenti scritti

“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
N.5 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Dichiarazione di composizione della retta 1 di 1

( ----- FAC SIMILE----- )

CDI San Giuseppe  
Viale Locatelli, 6  
24044 Dalmine (BG)

## CERTIFICAZIONE ANNO XXXX

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 "Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria", e per i fini previsti dalla legge,

### SI DICHIARA

che nell'anno XXXX

il/la Sig. \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_ ha versato a titolo di retta per

il soggiorno del/della Sig. \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_

presso questa struttura la somma complessiva di

€ \_\_\_\_\_

di cui € \_\_\_\_\_ per i costi sanitari e di

assistenza specifica. Tale dichiarazione è valida per gli usi consentiti dalla legge.

In fede Dalmine,

Il legale rappresentante

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.6 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI resp. Dei servizi direttamente gestiti da**  
**Universiis pag. 1 di 1**

## I RESPONSABILI DEI SERVIZI DIRETTAMENTE GESTITI DA UNIVERSIIS

### **Direttore**

Dott.ssa Crespolini Rosa Angela

### **Servizio Amministrazione e Gestione del Personale**

Di Lullo Anna / Gritti Sara

### **Reception**

Bassis Alessandra  
Marchetti Veronica

### **Servizio Medico Responsabile sanitario**

Dott.ssa Cirelli Roberta

### **Medici**

Dott.ssa Garaffa Giovanna Rosa Pia  
Dott. Cirelli Mario  
Dott. Moili Leonardo

### **Servizio di Fisioterapia**

Quarato Daniela

### **Servizio di Educatore**

Pellegrini Silvia

“CDI” – *Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)*  
**N.7 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI** *Modalità di inoltro segnalazioni e suggerimenti Pag 1 di 2*

## MODALITÀ DI INOLTRO DI SEGNALAZIONI PER SUGGERIMENTI, CRITICITÀ O APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Qualora gli ospiti o i loro familiari intendano segnalare suggerimenti, inoltrare osservazioni su problemi o manifestare apprezzamenti, possono farlo tramite un incontro con il direttore della Casa, in orario d’ufficio da lunedì a venerdì (escluse le festività) e previo appuntamento, oppure con comunicazione in carta semplice da spedire all’indirizzo della Casa o da trasmettere via fax “ 035/ 0170217” o via mail all’indirizzo “[urp.dalmine@universiis.com](mailto:urp.dalmine@universiis.com)”

Se preferiscono, possono anche ricorrere ad apposite schede disponibili presso la Reception di cui più oltre viene dato esempio (si veda il modello riportato nella pagina seguente); una volta compilate, le schede possono essere lasciate nell’apposita casella “Comunicazioni Ufficio Direzione” situata di fronte alla direzione.

Universiis, considerando tali segnalazioni importanti contributi al miglioramento del livello di qualità dei servizi offerti, le sottoporrà ad attenta analisi, impegnandosi a rispondere in modo sollecito e comunque **non oltre un mese** dalla data d’inoltro.

Ringraziando sin d’ora per la collaborazione, porgo cordiali saluti.

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.7 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di inoltro segnalazioni e suggerimenti Pag 2 di 2**

## SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI, CRITICITÀ O APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

SE OSPITE	SE PARENTE / FAMILIARE
Il sottoscritto ..... ospite presso questa Residenza Sanitaria Assistenziale	Il sottoscritto ..... , in qualità di <b>familiare</b> (specificare)..... del Sig. / Sig.ra ..... , ospite presso questa Residenza Sanitaria Assistenziale

al fine di contribuire al miglioramento del servizio, sottopone la seguente segnalazione / proposta, riguardante:

- SERVIZIO MEDICO
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
- SERVIZIO AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE
- SERVIZIO OPERATORE SOCIO SANITARIO
- SERVIZIO EDUCATIVO
- SERVIZIO DI RISTORAZIONE
- DIREZIONE
- SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (DIRETTORE)
- SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE
- SERVIZIO DI RECEPTION
- SERVIZIO DI GUARDAROBA
- SERVIZIO DI LAVANDERIA
- SERVIZI DI PULIZIE E SANIFICAZIONE
- SERVIZI DI MANUTENZIONE
- ALTRO

**Modalità di compilazione:** barrare il servizio di riferimento e formulare la segnalazione in termini sintetici e propositivi, indicando anche se si desidera approfondire il problema attraverso un colloquio personale.

