

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)



Centro Diurno Integrato

Comune di Zavattarello

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 16 del 01/06/2022

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

PRESENTAZIONE

Gentili Signora e Signore,

Le presentiamo la "CARTA DEI SERVIZI" del CDI del Comune di Zavattarello.

La nostra "carta" vuole essere uno strumento che, anche grazie alla Sua attenta partecipazione, potrà consentirci di migliorare la qualità dei servizi offerti a Lei ed alla Sua famiglia.

La competenza, la professionalità e l'umanità degli operatori di questa struttura si rivolgono a Lei per la tutela della Sua salute e del Suo benessere, nella ricerca di risposte adeguate alle Sue necessità.

Le esigenze degli anziani e dei loro familiari sono per noi la guida per individuare nuove e più moderne soluzioni di assistenza.

I principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia costituiscono punti di riferimento continuo per il nostro lavoro.

Le auguriamo buona lettura e La ringraziamo per la Sua collaborazione.

IL DIRETTORE

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

La carta dei servizi

- è un documento che la legge italiana ha voluto fosse realizzata negli enti pubblici, e in particolare nella sanità per la tutela del diritto alla salute.
- costituisce uno strumento fortemente innovativo, che ha come finalità la sostanziale modifica del rapporto tra istituzione e cittadino e rappresenta un importante segnale del processo di trasformazione che sta attraversando la sanità italiana.

I soggetti protagonisti della carta dei servizi sono:

1. il Comune, quale Ente Gestore della struttura e titolare dei servizi erogati
2. la Direzione del CDI, quale soggetto proposto alla gestione operativa dei servizi
3. i professionisti e tutti gli operatori assistenziali e sanitari
4. i cittadini utenti e i loro familiari/caregiver

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il centro diurno integrato è un servizio semiresidenziale rivolto a persone anziane che hanno bisogni socio sanitari difficilmente gestibili al domicilio ma ancora tali da non richiedere il ricovero a tempo pieno in Residenza Sanitaria Assistenziale.

Il CDI ha come obiettivi:

- collaborare nell'assistenza quando gli interventi al domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle cure all'anziano, alla sua famiglia o al suo contesto sociale;
- garantire alle famiglie sostegno nell'assistenza diurna all'anziano;
- fornire prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative.

I valori a cui si ispira il CDI nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

- Uguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

- Imparzialità: i servizi sono erogati da tutto il personale preposto tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;
- Continuità: la struttura è attenta a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti;
- Partecipazione: è garantita la partecipazione dell'utente alle prestazioni che gli sono erogate. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- Efficienza ed efficacia: l'Ente Gestore si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;
- Responsabilità: la struttura organizzativa si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli ospiti. Ogni operatore, pertanto, assume come dovere diritto la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio dei bisogni degli ospiti.

CONTATTI

RAPPRESENTANTE LEGALE – SINDACO PRO TEMPORE DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO	Sindaco del Comune di Zavattarello
Telefono e-mail	0383-58.91.32 zavattarello@libero.it
DIRETTORE CDI	Dott.ssa Elisabetta Boni
Telefono e-mail	0383-58.97.66 direzione@rsazavattarello.it
RESPONSABILE SANITARIO CDI	Dott. Pierangelo Bernini
Telefono	0383- 58.97.66
SEGRETERIA – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Sig.ra Elena Giannini
Telefono e fax	0383-58.97.66

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

e-mail	elena.giannini@rsazavattarello.it
SITO INTERNET	http://www.zavattarello.org/casa_riposo.html

SEGRETERIA - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Responsabile	Dott.ssa Elisabetta Boni
Segreteria	Sig.ra Elena Giannini
Telefono	0383.58.97.66
e-mail	direzione@rsazavattarello.it elena.giannini@rsazavattarello.it
Orario d'ufficio	09:00- 12:30 dal lunedì al sabato

SETTORE AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE e CONVENZIONATO E AFFARI GENERALI

RESPONSABILE	Dr. Umberto Fazia Mercadante
telefono segreteria	0383-58.91.32
numero fax	0383-58.97.46

Il Centro Diurno Integrato del Comune di Zavattarello, sito il Via Vittorio Emanuele n. 1, è autorizzato al funzionamento ed accreditato per n.10 posti.

Il CDI dispone di:

- una sala polifunzionale per l'attività di socializzazione e animazione e sala da pranzo;
- un locale dedicato al riposo diurno attrezzato con n. 2 posti letto;

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

- un bagno assistito attrezzato con vasca da bagno per disabili e wc per persone disabili;
- servizi igienici attrezzati per persone disabili e non.

Il CDI dispone, inoltre, di una palestra attrezzata per attività riabilitative e un ambulatorio medico per visite e medicazioni (locali in condivisione con la Residenza Sanitario Assistenziale).

L'ospite del C.D.I. può usufruire durante l'arco della giornata dei servizi specifici offerti, il servizio è garantito dalle ore 09:00 alle ore 19:00 sette giorni su sette; l'accesso al servizio è generalmente concordabile secondo le esigenze degli Ospiti.

DESTINATARI

Il Centro Diurno Integrato del Comune di Zavattarello offre un servizio semi-residenziale destinato all'ospitalità diurna di persone anziane non autosufficienti o al alto rischio di perdita dell'autonomia, i cui bisogni non possono essere soddisfatti in modo adeguato al proprio domicilio ma che non sono di entità tale da necessitare il ricovero in RSA.

Le condizioni che danno titolo all'accesso nel CDI sono le seguenti:

- persone di età prevalentemente superiore ai 65 anni;
- persone affette da pluripatologie cronico degenerative fra le quali le demenze ma senza disturbi comportamentali;
- persone sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare per le quali l'assistenza al domicilio risulta insufficiente.

FINALITA'

I servizi offerti dal CDI hanno il fine di:

- garantire alle famiglie un sostegno nell'assistenza all'anziano e un sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- concorrere all'assistenza quando gli interventi al domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente e alla sua famiglia.

Il CDI si avvale di operatori qualificati quali medici, infermieri, animatori, terapisti della riabilitazione, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali.

Le prestazioni erogate durante una giornata tipo nel CDI sono:

- interventi assistenziali alla persona (compresi servizi di sostegno al nucleo familiare);
- somministrazione pasti;
- bagno assistito e interventi igienici personali individuali;

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

- animazione sociale quotidiana e interventi relazionali e di reinserimento sociale;
- controllo medico;
- interventi sanitari quotidiani e somministrazione delle terapie;
- interventi riabilitativi individuali e di gruppo;
- a richiesta servizio di parrucchiera.

CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO

L'ammissione dell'ospite ha luogo a seguito di domanda scritta e certificato medico redatti su appositi moduli predisposti dall'Ente.

La domanda può essere ritirata manualmente presso la segreteria della struttura o scaricata dal sito internet del comune di Zavattarello www.zavattarello.org, sezione "il municipio", nella parte dedicata all' RSA/CDI.

La domanda di ingresso debitamente compilata in ogni sua parte può pervenire agli Uffici Amministrativi

- Via fax al n. 0383 589766
- Via email all'indirizzo : direzione@rsazavattarello.it
elena.giannini@rsazavattarello.it
- Via posta ordinaria all'indirizzo RSA "Casa di Riposo" del Comune di Zavattarello, Via Vittorio Emanuele n. 1, 27059 Zavattarello (PV)".

Una volta compilata in ogni sua parte, la domanda (parte anagrafica e relazione sanitaria) dovrà essere consegnata presso la struttura con consegna a mani, via posta ordinaria, via fax oppure tramite mail.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dai seguenti documenti:

- fotocopia carta d'identità
- fotocopia codice fiscale
- fotocopia tessera sanitaria (CRS)
- fotocopia tesserino esenzione ticket
- fotocopia del verbale o domanda di invalidità
- consenso al trattamento dei dati personali
- impegnativa al pagamento della retta
- copia decreto di nomina amministratore di sostegno/tutore/curatore se presente
- relazione sanitaria a cura del Medico Curante
- relazione assistenziale (da compilarsi da parte di chi assiste la persona)
- questionario sociale

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite dovrà consegnare copia della documentazione sanitaria recente in suo possesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo: ricoveri ospedalieri, visite specialistiche, esami ematici, coprocultura, referti radiologici, ECG ecc.)

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

Ciascuna domanda pervenuta viene protocollata, validata dal Medico della Struttura e aggiunta in un elenco di definizione delle domande.

