

# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO DIURNO INTEGRATO

- GUIDA PER GLI UTENTI ED I VISITATORI -

*Approvata in data 23/06/2016  
con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione N.025*

Azienda Speciale Casa Serena R.S.A  
Viale Mario Pavesi, 22 – 27024 Cilavegna (PV)  
Tel. 0381.96226 – Fax 0381.660055  
[www.casaserenarsa.it](http://www.casaserenarsa.it) - E-mail [info@casaserenarsa.it](mailto:info@casaserenarsa.it)  
C.F. 92007000182 – P.I. 01986290185 – REA 236666



## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

E' un documento, tramite il quale, l'Azienda Speciale Casa Serena intende informare il territorio delle caratteristiche relative al proprio Centro Diurno Integrato.

La carta dei servizi, non è solo un documento informativo ma, anche di controllo, tramite il quale l'utenza può verificare gli standard gestionali e qualitativi che vi sono pubblicati.

## **PREMESSA**

Il Centro Diurno Integrato (per brevità di seguito denominato C.D.I.) è una struttura semi-residenziale rivolta prevalentemente alle persone anziane non autosufficienti; la semi-residenzialità consente all'ospite di fruire di un completo servizio assistenziale e ricreativo, mantenendo nel contempo le proprie abitudini, il proprio domicilio, il medico di famiglia, nonché l'indispensabile legame con la famiglia ed il contesto sociale di appartenenza.

## **FINALITA'**

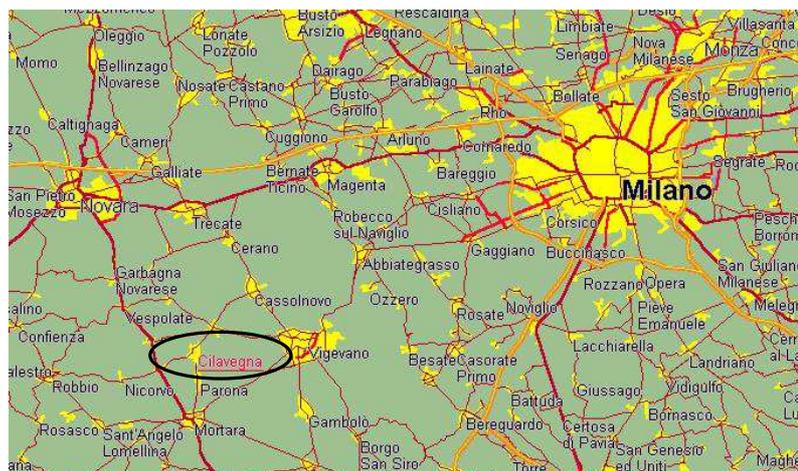
Le finalità del C.D.I. sono essenzialmente:

- a) DI TIPO SOCIO-ASSISTENZIALE (supporto all'utente e ai famigliari)
- b) DI TIPO SANITARIO (osservazione, prevenzione, rieducazione funzionale)
- c) DI TIPO VALUTATIVO (valutazione multidimensionale d'équipe).

## DOVE SI TROVA IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il C.D.I. si trova presso l'Azienda Speciale Casa Serena in uno spazio ben delimitato ed ad esso dedicato, all'interno della struttura residenziale, collocata nel Comune di Cilavegna, provincia di Pavia, tra Mortara e Vigevano ed al confine con la provincia di Novara.

Si allega cartina topografica per individuare esattamente la località.



Oltre ai mezzi di trasporto privati raggiungono Casa Serena le linee di trasporto pubbliche provenienti da Milano, Vigevano, Mortara, Novara.

Il CDI è dotato di un parcheggio, situato all'interno del maestoso parco che lo circonda ed uno più ampio, ad uso pubblico, adiacente alla zona pedonale, antistante (Piazza del mercato- il mercato si tiene il giovedì mattina).

Il CDI sorge all'interno di un'ampia zona pedonale circondata da un maestoso parco.

Alcuni servizi e spazi (es. palestra di fisioterapia) sono condivisi con la Residenza Sanitaria Assistenziale.

Gli standard strutturali e gestionali sono conformi a quanto previsto dalla normativa della Regione Lombardia.