---



---



---



---

Chiedo la possibilità di un colloquio personale.

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

In fede

*Universiis, considerando tali segnalazioni importanti contributi al miglioramento del livello di qualità offerti, le sottoporrà ad attenta analisi, impegnandosi a rispondere in modo sollecito e comunque non oltre un mese dalla data d'inoltro.*

“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
N.8 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Carta dei servizi dell’anziano Pag 1 di 3

## CARTA DEI DIRITTI DELL’ANZIANO

N.B.: Documento recepito per legge, tratto dalla D.G.R. 14 /12 /2001 n° 7 / 7435 della Regione Lombardia

### Introduzione

L’anziano è costretto a lasciare la propria casa e trasferirsi in una struttura più adeguata alle sue necessità, nei casi in cui:

- non sia in grado, pur in presenza di potenziali autonomie fisiche e psichiche, di gestire autonomamente la propria vita;
- non sia più sufficientemente tutelato, attraverso le risorse sociali e assistenziali territoriali, al mantenimento del proprio domicilio;
- non si possa evitare o quantomeno rallentare, con una risposta assistenziale adeguata, un prevedibile e veloce decadimento psichico e recuperare risorse e potenzialità;
- pur portatore di patologie fisiche e psichiche, abbia raggiunto uno stato di stabilizzazione compatibile con una residenza in ambiente assistenziale protetto;
- necessita di un’alta assistenza tutelare, prestazioni sanitarie continuative ed intensive, ad eccezione di specifiche prestazioni ospedaliere.

A questo punto sorge la domanda: da dove partire rispetto all’accoglienza e alla cura di coloro che si trovano in questa situazione? Sembrerà paradossale ma è necessario partire dal desiderio di felicità proprio di ogni uomo sia esso giovane o anziano, malato o in salute, tenendo conto delle diverse modalità con cui questo desiderio si esprime. Solo così la persona anziana potrà essere accolta e curata tenendo conto di tutti i fattori e di tutte le sue potenzialità e non di ciò che manca, valorizzando le diversità, considerate come una ricchezza, e approfittando della malattia e della vecchiaia come occasione di cambiamento. In questo senso si capisce il valore della parola educazione che si è normalmente soliti accostare solo ai bambini ed ai giovani ed è invece fondamentale per tutta la durata della vita di ciascun uomo.

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l’anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull’educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull’adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l’azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all’interno di: Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati); Agenzie di informazione e, più in generale, mass media; Famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l’auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all’interno dell’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.

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.8 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Carta dei servizi dell'anziano Pag 2 di 3**

In questo documento vengono richiamati alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **Il principio "di giustizia sociale"**, enunciato dall'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- **Il principio "di solidarietà"**, enunciato dall'art. 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.
- **Il principio "di salute"**, enunciato dall'art.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 Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

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

### **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;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### **La società e le Istituzioni hanno il dovere:**

- **di rispettare** le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.8 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Carta dei servizi dell’anziano Pag 3 di 3**

- **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 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 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 contrastare**, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- **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 delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, pertanto rivestono una particolare rilevanza gli strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) dell'ATS.

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 agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' 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.