Le modalità di aggiornamento dell'elenco, e conseguente ordine in lista d'attesa, tiene conto dei seguenti criteri:

1 – priorità in lista d'attesa ai residenti nel Comune di Zavattarello, privilegiando tra questi coloro per i quali siano accertate particolari condizioni socio-economiche; sono da intendersi come “residenti” anche i cittadini originari del Comune che, nel corso dell'esistenza, hanno trasferito la residenza altrove;

2 – residenti nei comuni limitrofi confinanti (Romagnese, Colli Verdi, Menconico e Varzi);

3 - soggetti residenti in regione Lombardia;

REGOLAMENTAZIONE INGRESSI UTENTI DA DOMICILIO: DOMANDE DI INGRESSO PRESENTATE DA PERSONE CHE RISIEDONO AL PROPRIO DOMICILIO

Nel momento in cui si rende disponibile un posto in CDI, il personale amministrativo provvederà a contattare telefonicamente gli utenti in lista, seguendo i criteri di priorità illustrati precedentemente.

I report delle telefonate effettuate sono registrati su file Excel “registro telefonate per ingresso” e ad ogni nuovo ingresso in CDI la copia cartacea del registro viene archiviata nel relativo raccoglitore.

Il personale amministrativo procede alla chiamata ai numeri di riferimento della persona interessata all'ingresso CDI riportati nella domanda o al MMG di riferimento della persona; se si accerta la volontà da parte dell'utente/persona di riferimento di procedere con l'ingresso, il personale procederà a formulare una serie di domande finalizzate a escludere la presenza, in capo al soggetto richiedente l'ingresso, di:

a - sintomi sospetti per COVID-19 e nello specifico: febbre, tosse, astenia, dolori muscolari diffusi, mal di testa, raffreddore, difficoltà respiratoria (respiro corto, fame d'aria), mal di gola, congiuntivite, diarrea, vomito, aritmie (tachi o bradi-ritmie), episodi sincopali, disturbi della percezione di odori e gusti (anosmia, a-disgeusia);

b - esposizione a casi probabili o confermati COVID-19.

DEFINIZIONE DI CONTATTO

Secondo la Circolare Ministeriale n. 0019680-30/03/2022 – DGPRES-DGPRES-P, per **contatto stretto ALTO RISCHIO** si intende il contatto con il caso avvenuto fino a 48 ore dall'inizio dei sintomi del caso o del tampone positivo se asintomatico. A coloro che hanno avuto contatti stretti con soggetti confermati positivi è applicato il regime dell'**autosorveglianza** che consiste nell'obbligo di indossare la mascherina FFP2 al chiuso o in presenza di assembramenti fino al **decimo giorno** successivo alla data dell'ultimo

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

contatto stretto con soggetti confermati positivi, e di effettuare un test antigenico rapido o molecolare alla prima comparsa dei sintomi e, se ancora sintomatici, al **quinto** giorno successivo alla data dell'ultimo contatto.

Per i **contatti occasionali BASSO RISCHIO** non sono previste misure di sorveglianza.

In considerazione della situazione epidemiologica attuale e della campagna vaccinale ancora in corso, fino al 31/12/2022, durante l'indagine telefonica viene richiesto anche lo stato vaccinale dell'ospite interessato all'ingresso.

In assenza di sintomatologia, prima di poter effettuare l'ingresso in CDI, l'utente deve sottoporsi a tampone antigenico rapido o molecolare nelle 48 ore precedenti l'accesso: il tampone antigenico rapido viene effettuato direttamente nell'ambulatorio medico della struttura ma si accettano anche test eseguiti da altri soggetti autorizzati.

Se il soggetto presenta sintomatologia suggestiva di COVID-19 l'ingresso è rimandato alla completa risoluzione dei sintomi anche se l'esito del test antigenico rapido o molecolare effettuato nelle 48 ore fosse negativo.

INGRESSO IN CDI

Quando, sulla scorta di quanto indicato nei protocolli dedicati, è possibile l'ingresso in CDI, il personale amministrativo fornisce in anticipo tutte le informazioni necessarie ai fini dell'ingresso.

Nei casi in cui si verificano tutte le condizioni che consentano l'ingresso di un nuovo utente in CDI si dovranno applicare le seguenti disposizioni:

1- l'ingresso in struttura è consentito ad un solo parente/accompagnatore munito di certificazione verde COVID-19 (si rimanda al paragrafo dedicato agli ingressi visitatori in struttura per le specifiche) e di mascherina FFP2 o superiore, che dovrà sottoporsi al controllo temperatura all'esterno della porta di ingresso tramite termometro digitale a infrarossi e dovrà compilare il modulo predisposto per la verifica della presenza di sintomi sospetti COVID-19; il controllo della temperatura corporea prima dell'ingresso in struttura è previsto anche per l'ospite, anch'esso munito di mascherina se tollerata;

2- l'utente e l'accompagnatore verranno fatti accomodare in ambulatorio medico, ove il medico responsabile, coadiuvato dall'infermiere e dalla fisioterapista, provvederà alla raccolta anamnestica e la prima visita medica.

La visita medica e la raccolta anamnestica ha principalmente lo scopo di:

- raccogliere dati sanitari indispensabili;
- conoscere le abitudini della persona per modulare l'intervento assistenziale in base ai suoi bisogni specifici;
- acquisire il maggior numero di informazioni possibili per pianificare il progetto individuale (PI) e il piano di assistenza individuale (PAI).

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

Al termine della visita l'ospite sarà accompagnato dal personale infermieristico o assistenziale nei locali CDI al piano terra della struttura.

L'accompagnatore dovrà recarsi negli uffici amministrativi per il disbrigo delle pratiche burocratiche previste per l'ingresso.

Adempimenti personale amministrativo:

- consegna del contratto d'ingresso all'ospite/terzo/rappresentante legale con tutti i documenti ad esso allegato (regolamento interno CDI, carta dei servizi o dichiarazione di presa visione della medesima) per la sottoscrizione,
- consegna conteggio relativo al pagamento della retta con i dati per l'effettuazione del pagamento;
- consegnare modulo relativo alla dichiarazione di consenso informato alla cura per la sottoscrizione;
- consegna contratto d'ingresso firmato dal legittimato presso il municipio del comune di Zavattarello per la firma da parte del Sindaco nella sua qualità di legale rappresentante dell'ente gestore
- aggiornamento lista d'attesa e aggiornamento numero di posti disponibili sul sito ATS
- registrazione dell'utente nel registro presenze in uso in struttura.

Adempimenti animatore:

- colloquio con caregiver/familiare di riferimento per compilazione anamnesi sociale.

Gli Ospiti sono invitati a non portare nel Centro Diurno oggetti preziosi e/o somme di denaro per ragioni di sicurezza. Il CDI non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

In CDI vengono attuate misure idonee per il distanziamento sociale. Il distanziamento interpersonale tra gli ospiti non deve essere inferiore a due metri: sono state riviste le disposizioni dei tavoli nella sala da pranzo e riorganizzate le attività animative e fisioterapiche solo a piccoli gruppi.

Il locale sala da pranzo/sala ricreativa garantisce la superficie minima per ogni ospite.

Gli utenti CDI sono sottoposti a triage in ingresso: se presentano sintomi riconducibili ad infezione da SARS-COV-2 sono momentaneamente collocati nella camera di isolamento in attesa della visita da parte del Medico Responsabile CDI: IP e Medico avviano le procedure di diagnosi attraverso l'effettuazione di tampone antigenico rapido e viene predisposto il rientro al domicilio dell'ospite. Vengono nel contempo contattati il MMG personale e i familiari.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

In base allo stato vaccinale dell'utente, il medico del CDI si accorderà con il MMG per la programmazione dell'avvio o il completamento del ciclo vaccinale previo ovviamente consenso dell'interessato o di chi ne fa le veci.

SERVIZI

I servizi garantiti dal CDI, con livelli differenziati in rapporto alla tipologia di ospiti, sono i seguenti:

- assistenza sanitaria infermieristica, medica generica e medica specialistica
- cura della persona
- assistenza socio-assistenziale
- attività di riabilitazione
- attività ricreative, culturali e occupazionali
- servizi alberghieri
- servizio di lavanderia/stireria

Tutti i servizi citati, operano in una logica di stretta integrazione attraverso il sistema della valutazione multidimensionale per garantire la miglior qualità di vita all'interno della struttura.

ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA

Il servizio Medico ed infermieristico del Centro Diurno collabora con il Medico di medicina generale degli utenti stessi, segnalando eventuali variazioni del quadro clinico.

L'utente rimane però a carico del Medico di medicina generale.

I farmaci che devono essere assunti dall'utente durante la permanenza presso il Centro Diurno devono essere forniti dai familiari ma vengono gestiti dal Medico e dall'Infermiere del Centro che provvederà alla loro somministrazione secondo la prescrizione del medico.

Eventuali ausili per l'incontinenza devono essere forniti dai familiari ma saranno gestiti dal personale ausiliario del Centro.

L'utente è tenuto ad informare tempestivamente il C.D.I. di ogni eventuale ricovero in ospedale o in casa di cura/istituto di riabilitazione o in R.S.A. o di eventuali variazioni di terapia da parte del MMG di base.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli Infermieri sono presenti in CDI tutti i giorni in determinate fasce orarie.

