

# **CENTRO DIURNO INTEGRATO**

***Don Sandro Mezzanotti***

VIALE XXIV MAGGIO N. 11 TREVIGLIO

TEL. 0363-309560

# **CARTA DEI SERVIZI**

Ultimo aggiornamento: maggio 2023

# ***INDICE***

<i>INDICE</i> .....	1
1) INTRODUZIONE.....	2
2) CHE COS'È IL CENTRO DIURNO INTEGRATO E DOVE SI TROVA .....	3
3) GLI OBIETTIVI E I DESTINATARI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO.....	5
4) MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DI DIMISSIONE .....	6
5) GLI OPERATORI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO.....	10
6) I DIRITTI DELL'ANZIANO E LE NORME COMPORTAMENTALI DELL'OSPITE DEL CDI.....	11
7) LA GESTIONE DELL'OSPITE E DELLA DOCUMENTAZIONE .....	12
8) IL NUCLEO PROTETTO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO DI TREVIGLIO.....	13
9) LA TUTELA DEL CITTADINO - DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI.....	14
10) GLI STANDARD DI QUALITÀ.....	16
ALLEGATI.....	18

# **1) INTRODUZIONE**

## **1.1 La Carta dei servizi**

La Carta dei servizi del Centro Diurno Integrato del Comune di Treviglio descrive i servizi che offriamo per favorirne la conoscenza e per stimolare un rapporto diretto con i nostri ospiti, anche attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione ed informazione fondamentale nel quale assumiamo una serie di impegni nei confronti dei nostri ospiti, stipulando una sorta di patto che ci impegna ad assicurare standard condivisi di qualità nel servizio erogato. Attraverso la Carta dei Servizi vogliamo dare concreta attuazione al principio di trasparenza dichiarando quali servizi il centro eroga, con quali modalità e quali standard di qualità si intende garantire.

## **1.2 Principi fondamentali della Carta**

La nostra Carta si ispira ai seguenti principi:

### **Eguaglianza e Imparzialità**

Ygea S.r.l. osserva il principio di eguaglianza per tutti gli ospiti a parità di bisogno, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

### **Chiarezza e Trasparenza**

Ogni utente ha il diritto di conoscere i servizi offerti da Ygea S.r.l. e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei/delle responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

### **Partecipazione**

Gli ospiti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

### **Efficienza ed Efficacia**

Ygea S.r.l. si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed

efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

### **Continuità e Sicurezza del servizio**

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale dell'utente ed alla disponibilità del servizio. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà da Ygea S.r.l., fatto salvo quanto sopra, Ygea S.r.l. si impegna comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

### **Riservatezza**

La struttura garantisce all'ospite la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua persona. Tutto il personale operante all'interno del Centro è tenuto al rispetto del segreto professionale e nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

## **2) CHE COS'È IL CENTRO DIURNO INTEGRATO E DOVE SI TROVA**

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è un servizio semi-residenziale che eroga prestazioni ad elevato contenuto socio-sanitario finalizzate in termini più generali a migliorare la qualità di vita dell'anziano evitandone o ritardandone il ricovero in una struttura residenziale.

Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in Residenza Sanitaria Assistenziale.

Il CDI si colloca pertanto nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, di norma *di età superiore ai sessantacinque anni*, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Il CDI intende contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona anziana, fornendogli assistenza sanitaria, socio-assistenziale, relazionale e riabilitativa.

Il servizio si propone inoltre di offrire al nucleo familiare che assiste l'anziano un sostegno reale e momenti di tutela, informazione e sollievo alla famiglia,

contribuendo in questo modo ad evitare, o quanto meno ritardare, il ricovero dell'anziano in una struttura assistenziale.

Il servizio è operativo 5 giorni la settimana, da lunedì a venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.30 ed è aperto tutto l'anno ad esclusione dei giorni festivi nazionali e patronali infrasettimanali.

La capacità ricettiva del CDI di Treviglio è di 40 posti autorizzati e accreditati a contratto.

In particolare, l'area dedicata al Centro Diurno Integrato è composta da:

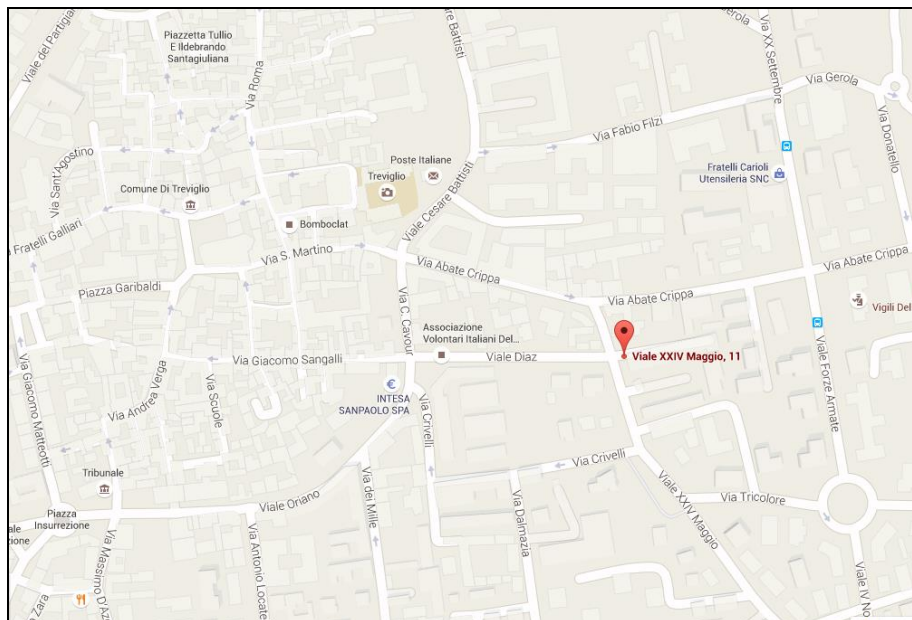
- due ampi saloni per lo svolgimento delle varie attività quotidiane
- due sale da pranzo
- un cucinino
- una sala infermeria
- gli uffici
- un giardino cintato
- una palestra
- una stanza dedicata a attività individuali e/o momenti di relax.

Il CDI si trova nel centro della città, in Viale XXIV Maggio n. 11, all'interno di un edificio completamente ristrutturato, destinato in passato al Distretto Militare di Treviglio ed oggi sede di un Centro Polivalente dove si trovano, oltre al Centro Diurno Integrato, anche gli uffici dei Servizi Sociali del Comune di Treviglio, nonché un Centro di riabilitazione ed attività fisica costituito da due Palestre e da una vasca per idrokinesiterapia, denominato Centro Idrokin.

I servizi sono disposti in una struttura a "ferro di cavallo" che permette di sviluppare al suo interno una corte adibita ad ingresso e giardino pedonale.