**Attenzioni particolari nei confronti degli ospiti**

- **diritto** al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei"...
- **diritto** alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale;
- **diritto** ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo;
- **diritto** a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete;
- **diritto** all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario;
- **diritto** ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio)
- **diritto** a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone;
- **diritto** all'esecuzione esatta e puntuale della terapia;
- **diritto** al rispetto del proprio pudore;
- **diritto** all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità;
- **diritto** (...) ad essere considerato una "persona";
- **diritto** di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
 N.9 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Customer satisfaction Pag 1 di 2

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITE/PARENTE CDI

Le chiediamo gentilmente di indicarci alcuni Suoi dati generali (barrare la casella che interessa) se Lei è un’Ospite, oppure se è un parente di indicare i dati sottorichiesti rispetto al parente ospitato in Struttura. In quest’ultimo caso indicare anche il grado di parentela nell’apposito spazio bianco:

**età dell’ospite:**

- 0-64 anni
- 65-69 anni
- 70-74 anni
- 75-79 anni
- 80-84anni
- 85 anni ed oltre

**sesso:**

- maschio
- femmina

**Grado di parentela** (se il compilatore è diverso dall’ospite): \_\_\_\_\_

	Sì	No	In parte
<b>1. STRUTTURA</b>			
Ritiene adeguata la struttura per le Sue esigenze?			
Giudica la Sua camera accogliente?			
Ritiene adeguate alle Sue esigenze le parti comuni della struttura?			

	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Inadeguato
<b>1. SERVIZIO MEDICO</b>				
Qualità del servizio medico				
Competenza del personale medico				
Attenzione e disponibilità del personale medico				
<b>2. SERVIZIO INFERMIERISTICO</b>				
Qualità del servizio infermieristico				
Competenza del personale infermieristico				
Attenzione e disponibilità del personale infermieristico				
<b>3. SERVIZIO FISIOTERAPIA</b>				
Qualità del servizio fisioterapico				
Competenza del personale fisioterapico				
Attenzione e disponibilità del personale fisioterapico				
<b>4. SERVIZIO DI ASSISTENZA</b>				
Qualità del servizio del personale assistenziale				
Competenza professionale del personale assistenziale				
Attenzione e disponibilità da parte del personale assistenziale				
<b>5. SERVIZIO DI PULIZIA</b>				
Qualità del servizio di pulizia della struttura				
Qualità del servizio di pulizia della camera				
<b>6. SERVIZIO AMMINISTRATIVO</b>				
Qualità del servizio amministrativo				
Attenzione e disponibilità da parte del personale direttivo				
Attenzione e disponibilità da parte del personale amministrativo				
<b>7. SERVIZIO RISTORAZIONE</b>				
Qualità dei menù				
<b>8. SERVIZIO ANIMAZIONE</b>				
Qualità del servizio di animazione				
Attenzione e disponibilità da parte degli animatori				

FAC-SIMILE

“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
 N.9 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Customer satisfaction Pag 2 di 2

<b>09. SERVIZIO PARRUCCHIERE/PEDICURE/MANICURE</b>				
Qualità del servizio parrucchiere				
Qualità del servizio pedicure				
Qualità del servizio manicure				
<b>10. SERVIZIO TRASPORTO</b>				
Qualità del servizio di trasporto				
<b>11. SERVIZIO DI VOLONTARIATO</b>				
Qualità del servizio di volontariato				
<b>12. ASSISTENZA RELIGIOSA</b>				
Qualità dell'assistenza religiosa				
<b>13. L'OSPITE SI SENTE</b>				
Accolto				
Coinvolto				
Trascurato				
<b>14. TENUTO CONTO DI TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO E DELLE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA, QUAL'E' IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO?</b>				

(Riservato all'ospite) Si sente accolto ? si    no

(Riservato ai parenti dell'Ospite) Le piacerebbe e sarebbe disponibile a partecipare ad un "Progetto Assistenziale Individuale" relativo al Suo congiunto, partecipando alle riunioni periodiche del personale e alla realizzazione attiva del progetto stesso? Si    no

(Riservato ai parenti dell'Ospite) Si sente accolto si    no

**Quali sono le migliorie che vorrebbe fossero apportate al servizio di cui Lei usufruisce, compatibilmente con la vita in comunità?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.10 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno su posto definitivo Pag 1 di 3**