Le loro funzioni, oltre che di carattere sanitario-assistenziale, sono anche di tipo organizzativo e di supporto a tutte le figure che ruotano nell'assistenza alla persona.

Collaborano strettamente con il MMG personale dell'utente e con il Medico Responsabile del CDI.

ASSISTENZA NELL'IGIENE E CURA DELLA PERSONA

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

Il servizio è garantito per tutto l'arco di apertura del CDI in fasce orarie prestabilite; gli operatori qualificati addetti all'assistenza (Operatori A.S.A./O.S.S.) agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli e piani di lavoro, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Il personale O.S.S./A.S.A. ha il compito di:

- Aiutare gli utenti in tutto quanto occorre loro nelle esigenze quotidiane avendo riguardo alle loro peculiarità fisiche e psicologiche osservando in ogni caso ai principi dell'attivazione, aiuto volto a favorire l'autosufficienza nelle attività delle persone;
- effettuare i bagni assistiti programmati e le attività connesse di cura alla persona (manicure e pedicure conservativa, capelli, ecc.)

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita di capacità funzionali residue.

Il servizio di riabilitazione viene garantito dal lunedì al venerdì: sulla scorta di quanto stabilito nel P.A.I di ogni ospite, il programma di FKT comprende:

- esercizi per la riattivazione e mantenimento per quanto possibile della deambulazione degli ospiti;
- esercizi per il potenziamento muscolare arti superiori ed inferiori;
- ginnastica di gruppo e di percorsi psicomotori in palestra;
- esercizi per la prevenzione, mantenimento e riduzione dei blocchi articolari, retrazioni muscolo tendinee;
- valutazione, controllo, suggerimenti sull'utilizzo di ausili idonei sia per ospiti con capacità residue (calzature, deambulatori ...), sia per ospiti cui la particolarità della loro patologia non permette di inserirli nei trattamenti di FKT, ma che traggono beneficio da un costante controllo per un assetto posturale corretto.

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

E' garantita la presenza di un'animatrice sociale, in possesso di qualifica professionale, che accompagna l'utente attraverso **programmi individuali** e **momenti ricreativi** collettivi, sulla scorta di quanto indicato per ogni utente nel PI-PAI, sezione dedicata al Piano Occupazionale/Animazione.

Gli interventi effettuati dall'animatrice registrati giornalmente sul Diario di Animazione.

Le attività proposte agli ospiti della RSA sono le seguenti:

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

- Attività di stimolazione sensoriale: comprendono l'ampio campo dei laboratori manuali creativi, con uso di tecniche e materiali diversi (costruzioni, manipolazioni con materiali e tecniche diversi, cucito, laboratori di cucina, giardinaggio, ecc);
- Attività grafico-pittoriche;
- Attività musicali;
- Attività legate all'immagine: uso della fotografia, visione di diapositive o dvd;
- Attività di lettura: comprendono la lettura collettiva del quotidiano o di un libro;
- Attività di festa: con tale termine si possono riassumere i momenti gioiosi, quali le feste a tema, le feste del compleanno, ecc.
- Per il momento sono sospese le attività rivolte all'esterno della struttura.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio (esternalizzato), consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione di tutti i locali CDI e dei locali in condivisione con la RSA.

Vengono sistematicamente applicate le procedure previste per la prevenzione del contagio da SARS-COV-2.

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La colazione viene servita alle ore 09,00 il pranzo alle ore 12,00 e la cena alle ore 18,00 circa.

Il **menù**, differenziato su base stagionale, è articolato in quattro settimane tipo (come si evince dall'allegato 2) ed è stato redatto in collaborazione con dietologi del settore nutrizione dell'ATS territorialmente competente. Per tutti gli utenti che lo desiderano, è prevista somministrazione durante i pasti di un bicchiere di vino, salvo indicazioni contrarie del Medico Responsabile.

E' possibile offrire **diete speciali personalizzate** per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze ecc.) in relazione alle indicazioni contenute nel PAI, sezione relativa al Piano Nutrizionale, e alle indicazioni del MMG.

E' prevista la somministrazione di bevande fredde, thè caldo, biscotti, torta o altra merenda tra i due pasti principali.

Gli ospiti che ne hanno necessità sono aiutati al momento dei pasti.

La struttura applica un **Manuale di Autocontrollo (HACCP)**, come previsto dal Regolamento CE 852/2004 e successive modifiche, relativo agli aspetti igienico-sanitari degli alimenti.

Vengono applicate le procedure previste per la prevenzione del contagio da SARS-COV-2.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

Tutti i fornitori dei generi alimentari, selezionati tra i commercianti del Comune di Zavattarello, operano a loro volta secondo la norma sopra citata.

LAVANDERIA STIRERIA

Gli utenti del CDI possono usufruire del servizio lavanderia e stireria offerto dalla struttura e compreso nella retta giornaliera.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Il C.D.I. dispone per il trasporto degli utenti di un pulmino con capienza di n. 8 posti: il servizio è riservato agli utenti che intendono frequentare il CDI per l'intera giornata e il costo è compreso nella retta.

Il servizio è riservato agli utenti CDI che risiedono nei comuni di:

- Zavattarello
- Romagnese
- Colli Verdi
- Varzi

Il servizio inizia alle ore 08:00 fino alle 09:30 per l'entrata in CDI, e dalle ore 19:00 fino alle ore 20:30 per il rientro al domicilio.

Gli utenti che intendono usufruire del servizio devono richiedere il modulo di adesione agli uffici amministrativi e riconsegnarlo debitamente compilato: nel modulo devono essere specificati i giorni della settimana per i quali è richiesto il servizio.

Ogni variazione alla programmazione del servizio deve essere comunicata agli uffici almeno il giorno precedente.

L'Ente garantisce la corretta sanificazione del mezzo secondo la normativa vigente.

L'accesso al C.D.I. è comunque aperto a tutti gli utenti che raggiungono la struttura con il proprio mezzo indipendentemente dalla zona di residenza dalle ore 09:00 alle ore 19:00.

SERVIZI VARI

DISTRIBUTORE AUTOMATICO DI BEVANDE E SNACK

E' presente nella struttura un distributore automatico di bevande calde e prodotti da banco: in caso di necessità è possibile richiedere la moneta presso la Segreteria.

APPARECCHI TELEVISIVI

Nella sala al piano terra dedicate alla terapia occupazionale/sala da pranzo è presente un televisore a completa disposizione degli utenti CDI.

IL FUMO

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

E' **assolutamente vietato fumare** nelle camere, negli spazi collettivi e in generale all'interno di tutta la struttura, sia per disposizioni di legge e del Regolamento interno, sia per rispetto della propria salute e di quella degli ospiti.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Per facilitare il rapporto interpersonale fra utenti o famigliari degli utenti e operatori, ognuno di questi ultimi è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta il nome e la qualifica in modo facilmente percepibile.

LA GIORNATA TIPO IN CDI

- ore 09:00/10:00: accoglienza Ospiti – colazione – assunzione terapia
- ore 09:30/11:30: attività riabilitative individuali e di gruppo, attività di animazione/socializzazione, attività di terapia occupazionale di gruppo e/o individuale, igiene personale e bagni assistiti
- ore 11:30/12:00: controlli medici
- ore 12:00/13:00: pranzo
- ore 13:00/14:00: controlli medico-infermieristici (assunzione della terapia, medicazioni e visite mediche programmate)
- ore 14:00/18:00: igiene personale, attività riabilitative individuali (martedì e giovedì) attività di animazione/socializzazione
- ore 18:00/18:30: cena
- ore 18:30/19:00: assistenza per il rientro al domicilio.

Gli orari delle attività possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi di attività ed alle esigenze individuali degli utenti.

RETTE

La retta giornaliera viene stabilita dalla Giunta Comunale sulla base dei costi e dei servizi sostenuti per la gestione del CDI.

Le rette sono differenziate a seconda del tipo di ricovero diurno, se giornata intera o mezza giornata.

Qualora la retta venga pagata dall'interessato direttamente, o, per suo conto, da parte di altre persone, gli importi stabiliti devono essere versati alla Direzione o alla Tesoreria Comunale l'ultimo giorno del mese di riferimento e comunque non oltre il 10 del mese successivo a quello a cui si riferisce.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

Le prestazioni garantite comprese nella retta sono:

- attività assistenziali alla persona e somministrazione pasti;
- _ assistenza medico;
- _ assistenza infermieristica;
- _ assistenza riabilitativa;
- _ attività di animazione e socializzazione;
- _ attività di supporto amministrativo;
- _ attività di terapia occupazionale;
- servizi di lavanderia e guardaroba.
- trasporto dal domicilio al CDI e rientro con pulmino di proprietà del Comune di Zavattarello (servizio previsto solo per ricovero diurno giornata intera)

Servizi accessori a pagamento non compresi nella retta:

- _ servizio parrucchiera: tariffa secondo prestazione;
- _ (servizio barbiere): tariffa secondo prestazione;
- _ buono caffè;
- _ trasporto in ambulanza o altro mezzo per accertamenti clinici o ricoveri in Ospedale.