Grazie alla sua posizione strategica, il Centro Diurno Integrato è comodamente raggiungibile da entrambe le stazioni ferroviarie di Treviglio, in auto o a piedi.

Il CDI è facilmente raggiungibile con l'autobus, la fermata più vicina è situata in via Crippa N°8.



### **3) GLI OBIETTIVI ED I DESTINATARI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Gli obiettivi perseguiti dal Centro Diurno Integrato di Treviglio sono:

- 1) concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non completamente autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- 2) garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- 3) offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- 4) offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione, nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali e interazione con il territorio

I destinatari dei servizi offerti dal Centro Diurno Integrato di Treviglio sono gli anziani, di norma di età superiore ai sessantacinque anni, che si trovano in

condizioni psico-fisiche di non totale autosufficienza, che possono anche avvalersi di un servizio di trasporto dedicato se residenti a Treviglio.

In caso di posti disponibili la struttura potrà ospitare anche cittadini non residenti nel Comune di Treviglio.

#### **4) MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DI DIMISSIONE**

Sono ammessi al CDI gli utenti che si trovano in una delle seguenti condizioni:

- compromissione dell'autosufficienza dovuta a pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- situazione di solitudine, anche se con un discreto livello di autonomia fisica, ma che comporta un rischio di emarginazione dalle cure e di emarginazione sociale;
- inserimento in un contesto familiare o solidale in cui l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

Non sono ammissibili:

- persone che già fruiscano di servizi residenziali socio-sanitari;
- persone con elevate esigenze clinico-assistenziali ed in condizioni di instabilità clinica;
- persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- persone in età giovane o giovane-adulta con disabilità per le quali l'idonea struttura di riferimento è il CSE/CDD.

#### **LA DOMANDA D'INGRESSO**

E' possibile visitare il CDI prima di fare la domanda di ingresso contattando telefonicamente il Centro diurno per fissare un appuntamento. Durante la visita il coordinatore e/o l'educatore professionale mostrano i locali e spiegano le attività che si svolgono durante la giornata.

La richiesta di ammissione al CDI può essere presentata direttamente dai famigliari dell'anziano o dall'anziano stesso.

La richiesta di ammissione è redatta su apposito modulo, inviato tramite posta elettronica dal coordinatore del CDI a seguito di un primo contatto telefonico o a seguito di un colloquio informativo presso la struttura.

La domanda di ingresso è valida se corredata dalla scheda sanitaria e dalla scheda somministrazione farmaci da compilarsi a cura del medico curante dell'anziano.

Una volta compilati tutti i moduli richiesti per la domanda di ingresso si contatta la struttura telefonicamente o via posta elettronica per fissare la visita d'ingresso.

Durante la visita pre-ingresso gli operatori che compongono l'équipe del CDI raccoglieranno le informazioni necessarie per stabilire se l'aspirante ospite ha l'idoneità alla frequenza al CDI.

A seguito della visita pre ingresso, l'équipe valuta la richiesta, definisce l'idoneità predisponendo il progetto di ammissione o motiva il rifiuto della richiesta, sulla base dei criteri indicati dal regolamento. Tale valutazione verrà comunicata entro una settimana dalla visita stessa. Superata la visita, si stabilisce con la famiglia la data di ingresso e i giorni/orari di frequenza.

Nel caso in cui passino alcuni mesi (di norma 3 mesi) oppure avvenga un peggioramento funzionale del futuro ospite tra la conferma dell'idoneità e il primo giorno di ingresso, si renderà necessaria una visita di rivalutazione della situazione psico-fisica e sociale.

Il giorno stabilito per l'ingresso l'ospite dovrà essere accompagnato dai familiari e consegnare il contratto d'ingresso firmato.

L'ammissione dell'anziano al servizio è subordinata ad un periodo di prova di un mese, decorso il quale diviene automaticamente definitiva se non vengono segnalate problematiche da parte dell'équipe.

## **LISTA D'ATTESA**

In caso di indisponibilità di posti viene redatta la lista d'attesa, sulla base dei seguenti criteri e dei relativi punteggi:



### **Situazione familiare:**

- Assenza di famigliari di riferimento punti 4
- Famigliari non conviventi che evidenziano difficoltà assistenziali punti 3
- Famigliari conviventi che evidenziano difficoltà assistenziali punti 2

### **Situazione assistenziale:**

- L'anziano fruisce di assistenza domiciliare pubblica e/o privata che risulta insufficiente a causa delle condizioni sanitarie, che comunque non sono tali da richiedere un ricovero in RSA punti 4
- L'assistenza domiciliare, nell'arco dell'intera giornata, non può essere attivata/potenziata a causa delle precarie condizioni economiche punti 3
- L'assistenza domiciliare non può essere attivata/potenziata a causa delle precarie condizioni abitative punti 3

### **Situazione sanitaria:**

- L'anziano necessita di trattamento riabilitativo (motorio, cognitivo ecc.) punti 2
- L'anziano necessita di trattamenti farmacologici e medicazioni punti 1

Il punteggio viene maggiorato mensilmente di 0,5 punti per ogni mese di permanenza nella lista d'attesa.

A parità di punteggio viene considerata la data di presentazione della domanda d'ingresso, di cui verrà data la copia all'interessato.

In caso di indisponibilità di posti per il Nucleo Protetto viene redatta la lista d'attesa sulla base della data e dell'ora della presentazione della domanda apposta dal CDI.

In caso di posti disponibili la struttura potrà ospitare anche cittadini non residenti a Treviglio.

### **VISITE DEI FAMILIARI**

Presso il CDI è possibile effettuare visite agli ospiti. Familiari e/o amici possono accedere al CDI negli orari stabiliti dalla struttura. Dal lunedì al venerdì dalle

10:00 alle 11:30, tali orari possono variare in base all'organizzazione del CDI previa comunicazione.

## **MODALITÀ DI DIMISSIONE**

Qualora l'anziano non intenda più usufruire del servizio, deve darne comunicazione, direttamente o mediante i suoi famigliari, a Ygea S.r.l. mediante comunicazione scritta, su apposito modulo, con un preavviso di almeno otto giorni.

In caso contrario l'anziano è tenuto a corrispondere la retta per i giorni di mancato preavviso.

L'équipe del CDI può procedere alla dimissione dell'anziano qualora intervengano situazioni in contrasto con i criteri di ammissione indicati nel presente regolamento, tali da comportare un pregiudizio o compromettere l'adeguata fruizione del servizio per l'interessato o per gli altri anziani che frequentano il CDI, sulla base di valutazione sanitarie e/o relazionali.

In tal caso l'équipe deve segnalare al Servizio Sociale o all'ASST di riferimento l'esigenza di trovare soluzioni alternative e avvisare l'anziano e/o il famigliare di riferimento almeno 15 giorni prima delle dimissioni, salvo situazioni di grave pericolo o di forza maggiore che rendano necessario l'allontanamento immediato.

E' prevista la dimissione dal CDI in caso di mancato pagamento della retta nei termini stabiliti dal regolamento.

Qualora l'ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, la Società si attiva affinché siano garantite le dimissioni in forma assistita, ovvero con la collaborazione del Comune di residenza dell'ospite o della ASST competente, previamente e opportunamente informati dalla Società.

A seguito della dimissione è prevista una "lettera di dimissione" corredata da dettagliata relazione clinico-assistenziale-educativa che viene consegnata al familiare di riferimento o all'anziano stesso.

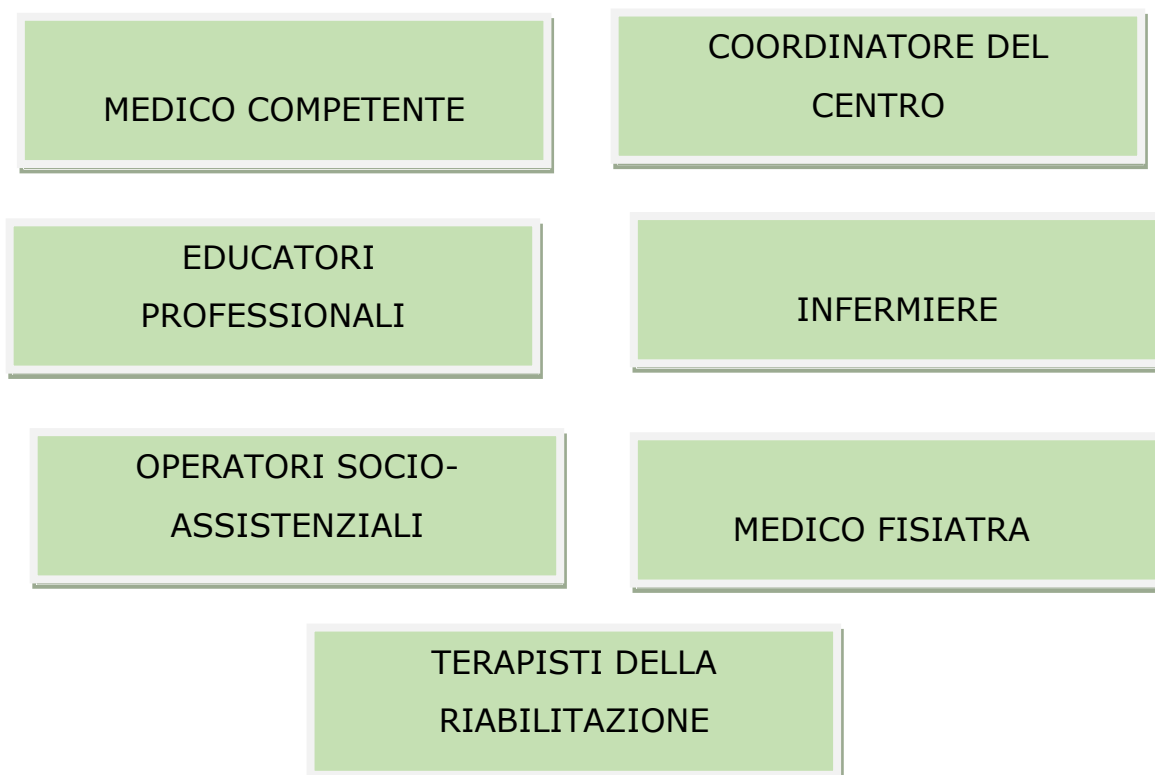
## 5) GLI OPERATORI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

All'interno del CDI opera un'équipe pluridisciplinare, composta da un gruppo di professionisti che opera organizzandosi in modo solidale e cooperativo per un fine condiviso.

Il fondamento del lavoro d'équipe è la capacità di integrazione tra gli operatori che viene sostenuta continuamente mediante la formazione e la verifica periodica.

Il CDI di Treviglio ha adottato una forma di gestione mista pubblico – privato sociale, mediante lo strumento del convenzionamento che consente di offrire servizi personalizzati, flessibili, con il mantenimento della titolarità in seno all'Ente pubblico.

Il personale in servizio presso il CDI di Treviglio è il seguente:



Tutti gli operatori del CDI sono riconoscibili tramite un cartellino riconoscitivo affisso sulla divisa con segnalati il nome, il cognome, il ruolo e la fototessera.

## **6) I DIRITTI DELL'ANZIANO E LE NORME COMPORTAMENTALI DELL'OSPITE DEL CDI**

La Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7435 del 14/12/2001) enuncia, tra le altre, le seguenti dichiarazioni di principio:

- "la persona anziana ha diritto di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà";
- "ha diritto di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti";
- "ha diritto di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività";
- "ha diritto di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza".

Sulla base di queste enunciazioni

### **l'Ospite del Centro Diurno Integrato ha diritto a:**

- essere rispettato ed accolto nelle sue caratteristiche individuali;
- essere ascoltato anche quando sono presenti deficit di comunicazione o di comprensione;
- essere informato sulle pratiche mediche ed assistenziali di cui necessita ed a prendere atto e firmare PAI e PI redatti dall'équipe;
- veder rispettata la propria privacy;
- essere aiutato a mantenere e/o recuperare la propria autonomia personale;
- ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nell'igiene personale, nella mobilità.

### **l'Ospite del centro Diurno Integrato ha il dovere di:**

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto ed alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- collaborare con gli operatori del CDI;
- rispettare gli ambienti, gli arredi, le attrezzature presenti nella struttura;
- evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti.

Per ogni altro aspetto, si rinvia al regolamento del servizio.

## **7) LA GESTIONE DELL'OSPITE E DELLA DOCUMENTAZIONE**

L'équipe del Centro Diurno svolge un lavoro di programmazione, verifica e documentazione che consente di offrire i nostri servizi; in particolare, ogni ospite ha un proprio dossier personale in cui sono raccolti una serie di documenti di tipo integrato, utilizzati da tutti i membri dell'équipe, e relativi agli aspetti assistenziali, educativi, infermieristici, medici e fisioterapici. La gestione dell'ospite viene realizzata attraverso:

- una raccolta di informazioni registrate in un'apposita scheda informativa; una serie di stime (del grado di autosufficienza, del rischio cadute, del rischio piaghe da decubito, ecc.) registrate su apposite Schede di valutazione redatte dalle varie figure professionali a seconda dell'ambito di intervento e periodicamente aggiornate;
- la redazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), redatto e verificato durante specifiche riunioni dall'équipe di lavoro, sulla base delle informazioni raccolte e aggiornate e il P.I., ossia il Piano Individualizzato, introdotto nel 2015 dall'ATS;
- la registrazione di alcuni aspetti e attività rilevanti da un punto di vista assistenziale, riabilitativo e sanitario (es. peso, pressione, interventi fisioterapici, ecc.).
- la redazione di Schede infermieristiche e mediche, relative alla terapia, alle medicazioni, alla diagnosi medica, ecc.; per quanto riguarda quest'aspetto, il medico e l'infermiere del centro operano in stretta collaborazione con i medici di famiglia ed eventuali specialisti, che restano i referenti per ciascun ospite.
- la redazione di un Diario Educativo personale per valutare aspetti come la socializzazione, la partecipazione alle attività ed eventuali disturbi comportamentali. Inoltre sono redatte specifiche schede per la rilevazione dei colloqui individuali e per la registrazione delle "stimolazioni cognitive" singole e/o di gruppo.