## REGOLAMENTO INTERNO CDI

### Scopo del documento

Il presente documento è la raccolta delle norme che regolano il funzionamento del nostro Centro Diurno Integrato- di seguito detto anche Cdi o Struttura o Centro - che tutti coloro che vivono e lavorano in essa o che accedono ad essa sono tenuti a conoscere e a osservare nel rispetto delle altre persone, dell'ambiente e delle sue dotazioni. Fornisce altresì importanti indicazioni a livello pratico, utili per un inserimento e un orientamento all'interno dell'organizzazione dei servizi del CDI.

### CDI, luogo di cura e assistenza

Il CDI è un luogo di cura, di riposo e di assistenza, pertanto tutti i visitatori sono tenuti a mantenere un comportamento adeguato alla circostanza. A tal fine sono vietati tutti quei comportamenti che ledono il decoro e la dignità degli Ospiti, degli altri visitatori, della Struttura e del personale. Pertanto è proibito tenere un tono di voce alto in tutti gli ambienti del Centro, fare schiamazzi e qualunque altro rumore molesto. È, altresì, proibito polemizzare con il personale e/o contestarlo direttamente. In ogni caso, infatti, il direttore e i rappresentanti/responsabili dei servizi offerti, si rendono disponibili a incontrare il familiare nel caso di richieste, di chiarimenti, osservazioni e reclami, a questo proposito sono disponibili alla Reception appositi moduli da inoltrare al direttore.

Il servizio residenziale diurno del CDI si rivolge a persone anziane non autosufficienti, le quali necessitano di cure socio sanitarie che da un lato non possono essere ottimamente prestate a domicilio e dall'altro non raggiungono un livello tale da richiedere il ricovero in strutture socio sanitarie di tipo residenziale.

Il Centro Diurno Integrato rappresenta quindi un livello intermedio di risposta al bisogno di cura dell'anziano, poiché offre sia dei servizi di tipo socio-assistenziali (attinenti alla cura della persona nelle sue necessità quotidiane, all'attività di animazione e di socializzazione) sia dei servizi di tipo sanitario (relativi alle prestazioni infermieristiche, medico-geriatriche e riabilitative).

La finalità del Centro consiste nel rispondere al bisogno di cura dell'anziano non autosufficiente, cercando altresì di mantenere o migliorare la sua qualità di vita e il suo stato di salute.

Pur essendo un presidio socio-sanitario intende mantenere ritmi di vita rispettosi della libertà personale, della riservatezza e dell'autonomia individuale.

Universiis Società Cooperativa Sociale si impegna a fornire le prestazioni con personale professionalmente qualificato e secondo gli standard e le modalità previsti dalla normativa regionale e nazionale.

Il CDI può ospitare fino ad un massimo di dieci Ospiti.

### Accoglienza

L'idoneità all'ammissione delle persone anziane nel Centro Diurno Integrato è stabilita a seguito di una valutazione dello stato fisico e psico-sociale eseguita dal Responsabile Sanitario del Centro Diurno Integrato.

L'interessato e/o i suoi familiari per frequentare il Centro Diurno Integrato devono:

- ritirare la DOMANDA DI AMMISSIONE disponibile presso la Reception della Struttura,
- consegnare o spedire la RICHIESTA DI FREQUENZA AL CDI compilata alla Reception.

L'Ospite, all'atto dell'ingresso, deve disporre di un adeguato corredo personale, sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione del Centro Diurno Integrato (vedi allegato al contratto "corredo di base").

Al momento dell'ingresso per tutti gli ospiti è garantito un percorso idoneo che faciliti l'inserimento nel Centro, in collaborazione con l'anziano stesso e/o la sua famiglia (Piano di Assistenza Individuale - PAI).

### Orari del CDI e visite

Il Centro Diurno Integrato è aperto per tutto l'anno, esclusi i periodi di festività, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00. Le visite agli Ospiti e l'accesso negli spazi comuni da parte di parenti e amici è regolato da orari precisi 9.30-11.30 e 15.00- 18.00. In caso di necessità particolari è sufficiente comunicare alla Direzione le proprie esigenze e concordare con la stessa differenti orari di visita.

Le visite agli Ospiti devono comunque avvenire nel rispetto della tranquillità degli altri Ospiti evitando ogni rumore o comportamento sconveniente.

In ogni caso, gli Ospiti ed i loro familiari o amici si impegnano a mantenere un contegno e un comportamento rispettoso dei diritti degli altri Ospiti e del personale che opera nel Centro per una convivenza reciprocamente dignitosa; si impegnano, altresì, ad una adeguata conservazione degli ambienti, delle suppellettili e delle attrezzature di proprietà del Centro e, laddove possibile, a mantenere ordinati

**CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.10 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno su posto definitivo Pag 2 di 3**

e puliti gli ambienti di uso comune e a facilitare il personale nell'espletamento dei compiti assistenziali.

## Alimenti provenienti dall'esterno

Al fine di salvaguardare il benessere degli ospiti e di garantire loro alimentazione e idratazione corrette e sicure, l'offerta di dolci (biscotti, caramelle, cioccolatini ecc.), di altri alimenti o bevande da parte dei visitatori è generalmente vietata. Tuttavia, eccezioni sono possibili esclusivamente a favore del proprio familiare anziano (l'ospite) - non è invece ammessa nei confronti degli altri ospiti del CDI - in quantità limitate e sempre concordate con il personale e la Direzione.

In ogni caso è sempre necessario mettere al corrente il personale di reparto che provvederà alla presa in carico e alla successiva distribuzione di tali alimenti o bevande.

## Effetti personali

Si consiglia di non lasciare all'ospite denaro od oggetti di valore, ma limitati effetti personali che possano essere utilmente trattenuti nel CDI. La direzione del Centro declina ogni responsabilità per smarrimento e la sottrazione di effetti personali e valori sia degli Ospiti che degli eventuali visitatori. Al tale fine si invitano tutti gli utenti del Centro a non lasciare incustoditi denaro e preziosi in genere.

## Uscite

Gli Ospiti che desiderino uscire dal CDI potranno farlo previa autorizzazione del Responsabile Medico e della Direzione, i familiari o gli amici se ne assumono la responsabilità sottoscrivendo un apposito modulo e concordando anche l'orario di rientro.

Le visite dei familiari e amici all'interno del CDI o le uscite con gli amici sono da considerarsi parte integrante della vita degli ospiti.

## Mance

Nel caso in cui l'ospite o i familiari desiderassero manifestare la propria particolare soddisfazione al personale attraverso l'elargizione di una mancia, sono tenuti a consegnarla alla direzione che provvederà a raccogliercela e a distribuirla agli interessati in occasione della festività più prossima. Tutto ciò al fine di non creare disagio nel Personale che non potrà in ogni caso ricevere direttamente regalie di alcun tipo.

## Badanti

In situazioni molto particolari i familiari potranno fare richiesta alla Direzione di avvalersi di badanti per il proprio anziano. La Direzione, insieme al responsabile sanitario, si riserva la possibilità di valutare ed eventualmente approvare tale richiesta, sottoscrivendola. Una volta ottenuta l'autorizzazione scritta, il primo giorno di attività, la badante è tenuta a presentarsi al coordinatore infermieristico. In ogni caso la badante autorizzata potrà svolgere esclusivamente attività di compagnia o di accompagnamento durante brevi passeggiate all'interno ed eventualmente all'esterno del CDI, secondo orari ben specificati che andranno scrupolosamente rispettati, pena la revoca immediata da permesso. In caso di "incidenti" che dovessero occorrere all'ospite durante l'accudimento da parte della badante, la Direzione del CDI non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile. Il personale sorveglierà l'adeguatezza di comportamento delle badanti.

La Direzione si riserva la facoltà di convocare i familiari qualora venissero rilevati effetti negativi nei confronti degli ospiti o di disturbo del lavoro degli operatori; si riserva altresì l'opportunità di limitare o di revocare l'autorizzazione della presenza della badante, qualora lo ritenesse opportuno. In ogni caso, dovrà essere rispettato il regolamento interno stilato per dette figure.

## Segnalazioni

L'ospite, direttamente o attraverso i suoi familiari, ha diritto di ottenere le prestazioni comprese nella retta (specificate nella Carta dei Servizi e in appositi allegati, forniti ai familiari insieme al contratto). Nel caso di richieste diverse o per la segnalazione di criticità, suggerimenti o apprezzamenti relativi ai servizi offerti, sia l'ospite che i familiari possono rivolgersi alla Direzione del CDI, richiedendo un colloquio o utilizzando la modulistica specifica, disponibile presso la Reception, secondo le modalità in essa previste.

## Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa, per chi liberamente lo desidera, è garantita dalla presenza di un sacerdote cattolico all'interno del Centro. In ogni caso, per chi lo desiderasse, sarà possibile richiedere l'assistenza spirituale di un ministro di culto di qualsiasi altro credo o confessione religiosa, previo accordo con la Direzione.

**RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.10 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno su posto definitivo Pag. 3 di 3**

## Rette e pagamenti

Per tutto quello che concerne le rette e i pagamenti si rimanda a quanto disciplinato nel Contratto e nella Carta dei Servizi.  
Si segnala, tuttavia, che, in caso di impossibilità a far fronte al pagamento della retta socio-assistenziale da parte dell’anziano e/o degli obbligati per legge, qualora ne sussistano i presupposti stabiliti dalla normativa, il Comune di residenza può contribuire al pagamento della stessa.

## Volontariato

Il Centro Diurno riconosce e promuove la funzione di utilità sociale del volontariato; ne incoraggia l’apporto e il coordinato utilizzo tenendo conto delle finalità istitutive e della attività del servizio.  
L’attività del volontariato deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione della Casa ed è in ogni caso esclusivamente integrativa e mai sostitutiva di quella del personale dipendente, al quale compete la responsabilità del funzionamento del servizio.

## Richiesta di accesso alla documentazione Amministrativa e Sanitaria

L’ospite, i contraenti ed eventuali altri aventi diritto, possono accedere alla documentazione e agli atti loro riguardanti, secondo quanto disposto dalla DGR 35430/12 con particolare riferimento alla l.241/1990 e alla L.R.1/2012, previa compilazione dell’apposito modulo, da richiedere presso la reception.

## Dimissioni

Per tutti gli aspetti relativi alle dimissioni, si rimanda a quanto esplicitato nel contratto tra l’Ente Gestore e il / i contraente / i.

DATA E FIRMA PER ACCETTAZIONE (ospite e/o familiare),

IL DIRETTORE DATA E FIRMA

Dalmine

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.11 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Richiesta e ritiro Documentazione**  
**Sanitaria e Amministrativa Pag. 1 di 3**

## MODULO RICHIESTA E RITIRO DOCUMENTAZIONE SANITARIA E AMMINISTRATIVA

### RICHIESTA DI COPIA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA E AMMINISTRATIVA

Il/La sottoscritto/a (Nome e Cognome)

\_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Residente

a (Comune) \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ Indirizzo

\_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ In qualità di \_\_\_\_\_ del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

#### CHIEDE DI

(barrare la casella che interessa)

- prendere visione  
 avere copia in carta semplice dei

seguenti documenti amministrativi:

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

per le seguenti motivazioni:

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

dei seguenti documenti sanitari:

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

per le seguenti motivazioni:

\_\_\_\_\_

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.11 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Richiesta e ritiro Documentazione**  
**Sanitaria e Amministrativa Pag. 2 di 3**

<p><b>DELEGA AL RITIRO</b></p> <p>Nome _____ Cognome _____ Nato a _____          _____ Provincia di _____ il. ____ / ____ / ____</p> <p>Residente a (Comune) _____ Provincia di _____ Indirizzo _____          _____ C.A.P. _____ Tel. ____</p> <p>NB: al momento del ritiro della documentazione deve essere esibita la carta di identità del richiedente o del delegato.</p> <p>DATA ____ / ____ / _____</p> <p style="text-align: right;">FIRMA DEL RICHIEDENTE          _____</p>

**AVVERTENZE IMPORTANTI**

**INFORMATIVA SULLA PRIVACY:** ai sensi dell’articolo 13 del decreto legislativo 196/2003, i dati riportati nella presente domanda saranno trattati alla fine di dare esecuzione alla Sua richiesta. Il trattamento avverrà in modo manuale e informatizzato. Il conferimento dei dati è obbligatorio, pena l’impossibilità di soddisfare la richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è Universiis Soc. Coop. Soc., entità giuridica nel suo complesso. Il Responsabile del trattamento dei dati personali, presso l’Ente Gestore “Universiis società Cooperativa Sociale”, Via Cividina 41/a Udine, è la dott.ssa Cristina Savona.

**NOTIFICA AI CONTROINTERESSATI:** si avverte che, ai sensi dell’articolo 3 del DPR 12/04/2006 nr. 184, prima dell’accesso ai documenti richiesti (presa visione o rilascio di copia), copia della presente domanda dovrà essere inviata a eventuali soggetti “contro interessati”, i quali hanno la possibilità, entro dieci giorni dal ricevimento, di presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso.

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.11 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Richiesta e ritiro Documentazione**  
**Sanitaria e Amministrativa Pag. 3 di 3**

**PRESA VISIONE / RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA E AMMINISTRATIVA:** la visione o il rilascio di copie avverrà una volta concluso l’iter di cui all’articolo 3 del DPR 184/2006 “Notifica ai contro interessati”, previa autorizzazione e a seguito di comunicazione, anche telefonica, da parte della Direzione o di altro Ufficio da essa incaricato. La documentazione richiesta, potrà essere vista solo dall’interessato; potrà, invece, essere ritirata oltre che dall’interessato anche da altra persona da questi delegata al momento della richiesta.

In ogni caso, al momento della presa visione o della consegna delle copie, verrà richiesto all’interessato o a persona da questi delegata di esibire un documento di identità valido (non scaduto).

**COSTI:** la presa visione della documentazione è gratuita; la Direzione si riserva di subordinare il rilascio di copia della documentazione richiesta al rimborso dei costi di riproduzione (costo copia 0,20/cad).

**TEMPI DI CONSEGNA**

Il rilascio di copia del Fascicolo Sanitario è di norma previsto in 15 – 30 giorni. Possono sorgere ritardi se il Fascicolo Sanitario è in attesa di completamento per la mancanza di esami o se è in previsione un nuovo ricovero.

Si precisa che, qualora il Fascicolo Sanitario fosse disponibile in tempi inferiori, la RSA provvederà ad avvertire telefonicamente l’interessato così come nel caso di un ritardo.

Tempi più rapidi, normalmente, sono previsti per la riproduzione di copie della documentazione amministrativa. In caso di urgenza (da evidenziare al momento della richiesta) si cercherà di contenere i tempi sopra indicati.

**AUTORIZZAZIONE (spazio riservato alla Direzione)**

**SI DISPONE**

- che sia autorizzata la visione richiesta
- che sia autorizzato il rilascio delle copie richieste (previo rimborso dei costi di produzione / gratuitamente)
- che venga predisposto il seguente provvedimento:
  - di diniego
  - limitativo per i

seguenti motivi:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_

**PRESA VISIONE / RITIRO COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA / AMMINISTRATIVA**

La copia della documentazione:

- amministrativa
- sanitaria

dell’assistito sig./sig.ra \_\_\_\_\_ è stata:

- visionata
- ritirata

il giorno \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ dal Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

FIRMA DELL’OPERATORE CHE CONSEGNA

FIRMA DEL RICHIEDENTE O DELEGATO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.12 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Informazione Protezione Giuridica Pag. 1/2**

## INFORMAZIONE PROTEZIONE GIURIDICA

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_

in qualità di Medico della C.D.I. \_\_\_\_\_

con la presente informo il Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

in qualità di Garante/Persona di riferimento della/del Sig.ra/Sig \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Ospite presso la C.D.I. dal \_\_\_\_\_ che, a seguito della valutazione clinica, ho riscontrato una situazione di fragilità dell’Ospite stessa/o.

Tale situazione necessita, a mio avviso, dell’avvio dell’iter necessario alla costituzione di una forma di Protezione Giuridica per L’ospite sig./ra \_\_\_\_\_

Si allegano alla presente alcune informazioni e contatti utili.

Data \_\_\_\_\_

Cognome e nome del Garante/Persona di riferimento \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Firma e timbro del Medico C.D.I : \_\_\_\_\_

**Si prega di restituire la presente firmata per presa visione entro e non oltre 15gg dal ricevimento.**

**“CDI” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.12 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Informazione Protezione Giuridica Pag. 2/2**

## PROTEZIONE GIURIDICA

Il nostro ordinamento contempla oggi tre differenti istituti giuridici di protezione per le persone “fragili”: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministrazione di sostegno.

Sono istituti tra loro differenti, ma con una finalità comune: la tutela delle persone “fragili”, siano esse maggiorenni, minori emancipati o giovani. Mentre l'interdizione e l'inabilitazione sono istituti giuridici consolidati, l'amministrazione di sostegno, introdotta con la Legge 9 gennaio 2004 n. 6, rappresenta una forma di tutela nuova disciplinata agli artt. 404-413 c.c. e rivolta a proteggere chi si trovi nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, a causa di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica.

Ma come orientarsi, come scegliere la protezione giuridica più opportuna per la singola persona?

## LA RETE DI PROTEZIONE GIURIDICA DELLA PROVINCIA DI BERGAMO

L'ATS di Bergamo ha istituito l'Ufficio Protezione Giuridica (UPG) che ha il primario compito di sviluppare e sostenere la rete dei servizi per la Protezione Giuridica.

**UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA ASL DI BERGAMO**  
**ATS di Bergamo: Via Gallicciolli, 4 – Bergamo - Tel. 035/385296**

L'Ufficio rivolge la propria azione nei confronti sia degli Operatori Sociali del territorio, dando loro sostegno, con consulenza e supervisione, nella attività di ascolto e valutazione delle situazioni di fragilità che richiedano una forma di protezione giuridica, sia restando a disposizione di tutti i cittadini che non trovino assistenza da parte dei Servizi Territoriali del proprio Comune o del proprio Ambito Territoriale. Può rivolgersi al Servizio Territoriale per:

- ricevere informazioni sulla figura dell'amministrazione di sostegno;
- verificare se è opportuno o meno attivare una protezione giuridica;
- ottenere assistenza nella preparazione al ricorso (domanda di Amministrazione di Sostegno) e nella verifica della documentazione necessaria;
- ottenere assistenza anche dopo la nomina dell'Amministrazione di Sostegno, come ad esempio per la rendicontazione periodica al Giudice Tutelare o per la redazione di richieste di autorizzazioni particolari al Giudice Tutelare.

## LA SEDE DEL TRIBUNALE :

**Tribunale di Bergamo: Via Borfuro, 11b - 24121 Bergamo**  
**La cancelleria alla quale presentare il ricorso è quella della volontaria giurisdizione**  
**tel. 035 4120634 fax 035 4120637.**

## CENTRI PER L'ASSISTENZA CAF DI RIFERIMENTO