Attualmente gli importi della retta giornaliera in vigore sono i seguenti

TARIFFE IN VIGORE	
RICOVERO DIURNO GIORNATA INTERA (DALLE 9,00 ALLE 19,00)	€ 20,00
RICOVERO DIURNO META' GIORNATA (MATTINA O POMERIGGIO)	€ 13,00

Il Comune di Zavattarello, nella sua qualità di Ente Gestore del CDI, si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la **certificazione della retta ai fini fiscali**, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE IN STRUTTURA DA PARTE DEI PARENTI/FAMIGLIARI/CONOSCENTI DEGLI OSPITI

Essendo il CDI ubicato nello stesso edificio che ospita la RSA, si attuano anche per il CDI le regole previste per l'accesso dei visitatori in RSA.

Le modalità per l'accesso dei visitatori sono stabilite tenendo in considerazione la seguente normativa di riferimento:

- art 7 del decreto-legge 24 dicembre 2021, n. 221 coordinato con la legge di conversione 18 febbraio 2022, n. 11;
- DGR n. 6082 del 10/03/2022 recante “Aggiornamento degli atti di indirizzo per le strutture ospedaliere e le unità d’offerta della rete territoriale in relazione alla evoluzione dell’emergenza epidemiologica da COVID-19”;
- art. 7 del Decreto Legge 24/03/2022 n. 24;
- Nota Regionale Protocollo numero G1.2022.0015538 inerente l’attuazione del D.L. 24/03/2022 n. 24 in relazione all’organizzazione delle attività delle strutture sanitarie e socio-sanitarie e precisazioni in merito all’allegato 1 della DGR XI/6082 del 10/03/2022.

L’ingresso è consentito solo a familiari, visitatori o volontari in possesso di:

- Certificazione Verde Covid-19 rilasciata a seguito della somministrazione della dose di richiamo (booster) successivo al ciclo vaccinale primario (Certificazione Verde Covid-19 rafforzata);
- Certificazione Verde Covid-19 rilasciata a seguito del completamento del ciclo vaccinale primario o dell’avvenuta guarigione, unitamente a una certificazione che attesti l’esito negativo del test antigenico rapido o molecolare eseguito nelle 48 ore precedenti l’accesso.

MODALITA' ORGANIZZATIVE PER L'INGRESSO DEI VISITATORI

PRENOTAZIONE DELLA VISITA

Ai familiari, visitatori e volontari in possesso della certificazione verde COVID-19 è consentito l’ingresso in struttura per far visita agli ospiti, adottando le seguenti regole:

- l’accesso è autorizzato solo previo appuntamento: il familiare/visitatore che desidera recarsi in visita deve fissare un appuntamento telefonando al numero 0383 589766, dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:30;

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

- sarà consentito l'accesso in struttura a non più di 2 familiari/visitatori per ospite per visita; l'accesso ai minori di anni 5 è vietato. Un numero maggiore di visitatori per ospite deve essere autorizzato dalla Direzione.

Per i soggetti con certificazione di esenzione alla vaccinazione è richiesta l'esibizione di un referto negativo di tampone antigenico rapido o molecolare effettuato non oltre le 48 ore prima dell'accesso;

- la durata in termini di tempo della visita è commisurata alle condizioni fisiche generali dell'ospite e ai suoi bisogni assistenziali e affettivi ma di regola è di almeno 45 minuti; i visitatori dovranno comunicare all'atto della prenotazione quanto tempo desiderano trascorrere con l'ospite, per permettere all'ufficio la programmazione delle altre visite nella stessa giornata tenendo conto della capienza dei locali;

- le visite potranno avvenire in una delle sale comuni al piano terra della struttura, o nel cortile esterno; fino al 31/12/2022 l'organizzazione delle visite verrà effettuata tenendo in considerazione la durata prevista per ogni singola visita e la capienza massima dei locali utilizzati;

- le visite su appuntamento potranno essere fissate nelle seguenti fasce orarie giornaliere:
dal lunedì al sabato dalle ore 09:30 alle ore 12 e dalle 13 alle 15:30

Le visite nei giorni festivi o in orari differenti da quelli prestabiliti sono possibili ma devono essere specificatamente concordate con gli uffici amministrativi.

ADEMPIMENTI PRELIMINARI ALL'INCONTRO

Il familiare/visitatore munito di mascherina (almeno FFP2 o superiore), prima di recarsi nell'area riservata alla visita dovrà:

- igienizzarsi le mani utilizzando il dispenser messo a disposizione;
- sottoporsi alla misurazione della temperatura corporea attraverso termometro digitale ad infrarossi;
- esibire all'addetta incaricata la certificazione verde COVID-19 per le finalità contenute nell'ordinanza del Ministro della Salute del 08/05/2021 e nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (è esclusa la possibilità di raccolta, conservazione e successivo trattamento dei dati relativi alla salute contenuti nella certificazione);
- compilare la scheda anamnestica volta alla identificazione di sintomatologia correlabile al COVID-19;
- ricevere l'informativa allegata al documento "patto di condivisione del rischio";
- ricevere copia dell'informativa sulle modalità di accesso di familiari/visitatori/volontari presso la RSA "Casa di Riposo" – CDI del Comune di Zavattarello se non già in possesso;
- sottoscrivere il documento denominato "patto di condivisione del rischio".

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

L'incarico di verifica del possesso della certificazione verde COVID-19 è stato conferito a soggetti determinati con atto formale da parte del Legale Rappresentante dell'Ente Gestore e si specifica che:

- 1) gli incaricati devono richiedere ai soggetti a cui è consentito l'ingresso in RSA l'esibizione della certificazione verde COVID-19 per le finalità contenute nell'ordinanza del Ministro della Salute del 08/05/2021 e nella Legge 28 maggio 2021 n. 44;
- 2) la verifica del possesso della certificazione verde avviene nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e di quanto è stabilito dall'art. 9 della Legge 17 giugno 2021 n. 87 e nello specifico è esclusa la possibilità di raccolta, conservazione e successivo trattamento dei dati relativi alla salute contenuti nella certificazione;
- 3) la verifica della identità del soggetto intestatario della certificazione verde, mediante richiesta di esibizione di un documento di identità, è possibile solo nei casi di abuso o elusione delle norme e nello specifico quando appaia manifesta l'incongruenza con i dati anagrafici contenuti nella certificazione (così come stabilito dalla Circolare del Ministero della Salute n. 15350/117/2/1 del 10/08/2021); la verifica deve comunque essere svolta con modalità che tutelino la riservatezza della persona nei confronti di terzi.

Qualora il familiare/visitatore RIFIUTI di adempiere ad una sola della procedure preliminari **NON POTRA' ACCEDERE ALLA STRUTTURA** e verrà invitato a uscire dalla medesima.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLA VISITA – REGOLE E DIVIETI

Durante la visita i familiari/visitatori dovranno attenersi rigorosamente alle seguenti regole:

- 1) indossare correttamente di dispositivi di protezione individuale (mascherina FFP2 o superiore) per tutta la durata dell'incontro;
- 2) dovranno igienizzarsi le mani prima della visita e al termine della stessa;
- 3) viene richiesto ai familiari di ridurre al minimo il contatto fisico con l'ospite;
- 4) la condivisione di oggetti o alimenti è consentita solo previa autorizzazione della Direzione: all'atto della prenotazione della visita deve essere esplicitata l'intenzione di introdurre oggetti/alimenti e deve essere richiesta l'autorizzazione;
- 5) l'ospite verrà accompagnato all'area incontro dall'animatrice o da un operatore OSS/ASA.

MODALITA' COMUNICATIVE E INFORMATIVE TRA STRUTTURA E FAMILIARI, TRA OSPITI E FAMILIARI

In considerazione delle limitazioni alle visite in struttura da parte dei familiari degli utenti CDI, per consentire a loro di avere costanti informazioni, vengono attuate le seguenti misure:

- gli utenti CDI che lo desiderano vengono aiutati dall'animatrice ad effettuare direttamente le chiamate ai propri familiari, attraverso il cellulare personale o il cordless messo a disposizione dalla struttura, almeno una volta a settimana; se gli utenti che desiderano

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

effettuare direttamente la chiamata, sarà compito dell'animatrice contattare telefonicamente i parenti di riferimento per aggiornarli sulle condizioni dell'utente, almeno una volta a settimana. Le telefonate effettuate vengo annotate in un apposito registro per dare evidenza del numero di chiamate e della data di effettuazione.