- La redazione del diario Unico che coordina la documentazione relativa all'ospite.

La copia dell'intera documentazione sanitaria dell'ospite può essere richiesta dall'ospite e/o familiare attraverso la compilazione di un modulo ad hoc da richiedere al CDI e consegnato al coordinatore, il servizio potrebbe applicare un costo.

Inoltre, in un'ottica di qualità, viene curata presso il Centro anche la documentazione degli aspetti organizzativi (relativi ad ospiti, personale, fornitori, ecc.), così come quella relativa alla cura dell'igiene (HACCP), della sicurezza e della privacy.

## **8) IL NUCLEO PROTETTO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO DI TREVIGLIO**

Il CDI di Treviglio accoglie un Nucleo Protetto con una capienza pari a 12 ospiti a tempo pieno o equivalente.

Accedono al nucleo protetto del CDI gli anziani che presentano un carico assistenziale più elevato rispetto alle prestazioni ordinarie erogate dal Centro, su valutazione dell'équipe, in ragione della presenza di patologie dementigene o patologie croniche invalidanti.

Gli ospiti inseriti in posto nucleo sono sottoposti ad uno specifico progetto, differenziato e mirato rispetto a quanto proposto agli altri anziani frequentanti il CDI, con standard personali differenziati.

Gli ospiti del nucleo usufruiscono degli stessi spazi dedicati agli altri ospiti del CDI.

Per l'accesso al nucleo protetto è istituita una lista d'attesa *ad hoc*, con i criteri indicati dall'articolo "Modalità di accoglienza e di dimissione" della presente Carta, previa valutazione sanitaria di ammissibilità al servizio.

Attraverso questo servizio il CDI può costituire un valido supporto per l'anziano e per i suoi famigliari, capace di prevenire l'istituzionalizzazione, dare sollievo alle famiglie e migliorare la qualità della vita degli anziani affetti da patologie

cognitivo e neuro-degenerative, rispondendo in questo modo alle indicazioni statistiche che evidenziano un aumento di queste patologie nella popolazione.

Il Nucleo Protetto del CDI di Treviglio consente la copresenza di situazioni differenziate, evitando il reciproco disturbo cognitivo o comportamentale e favorendo l'integrazione nei momenti opportuni.

I servizi specialistici erogati per gli ospiti del Nucleo Protetto sono i seguenti:

- pranzo assistito
- interventi di stimolazione cognitiva e terapia conversazionale
- terapia fisica di riabilitazione individuale o in piccolo gruppo
- terapia occupazionale
- servizio clinico infermieristico

## **9) LA TUTELA DEL CITTADINO - DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI**

Ai sensi della legislazione vigente, il diritto di accesso di cui all'art. 22 della legge 7 agosto 1990 n. 241, si esercita anche nei confronti della Società, in quanto gestore di pubblico servizio.

La Carta Dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Treviglio e la società Ygea S.r.l. ed è soggetta a revisione almeno triennale, di concerto con il Comune di Treviglio.

Con la Carta dei Servizi, oltre alle garanzie previste per i consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, il Centro Diurno Integrato di Treviglio si impegna a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela. Ogni utente del Centro Diurno Integrato ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità. Come esercitare questo diritto?

In ogni momento l'ospite, il familiare e chiunque abbia un legittimo interesse può avanzare reclami, segnalazioni o suggerimenti al Responsabile del Servizio, ovvero l'Amministratore Unico di Ygea S.r.l.

La risposta scritta viene sempre fornita nel termine massimo di 10 giorni dal formale reclamo.

Al fine di favorire la partecipazione attiva è possibile reperire all'ingresso del CDI una scheda per reclami, segnalazioni e suggerimenti che l'interessato può imbucare nell'apposita cassetta, oppure utilizzare la scheda allegata alla Carta dei Servizi o disponibile *on line* sul sito istituzionale di Ygea S.r.l., area Centro Diurno Integrato.

Si intende:

**Segnalazione:** ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;

**Reclamo:** ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;

**Suggerimento:** ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo, sia la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati:

- rivolgendosi direttamente al Coordinatore del Centro Diurno Integrato, anche in forma riservata e, qualora il Coordinatore non fosse presente o disponibile, chiedere di essere contattato direttamente, entro un tempo massimo di 3 giorni.
- rivolgendosi all'Amministratore Unico tramite e-mail o nota scritta, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del soggetto interessato dal reclamo, tramite e-mail all'indirizzo [amministratoreunico@ygea.it](mailto:amministratoreunico@ygea.it) oppure tramite posta ordinaria indirizzata a: Amministratore Unico Ygea S.r.l. – viale Oriano 20, 24047 Treviglio (BG).



- utilizzando il modulo allegato alla Carta dei servizi o presente presso il Centro Diurno Integrato depositandolo nei raccoglitori appositamente previsti.

## 10) GLI STANDARD DI QUALITÀ

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Centro diurno ha individuato, per ognuno dei servizi, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Centro diurno in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile. Il livello di qualità garantito può variare nel tempo e Ygea S.r.l. si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
ACCOGLIENZA	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico del Centro diurno per anziani/e con presenza di personale	n. ore	45 h
ASCOLTO	Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 10 gg di calendario	n. segnalazioni evase/n. segnalazioni ricevute	Nel 100% dei casi
ATTIVITA' INTEGRATIVE	Numero di corsi/laboratori attivati rispetto a quelli presenti nel programma annuale	n. corsi programmati / n. corsi attivati	80%
ATTIVITA' INTEGRATIVE	attività realizzate con volontari (terzo settore)	realizzazione di attività con terzo settore	Sì
CONSULENZA	Tempo massimo tra la richiesta di un incontro di consulenza e l'incontro con Coordinatore del Centro o assistente sociale	n. giorni tra richiesta effettuata e consulenza	2 gg
PRESTAZIONI AMBULATORIALI	Annullamento – da parte del Centro – di prestazioni ambulatoriali prenotate	n. prestazioni ambulatoriali annullate	Mai
PRESTAZIONI AMBULATORIALI	Massimo ritardo accettabile nell'erogazione delle prestazioni ambulatoriali prenotate	n. ore di ritardo	½ ora
SERVIZI ACCESSORI	parrucchiere	servizio di parrucchiere gratuito	Sì
SERVIZI ACCESSORI	bagno assistito	Disponibilità di bagno assistito	Sì
SERVIZI ACCESSORI	consulenza fisiatrice	presenza di specialista in fisiatria	Sì
SERVIZIO PASTI	Disponibilità menù personalizzati	presenza menù personalizzati	Sì
STRUTTURA	temperatura controllata	presenza di termoregolatori di temperatura interna	Sì
STRUTTURA	vasca per il bagno assistito	presenza di vasca idonea al bagno assistito	Sì
STRUTTURA	disponibilità di spazi esterni (giardino, orto)	presenza giardino/orto	Sì

## **VALIDITÀ**

Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" con esclusione quindi di eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti delle Autorità Pubbliche.

Questo documento può essere soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di legge e direttive emanate da parte delle Autorità competenti in materia; in ogni caso viene aggiornato, con cadenza almeno triennale.

## **ALLEGATI**

### ***Allegato 1***

#### ***I SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO DIURNO INTEGRATO***

---

I servizi erogati dal Centro Diurno Integrato di Treviglio sono i seguenti:

##### **Servizi alla persona:**

- Trasporto (incluso nella retta per i residenti)
- pranzo;
- aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana e nella cura della propria persona;
- bagno assistito (laddove erogabile rispetto alle condizioni sanitarie e motorie dell'utente);
- manicure, pedicure, rasatura della barba;
- parrucchiere (incluse nella retta solo taglio e piega).

##### **Servizi di animazione e socializzazione:**

**Attività preventive** per rallentare il decadimento fisico e mentale e la tendenza all'isolamento sociale e culturale:

- giochi di gruppo psico-fisico-attitudinali: cruciverba, domino, scacchi, birilli, dischetti, freccette, briscola, ramino, scopa, tombola, gioco dell'oca.
- attività intergenerazionali in collaborazione con scuole e organizzazioni del territorio
- lettura e commento del giornale
- attività di canto in collaborazione con volontari
- gite/uscite sul territorio
- recita del rosario
- feste in occasione delle ricorrenze di Natale, Pasqua e Anniversario dell'apertura del CDI
- feste di compleanno

**Attività riabilitativo-occupazionali** per mantenere o migliorare le condizioni di autosufficienza psico-fisica e sviluppare una concezione positiva della propria vita:

- laboratori creativi (pittura, decorazione, collage, manipolazione)
- Preparazione della merenda (the, caffè, dolci monoporzione)

**Attività specifiche aggiuntive per gli ospiti del nucleo protetto**

- Interventi di riabilitazione cognitiva individuale terapia occupazionale
- Terapia della Reminiscenza e *Memory Training*
- Pranzo assistito
- Stimolazione cognitiva
- Rot formale e informale

Al CDI le attività proposte si alternano durante il corso della settimana e del mese ed hanno svolgimento nei seguenti orari: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.45 alle 16:00-

**Servizi sanitari e riabilitativi:**

- valutazione e controllo geriatrico;
- monitoraggio dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, glicemia capillare);
- controllo del peso, regimi dietetici;
- trattamenti farmacologici e medicazioni
- trattamenti di riabilitazione e riattivazione, individuali e di gruppo;
- valutazione fisiatrica;
- trattamento di pazienti in gruppo per mantenimento dell'autonomia presente e miglioramento delle performance motorie;
- trattamento di pazienti in piccoli gruppi accumulati per patologie (es coxalgie, limitazioni funzionali di spalla, lombalgie, ecc.);
- trattamento fisiochinesiterapico individuale per pazienti con patologie che lo richiedano, con necessità di rapporto paziente/terapista 1 a 1;

- terapia occupazionale: stimolazione, sensoriale, oculo-manuale, cognitiva finalizzata al mantenimento/miglioramento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana.

### **Servizi di supporto alla famiglia:**

- attività di informazione sulle problematiche della vecchiaia e sulle metodiche di assistenza a domicilio, al fine di adattare anche l'ambiente domestico al grado di autonomia raggiunto dall'anziano, favorendo il continuo sostenimento dell'autonomia residua dell'anziano e delle risorse assistenziali del suo contesto familiare e solidale.
- servizi di sostegno al contesto familiare o solidale;
- interventi di informazione e educazione sanitaria e/o riabilitativa per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto.

L'anziano che frequenta il CDI può fruire del servizio adiacente di idrokinesiterapia effettuato da operatori qualificati dietro prescrizione medica e corrispondendo le tariffe in vigore per tale servizio.

## ***Allegato 2***

### ***LA RETTA DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO***

---

La retta di frequenza al Centro Diurno Integrato (ivi compreso il Nucleo Protetto) comprensiva della partecipazione al costo del servizio di trasporto, per gli utenti che ne usufruiscono, sono stabilite dal Comune di Treviglio, sia per gli ospiti residenti che non residenti, nel rispetto delle disposizioni normative in materia di ISEE, D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 ed eventuali successive modifiche ed integrazioni.

L'attuale retta è stata approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 38 del 22/03/23, include tutti i servizi erogati dal CDI ad inclusione del trasporto protetto per i residenti nel Comune di Treviglio ed ammonta

- a € 27,00 per gli ospiti del Centro
- a € 30,00 per gli ospiti del Centro inseriti nel nucleo protetto

Gli ospiti del Centro possono richiedere la Prestazione sociale agevolata presso il Comune di residenza, laddove il Comune abbia aderito all'Ambito.

Per maggiori informazioni, rivolgersi ai Servizi sociali del Comune di residenza.

Il servizio di trasporto è effettuato da una società esterna. Il servizio è dedicato agli ospiti residenti a Treviglio ed è incluso nella tariffa.

L'assenza dal CDI deve essere motivata dall'anziano e comporta il pagamento del 75% della retta giornaliera, ai fini della conservazione del posto.

Qualora l'assenza sia prolungata (oltre un mese) a causa di ragioni sanitarie che richiedono un ricovero ospedaliero, una convalescenza od altri giustificati motivi, la conservazione del posto, senza il pagamento della retta, è possibile mediante la sottoscrizione di una dimissione temporanea, che consente l'ingresso al Centro Diurno Integrato di un altro richiedente in lista d'attesa che

sia disponibile ad un ingresso temporaneo, sino alla ripresa della frequenza da parte dell'anziano titolare del posto.

Qualora l'anziano non intenda più usufruire del servizio deve darne comunicazione, direttamente o mediante i suoi famigliari, al Centro Diurno mediante comunicazione scritta, su apposito modulo, con un preavviso di almeno otto giorni. In caso contrario l'anziano è tenuto a corrispondere la retta per i giorni di mancato preavviso.

Il pagamento della retta può essere effettuato mediante addebito in conto corrente (previa compilazione dell'apposito modulo disponibile presso il Centro Diurno).

*È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria che si evince dalla dichiarazione rilasciata entro il 10 maggio dell'anno successivo dall'Ente, così come prevista dalla delibera XI/1298 del 25 febbraio 2019 agevolazioni fiscali e successive modifiche ed integrazioni.*

---

## ***Allegato 3***

### ***LA GIORNATA TIPO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO***

---

A titolo esemplificativo viene riportata la giornata tipo che l'ospite trascorre al CDI impostata dall'équipe, e indicata su un grande cartellone, visibile a tutti gli ospiti, così da rendere ogni giorno diverso, unico ed irripetibile.

#### **ORE 8.00 – 9:30:**

- Arrivo al CDI
- Accoglienza

#### **ORE 9.30 - 10.00:**

- Colazione
- Somministrazione terapia e rilevazione parametri vitali

#### **ORE 10.00 – 12.00:**

- Laboratori/Attività (cartonaggio, disegno, lettura quotidiano, passeggiate ecc.)
- Assistenza (medicazioni, bagni assistiti, igiene parziale ecc.)
- Riabilitazione (trattamento riabilitativo individuale e di gruppo)
- Attività educative

#### **ORE 12.00 – 13.30:**

- Pranzo

#### **ORE 13.00 – 15:00:**

- Riposo (in apposita sala da riposo attrezzata con poltrone reclinabili)
- Relax e svago (visione del telegiornale o lettura del giornale)

#### **ORE 15.00 – 16.00:**

- Attività educative e/o fisioterapiche di gruppo (visione di film, gioco alle carte, tombola, cruciverba di gruppo, ginnastica di gruppo, giochi motori etc.)

#### **ORE 16.00 – 16.15:**

- Merenda
- Socializzazione (intrattenimento)

#### **ORE 16.15 - 17.30:**

- Rientro a casa.



## **Allegato 4**

### **IL MENU DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO DI TREVIGLIO**

---

Il menu giornaliero prevede:

➤ **COLAZIONE:**

*tè, caffè, biscotti, fette biscottate.*

➤ **PRANZO:**

un primo piatto, a scelta tra due opzioni:

*pasta al pesto, al pomodoro, risotto ai funghi, risotto alle verdure, lasagne, crespelle, ecc.*

un secondo piatto, a scelta tra due opzioni:

*pollo arrosto, cotoletta alla milanese, arrosto e polenta, tacchino ai ferri, frittata con verdure, scaloppine, braciola, merluzzo, filetto di platessa, ecc.*

un contorno di verdura cotta ed un contorno di verdura cruda:

*verdura cotta: zucchine, patate, carote, fagiolini, erbe, spinaci, broccoli ecc.*

*verdura cruda: pomodori, insalata, borlotti e cipolla, finocchi, barbabietole ecc.*

frutta fresca:

*a scelta frutta di stagione, yogurt alla frutta o dessert*

pane e acqua

➤ **MERENDA:**

*budino, yogurt, frutta, succhi di frutta, macedonia, dessert, ecc.*

Sono disponibili un MENU INVERNALE ed un MENU ESTIVO entrambi articolati in 4 diversi menu settimanali. Ogni menu è formulato nel rispetto di tabelle dietetiche indicate dall'ATS competente.

Ogni giorno l'ospite del CDI viene accompagnato dal personale nella scelta del menu fra le opzioni proposte per il giorno successivo con la compilazione della prenotazione.

Sono possibili DIETE LEGGERE per casi di indisposizione dell'ospite composte da: *brodo o riso in bianco, prosciutto cotto e crescenza, verdura lessa e frutta cotta.*

Sono inoltre disponibili DIETE DIFFERENZIATE su prescrizione medica per particolari patologie.

I pasti sono prodotti da una ditta specializzata nel settore, aggiudicataria di apposita gara d'appalto che si occupa della preparazione presso il proprio centro di cottura e del trasporto presso il CDI in appositi contenitori termici.

Il pasto viene servito dal personale in servizio presso il CDI.

## **Allegato 5**

# **QUESTIONARIO ANNUALE DI SODDISFAZIONE PER OSPITI E FAMILIARI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO DI TREVIGLIO**

---

### **CHE COS'È IL QUESTIONARIO E PERCHÈ VIENE FATTO?**

Il questionario rappresenta sia uno strumento per poter valutare il servizio erogato dal Centro Diurno Integrato "Don Sandro Mezzanotti" di Treviglio, sia un mezzo di interlocuzione con gli ospiti e le loro famiglie con la finalità di poter individuare criticità, problematiche, ma anche risorse e positività del servizio in modo da poter migliorare la nostra offerta.

Il questionario è diviso in due sezioni - la prima rivolta agli ospiti, la seconda rivolta ai familiari dell'ospite stesso, ed è composto da una serie di domande a risposta multipla per le quali è necessario cliccare la casella corrispondente alla propria scelta.

Il questionario viene inviato via mail tramite Google Moduli, una volta compilato in automatico viene registrata la risposta che andrà a sommarsi alle altre. Le risposte sono anonime.

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE DEL CDI**

#### **1) Da quanto tempo è ospite del C.D.I.?**

- Da 0 mesi a 6 mesi
- Da 6 mesi ad 1 anno
- Da 1 anno a 2 anni
- Da più di 2 anni

#### **2) Con quale frequenza è ospite del C.D.I.?**

- Solo alcuni giorni della settimana
- Tutti i giorni della settimana (da lunedì a venerdì)

#### **3) Per quale motivo è diventato ospite del C.D.I.?**

- Su consiglio del mio medico di famiglia
- Su richiesta dei miei familiari
- Per non rimanere a casa da solo/a
- Attraverso contatti con i servizi sociali

#### 4) Come giudica il rapporto con le seguenti figure?

**Ospiti del C.D.I.:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente

**ASA / OSS:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente

**Educatori:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente

**Fisioterapisti:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente

**Infermiera:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente

**Medico:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente

#### 5) Come valuta la qualità dei servizi messi a disposizione?

**Servizio mensa:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Pulizia dei locali:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Assistenza sanitaria:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Cura della persona:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Attività riabilitative:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Attività educative:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Spazi all'aperto:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Trasporto:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente  non utilizzo il servizio

#### 6) Come valuta le capacità del personale del centro?

**Ausiliario:**  ottime  buone  discrete  sufficienti  insufficienti

**Educatori:**  ottime  buone  discrete  sufficienti  insufficienti

**Infermieristico:**  ottime  buone  discrete  sufficienti  insufficienti

**Medico:**  ottime  buone  discrete  sufficienti  insufficienti

**Riabilitativo:**  ottime  buone  discrete  sufficienti  insufficienti

**Autisti:**  ottime  buone  discrete  sufficienti  insufficienti  non utilizzo il servizio

#### 7) Come valuta l'attenzione nei riguardi dell'ospite da parte delle seguenti figure?

**ASA/OSS:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Educatori:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Infermieri:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Medico:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Fisioterapisti:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**Autisti:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente  non utilizzo il servizio

#### 8) Come valuta le attività educative?

**Attività di gruppo:**  ottime  buone  discrete  sufficienti  insufficienti  
(tombola, giochi di memoria, cruciverba, etc.)

**Svago:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente  
(gite, feste, uscite)

**Attività culturali:**  ottime  buone  discrete  sufficienti  insufficienti  
(canto, incontri con associazioni del territorio trevigliese)

**Laboratorio manuale:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente  
(pittura, decorazioni per feste, etc.)

**Letture quotidiane:**  ottima  buona  discreta  sufficiente  insufficiente

**9) Le attività che offre il C.D.I. la soddisfano?**

- Per nulla
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Moltissimo

**10) Che cosa ambirebbe nel C.D.I. per migliorarlo?**

.....  
.....  
.....

**11) Come valuta l'organizzazione della giornata all'interno del C.D.I.?**

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Insufficiente

**13) Come valuta l'orario di apertura del C.D.I.?**

- Va bene così
- Potrebbe anticipare l'apertura
- Potrebbe posticipare la chiusura
- Potrebbe aumentare l'orario di apertura
- Altro (specificare)

**14) Come valuta il servizio di trasporto?**

(rispondere se ci si avvale del servizio)

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Poco soddisfacente
- Totalmente insoddisfacente

Specificare possibilità di miglioramento:

.....  
.....

**15) Come valuta il servizio parrucchiere?**

- Ottimo
- Buono

- Discreto
- Poco soddisfacente
- Totalmente insoddisfacente

Specificare possibilità di miglioramento:

.....  
.....  
.....

**16) Come valuta il servizio religioso?**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Poco soddisfacente
- Totalmente insoddisfacente

Specificare possibilità di miglioramento:

.....  
.....

**17) Ritieni che il C.D.I. sia nel complesso in grado di rispondere alle Vostre esigenze?**

- No
- Abbastanza
- Si

**18) Altri suggerimenti o critiche:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Grazie per la Vostra collaborazione**

\*\*\*

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI OSPITI DEL CDI

### 1) Da quanto tempo il Vostro familiare è ospite del C.D.I.?

- Da 0 mesi a 6 mesi
- Da 6 mesi ad 1 anno
- Da 1 anno a 2 anni
- Da più di 2 anni

### 2) Come è venuto a conoscenza del C.D.I.?

- Medico curante
- Servizi sociali
- Conoscenti
- Ospite del C.D.I.
- Altro (specificare): .....

### 3) Per quale motivo si è rivolto al C.D.I.?

- Il familiare era spesso da solo
- Per patologie del familiare
- Per problemi di organizzazione familiare
- Per un periodo di sollievo
- Altro (specificare) .....

### 4) Chi ha deciso di rivolgersi al C.D.I.?

- Ospite
- Coniuge
- Figlio/a
- Altro (specificare): .....

### 5) Ritiene che le informazioni, la documentazione ed i colloqui pre-ingresso siano stati:

- Chiari e completi
- Deficitari in alcune parti (specificare):  
.....  
.....  
.....

### 6) Una volta avvenuto l'inserimento, la comunicazione tra C.D.I. e famiglia è stata:

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Poco soddisfacente
- Totalmente insoddisfacente
- Specificare se poco soddisfacente o insoddisfacente:  
.....  
.....

### 7) Come giudicate il comportamento del familiare da quando frequenta il C.D.I.? (possibili più risposte)

- Più autonomo
- Meno autonomo
- Più sereno
- Più triste
- Più agitato
- Invariato

**8) Se c'è stato cambiamento è da attribuire** (risposta multipla)

- Alla frequenza al C.D.I.
- Ad un miglioramento della patologia in atto
- Ad un peggioramento della patologia in atto
- Al cambiamento della situazione familiare
- Altro (specificare) .....

**9) La situazione familiare è mutata da quando il familiare frequenta il C.D.I.?**

- Sì, in meglio
- Poco
- No
- Sì, in peggio

**10) In che modo è cambiata la situazione familiare?** (rispondere se alla domanda 9 la scelta è stata "sì" o "poco")

- C'è più serenità
- C'è meno preoccupazione per il familiare
- Più tempo per il resto della famiglia
- Senso di colpa per la scelta fatta
- Altro (specificare) .....

**11) Il Vostro familiare come descrive il tempo passato al C.D.I.?**

- Piacevole
- Interessante
- Monotono
- Indifferente
- Allegro
- Altro (specificare):.....

**12) Come valuta l'organizzazione della giornata all'interno del C.D.I.?**

- Ottima
  - Buona
  - Discreta
  - Poco soddisfacente
  - Totalmente insoddisfacente
- Specificare se poco soddisfacente o insoddisfacente:  
 .....  
 .....

**13) Come valuta le capacità del personale del C.D.I.?**



- Ausiliario:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente
- Educatori:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente
- Infermieristico:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente
- Medico:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente
- Riabilitativo:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente
- Autisti:**  ottimo  buono  discreto  sufficiente  insufficiente  non utilizzo il servizio

**14) Come valuta l'orario di apertura del C.D.I.?**

- Va bene così
- Potrebbe anticipare l'apertura
- Potrebbe posticipare la chiusura
- Potrebbe aumentare l'orario di apertura
- Altro (specificare): .....

**15) Come valutate il servizio di trasporto? (rispondere solo se ci si avvale del servizio)**

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Poco soddisfacente
- Totalmente insoddisfacente

Specificare il perché si è risposto "poco soddisfacente" o "totalmente insoddisfacente":

.....  
 .....

**16) Ritiene che il C.D.I. sia nel complesso in grado di rispondere alle esigenze Vostre e del Vostro familiare?**

- Sì
- No
- Abbastanza

**17) Suggerimenti e/o critiche:**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**Grazie per la Vostra collaborazione**



Ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 e s.m.e.i. il sottoscritto autorizza l'uso ed il trattamento dei dati sopra riportati

Firma dell'Utente (leggibile) \_\_\_\_\_

Informativa all'utente sulla procedura del reclamo:

L'ufficio amministrativo YGEA:

- protocollerà il suo reclamo;
- trasmetterà il suo reclamo all'Amministratore Unico o al Presidente del Consiglio d'Amministrazione;

Riceverà una risposta entro 10 giorni dal protocollo.

**Parte riservata all'Ufficio YGEA:**

Ricevuto:

telefonicamente     con fax allegato     con @ allegata     con lettera allegata

Da (sigla dell'operatore) \_\_\_\_\_

Si trasmette la segnalazione a \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Chiarimenti inviati al Responsabile interessato il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Data risposta dell'utente Prot. N. \_\_\_\_\_ del \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Reclamo chiuso il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Azione intrapresa:

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

Verifica sull'efficacia dell'azione prevista per il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Esito della verifica:     positivo     negativo     migliorabile

## **Allegato 7**

### **ACCESSO ALL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA DELL'ATS DI BERGAMO**

---

L'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) è istituito obbligatoriamente in tutte le Aziende Sanitarie ai sensi dell'art. 11 della LR 11 luglio 1977 n. 31, come modificato dalla LR 12 marzo 2008 n. 3.

L'Ufficio è gestito da un Responsabile che non può essere un dipendente del SSN e che svolge la propria funzione a titolo gratuito **per garantire la massima autonomia ed indipendenza.**

Che cosa è l'UPT e cosa fa:

- è uno strumento di tutela per le persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie;
- opera in rappresentanza delle istituzioni sociali e civili, perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli ospiti;
- verifica, anche d'ufficio, che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli ospiti;
- è in stretto collegamento con gli Uffici di Piano e di Protezione Giuridica dell'ATS, con i Tavoli del Terzo settore e con il Network Regionale per l'ascolto del cittadino.

**Concretamente** l'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Ats:

- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'Ats, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture socio sanitarie per Anziani, Disabili, Tossicodipendenze ecc.;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;

#### **Come contattarci:**

Indirizzo via Gallicciolli 4 – Bergamo martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00.

Numero di telefono 035/385296 – indirizzo e-mail [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

#### **I tempi di risposta:**

L'Ufficio Pubblica Tutela fornisce una risposta conclusiva come da normative regionali.

## **La riservatezza della segnalazione:**

L'Ufficio di Pubblica Tutela garantisce la massima riservatezza (privacy) in ordine alle segnalazioni pervenute.

I dati forniti dal segnalante, comprese le sue generalità, vengono raccolti dall'Ufficio e non saranno comunicati ad altre persone o uffici, ma verranno usati esclusivamente dall'UPT per le proprie finalità (ad esempio per poter fornire la risposta o altre comunicazioni).

Ci potrebbero essere casi, però, nei quali i dati relativi all'episodio oggetto della segnalazione, comprese le generalità del segnalante, siano necessari al fine dell'istruttoria e quindi potrebbero essere comunicati anche a terze persone. In questi casi l'Ufficio di Pubblica Tutela informerà l'interessato e procederà solamente a fronte di un'espressa autorizzazione.

**IL SERVIZIO È GRATUITO.**

## **Allegato 8**

### **ACCESSO ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'ATS DI BERGAMO**

---

**L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ATS** (Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo) facilita la comunicazione e la partecipazione tra i cittadini e l'Agenzia.

#### **L'URP**

Accoglie le segnalazioni (reclami, encomi, ringraziamenti e suggerimenti) dei Cittadini rispetto alle attività svolte da ATS riguardanti le seguenti attività:

- Medici di Medicina Generale
- Pediatri di Famiglia
- Screening oncologici
- Continuità Assistenziale/Guardia Medica

Facilita la partecipazione e la trasparenza degli atti dell'amministrazione e monitora i livelli di soddisfazione dei cittadini al fine di migliorare i servizi offerti.

#### **Segnalazione**

La segnalazione può essere inviata secondo due modalità:

##### **1. ONLINE:**

attraverso link (disponibile sul sito <https://www.ats-bg.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp>), tramite il quale è possibile accedere al modulo che consente di inserire segnalazioni o reclami.

##### **2. MODALITA' CARTACEA:**

Scaricando ed inviando l'apposito modulo disponibile sul sito <https://www.ats-bg.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp>, per posta o via mail all'indirizzo

[\*\*urp@ats-bg.it\*\*](mailto:urp@ats-bg.it)

[\*\*protocollo@pec.ats-bg.it\*\*](mailto:protocollo@pec.ats-bg.it)

Il reclamo, presentato in forma scritta, sarà oggetto di valutazione solo se completo di dati anagrafici corretti e leggibili e accompagnato da copia di documento di identità.  
Per ulteriori informazioni l'ufficio è contattabile telefonicamente al numero 035.385111 (int.6).

## **Allegato 9**

### **ACCESSO AGLI ATTI**

---

#### **ACCESSO DOCUMENTALE**

Tramite l'accesso documentale i **soggetti interessati** possono esercitare al meglio le facoltà che l'ordinamento attribuisce loro a tutela delle **posizioni giuridiche qualificate di cui sono titolari**. Ciò significa che, per poter effettuare l'accesso, il richiedente deve dimostrare di essere titolare di un «interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso».

La richiesta di accesso documentale è gratuita e va indirizzata all'Amministratore Unico di Ygea S.r.l. secondo le modalità sotto descritte.

#### **ACCESSO CIVICO**

L'Accesso civico e l'Accesso civico generalizzato riguardano la richiesta di pubblicazione di dati e documenti che la Società è tenuta a pubblicare sul proprio sito in virtù della normativa vigente sulla trasparenza. Chiunque può effettuare una segnalazione o comunque richiedere che la Società provveda a pubblicare il dato o documento che abbia eventualmente omissso di pubblicare.

Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali.

#### **COME PRESENTARE LA RICHIESTA DI ACCESSO**

Le richieste possono essere trasmesse

- tramite **posta elettronica** all'indirizzo [responsabile.trasparenza@ygea.it](mailto:responsabile.trasparenza@ygea.it)
- tramite **posta elettronica certificata (PEC)** all'attenzione dell'Amministratore Unico di Ygea S.r.l. all'indirizzo [ygea@legalmail.it](mailto:ygea@legalmail.it)
- tramite **posta ordinaria** all'attenzione dell'Amministratore Unico di Ygea S.r.l., viale Oriano 20, 24047 Treviglio (BG)
- con **consegna diretta** all'attenzione dell'Amministratore Unico di Ygea S.r.l., presso la sede legale di Ygea S.r.l. viale Oriano 20, 24047 Treviglio (BG)

La richiesta potrà essere sottoscritta:

- con firma digitale;
- con firma autografa, allegando copia di un documento di identità

La Società è tenuta a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta. Il termine può essere sospeso nel caso siano individuati soggetti

controinteressati, fino al loro pronunciamento, che può avvenire entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione.

In caso di adozione di un provvedimento di diniego (totale o parziale) dell'accesso o di differimento, il richiedente può presentare istanza di riesame al Responsabile per la trasparenza, che decide con provvedimento entro 20 giorni.

In alternativa, il richiedente può presentare ricorso al TAR territorialmente competente entro 60 giorni oppure al Difensore Civico Regionale, che si pronuncia entro 30 giorni.

Sul sito istituzionale di Ygea è presente il regolamento che disciplina l'accesso agli atti nel suo complesso e i moduli per le varie tipologie di richiesta di accesso.

\*\*\*