## **DESTINATARI**

Il C.D.I. di norma, si rivolge a persone di età superiore ai 65 anni, trasportabili, residenti a Cilavegna o nei comuni limitrofi, che rientrino nei seguenti parametri:

- a) persone parzialmente autosufficienti che necessitano di sostegno-sorveglianza nell'arco dell'intera giornata;
- b) persone con moderata compromissione dell'autosufficienza, inseriti in famiglie non in grado di assolvere in modo continuativo al carico assistenziale;
- c) persone affette da demenza senza gravi disturbi comportamentali.

Non sono ammissibili persone:

- a) autosufficienti gestibili a domicilio senza particolari necessità clinico-assistenziali e/o relazionali;
- b) con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- c) con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- d) in età giovane o giovane-adulta con disabilità (in assenza di domande di ultrasessantacinquenni in lista d'attesa può essere fatta eccezione per le situazioni segnalate dai servizi sociali dei Comuni e in ogni caso previa autorizzazione da parte dell'ATS di Pavia). (DEROGA)

## **ORARIO DI APERTURA**

Il C.D.I. è aperto dalle ore 8.00 alle ore 19.30, dal lunedì al sabato, per 12 mesi all'anno, escluse le festività (inclusa la festa patronale dei S.S. Pietro e Paolo 29/06).

Gli orari di accesso al C.D.I. sono caratterizzati da una certa flessibilità al fine di andare maggiormente incontro alle esigenze dell'anziano e dei suoi familiari.

Attraverso progetti di assistenza individualizzata potranno essere stabilite diverse modalità di frequenze e di partecipazione alle attività (es. frequenza per alcuni giorni della settimana o per un periodo limitato). Si intende tuttavia frequenza giornaliera la presenza di almeno otto ore.

## **GIORNATA TIPO**

Ore 8.00 — 9.00: Servizio trasporto e accoglimento utenti

Ore 8.20 colazione

Ore 8.30 — 11.30: attività di fisioterapia, animazione, assistenza sanitaria e infermieristica, attività di socializzazione individuale e/o di gruppo.

Ore 11.30 — 12.15: pranzo

Ore 12.30 — 15.00: riposo o occupazioni mirate o passeggiate con accompagnamento

Ore 15.00 — 18.15: attività di fisioterapia, animazione, assistenza sanitaria e infermieristica, attività di socializzazione individuale e /o di gruppo

Ore 17.40 — e 18.20: cena

Ore 18.30 — 19.30: accompagnamento al domicilio

## **VISITE**

Per promuovere e favorire i rapporti affettivi e le relazioni con la famiglia e la comunità, pur nella salvaguardia del diritto alla riservatezza e del momento dei pasti, il C.D.I. è aperto alle visite dei familiari in qualsiasi ora del giorno con l'unico vincolo di non recare disturbo alle attività e/o al riposo.

Il CDI è sempre aperto ai visitatori anche se, per visite guidate occorre prendere appuntamento (tel 0381/96226). E' possibile, infatti, visitare il CDI accompagnati dal personale dell'accoglienza, valutando la disponibilità degli operatori. Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

## **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL C.D.I.**

Il C.D.I. è un servizio autorizzato e accreditato dall'ATS per 20 posti accreditati e a contratto.

E' composto da una zona predisposta per le attività diurne ed i momenti dei pasti, da una saletta relax, una stanza con due posti letto (per chi ha necessità di riposare), un bagno di nucleo e servizi igienici posti all'esterno dei suddetti locali.

Gli operatori, identificati da cartellino di riconoscimento, presenti al C.D.I. costituiscono l'équipe di riferimento che risulta costituita da Ausiliarie Socio Assistenziali, O.S.S., Infermieri Professionali, Fisioterapisti, Educatori e Medici. L'équipe può avvalersi di figura specialistiche interne all'Azienda (Psicologa, Assistente Sociale ed altri).

L'organizzazione del personale prevede l'individuazione di una figura responsabile di area ed un coordinatore per ogni servizio, facilitando, quindi, il riferimento per analisi e confronti. Per meglio favorirne il riconoscimento gli operatori sono tenuti a dotarsi di cartellino di riconoscimento. Tutti gli operatori prestano servizio attenendosi ai piani di lavoro, ai protocolli ed alle procedure, nonché nel rispetto del proprio specifico professionale.

## **COME ACCEDERE AL SERVIZIO**

Per accedere al C.D.I. è necessario compilare una domanda d'ammissione che può essere ritirata e consegnata presso la portineria di Casa Serena, tutti i giorni della settimana dalle ore 8.00 alle ore 19.00. La modulistica può essere inoltre scaricata dal sito internet: [www.casaserenarsa.it](http://www.casaserenarsa.it)., essa si compone di una parte anagrafica da compilarsi a cura dell'interessato e da una parte sanitaria da far compilare al proprio medico di base.

## **VALUTAZIONE DELLA DOMANDA E ACCOGLIENZA**

Le domande vengono valutate dal Direttore Sanitario e dall'Operatore Sociale/Amministrativo o loro delegati.

Se la valutazione dei documenti presentati ha esito positivo si dichiara l'idoneità all'ammissione con conseguente inserimento in graduatoria (lista di attesa), in situazione difforme saranno consigliati servizi alternativi.

Tenuto conto della disponibilità dei posti, del grado di fragilità socio/sanitaria e dell'urgenza dell'accoglimento, il Direttore Sanitario e l'Operatore Sociale /Amministrativo concordano con l'ospite ed i famigliari l'inserimento.

All'accoglienza l'utente viene preso in carico dall'équipe multiprofessionale del C.D.I.

## **DIMISSIONI**

L'ospite può essere dimesso dal CDI in qualsiasi momento per volontà propria e/o della propria famiglia.

Il Consiglio di Amministrazione può dimettere l'utente per morosità e per gravi comportamenti, non conformi alle regole di convivenza al CDI. Al momento delle dimissioni viene rilasciata relazione sanitaria e sociale sul periodo trascorso dall'ospite al C.D.I. indirizzata al M.M.G.

Viene inoltre rilasciata indicazione al caregiver di riferimento sulla gestione dell'anziano (aspetti assistenziali, di relazione e dei bisogni)

## MODELLO ASSISTENZIALE

Il Modello Assistenziale di cui si avvale il C.D.I. è la “mappa” che permette di pianificare l’assistenza alla salute delle persone che ad essa afferiscono.

L’Ente riconosce nella famiglia, i parenti e alla rete informale dell’anziano, un ruolo importante nella vita affettiva, relazionale e di cura del proprio congiunto. Per tale motivo la partecipazione della famiglia alla vita del C.D.I. è particolarmente gradita perché crea un collegamento importante fra l’anziano ed il suo ambiente di vita.

Durante i primi giorni di frequenza l’anziano, compatibilmente alla disponibilità del personale addetto all’accoglienza ed allo stato psicofisico dell’anziano stesso, verrà aiutato ad integrarsi gradualmente ed a socializzare. A tal proposito il C.D.I. favorisce la possibilità di svolgere vita di relazione e di soddisfare gli interessi culturali e ricreativi, compatibili con le condizioni fisiche e psichiche di ciascuno.

Entro sette giorni dall’ingresso verrà promosso un momento d’incontro formale (P.I.P) tra l’équipe degli operatori e l’anziano e/o i familiari dello stesso. Il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) individua i bisogni dell’ospite e ne determina la pianificazione degli interventi atti a soddisfare le esigenze e i bisogni del cliente.

Per la corretta valutazione dell’utente, l’Azienda Speciale Casa Serena adotta le seguenti schede di valutazione:

1. Barthel;
2. Norton;
3. Mini Nutritional Assessment;
4. M.M.S.E.;
5. G.D.S.;
6. Timed up & go;
7. UCLA;
8. CDR;
9. Straty Fy;
10. Dolo Plus;
11. Diario Alimentare;
12. Diario Idratazione,
13. ETON.

Il protocollo per l’accoglienza, la stesura del P.A.I. e la cartella Socio-Sanitaria risultano essere, pertanto, i documenti che offrono agli operatori la conoscenza diretta e reale di ogni singolo anziano per progettarne di comune accordo la miglior permanenza possibile.

Tutte le procedure, gli atti e i dati sono gestiti nel rispetto della normativa vigente (D.Lgs 196/2003) per tutelare i diritti delle persone assistite.

## **SERVIZI OFFERTI**

### Servizi alla persona:

Supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione di cibi e delle bevande, nella cura della persona (cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e, se necessario, bagno assistito).

### Servizi sanitari e riabilitativi:

Valutazione medica d'ingresso e periodica, medicazioni, prelievo ematico per esami di laboratorio, interventi riabilitativi (anche mediante l'utilizzo della palestra), occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali e di gruppo), controlli dei parametri biologici e visite specialistiche secondo quanto concordato con il medico curante.

### Servizi di animazione e di socializzazione:

Interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

### Servizio religioso.

Accompagnamento alle funzioni religiose presso la Chiesa interna alla Struttura.

### Servizio dietetico e di ristorazione

Il menù è scandito su base stagionale e definito con cadenza settimanale; esso prevede la scelta tra due primi e due secondi, sia per il pranzo che per la cena. La referente del CDI rileva i gusti alimentari degli utenti sia ascoltando e osservando le loro preferenze sia intervistando su ciò i parenti.

In casi particolari la custodia dei valori potrà essere richiesta ed autorizzata dalla Direzione, in apposita cassaforte.

### Trasporti

1. L'accompagnamento degli utenti al C.D.I. è, preferibilmente, di competenza dei familiari.
2. L' Azienda Speciale "Casa Serena" garantisce il servizio di trasporto e accompagnamento presso il C.D.I. solo alle persone residenti nel Comune di Cilavegna, dando priorità alle persone prive di rete familiare e/o amicale.
3. Il servizio di trasporto e accompagnamento presso il C.D.I. degli utenti residenti in altri Comuni viene svolto dai familiari e/o dai volontari di associazioni, previo accordi e contatti presi dai familiari stessi.
4. L'accompagnamento degli utenti del C.D.I. ad eventuali visite specialistiche è, preferibilmente, di competenza dei familiari. Qualora mancasse la rete familiare e/o amicale, l'Ente si farà carico dell'accompagnamento dell'utente.

## **COSTO DEL SERVIZIO**

Le rette di frequenza vengono deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

Con delibera C.D.A. n. 46 del 07/10/2011 e delibera G.C N 243 del 03.11.2011 è stato stabilito quanto segue:

- Introduzione di una retta fissa mensile anticipata pari a:
  - € 280,00 per gli Ospiti residenti nel Comune di Glavegna;
  - € 340,00 per gli Ospiti provenienti da altri Comuni.
  
- Buono pasto
  - € 7,00 corrispondente al consumo di un solo pastogiornaliero;
  - € 12,00 corrispondente al consumo di due pasti giornalieri.

Il pagamento dei buoni pasto, viene effettuato contestualmente alla retta del mese successivo e può essere effettuato tramite bonifico bancario o bollettino MAV o tramite pagamento in contanti presso la banca indicata dall'Ufficio Rette dell'Azienda Speciale "Casa Serena".

### **SERVIZI**

#### **-COSTO A TOTALE CARICO DELL'ENTE-**

- Medico e Medico Specialista (Fisiatra, Oculista, Internista, Psicologo)
- infermieristico
- riabilitazione
- assistenza tutelare diurna
- assistenza sociale
- animazione
- ristorazione
- bagno assistito
- trasporto (per soli cittadini Cilavegnesi)
- pedicure
- religioso

L'Ente s'impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione delle rette percepite dagli anziani ai fini fiscali per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo, entro i tempi utili per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi.

### **SERVIZI**

#### **-COSTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE-**

- Parrucchiere, manicure; (le tariffe del servizio parrucchiere sono esposte presso la bacheca del Centro )
- Servizio trasporto, per i non residenti nel Comune di Cilavegna.

Per gli utenti del CDI la fornitura dei farmaci, dei presidi assorbenti e dei piani terapeutici è a carico del S.S.N., attraverso prescrizione dell'M.M.G..

## **SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)**

E' situato all'ingresso della struttura con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona.

L'Ufficio è attivo dal lunedì al venerdì indicativamente dalle ore 9.30 alle ore 11.30, il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 17,00 o su appuntamento telefonando al numero 0381/96226. E' comunque attivo il servizio di portineria 24h al giorno.

Gli utenti stessi e i loro familiari possono avanzare osservazioni, reclami o proposte in merito al funzionamento del C.D.I. Si prevede che a fronte della presentazione di suddette istanze, l'URP nella veste del suo rappresentante risponda entro il più breve tempo possibile comunque non oltre i 30 giorni dalla presentazione. Il costo per il rilascio di copia del fascicolo socio-sanitario è di €24.40.

## **SEGRETERIA SERVIZI SOCIO/SANITARI**

Il Servizio si occupa del perfezionamento e dell' inoltro delle pratiche d'invalidità ed accompagnamento. Rinnovo documenti d'identità per gli ospiti residenti a Cilavegna.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

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

Il livello di soddisfazione degli ospiti del C.D.I. e dei loro familiari rappresenta una risorsa molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere. Per questo motivo, il Centro Diurno Integrato dell'Azienda Speciale Casa Serena ha attivato un sistema di valutazione annuale attraverso i seguenti strumenti: un questionario distribuito sia agli ospiti sia ai familiari (Allegato A); una scheda suggerimenti (Allegato B). Questi strumenti hanno lo scopo di conoscere il livello di soddisfazione di chi usufruisce del centro.

Il questionario viene distribuito dalla direzione annualmente e riconsegnato compilato dal parente o dal familiare agli operatori di riferimento o nell'apposita cassetta posta presso il Centro stesso. Possono essere anonimi o siglati.

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

La scheda reclami e la scheda suggerimenti sono sempre a disposizione degli ospiti e dei familiari presso il Centro e possono essere riconsegnati all'addetto Ufficio Relazioni con il Pubblico che si attiverà al fine di rispondere entro e non oltre 30 giorni dalla presentazione.

# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(approvata con delibera di Giunta Regionale n.7/7435 del 14.12.2001).

## Introduzione.

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

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

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze 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 dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte di servizi, nei suoi indirizzi pragmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

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

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

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

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

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

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma 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.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive nei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza

	della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività, e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **La tutela dei diritti riconosciuti.**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'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 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 il punto di riferimento formale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

ALLEGATO A:

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI SEMI RESIDENZIALI PER ANZIANI:

DATA COMPILAZIONE: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

SESSO: M  F

1) Da quanto tempo frequenta il C.D.I.?

- MENO DI 6 MESI
- 6 MESI/1 ANNO
- PIU' DI 1 ANNO
- PIU' DI 3 ANNI

2) Prima dell'ingresso ha potuto visitare il CDI?

- SI
- NO

3) E' soddisfatto dell'accoglienza ricevuta all'ingresso?

- SI
- NO

4) Come valuta la competenza/professionalità di:

- |                 |  |                                      |   |
|-----------------|--|--------------------------------------|---|
| -MEDICI         | <input type="checkbox"/> MOLTO SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> POCO SODDISFATTO |
| -INFERMIERI     | <input type="checkbox"/> MOLTO SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> POCO SODDISFATTO |
| -ASA/OSS        | <input type="checkbox"/> MOLTO SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> POCO SODDISFATTO |
| -FISIOTERAPISTI | <input type="checkbox"/> MOLTO SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> POCO SODDISFATTO |
| -EDUCATORI      | <input type="checkbox"/> MOLTO SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> SODDISFATTO | <input type="checkbox"/> POCO SODDISFATTO |

5) Come valuta il comfort degli ambienti?

- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO

6) Come valuta la qualità del cibo?

- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO

7) Come valuta la convivenza con gli altri ospiti?

- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO

### OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE

---

---

ALLEGATO A:

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI  
SEMI-RESIDENZIALI PER ANZIANI  
FAMIGLIARI  
-CENTRO DIURNO INTEGRATO-**

Gen.le Familiare,  
nell'ambito della rilevazione della qualità percepita attinente alle prestazioni fornite dall'Azienda " Casa Serena", Le chiediamo cortesemente di dedicare alcuni minuti alla compilazione del presente questionario. I risultati ottenuti forniranno preziose indicazioni al fine di migliorare i servizi offerti.

Per ogni domanda indichi con una croce il giudizio corrispondente; a margine potrà lasciare un breve commento con osservazioni, suggerimenti e proposte.

Il questionario è anonimo e le informazioni acquisite verranno utilizzate solo all'interno della Direzione Sanitaria ed Amministrativa.

1. E' a conoscenza delle regole del Centro Diurno?  SI  NO
2. E' soddisfatto dell'accoglienza che il suo caro ha ricevuto all'ingresso?  SI  NO
3. I servizi (Medico, infermieristico, riabilitativo, di assistenza tutelare diurna, assistenza sociale, animazione, ristorazione, pedicure) offerti sono adeguati?  SI  NO
4. E' soddisfatto del tempo che il suo caro trascorre al Centro Diurno?  SI  NO

**OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE:**

.....

.....

.....

Ringraziamo per la collaborazione dimostrata





# MENU'

## PROPOSTA MENU' ESTIVO

	LUNEDÌ ---	MARTEDÌ ---	MERCOLEDÌ ---	GIOVEDÌ ---	VENERDÌ ---	SABATO ---	DOMENICA ---
PRIMO	- <b>Risotto primavera</b> - Riso olio e grana - Pastina in brodo	- <b>Pasta al ragù</b> - Pasta olio e grana - Pastina in brodo	- <b>Trancio di pizza in teglia</b> - Riso olio e grana - Pastina	- <b>Gnocchi di patate alla genovese *</b> - Gnocchi olio e grana * - Pastina in brodo	- <b>Risotto alla marinara*</b> - Riso burro e grana - Pastina in brodo	- <b>Lasagne besciamella pomodoro e crescenza*</b> - Pasta olio e grana - Pastina	- <b>Ravioli al pomodoro</b> - Ravioli burro e salvia - Pastina
SECONDO	- <b>Arrosto di vitellone con peperoni</b> - Polpette di tacchino * - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Frittata alla pizzaioia</b> - Salame sotto grasso - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Formaggio fresco mozzarella</b> - Uova al prosciutto - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Cosce di pollo salsate, cotte al forno</b> - Formaggio spalmabile - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Cotoletta di mare*</b> - Prosciutto cotto - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Spezzatino di tacchino</b> - Polpette di vitellone - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Vitellone con salsa tonnata</b> - Involtini di pollo - Omogeneizzato - Formaggini
CONTORNO	- Insalata di pomodori - Purè di carote	- Cipolline al forno* - Melone	- Flan di fagiolini* - Insalata di carote a fiammifero	- Zucchine al forno - Insalata di pomodori	- Peperonata* - Purè di piselli*	- Catalogna aglio e olio - Mousse di barbabietole	- Insalata mista - Asparagi al burro*

## PROPOSTA MENU' INVERNALE

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRIMO	- <b>Polenta</b> - Riso olio e grana - Pastina in brodo	- <b>Pasta zafferano e prosciutto</b> - Pasta olio e grana - Pastina in brodo	- <b>Trancio di pizza in teglia</b> - Riso olio e grana - Pastina in brodo	- <b>Gnocchi di patate al gorgonzola</b> - Gnocchi olio e grana - Pastina in brodo	- <b>Pasta alla marinara*</b> - Pasta olio e grana - Pastina in brodo	- <b>Lasagne alla bolognese*</b> - Pasta olio e grana - Pastina in brodo	- <b>Ravioli alla crema di noci</b> - Ravioli burro e salvia - Pastina in brodo
SECONDO	- <b>Gorgonzola</b> - Brasato di vitellone - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Frittata alle cipolle</b> - Sformato di tonno - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Arrosto di coppa al pomodoro</b> - Uova sode - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Cosce di pollo cotte al forno</b> - Formaggio spalmabile - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Totani in umido*</b> - Prosciutto cotto - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Bocconcini di tacchino in salsa</b> - Prosciutto crudo - Omogeneizzato - Formaggini	- <b>Vitellone alla boscaiola*</b> - Arrosto di tacchino - Omogeneizzato - Formaggini
CONTORNO	- Spinaci * - Radici amare*	- Purè di lenticchie - Insalata verde	- Fagiolini al vapore * - Zucchine gratinate	- Macedonia di verdure * - Cavolo cappuccio al vapore	- Peperoni patate e cipolle al forno* - Purè di piselli*	- Catalogna aglio e olio - Patate prezzemolate	- Fagiolini al vapore - Erbette

**MODULO DI PRESA VISIONE  
DELLA  
CARTA DEI SERVIZI C.D.I.**

*La CARTA DEI SERVIZI C.D.I. CASA SERENA  
viene consegnata in copia all'Ospite oppure ad un suo familiare/Tutore/Amministratore di Sostegno al  
momento dell'ammissione (art. 16 CONTRATTO D'INGRESSO).*

**Firma per presa visione**

**Ospite** \_\_\_\_\_

**Famigliare** \_\_\_\_\_

**Tutore** \_\_\_\_\_

**Amm. di Sostegno** \_\_\_\_\_

**Data,** \_\_\_\_\_

(Modulo da conservare presso U.R.P.)