Per i familiari/caregiver e i conoscenti degli utenti CDI non in possesso della certificazione verde COVID-19, è prevista la possibilità di concordare con l'animatrice un incontro per poter vedere i propri cari attraverso la vetrata di ingresso della RSA.

L'incontro si svolgerà secondo le seguenti modalità:

1. fissazione ora e giorno dell'appuntamento con l'ufficio amministrativo (di preferenza dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00 ma è possibile concordare un orario diverso in base ad esigenze particolari) per un massimo di n. 2 incontri al giorno;
2. durata massima dell'incontro, salvo accordi diversi per particolari esigenze, sarà di 20 minuti;
3. i visitatori potranno accedere al cortile interno della RSA ma dovranno restare davanti alla vetrata della porta di ingresso senza possibilità di accedere all'interno;
4. l'ospite verrà accompagnato dall'animatrice o dal personale OSS al piano terra davanti alla vetrata di ingresso;
5. i parenti potranno comunicare con l'utente tramite telefono;
6. la condivisione di oggetti tra visitatori e ospiti è vietata.

Tutte le informazioni inerenti le condizioni prettamente cliniche degli ospiti vengono comunicate telefonicamente ai familiari di riferimento (o al tutore, curatore o ads se presenti) dal Medico della Struttura.

DIMISSIONI

Diverse sono le cause che possono determinare le dimissioni di un ospite dal CDI:

- espressa volontà dell'utente o in accordo con i famigliari;
- violazioni e comportamenti che a norma del Regolamento Interno determinano le dimissioni dell'utente;
- completamento del piano di recupero dell'autonomia psico-fisica dell'anziano e presa nuovamente in carico da parte del nucleo familiare;
- impossibilità di proseguire il progetto assistenziale in regime diurno per aggravamento delle condizioni e conseguente necessità di ricovero in regime residenziale;
- decesso.

La dimissione avviene con provvedimento motivato e sottoscritto dalla Direzione e dal Legale Rappresentante dell'Ente Gestore (ad eccezione delle dimissioni volontarie o quelle dovute a decesso).

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

Al verificarsi di una causa che determina le dimissioni, ad eccezione di dimissioni per cause naturali, il Medico Responsabile procederà ad effettuare uno o più colloqui con i familiari per valutare le ragioni che rendono necessarie le dimissioni; il giorno precedenti le dimissioni si provvederà a consegnare ai familiari o all'ospite direttamente, copia delle valutazioni multidimensionali e la lettera di dimissione redatta dal Medico Responsabile, al fine di fornire un quadro completo sulle necessità assistenziali del soggetto.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DELLE FAMIGLIE E DEGLI OPERATORI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

E' attivo presso il CDI un Ufficio per le Relazione con il Pubblico (URP). Tale Ufficio è istituito al fine di ottimizzare e agevolare il rapporto con i cittadini, e di perseguire maggiore chiarezza e trasparenza nelle procedure, nonché efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

L'utente può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per ricevere informazioni su tutto quello che concerne le prestazioni erogate dai servizi sanitari e socio-sanitari.

E' assicurato un orario di apertura coincidente con quello degli uffici.

Il compito dell'URP non è solo quello di informare, ma anche quello di aiutare l'utente a orientarsi nel panorama dei servizi socio-sanitari, con lo scopo di ridurre le difficoltà derivanti dalla complessità delle procedure. Esso svolge, infatti, attività di informazione, comunicazione e orientamento sulle modalità di concessione dei servizi, raccoglie e ascolta le segnalazioni, le proposte e i reclami degli ospiti e dei cittadini, organizzando precisi criteri di risposta rileva i bisogni e il livello di gradimento dell'utenza per i servizi erogati, riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti.

La richiesta di informazioni può essere soddisfatta sia telefonicamente sia recandosi direttamente alla sede URP, previo appuntamento, ed è totalmente gratuita.

Presso l'ufficio sono disponibili i moduli per l'esercizio del diritto di accesso e per la presentazione di istanze, domande o richieste di materiale informativo sulle attività e sui servizi erogati, quali la Carta dei Servizi.

PROCEDURE PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

Una volta l'anno viene inviato a tutti i familiari il questionario di soddisfazione per permettere, in esito all'elaborazione dei risultati, la compilazione del documento "Riesame della Direzione": in questo documento vengono resi noti i risultati della indagine sul grado di soddisfazione dei servizi resi e vengono enunciate le azioni correttive/migliorative per l'anno successivo.

In ottemperanza a quanto riportato nella nota Regione Lombardia Prot. n. G1.20210072092 del 29/12/2021, a tutti i familiari di riferimento degli utenti CDI verrà inoltrato ogni 4 mesi a partire dal mese di luglio un questionario volto a esaminare il grado di soddisfazione percepito in ordine a:

- MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE IN STRUTTURA

- MODALITA' COMUNICATIVE/INFORMATIVE TRA STRUTTURA E FAMILIARI E TRA OSPITI E FAMILIARI

All'interno del questionario sarà presente, per ogni singolo aspetto, uno spazio per la raccolta di tutte le osservazioni e di tutti i suggerimenti organizzativi che i familiari riterranno opportuno fornire alla struttura.

Verrà assegnato un termine entro il quale il questionario compilato dovrà essere inoltrato alla struttura e a raccolta finita verranno analizzati i risultati dalla Direzione.

E' possibile, comunque, richiedere in ogni momento all'URP (ufficio relazioni pubblico) l'invio del questionario di soddisfazione per ospiti, familiari e operatori e il modulo per la rilevazione degli apprezzamenti, reclami e disservizi.

La rimostranza va inoltrata alla Segreteria della RSA al fine di farla giungere al Direttore, il quale, entro 10 giorni, verificata la non conformità agisce nel senso della risoluzione del problema.

Ogni giudizio, sia negativo sia positivo, con relativi provvedimenti, viene archiviato ed entra a far parte del sistema generale di valutazione della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori redatto ogni anno e diffuso al pubblico.

PROCEDURA PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Per poter accedere alla documentazione sociosanitaria contenuta nel FASAS ed estrarne copia, si applicano regole per l'accesso agli atti in vigore per gli Enti Pubblici.

Il modulo per la richiesta di accesso e il regolamento contenente i relativi costi possono essere richiesti direttamente all'ufficio amministrativo.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

COME RAGGIUNGERE IL CDI

IN AUTOMOBILE DA:

Bologna - Firenze - Roma - Brescia - Verona - Venezia
via Piacenza e seguendo poi la **Strada Statale 412**

Torino - Genova - Livorno
via Tortona
Autostrada A21 Torino-Piacenza
uscite caselli autostradali:

Voghera seguendo poi la **Strada Statale del Penice** e poi la **Strada Provinciale Zavattarello/Varzi**

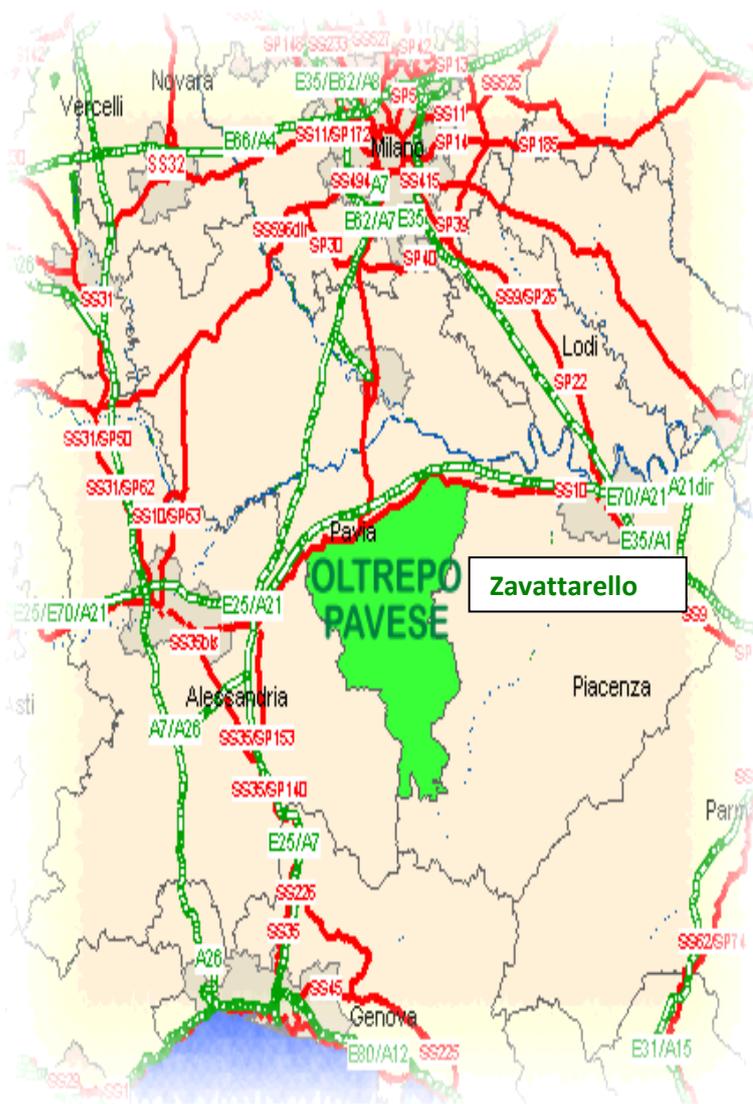
Casteggio seguendo poi la **Strada Provinciale per Fortunago**

Milano

1- attraverso l'**Autostrada A7** uscite caselli autostradali:

Voghera seguendo poi la **Strada Statale del Penice** e poi la **Strada Provinciale da Ponte Nizza per Zavattarello/Valverde**

Casteggio seguendo poi la **Strada Provinciale per Fortunago/Ruino/Zavattarello**



CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

2- attraverso **l'ex Strada Statale 412**,
via Castel S. Giovanni – direzione **Passo**
Penice

ALLEGATI

- Carta dei diritti degli anziani
- Menù tipo
- Modulo segnalazione apprezzamenti, disservizi e reclami
- Questionario di soddisfazione riservato ai familiari degli utenti CDI
- Questionario di soddisfazione visite e comunicazioni
- Questionario di soddisfazione degli utenti CDI

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

ALLEGATO – CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

LA PERSONA HA DIRITTO	LE SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

	di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se solo 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.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

ALLEGATO CARTA DEI SERVIZI

MENU' (periodo dal 15 settembre al 15 giugno)

PRANZO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<u>1° SETTIMANA</u>						
GNOCCHI AL RAGÙ FRITTATA CON VERDURE JULIENNE DI CAROTE- CAROTE COTTE FRUTTA - PANE	CREMA DI VERDURE CON CROSTINI PIZZA MARGHERITA (PROSCIUTTO E FAGIOLINI SOLO PER CHI NON MANGIA LA PIZZA) FRUTTA - PANE	PASTA INTEGRALE AL PESTO COSCE DI POLLO AL FORNO PATATE AL FORNO FRUTTA - PANE	MINISTRONE DI RISO CON PISELLI POLPETTE DI TONNO PATATE AL FORNO FRUTTA- PANE	RISOTTO CON CAROTE (PASSATE) SPEZZATINO DI MANZO CAROTE COTTE FRUTTA - PANE	PASTA AL RAGU' SCALOPPINE AL LIMONE PATATE AL FORNO FRUTTA PANE	RISOTTO AI FUNGHI BISTECCHIE DI TACCHINO IMPANATE AL FORNO PISELLI SALTATI AL POMODORO DOLCE PANE
<u>2° SETTIMANA</u>						
PASTA AL TONNO FORMAGGI MISTI (CRESCENZA E GRANA) CAROTE GRATINATE FRUTTA - PANE	MINISTRONE DI VERDURE CON PASTA UOVA STRAPAZZATE VERDURE MISTE TRIFOLATE FRUTTA - PANE	PASTA AL SUGO DI POMODORO E FAGIOLI ARROSTO DI TACCHINO JULIENNE DI CAROTE FRUTTA - PANE	RISOTTO ALLA PARMIGIANA E ZUCCHINE SOGLIOLA IMPANATA AL FORNO INSALATA MISTA- FAGIOLINI FRUTTA - PANE	POLENTA AL RAGÙ ERBETTE CON GRANA FRUTTA - PANE	RISOTTO ALLA MILANESE POLPETTINE DI POLLO IN SALSA DI SPINACI INSALATA MISTA FRUTTA PANE	LASAGNE AL FORNO MANZO IN UMIDO CON VERDURE DOLCE PANE
<u>3° SETTIMANA</u>						
RISOTTO AL POMODORO BOCCONCINI DI MERLUZZO E POMODORO E OLIVE INSALATA MISTA FRUTTA - PANE	CREMA DI VERDURE CON CROSTINI PIZZA MARGHERITA (PROSCIUTTO E FAGIOLINI SOLO PER CHI NON MANGIA LA PIZZA) FRUTTA - PANE	PASTA OLIO E GRANA POLLO ALLA CACCIATORA ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA - PANE	MINISTRONE DI RISO CON VERDURE PASSATE LONZA AL LATTE PATATE AL FORNO FRUTTA - PANE	PASTA CON LENTICCHIE E SUGO DI POMODORO UOVA STRAPAZZATE INSALATA MISTA- ZUCCHINE COTTE FRUTTA - PANE	RISOTTO ALL'ORTOLANA INVOLTINI DI PROSCIUTTO PURÈ DI PATATE FRUTTA PANE	TAGLIATELLE AL RAGU' POLPETTONE DI MANZO INSALATA VERDE- FAGIOLINI DOLCE PANE

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

<u>4° SETTIMANA</u>						
PASTA E CECI CON SUGO DI POMODORO	MINESTRA DI PISELLI E PATATE CON RISO	PASTA AL POMODORO E OLIVE	RISOTTO ALLO ZAFFERANO	PASTA CON LE ZUCCHINE	PASTA RICOTTA E POMODORO	POLENTA CON LENTICCHIE E COTECHINO
MOZZARELLA	FRITTATA CON VERDURE	SCALOPPINE AL LIMONE	HAMBURGER DI VITELLONE	FILETTO DI MERLUZZO AL POMODORO E ORIGANO	UOVA STRAPAZZATE	DOLCE
VERDURE MISTE TRIFOLATE	FINOCCHI CRUDI OLIO E LIMONE (TAGLIATI SOTTILI)	SPINACI CON GRANA	INSALATA MISTA O VERZA IN INSALATA	JULIENNE DI CAROTE- CAROTE COTTE	INSALATA MISTA O VERZA IN INSALATA- ZUCCHINE COTTE	PANE
FRUTTA - PANE	FRUTTA - PANE	FRUTTA - PANE	MACEDONIA PANE	FRUTTA - PANE	FRUTTA - PANE	

N.B. QUALORA NON FOSSE POSSIBILE PREPARARE LA PIZZA, LA SOSTITUZIONE PREVISTA È: PASTA AL POMODORO, BOCCONCINI DI FORMAGGI MISTI, CONTORNO, FRUTTA

CENA

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<u>1° SETTIMANA</u>						
MINISTRONE DI LEGUMI	MINISTRINA	SEMOLINO	MINISTRONE DI VERDURA	MINISTRINA CON BRODO DI POLLO E TACCHINO	PANCOTTO	PASSATO DI VERDURA CON PASTA
AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA)	FORMAGGINI O CRESCENZA	PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA	FORMAGGI MISTI	POLLO E TACCHINO LESSI	PROSCIUTTO COTTO E RICOTTA	MOZZARELLA OLIO E ORIGANO
ZUCCHINE COTTE	CAVOLFIORI	VERZE LESSATE OLIO E SALE (FAGIOLINI PRUGNE, MELE O PERE COTTE)	SPINACI LESSATI	PATATE CAROTE E CIPOLLE LESSE	CAROTE LESSATE	ZUCCHINE TRIFOLATE
FRUTTA AL FORNO	YOGURT O FRUTTA COTTA		FRUTTA AL FORNO	MELE, PRUGNE E PERE COTTE	MELE AL FORNO	PRUGNE, MELE O PERE AL FORNO
<u>2° SETTIMANA</u>						
MINISTRINA CON BRODO DI CARNE	RISO E LATTE	MINISTRINA	PASSATO DI LEGUMI	MINISTRINA	MINISTRONE CON FAVE E PISELLI PASSATI	MINISTRINA DI PASTA
BOLLITO DI MANZO	AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA)	RICOTTA O TALEGGIO- PROSCIUTTO COTTO	FORMAGGI MISTI	AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA)	CRESCENZA O RICOTTA	PROSCIUTTO COTTO
PATATE CAROTE E CIPOLLE LESSE	FAGIOLINI LESSATI OLIO E LIMONE	ZUCCHINE OLIO E SALE	CAVOLFIORI LESSATI	PUREA DI PATATE	FINOCCHI LESSATI	ZUCCHINE TRIFOLATE
FRUTTA COTTA	FRUTTA MISTA COTTA	MELE COTTE	FRUTTA AL FORNO	PRUGNE, MELE O PERE COTTE	YOGURT O MELE AL FORNO	PERE A FORNO
<u>3° SETTIMANA</u>						
MINISTRINA CON BRODO DI POLLO E TACCHINO	RISO IN BRODO CON PISELLI	MINISTRONE DI LEGUMI	SEMOLINO	PANCOTTO	PASSATO DI VERDURE	RISO IN BRODO CON SPINACI
POLLO E TACCHINO LESSI	MOZZARELLA OLIO E ORIGANO	AFFETTATI MISTI	FORMAGGI MISTI	PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA	RICOTTA O TALEGGIO	AFFETTATI MISTI
CAROTE CIPOLLE E PATATE LESSI	SPINACI LESSATI	VERZE LESSATE OLIO E SALE	FINOCCHI LESSATI OLIO E LIMONE	CAVOLFIORI COTTI	PUREA DI CAROTE	ZUCCHINE TRIFOLATE
MELE COTTE	PRUGNE, MELE O PERE COTTE	YOGURT O FRUTTA COTTA	FRUTTA AL FORNO	MELE O PERE COTTE	YOGURT O PERE AL FORNO	PRUGNE, MELE O PERE AL FORNO
<u>4° SETTIMANA</u>						
MINISTRINA CON BRODO	PASSATO DI	SEMOLINO	MINISTRONE DI	MINISTRINA CON	RISO AL	MINISTRINA

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

VEGETALE	VERDURE	AFFETTATI MISTI	LEGUMI	BRODO DI MANZO	BASILICO	AFFETTATI MISTI
AFFETTATI MISTI	CRESCENZA O RICOTTA	CAROTE AL PREZZEMOLO	PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA	BOLLITO DI MANZO	FORMAGGI MISTI	FINOCCHI LESSATI OLIO E LIMONE
FAGIOLINI	VERZE COTTE	YOGURT O FRUTTA COTTA	PUREA DI PISELLI	PATATE CAROTE E CIPOLLE LESSE	PATATE AL ROSMARINO	YOGURT O FRUTTA AL FORNO
FRUTTA AL FORNO	MELE O PERE COTTE		FRUTTA AL FORNO	PRUGNE, MELE E PERE COTTE	FRUTTA AL FORNO	

MENU' (periodo dal 15 giugno al 15 settembre)

PRANZO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
1° SETTIMANA						
PASTA CON SUGO DI POMODORO E BASILICO	PASTA OLIO E GRANA	MINISTRONE DI RISO CON PISELLI	PASTA AL PESTO	INSALATA DI RISO	PASTA AL TONNO	RISOTTO AI FUNGHI
FRITTATA CON ZUCCHINE	HAMBURGER	POLPETTE DI POLLO	PROSCIUTTO E MELONE	SCALOPPINE DI POLLO AL LIMONE	CAPRESE (MOZZARELLA, POMODORO, OLIO SALE E ORIGANO)	BISTECCHIE DI TACCHINO IMPANATE AL FORNO
JULIENNE DI CAROTE E CAROTE AL BURRO	FRUTTA - PANE	INSALATA MISTA (VERDE, POMODORI)	PURE' DI PATATE	CAROTE AL BURRO	PISELLI IN PADELLA	PATATE AL ROSMARINI
FRUTTA - PANE		FAGIOLINI COTTI	FRUTTA - PANE	FRUTTA - PANE	ANGURIA	MACEDONIA CON GELATO PANE
		FRUTTA - PANE			PANE	
2° SETTIMANA						
PASTA ALLO ZAFFERANO CON ZUCCHINE	MINISTRINA IN BRODO	PASTA FREDDA	GNOCCHI AL PESTO	PASTA AL SUGO DI POMODORO CON FAGIOLI	RISOTTO GAMBERETTI E ZUCCHINE	PASTA ALLA NORMA (CON MELANZANE)
FORMAGGI MISTI (CRESCENZA E GRANA)	PIZZA AL PROSCIUTTO COTTO	POLLO ALLA CACCIATORA	SOGLIOLA ALLA MUGNAIA (LIMONE)	ARROSTO DI TACCHINO	UOVA STRAPAZZATE CON ZUCCHINE	BOCCONCINI DI MANZO IN UMIDO CON PISELLI
ZUCCHINE, PATATE, MELANZANE ALLA CAPONATA	FAGIOLINI COTTI	PURE' DI PATATE	ZUCCHINE TRIFOLATE	JULIENNE DI CAROTE	MACEDONIA	FRUTTA FRESCA
FRUTTA - PANE	FRUTTA - PANE	FRUTTA - PANE	FRUTTA - PANE	CAROTE LESSE	PANE	GELATO
				FRUTTA - PANE		PANE

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

<u>3° SETTIMANA</u>						
INSALATA DI RISO CAPRESE (POMODORO MOZZARELLA) ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA – PANE	CREMA DI VERDURE (COMPRESI I LEGUMI GIÀ PRECOTTI) CON CROSTINI LONZA AL LATTE PATATE AL FORNO FRUTTA - PANE	PASTA OLIO E GRANA FRITTATA DI VERDURE INSALATA VERDE FRUTTA – PANE	MINISTRONE DI RISO CON VERDURE PASSATE (COMPRESI I LEGUMI) BOCCONCINI DI MERLUZZO CON SUGO DI POMODORO E PATATE FRUTTA – PANE	PASTA CON RICOTTA POLPETTONE DI TONNO FAGIOLINI COTTI INSALATA DI POMODORI FRUTTA - PANE	RISOTTO ALLA MILANESE INVOLTINI DI PROSCIUTTO PURÈ DI PATATE ANGURIA PANE	TAGLIATELLE AL RAGU' ARROSTO DI TACCHINO PURÈ DI PATATE INSALATA DI POMODORI BUDINO VANIGLIA E CIOCCOLATO FRUTTA FRESCA PANE
<u>4° SETTIMANA</u>						
PASTA SEMIFREDDA (POMODORO BASILICO E OLIO) UOVA SODE CON POMODORO E PISELLI FRUTTA FRESCA PANE	MINESTRA DI PISELLI E PATATE CON RISO SCALOPPINE DI POLLO SPINACI CON GRANA FRUTTA PANE	PASTA POMODORO E OLIVE BOCCONCINI DI FORMAGGIO POMODORI IN INSALATA FAGIOLINI LESSI FRUTTA PANE	RISOTTO AL LIMONE PROSCIUTTO E MELONE ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA PANE	PASTA ALLE VERDURE MISTE FILETTO DI MERLUZZO POMODORO E ORIGANO PURE' DI PATATE FRUTTA E PANE	PASTA RICOTTA E POMODORO COSCE DI POLLO AL FORNO CAROTE AL BURRO FRUTTA E PANE	RISOTTO CON PROSCIUTTO COTTO E PISELLI POLPETTONE DI MANZO PATATE AL FORNO BUDINO CACAO E VANIGLIA

CENA

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<u>1° SETTIMANA</u>						
MINISTRONE DI LEGUMI CAPRESE PATATE LESSE FRUTTA AL FORNO	SEMOLINO FORMAGGINI O CRESCENZA FAGIOLINI IN INSALATA YOGURT E FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA PISELLI IN PADELLA PRUGNE, MELE E PERE COTTE	MINISTRINA IN BRODO DI POLLO/TACCHINO POLLO/TACCHINO O LESSI CAROTE, PATATE, CIPOLLE, FRUTTA AL FORNO	PASSATO DI VERDURE (COMPRESI I LEGUMI PRECOTTI) FORMAGGI MISTI FAGIOLINI BOLLITI INSALATA MISTA MELE COTTE PERE E PRUGNE	MINISTRONE AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO E COPPA) ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA AL FORNO	MINISTRINA IN BRODO BRESAOLA CON OLIO E SCAGLIE DI GRANA FAGIOLINI SALTATI IN PADELLA FRUTTA AL FORNO
<u>2° SETTIMANA</u>						
MINISTRONE DI RISO AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA) SPINACI LESSATI FRUTTA COTTA	RISO E LATTE CAPRESE DI MOZZARELLA E POMODORI CAROTE BOLLITE FRUTTA AL FORNO	SEMOLINO RICOTTA E TALEGGIO ZUCCHINE OLIO E SALE INSALATA MISTA MELE COTTE	MINISTRONE DI LEGUMI AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA) PURE' DI PATATE FRUTTA AL FORNO	MINISTRINA FORMAGGI MISTI FAGIOLINI PRUGNE, MELE E PERE COTTE	MINISTRONE CON FAVE E PISELLI CRESCENZA O RICOTTA PATATE AL PREZZEMOLO TIEPIDE YOGURT O MELE AL FORNO	MINISTRINA PROSCIUTTO E MELONE SPINACI SALTATI PERE O MELE AL FORNO
<u>3° SETTIMANA</u>						
PASTINA IN BRODO DI POLLO/TACCHINO POLLO/TACCHINO O LESSI	RISO IN BIANCO MOZZARELLA OLIO E ORIGANO SPINACI LESSATI POMODORI IN	MINISTRONE DI LEGUMI PROSCIUTTO E MELONE	SEMOLINO FORMAGGI MISTI ZUCCHINE TRIFOLATE	PASSATO DI VERDURE PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA	PASTINA IN BRODO RICOTTA E TALEGGIO	RISO IN BRODO CON SPINACI BRESAOLA OLIO E SCAGLIE DI GRANA

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

PATATE, CAROTE, CIPOLLE MELE COTTE	INSALATA PRUGNE, MELE E PERE COTTE	FAGIOLINI LESSATI OLIO E SALE YOGURT E FRUTTA COTTA	FRUTTA AL FORNO	PISELLI MELE O PERE COTTE	CAROTE AL BURRO YOGURT E FRUTTA AL FORNO	ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA AL FORNO
<u>4° SETTIMANA</u> SEMOLINO MOZZARELLA OLIO E ORIGANO FAGIOLINI COTTI FRUTTA COTTA	PASSATO DI VERDURE AFFETTATI MISTI ZUCCHINE AL PREZZEMOLO YOGURT E FRUTTA COTTA	PASTINA IN BRODO DI POLLO/TACCHIN O POLLO/TACCHIN O LESSI PATATE, CAROTE, CIPOLLE MELE COTTE	FRUTTA AL FORNO MINISTRONE DI LEGUMI PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA PISELLI IN PADELLA FRUTTA AL FORNO	RISO E LATTE CAPRESE SPINACI LESSATI PRUGNE, MELE O PERE COTTE	CAROTE AL BURRO YOGURT E FRUTTA AL FORNO MINISTRONE DI VERDURE FORMAGGI MISTI FAGIOLINI LESSI INSALATA VERDE FRUTTA AL FORNO	ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA AL FORNO MINISTRONE DI VERDURE AFFETTATI MISTI ZUCCHINE TRIFOLATE YOGURT E FRUTTA AL FORNO

ALLEGATO CARTA DEI SERVIZI

		Ed. 03 Rev. 01
		Pag. 1.4
RSA "CASA DI RIPOSO" - CDI PROVINCIA DI PAVIA COMUNE DI ZAVATTARELLO	SCHEDE RILEVAZIONE APPREZZAMENTI – DISSERVIZI - RECLAMI	Foglio di

Il Sottoscritto/a Sig./Sig.ra _____, nato/a a _____ Prov. _____ il _____, e residente a _____ Prov. _____ Via _____ n. _____, nella sua qualità di:

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

- OSPITE RSA CDI

- FAMILIARE DI RIFERIMENTO DELL'OSPITE RSA CDI

(Nome e Cognome dell'Ospite _____)

- TUTORE/CURATORE/ADS DELL'OSPITE RSA CDI

(Nome e Cognome dell'Ospite _____)

esprime il suo apprezzamento per:

segnala i seguenti disservizi:

esprime le proprie lamentele per:

Zavattarello,

FIRMA

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI CDI – CENTRO DIURNO INTEGRATO DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMILIARE E' STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NEL CDI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

LE VANNO BENE GLI ORARI DI APERTURA DEL CDI PER LE VISITE DEGLI OSPITI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

RITIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO FAMILIARE IN MODO SODDISFACENTE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

SI SENTE SOSTENUTO ED AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE (MEDICI, INFERMIERI, E OPERATORI) NELLE CURE DEL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

COME GIUDICA IL COSTO DELLA RETTA RISPETTO AL SERVIZIO CHE RICEVE IL SUO FAMILIARE?

ALTO	BASSO	GIUSTO	NON SO

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO	NESSUN RISPOSTA
Cure mediche					
Cure infermieristiche					
Cure di assistenza					
Fisioterapia					
Animazione					

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO	NESSUNA RISPOSTA
Medici					
Infermieri					
Operatori OSS					
Fisioterapisti					
Animatore					

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE?

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO	NESSUNA RISPOSTA
Servizio amministrativo					
Servizio lavanderia/guardaroba					
Servizio parrucchiere/barbiere					
Servizio pulizie					
Servizio ristorazione					

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO	NESSUNA RISPOSTA
Tutela riservatezza					
Rapporti con i responsabili					
Cordialità nel rispondere alle domande					

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO	NESSUNA RISPOSTA
Comfort degli ambienti					
Varietà del menù					
Risposta alle esigenze alimentari					

HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRE STRUTTURE?

SI	NO	NESSUNA RISPOSTA

LE E' MAI CAPITATO DI AVER SEGNALATO AL CDI PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI?

SPESSE	RARAMENTE	MAI

SE LE E' CAPITATO, E' SODDISFATTO DI COME IL CDI RISOLVE I PROBLEMI PARTICOLARI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE LA SUA OPINIONE SUL CDI E':

MIGLIORE DI QUANTO PENSASSI	ESATTAMENTE COME ME LA IMMAGINAVO	PEGGIO DI QUANTO PENSASSI	NON SO

COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO E' SODDISFATTO DI COME NEL CDI VIENE ASSISTITO IL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

GRADO DI PARENTELA CON L'OSPITE:

CONIUGE FIGLIO/FIGLIA SORELLA/FRATELLO

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

NIPOTE ALTRO PARENTE

FREQUENZA VISITE AL FAMILIARE IN STRUTTURA:

QUASI TUTTI I GIORNI CIRCA UNA VOLTA A SETTIMANA

CIRCA 1 O 2 VOLTE AL MESE MENO DI UNA VOLTA AL MESE

DATA _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE.

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI CDI – CENTRO DIURNO INTEGRATO DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

ACCOGLIENZA: (rispondere solo se l'ospite è entrato durante l'anno in corso)

COME VALUTA L'ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA (INFORMAZIONI RICEVUTE, ACCOMPAGNAMENTO NELLE SALE COMUNI ECC)?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

LA STRUTTURA E GLI SPAZI

COME VALUTA LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI COMUNI (SALE, CORRIDOI, SCALE ECC)?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

COME GIUDICA I SERVIZI IGIENICI (QUALITA', PULIZIA, ACCESSIBILITA')?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE IN GENERE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA GLI SPAZI ESTERNI DELLA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LA SEGNALETICA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

PERSONALE E SERVIZI SANITARIO ASSISTENZIALI

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO MEDICO?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO INFERMIERISTICO?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA OSS/ASA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

--	--	--	--	--

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

COME VALUTA LA QUALITA' DEL CIBO?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LA QUANTITA' DI CIBO SOMMINISTRATA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

COME VALUTA LE MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI E DELL'IDRATAZIONE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA, IN TERMINI DI VARIETA' I MENU STAGIONALI PROPOSTI?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LA PULIZIA DEI PIATTI, BICCHIERI, POSATE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

ALTRI SERVIZI

COME VALUTA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA/GUARDAROBA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA IL SERVIZIO BARBIERE/PARRUCCHIERE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

GENERALI

COME VALUTA LA TUTELA DELLA PRIVACY ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

DATA _____

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE MODALITA' ORGANIZZATIVE VISITE IN STRUTTURA – MODALITA' COMUNICATIVE TRA STRUTTURA E FAMILIARI E TRA OSPITI E FAMILIARI -

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELATIVI ALLA ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE IN STRUTTURA NEL PERIODI DI PANDEMIA?

MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLA VISITA IN STRUTTURA

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

ORARI SETTIMANALI DELLE VISITE

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

DURATA DELLA VISITA

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA: ACCOGLIENZA E COMPILAZIONE MODULISTICA

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

SPAZIO RISERVATO ALL'INCONTRO

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

REGOLE E COMPORTAMENTI DA TENERE DURANTE LA VISITA

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

**DISCREZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL CONTROLLO DEL RISPETTO
DELLE REGOLE DURANTE LA VISITA**

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELATIVI ALLE MODALITA' DI COMUNICAZIONE/INFORMAZIONE TRA STRUTTURA E FAMILIARI E TRA OSPITI E FAMILIARI?

UTILITA' E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI COMUNICATE TELEFONICAMENTE

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

FREQUENZA SETTIMANALE DELLE TELEFONATE

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SECONDO LEI CON QUALE FREQUENZA DOVREBBERO ESSERE SVOLTE LE TELEFONATE?

1 VOLTA A	2 VOLTE A	3 VOLTE A	OGNI GIORNO	NON SO

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Vittorio Emanuele n. 1 – 27059 Zavattarello (PV)

SETTIMANA	SETTIMANA	SETTIMANA		

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

TELEFONATE QUOTIDIANE NEL CASO IN CUI L'OSPITE SIA IN ISOLAMENTO

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

COMPILATORE:

- | | | |
|----------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> TUTORE | <input type="checkbox"/> CURATORE | <input type="checkbox"/> ADS |
| <input type="checkbox"/> CONIUGE | <input type="checkbox"/> FIGLIO/FIGLIA | <input type="checkbox"/> SORELLA/FRATELLO |
| <input type="checkbox"/> NIPOTE | <input type="checkbox"/> COGNATA/O | <input type="checkbox"/> ALTRO PARENTE |

DATA _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE.