

***Fondazione Casa di Riposo  
Di Manerbio ONLUS***

***CARTA DEI SERVIZI CDI***

## DATI IDENTIFICATIVI

La Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS è ubicata in P.zza Aldo Moro, 6/a - 25025 Manerbio (BS) Telefono: 030.9938140, Fax. 030/9937769 – indirizzo di posta elettronica: [info@casadiriposomanerbio.it](mailto:info@casadiriposomanerbio.it); [casadiriposomanerbio@pec.it](mailto:casadiriposomanerbio@pec.it); [www.casadiriposomanerbio.it](http://www.casadiriposomanerbio.it) e gestisce dal novembre 2001 anche il servizio di Centro Diurno Integrato.

Nel 1991 la RSA di Manerbio si è trasferita nell'attuale sede di proprietà comunale grazie ad un contratto di comodato d'uso gratuito.

Sorge su un'area di 6.420 mq. La superficie coperta è di 1.320 mq. Il fabbricato si sviluppa su 6 piani, per una superficie utile complessiva di 4.255 mq.

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri nominati dal Sindaco del Comune di Manerbio.

La presente "Carta dei Servizi" contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale che nell'erogazione dei vari Servizi tiene conto:

- *del rispetto dei diritti dell'Anziano;*
- *del corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane;*
- *dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione.*

La Carta, inoltre, elenca i diritti dell'Anziano, dall'analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

## IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI) NELLA RETE DEI SERVIZI

Il Centro Diurno Integrato (CDI) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.

## OBIETTIVI DEL CDI

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- Garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- Offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

## POPOLAZIONE SERVITA

Il CDI è rivolto a persone con compromissione dell'autosufficienza:

- Affette da pluri-patologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- Di norma di età superiore ai 65 anni;
- Sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- Che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio di CDI;

Non sono ammissibili persone che:

- Siano già inserite in RSA;
- Abbiano elevate esigenze clinico-assistenziali;
- Abbiano problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- Siano in età giovane o giovane adulta con disabilità.

## PRESTAZIONI OFFERTE DAL CDI

- **Servizi alla persona:** supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione di cibi e bevande, nella cura della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona);
- **Servizi sanitari e riabilitativi:** assessment geriatrico e valutazione periodica, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali o di gruppo), controlli dei parametri biologici;
- **Servizi di animazione e di socializzazione:** interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita;
- **Servizi di sostegno al contesto familiare o solidale:** interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.

## COME ACCEDERE AL CDI

Il CDI di Manerbio è raggiungibile (**vedi allegato 1**):

- con l'autobus: la fermata è in Piazza Italia
- con l'automobile: è disponibile un parcheggio pubblico in piazza Aldo Moro
- con il treno: la stazione è in viale Stazione a circa un chilometro dall'Istituto
- con il pulmino attrezzato dell'Ente: l'Ente mette a disposizione, con il proprio personale e/o con l'ausilio di un gruppo di volontari, il servizio da/verso il CDI sia la mattina che la sera per il rientro al domicilio per gli utenti residenti nel comune di Manerbio e limitrofi. Tale servizio è a pagamento.
- con il servizio navetta a pagamento del Comune di Manerbio: tutte le mattine dal lunedì al venerdì con passaggi alle ore 07.51, 08.44, 09.11, 10.02, 10.29, 11.20, 11.47

## 1- L'ACCOGLIENZA NEL CDI

### 1.1 – Procedure d'accesso

La domanda di accesso al servizio di CDI della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS deve essere presentata direttamente all'Ente.

È necessario compilare una scheda, disponibile presso lo stesso Ufficio, contenente:

- domanda del richiedente contenente le informazioni necessarie per predisporre il relativo fascicolo;
- consenso al trattamento dati personali ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679;
- scheda medica e prospetto della terapia in atto.

E' inoltre necessario sottoscrivere il contratto di assistenza socio- sanitaria dell'Unità d'offerta CDI della Fondazione da parte dell'utente o del tutore/curatore/AdS dello stesso.

Una volta restituita la documentazione predisposta dal richiedente o da un suo familiare, il personale dell'Ente (di norma l'Infermiera Dirigente) si reca al domicilio del richiedente o chiede allo stesso di recarsi in struttura al fine di valutare le condizioni psicofisiche della persona ed i suoi bisogni assistenziali ed esprimere il proprio parere in merito all'idoneità ad accedere al servizio. In quella sede si procede alla compilazione del fascicolo sociale.

**La lista d'attesa** è di esclusiva competenza della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS. Non avendo il servizio ad oggi mai raggiunto la saturazione massima dei 15 utenti, l'anziano accede al servizio senza attese dopo aver espletato le pratiche burocratiche ed essere stato valutato idoneo per il servizio.

Il richiedente, con sufficiente anticipo rispetto all'ingresso, ne riceve comunicazione telefonica.

### 1.2 – visita guidata della struttura

Prima dell'ammissione l'interessato ed i suoi familiari possono visitare il CDI rivolgendosi alla persona incaricata delle Relazioni con il Pubblico, presso la Direzione Amministrativa dell'Istituto, tutti i giorni dalle ore 9 alle 12.00 e dalle 14 alle 17.00.

### 1.3 - L'inserimento e presa in carico dell'Utente

L'inserimento dell'Utente avviene con l'ingresso al CDI. Egli viene accolto dall'équipe dell'Unità Interna di Valutazione seguendo le modalità del protocollo in vigore.

L'Ente verifica al momento dell'ingresso che l'utente abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per il CDI, assicurando che la presa in carico avvenga secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate all'ASST o al Comune di residenza.

È compito dell'Infermiera Dirigente dare le necessarie informazioni sulle caratteristiche sanitarie, le necessità dietetiche e le eventuali problematiche di gestione del nuovo utente.

Al momento dell'accesso al servizio, è necessario consegnare in ufficio la seguente documentazione:

- la fotocopia della carta d'identità dell'interessato;
- la fotocopia del codice fiscale;
- la fotocopia della tessera sanitaria;
- la fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;
- eventuale copia del verbale del giudice tutelare per nomina tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- Cod. IBAN per addebito tramite RID della retta

E' importante inoltre far avere al medico ed al personale del reparto:

- tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio, ecc.);
- tutte le notizie che possono aiutare ad erogare una migliore assistenza (le necessità assistenziali della persona, le sue abitudini ed i suoi gradimenti alimentari, i suoi interessi, ecc.).

La disponibilità di tutte queste informazioni, e la collaborazione dei familiari, risulta fondamentale per favorire la personalizzazione dell'assistenza.

### 1.4 – Valutazione multidimensionale

Nell'ottica del rispetto dell'individualità dell'Anziano e nell'osservanza delle direttive regionali, è operativa, presso il C.D.I., l'**Unità Interna di Valutazione**. Essa è formata da:

- *medico interno*
- *Infermiera Dirigente e/o Infermiere*

- *fisioterapista*
- *Animatore*
- *A.S.A. adibito al CDI*

Questa équipe multi-professionale, a seguito di valutazione multidisciplinare, redige un P.I. (Progetto Individuale) e un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), corrispondente ai bisogni, ai problemi e propensioni dell'utente del CDI, per definire le corrette e più opportune modalità di erogazione dell'assistenza, mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, a conoscerne la dinamica delle condizioni, a mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile, certamente a mantenerne le capacità funzionali residue.

### **1.5 - Gli orari della giornata per gli utenti del CDI**

La *giornata tipo* è articolata nel seguente modo:

ore 08.00	Accoglienza
ore 08.30	controllo delle condizioni igieniche dell'ospite ed eventuale intervento al bisogno; Cura della barba e dei capelli (per chi lo desidera); Somministrazione della terapia e rilevazione parametri (P.A., F.q. e peso corporeo)
ore 08.30	Lettura giornaliera (per chi lo desidera)
ore 09.00	Attività di fisioterapia e riabilitazione individuale e/o di gruppo;
ore 10.00	a seconda dei giorni: animazione all'interno di gruppi ristretti, gite organizzate con gli ospiti della RSA;
ore 11.45	Pranzo;
ore 13.00	Riposo pomeridiano
ore 16.00	Attività di animazione (giochi, tombola, cruciverba, attività manuali, proiezione film);
ore 17.00	rientro al domicilio anche usufruendo del servizio di trasporto su richiesta (organizzato con il pulmino attrezzato per disabili dell'Ente)
ore 18.00	Cena per chi si ferma fino alle 19.30;

Gli orari delle attività possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi del CDI ed alle esigenze individuali della persona; viene garantito il bagno per ciascun utente sulla base di una programmazione settimanale.

### **1.6 – Orari di apertura del CDI**

Il Centro Diurno Integrato è aperto sette giorni su sette normalmente dalle ore 08.00 alle ore 19.30 per chi usufruisce anche della cena. Il servizio è attivo anche nelle festività infrasettimanali.

### **1.7 Capacità ricettiva del CDI**

Il CDI di Manerbio può ospitare fino ad un massimo di 15 utenti ed è in possesso di Autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Brescia con atto n. 707/2005 del 16.03.2005. Si specifica che i 15 posti sono accreditati e contrattualizzati con la Regione Lombardia.

### **1.8 - Modalità di erogazione delle prestazioni**

Il personale socio-sanitario e assistenziale procede all'erogazione delle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e assistenziali attenendosi scrupolosamente ai protocolli presenti nel CDI, al P.I. (Progetto Individuale) e ai P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) nonché a tutte le regole di appropriatezza e di sistema previsto per i CDI.

## **2 – LA STRUTTURA**

Il Centro Diurno Integrato di Manerbio risulta ubicato all'interno della RSA condividendone con essa alcuni spazi:

- **Piano interrato:** (spazi condivisi con la RSA): cucina con annessa dispensa e servizi igienici per il personale addetto, lavanderia, spogliatoi con servizi igienici per il personale di reparto.
- **Piano terra:**  
(*spazi condivisi con la RSA*): uffici per attività amministrative e di accoglienza, servizi igienici fruibili anche ad utenti in carrozzina, locale palestra per la riabilitazione, zona bar e locale attività ricreative, soggiorno attrezzato con poltrone reclinabili per chi preferisce riposarsi senza andare a letto, stireria, cappella  
(*spazi destinati esclusivamente al CDI*): locale polifunzionale destinato a zona soggiorno, socializzazione, animazione; servizi igienici attrezzati di ausili per la non autosufficienza, sala pranzo e bagno assistito.

### **2.1– giardino interno**

L'ampio parco situato all'interno della Fondazione è a disposizione degli utenti del CDI e dei visitatori ed è dotato di percorso attrezzato con corrimano.

### **2.2– Servizio di prevenzione e protezione dei rischi**

La Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS garantisce il servizio di prevenzione e protezione allo scopo di fronteggiare le emergenze in caso di incidenti e calamità che coinvolgono la struttura, o nel caso di particolari necessità relative allo stato di salute degli utenti del CDI.

### **2.3 – fumo**

Per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute di tutti è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

### **3 – I SERVIZI EROGATI**

#### **3.1. I principi di fondo dell'assistenza erogata**

Il CDI della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS recepisce la *Carta dei diritti della persona anziana* come formulata dall'allegato D della DGR 14 dicembre 2001, n. 7/7435 (**vedi allegato 2**). In particolare il CDI si è impegnato in un processo di miglioramento della qualità del proprio intervento, per garantire la soddisfazione degli anziani e dei loro familiari.

I principi di fondo assunti come guida per questo percorso di riqualificazione sono i seguenti:

- ^ **la tutela e la promozione dell'autonomia:** l'assistenza alle persone anziane deve tendere a conservare le capacità funzionali (fisiche, psichiche e sociali) ancora presenti e a recuperare quelle compromesse;
- ^ **il rispetto della persona,** della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali; la disponibilità all'ascolto, al sostegno psicologico, alla vicinanza affettiva;
- ^ **l'attenzione alla comunicazione,** anche quando la capacità di comunicare dell'utente sia ridotta da limitazioni dell'udito, del linguaggio, della vista, delle capacità mentali superiori;
- ^ **la personalizzazione dell'assistenza,** che cerchi di garantire risposte diversificate a persone con bisogni assistenziali e sanitari, aspettative, capacità funzionali residue, abitudini ed interessi personali differenti;
- ^ **il lavoro di gruppo,** che metta tutti gli operatori addetti all'assistenza in grado di condividere il progetto assistenziale e di concorrere - ciascuno con la propria professionalità - alla sua realizzazione;
- ^ **lo sviluppo della professionalità** di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento - nelle riunioni dell'équipe - delle principali problematiche assistenziali;
- ^ **il coinvolgimento dei familiari,** non solo destinatari del servizio ma risorsa indispensabile per garantire il benessere degli utenti del CDI

#### **3.2 – Servizio religioso**

Presso l'apposita Cappella è possibile fruire del servizio religioso (attualmente il culto cristiano-cattolico) organizzato dalla parrocchia di Manerbio.

La messa si tiene il venerdì pomeriggio alle ore 15.30.

L'attività religiosa tramite collegamento radio si articola nei seguenti momenti giornalieri:

- Ore 09.00 recita del Rosario
- Ore 09.30 Santa Messa

A richiesta è possibile ricevere il sacramento dell'eucarestia.

#### **3.3 – Segretariato sociale e ufficio relazioni con il pubblico**

La segreteria dell'Ente svolge a richiesta servizio di segretariato sociale in favore degli utenti e familiari del CDI.

Offre e mantiene un servizio di relazioni con il pubblico (URP) negli orari d'ufficio allo scopo di dare informazioni precise e dettagliate ad utenti e visitatori.

#### **3.4 -Servizio telefonico**

L'utente può ricevere telefonate dall'esterno tramite il centralino dell'Ente.

Tutto il personale in servizio sul CDI è dotato di **cartellino di riconoscimento** riportante fotografia, nome, cognome e qualifica dell'operatore.

#### **3.5 – Servizi Amministrativi e tecnici**

La corretta attività di gestione dell'Ente è garantita da:

- n. 1 Direttore: il quale assolve alle funzioni di legalità e garanzia dei procedimenti amministrativi e svolge l'attività di gestione necessaria per l'attuazione degli indirizzi programmatici fissati dal Consiglio di Amministrazione;
- n. 2 impiegate che coadiuvano il Direttore nelle attività amministrative e nei rapporti con il pubblico (gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00);
- n. 1 manutentore che si occupa delle piccole manutenzioni ordinarie dello stabile e delle relative attrezzature nonché della gestione del magazzino.

#### **3.6 – Servizio medico**

Per gli utenti del CDI l'assistenza sanitaria rimane in carico al proprio medico di base che, a richiesta, può avvalersi della consulenza e dell'intervento dei medici interni dell'Ente.

La Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS è inoltre convenzionata con l'ASST del Garda per prestazioni specialistiche di fisioterapia. Il Medico Fisiatra presente quindicinalmente è a disposizione anche degli utenti del CDI che necessitano di un intervento fisioterapico al fine di impostare un trattamento riabilitativo adeguato.

#### **3.7 – Servizio infermieristico**

Il servizio è garantito da una unità operante a tempo parziale.

L'**infermiere** prende in carico l'Utente all'ingresso e al variare dei suoi bisogni; procede alla osservazione, registrazione elaborazione dei dati, alla compilazione delle scale di valutazione, alla stesura del PI e del PAI e della documentazione socio assistenziale e sanitaria. Gestisce la farmacoterapia ed effettua medicazioni, prelievi di campioni biologici,

rilevazione dei parametri vitali, alimentazione e assistenza nella somministrazione dei pasti e nella gestione di ausili di vario tipo (per incontinenza, mobilitazione ecc). Mantiene i rapporti con i familiari e con il medico di base. Svolge la funzione di care manager.

### **3.8 – Servizio di assistenza di base (A.S.A.)**

Il servizio viene garantito da una unità operante a tempo parziale coadiuvata da altro personale assistenziale in base all'affluenza degli utenti.

L'ASA del CDI garantisce a tutti gli utenti, in rapporto alle loro condizioni di autonomia, la supervisione, l'aiuto o l'intervento sostitutivo nelle attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell'ambiente).

L'entità, i tempi e le modalità dell'intervento assistenziale offerto ad ogni utente sono definiti dal gruppo di lavoro, nell'ambito del Progetto Individuale (P.I.), in rapporto alle capacità funzionali della persona, alle sue condizioni sanitarie ed alle sue esigenze personali.

In particolare la struttura provvede:

- all'igiene della persona ed al cambio degli eventuali presidi per l'incontinenza ogni volta ve ne sia la necessità;
- all'alzata dal letto pomeridiana di tutte le persone che desiderano fare il riposino dopo pranzo;
- all'esecuzione del bagno o della doccia con cadenza settimanale;
- alla cura delle estremità (taglio delle unghie, cura dei calli, tolette dei piedi);
- all'accompagnamento – a piedi o in carrozzella – delle persone non in grado di muoversi autonomamente nell'ambiente;
- alla sorveglianza ed alla compagnia agli utenti.

### **3.9 – Servizio di fisioterapia**

Il servizio funziona dalle ore 8.30 alle 12.00 dal lunedì al venerdì.

Vi è una unità part time adibita al servizio di CDI.

La fisioterapista partecipa con gli altri operatori del reparto alla definizione ed alla verifica periodica del Progetto Individuale (P.I.), e in particolare collabora con loro per uniformare le modalità di mobilitazione degli utenti.

Le prestazioni erogate consistono in: rieducazione funzionale, neuromotoria, rieducazione posturale globale (RPG), linfodrenaggio distrettuale, massoterapia, massaggio shiatsu, pompaggio e trazioni manuali graduate, riabilitazione posturale secondo il metodo Mézierès Bertelè, neurotaping, oltre alle terapie fisiche quali ultrasuonoterapia, elettrostimolazione, tens, ionoforesi, marconiterapia, tecarterapia, laserterapia magnetoterapia.

### **3.10 - Servizio di animazione**

Il servizio di animazione funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

Vi è una unità part time adibita al servizio di CDI.

L'attività di animazione prevede:

- **SOCIALIZZAZIONE DEGLI UTENTI:**  
si concretizza in momenti in cui gli stessi si possono rapportare in modo sereno con gli operatori e con tutte quelle figure che ruotano all'interno del CDI: Lettura e commento del giornale; Giochi di società (tombola, cruciverbone, battaglia navale, oca ecc...); Pomeriggi musicali; Attività di gruppo; Feste di calendario; Incontri con bambini.
- **RELAZIONE CON L'AMBIENTE:**  
Partecipazione ad incontri locali; Gite;
- **ORGANIZZAZIONE DI MOMENTI RIABILITATIVI:**  
Fisici (attività di gruppo); Mentali (attività di orientamento spazio/temporale, conversazione); utilizzo di mediatori (coperta multifunzione, cuccioli per attività tattile e sensoriale); pet therapy;
- **ORGANIZZAZIONE DI MOMENTI RICREATIVI:**  
Proiezione di films; Pomeriggi con corali, gruppi teatrali; Saggi musicali e danze; tornei di carte e bocce
- **ORGANIZZAZIONE DI MOMENTI DI PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE** con le figure professionali presenti in struttura per un interscambio finalizzato a soddisfare le richieste e i bisogni degli utenti.

### **3.11 – Servizio di trasporto**

La Fondazione, grazie ai volontari dell'Associazione "Amici della Casa di Riposo di Manerbio", effettua il servizio di trasporto utenti dal domicilio al Centro Diurno e viceversa sul territorio manerbiese e limitrofi su richiesta dell'utenza.

### **3.12 Servizio di parrucchiere e barbiere**

La parrucchiera è presente ogni lunedì e mercoledì ed è disponibile sia per gli uomini che per le donne che ne abbiano la necessità.

### **3.13 – Servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione dei pasti)**

Il servizio funziona giornalmente ad orari prestabiliti ed è attualmente affidato ad una ditta esterna la quale per la produzione dei pasti utilizza la cucina dell'Ente. Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali HACCP.

È caratterizzato da:

- tempo di ripetizione del menù: 4 settimane con variazione stagionale dello stesso (vedasi menù tipo - **allegato n. 3**). Il menù giornaliero è esposto nella locandina del salone polifunzionale.

Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista, prevede diverse possibilità di scelta, e tiene conto in particolare dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli utenti del CDI.

E' anche assicurata la preparazione di diete speciali personalizzate (per il diabete, l'insufficienza renale, la celiachia, ecc.).

Per i disfagici malnutriti si utilizza un sistema di preparazione specifico che garantisce una corretta deglutizione degli alimenti ed il necessario fabbisogno calorico e di nutrienti; il relativo menù ha un tempo di ripetizione di 2 settimane (vedasi menù tipo - **allegato n. 3/a**)

Si richiede ai parenti di non portare dall'esterno cibi facilmente deperibili e/o in contrasto con le indicazioni dietetiche stabilite per l'interessato.

La somministrazione del pasto è a carico del personale del CDI.

Il Servizio di ristorazione si svolge nella sala da pranzo del CDI nei seguenti orari:

	Colazione	ore	<b>08.00</b>
	Pranzo	ore	<b>11.45</b>
	Cena	ore	<b>18.00</b>

### **3.14 – Lavanderia e guardaroba**

Il servizio di lavanderia e guardaroba viene assicurato da 2 addette tra le quali si è individuata una Responsabile del Servizio.

Il servizio viene garantito dal lunedì al venerdì e si ricevono i parenti dalle ore 9.00 alle 15.00.

I capi vengono lavati utilizzando macchinari con idonei programmi che rispettino i diversi tessuti e colori e nello stesso tempo garantiscano l'igiene del capo, la relativa disinfezione ed il ripristino del PH della pelle.

Il servizio è disponibile per gli utenti del CDI che ne facciano richiesta e in casi d'urgenza.

### **3.15 – Pulizia locali**

La pulizia degli spazi adibiti al CDI è affidata ad una ditta esterna.

### **3.16 – Associazione “Amici della Casa di Riposo di Manerbio”**

In data 18/04/2011 si è formalmente costituita l'Associazione di volontariato “Amici della Casa di Riposo di Manerbio” che presta la propria attività prevalentemente a favore della Fondazione a supporto del personale operante in ambito assistenziale e di animazione e collabora nel servizio di trasporto sociale e per la manutenzione del verde in virtù di una Convenzione. L'Associazione è stata iscritta con decreto 92 del 11/01/2012 nella sezione provinciale del Registro Generale Regionale delle Organizzazioni di Volontariato al prog. 293 –sezione A) Sociale.

## **4 – LE RETTE**

La retta viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS con l'approvazione del Conto Economico di Previsione ed è valida per l'intero anno solare. La retta coincide con il costo complessivo giornaliero, detratto l'importo del contributo regionale. (Per l'anno in corso si veda **l'allegato 4**). Si utilizza il criterio della retta personalizzata, il cui importo viene fissato sulla base dei servizi complessivamente fruiti dall'utente partendo da una retta base.

### **La retta base del CDI comprende i seguenti servizi e prestazioni:**

- vitto e alloggio nelle ore diurne
- supporto e protezione nelle attività quotidiane e nella cura della persona
- P.I. e P.A.I.
- assessment geriatrico e valutazione periodica
- bagno assistito settimanale
- pedicure
- rilevazione multiparametrica secondo prescrizione o al bisogno (Pressione arteriosa, Peso corporeo, Glicemia; saturazione ossigeno, Frequenza cardiaca, temperatura corporea ecc), prelievi ematici
- somministrazione di terapia farmacologia e medicazioni secondo prescrizione medica
- interventi riabilitativi, fisioterapici ed occupazionali
- interventi di animazione di gruppo o individuali
- gite
- sostegno al contesto familiare (informazione ed educazione per l'utilizzo al domicilio di presidi, ausili e procedure per supportare le risorse assistenziali del nucleo familiare di appartenenza)
- segretariato sociale

### **sono previsti a pagamento:**

- colazione
- trasporto dell'utente andata e ritorno nell'ambito comunale e limitrofi
- servizio di parrucchiera
- servizio di lavanderia
- visita fisiatrica e terapie fisiche

Ogni anno si rilascia **la certificazione delle rette** con l'individuazione della spesa sanitaria sostenuta per l'assistenza alla persona scorporata dal costo complessivo della retta, come previsto dalla DGR n. XI/1298 del 25/02/2019.

## **5 – STRUMENTI DI COMUNICAZIONE**

### **5.1 – Le informazioni sugli utenti e trattamento dati**

La Fondazione ha previsto procedure sulla sicurezza e protezione dei dati degli utenti. Ogni utente ha diritto al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nella gestione delle informazioni relative allo stato di salute, al trattamento sicuro dei dati personali e sensibili; ha il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate. Tutto il personale è stato adeguatamente formato e autorizzato al trattamento dei dati in base alla mansione ricoperta nella struttura. Eventuali informazioni sullo stato di salute dell'utente sono esclusivamente di competenza medica.

Nel caso in cui si venisse a conoscenza di informazioni su condizioni di salute fisica e psichica dei nostri utenti, i familiari o eventuali visitatori sono pregati di **NON DIVULGARE** tali informazioni.

**È Vietato fare riprese video e scattare fotografie** all'interno della struttura. Sono ammesse eventuali video o fotografie che ritraggano unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri assistiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (il Regolamento europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e il Codice della Privacy D.Lgs 196/2003 come novellato da ultimo dal D.Lgs101/2018); resta ferma la necessità di avvisare il personale di reparto.

### **5.2 – Le segnalazioni dei disservizi ed i suggerimenti**

L'Ente attua sistemi di valutazione finalizzati a qualificare nel suo complesso l'assistenza erogata, ritiene quindi importante raccogliere segnalazioni di disservizi e suggerimenti sull'attività svolta.

Gli utenti del CDI, i loro familiari o i visitatori possono esprimersi, anche anonimamente ma specificandosi (come utenti del CDI o altro) imbuendo la propria nota nella cassetta appositamente allestita per aiutare il servizio di CDI a migliorare le sue prestazioni.

Moduli predisposti allo scopo sono disponibili presso l'ufficio – servizio di relazione con il pubblico nonché a fianco della cassetta predisposta allo scopo. (**allegato n. 5**).

I Responsabili del CDI si impegnano a rispondere per iscritto nel tempo massimo di 15 giorni.

### **5.3 – Il questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti**

Il questionario viene proposto con periodicità annuale (**allegato n. 6**). Compilato in forma anonima richiede la valutazione dei servizi e delle modalità della loro erogazione. Il suo scopo è conoscere il livello di soddisfazione degli utenti del CDI e delle loro famiglie. I dati della lettura del questionario vengono riassunti in una relazione generale, esposta all'albo dell'Ente, e divulgati.

Attraverso il Riesame della Direzione si rilevano le azioni di miglioramento da compiere a seguito dei suggerimenti e/o negatività evidenziate dagli ospiti/parenti.

### **5.4. Le dimissioni.**

Ciascun utente può in qualsiasi momento cessare di frequentare il CDI e di usufruire dei relativi servizi dando un **preavviso di almeno 5 giorni effettivi o corrisposti in denaro.**

Al momento della dimissione, concordata con i familiari e segnalata se necessario ai servizi territoriali, consegna all'interessato una relazione di dimissione inerente i principali problemi assistenziali, clinici e funzionali e l'evoluzione della condizione durante la permanenza presso il CDI. L'Ente si attiva inoltre a porre in essere tutte le condizioni favorevoli affinché sia assicurata la continuità delle cure socio-sanitarie e assistenziali.

### **5.5 Codice Etico e “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D.lgs 231/2001 della Fondazione**

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha approvato nella seduta del 02/11/2009, arg. 5, il proprio Codice Etico mentre nella seduta del 27/12/2011, arg. 4, ha adottato il “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D.lgs 231/2001; aggiornato nella seduta del 18/02/2015, arg. 6 e in quella del 28/12/2018, arg. 8. Gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori e tutti coloro che intrattengono rapporti contrattuali con la Fondazione sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni in esso contenute. Il Codice Etico è pubblicato all'albo dell'Ente e chi fosse interessato a riceverne copia può farne richiesta presso gli uffici amministrativi. L'estratto del Modello 231 di interesse generale è consultabile presso la Direzione Amministrativa o sul sito.

### **5.6 Accesso agli atti**

La Fondazione ha approvato un apposito regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari a disposizione in segreteria che prevede all'art. 7 “modalità di accesso” che il procedimento di accesso si concluda nel termine di 30 giorni decorrenti dal deposito della richiesta. L'art. 8 “accoglimento della richiesta di accesso” prevede inoltre un congruo periodo di tempo, comunque non inferiore a 15 giorni, per prendere visione dei documenti ovvero per ottenerne copia. La richiesta deve essere presentata formalmente presso gli uffici della Fondazione specificando l'interesse connesso all'oggetto della richiesta. Copia dei documenti richiesti è rilasciata subordinatamente al pagamento dell'importo di € 20 per ogni documento consegnato e di € 25 se per lo stesso è richiesta l'autenticazione.

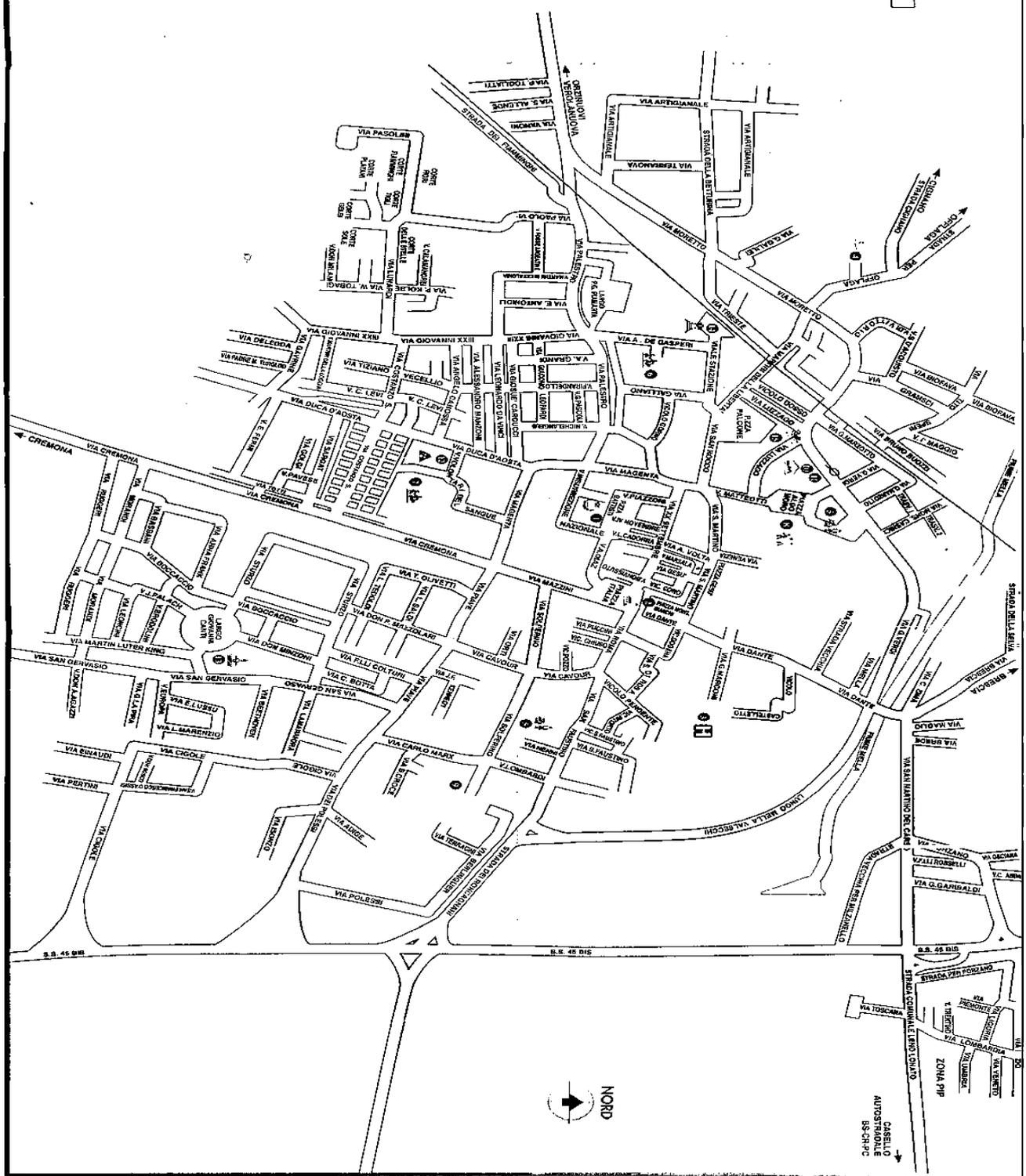
### **Nota conclusiva**

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari del CDI ed ai contenuti normativi previsti per la specifica unità d'offerta.

# MANERBIO Il Capoluogo

## LEGENDA

- 1 Municipio
- 2 Chiesa Parrocchiale
- 3 Ospedale USL 43
- 4 Cinema
- 5 Scuola Materna
- 6 Scuola Elementari
- 7 Scuola Media
- 8 Casa di Riposo
- 9 Centro Sociale Pavimento (Liceo Scientifico Statale) I.T.S.
- 10 Piscina Comunale
- 11 Tennis
- 12 Baseball
- 13 Stazione Ferroviaria
- 14 Poste e Telecomunicazioni



CASELLO  
AUTOSTRADALE  
SS-CR-PC

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La persona ha il diritto	La società 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 essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie cadenze, 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 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 il struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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

**PRIMA SETTIMANA**

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>PRANZO</b>	Pasta al pomodoro e basilico	Risotto all'animazione	Pasta alle verdure	Risotto al radicchio	spaghetti al tonno e capperi	Gnocchi pomodoro e basilico	Tagliatelle al ragù
	Crema di carote	Zuppa di patate e porri	Minestra d'orzo	Passato di verdure	Crema di patate	Zuppa di verdure	Passato di verdure
	Bollito misto	Hamburger al formaggio	Cotoletta di pollo	Frittata alle erbe	Filetto pesce gratinato	Involtoni prosciutto e formaggio	Arrosto di tacchino
	Fagiolini trifolati	Zucchine al rosmarino	Macedonia di verdure	Broccoli al vapore	Carote	Fagioli al vapore	Patate prezzemolate
	Insalata mista	Insalata e pomodori	Insalata verde con pomodori	Insalata	Insalata e pomodori	Insalata mista	insalata
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
				Dolce a taglio o cucchiaino			Dolce a taglio o cucchiaino
<b>CENA</b>	Minestrone con pasta	Pasta e lenticchie in brodo	Zuppa di verdura	Crema di zucchine	Minestrone di verdure	Passato di carote con crostini	Minestra con orzo
		Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo
	Asiago	Cotto	Tacchino olio e limone	Primo sale	Salame	Ricotta	Cotto
	Ricotta	Mortadella		Emmenthal	Prosciutto cotto	Provola affumicata	Speck
	Cavolfiori all'olio	Carote prezzemolate	Piselli al prosciutto	Fagiolini all'olio	Zucchine al forno	Cavolfiori gratinati	Finocchi al vapore
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	

**Alternative sempre disponibili**

<b>PRIMI PIATTI</b>	<b>SECONDI PIATTI</b>	<b>CONTORNI</b>	<b>FRUTTA</b>
Minestrina in brodo Semolino	Lesso Lesso frullato Crescenza (solo a cena) Scaloppina (in alternativa a pesce e uova) Prosciutto cotto	Verdura cotta (a pranzo) Purè di patate	Frutta cotta e Frutta frullata (a pranzo)

**SECONDA SETTIMANA**

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>PRANZO</b>	Risotto al radicchio	Trippa	Orzotto con zucchine	Tagliatelle al ragù	Spaghetti pomodoro e olive	Risotto erbe e crescenza	Crespelle prosciutto e formaggio
	Zuppa di legumi	Minestrone	Passato di verdure	Crema di zucchine	Minestrone con riso	Minestra di farro	Minestrone
	Hamburger in umido	Lonza al rosmarino	Cosce di pollo arrosto	Nuovette di verdure	Filetto di pesce dorato	Spezzatino alle verdure	Arista alle verdure
	Zucchine al forno	Fagiolini trifolati	Patate arrosto	Spinaci all'olio	Carote al rosmarino	Broccoli al vapore	Cavolfiore gratinato
	Insalata e pomodori	Insalata mista	Insalata e pomodori	Insalata mista	Insalata verde e pomodori	Insalata mista	Insalata e pomodori
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
				Dolce a taglio o cucchiaino			Dolce a taglio o cucchiaino
<b>CENA</b>	Minestra di riso e prezzemolo	Zuppa di verdure con crostini	Zuppa ortolana con pasta	Crema di patate con riso	Pasta e fagioli	Passato di verdura con crostini	Vellutata di porri e zucchine con orzo
	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo
	Prosciutto cotto	Asiago	Involtoni prosciutto e formaggio	Emmenthal	Tacchino olio e limone	Frittata alle verdure	Grana
	Mortadella	Ricotta		Crescenza			Taleggio
	Patate lesse	Finocchi gratinati	Carote al forno	Fagiolini al vapore	Coste all'olio	Patate prezzemolate	Fagiolini al pomodoro
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

**Alternative sempre disponibili**

<b>PRIMI PIATTI</b>	<b>SECONDI PIATTI</b>	<b>CONTORNI</b>	<b>FRUTTA</b>
Minestrina in brodo Semolino	Lesso Lesso frullato Crescenza (solo a cena) Scaloppina (in alternativa a pesce e uova) Prosciutto cotto	Verdura cotta (a pranzo) Purè di patate	Frutta cotta e Frutta frullata (a pranzo)

**TERZA SETTIMANA**

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>PRANZO</b>	Pasta pomodoro e basilico	Risotto con zucchine	Fusilli pomodoro e ricotta	Spaghetti all'amatriciana	Risotto alla milanese	Gnocchi al pomodoro	Tagliatelle al ragù
	Minestrone con farro	Crema di zucchine	Minestrone	Passato di verdura	Minestrone con riso	Zuppa di legumi	Minestra d'orzo
	Polpettine di carne	Manzo arrosto	Nuvolette di patate e prosciutto	Lonza alle verdure	Filetto di pesce panato	Cotoletta di pollo	Hamburger di manzo
	Broccoli al vapore	Carote prezzemolate	Macedonia di verdure	Fagiolini al vapore	Patate prezzemolate	Fagiolini trifolati	Patate arrosto
	Insalata e pomodori	Insalata mista	Insalata e pomodori	Insalata mista	Insalata mista	Insalata	Insalata verde e pomodoro
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
				Dolce a taglio o cucchiaino			Dolce a taglio o cucchiaino
<b>CENA</b>	Crema di porri	Crema di carote con crostini	Zuppa di verdure	Minestra d'orzo	Vellutata di verdure	Crema patate e porri con crostini	Risi e bisì in brodo
	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo
	Frittata ai formaggi	Ricotta	Prosciutto cotto	Taleggio	Prosciutto cotto	Involtini prosciutto e formaggio	Edamer
		Emmenthal	Mortadella	Asiago	Speck		Primo sale
	Zucchine al forno	Mix di verdure al vapore	Erbette all'olio	Erbette all'olio	Carote al burro	Finocchi al forno	Erbette all'olio
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	

**Alternative sempre disponibili**

<b>PRIMI PIATTI</b>	<b>SECONDI PIATTI</b>	<b>CONTORNI</b>	<b>FRUTTA</b>
Minestrina in brodo Semolino	Lesso - Lesso frullato Crescenza (solo a cena) Scaloppina (in alternativa a pesce e uova) Prosciutto cotto	Verdura cotta (a pranzo) Purè di patate	Frutta cotta e Frutta frullata (a pranzo)

**QUARTA SETTIMANA**

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>PRANZO</b>	Pasta alle melanzane	Risotto con funghi	Pasta ricotta e zucchine	Polenta	Pasta al tonno	Risotto ai carciofi	Lasagne alla bolognese
	Minestrone	Minestra d'orzo	Passato di verdura	Minestrina	Minestra di verdura	Passato di patate e porri	Passato di verdure
	Arista alle verdure	Frittata alle erbe	Cosce di pollo arrosto	Salsiccia in umido	Filetto di pesce dorato	Hamburger in umido	Petto di pollo ai funghi
	Fagiolini al vapore	Carote prezzemolate	Patate al forno	Erbette all'agro	Zucchine trifolate	Fagiolini	Patate prezzemolate
	Insalata	Insalata mista	Insalata verde e pomodoro	Insalata mista	Insalata di pomodori	Insalata mista	Insalata e pomodori
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
					Dolce a taglio o cucchiaino		Dolce a taglio o cucchiaino
<b>CENA</b>	Tortellini in brodo	Passato di verdura con crostini	Crema di ceci	Zuppa di verdure con pasta	Crema di cavolfiore	Crema di carote con crostini	Minestrone
	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo
	Mortadella	Tacchino olio e limone	Emmenthal	Cotto	Involcini prosciutto e formaggio	Edamer	Prosciutto cotto
	Cotto		Ricotta	Salame		Crescenza	Prosciutto crudo
	Zucchine primavera	Cavolfiore	Mix di verdure al forno	Fagiolini al pomodoro	Carote al vapore	Erbette all'olio	Spinaci con besciamella
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

**Alternative sempre disponibili**

<b>PRIMI PIATTI</b>	<b>SECONDI PIATTI</b>	<b>CONTORNI</b>	<b>FRUTTA</b>
Minestrina in brodo Semolino	Lesso Lesso frullato Crescenza (solo a cena) Scaloppina (in alternativa a pesce e uova) Prosciutto cotto	Verdura cotta (a pranzo) Purè di patate	Frutta cotta e Frutta frullata (a pranzo)

Allegato 3/a

SETTIMANA 1		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA	
	<b>PRANZO</b>								
	<b>PRIMO</b>	CREMA DI FAGIOLI	CREMA RISOTTO ALLA MILANESE	CREMA GNOCCO SPINACI E FORMAGGIO	CREMA AL RAGU'	CREMA AL PESTO	CREMA DI VERDURE	CREMA GNOCCO SPINACI E FORMAGGIO	
	<b>SECONDO</b>	VELLUTATA POLLO E PATATE	VELLUTATA BRASATO DI MANZO	VELLUTATA DI SCALOPPINE AL LIMONE	VELLUTATA FRITTATA DI CIPOLLE	VELLUTATA BRASATO DI MANZO	VELLUTATA DI HAMBURGER E PISELLI	VELLUTATA DI MANZO	
	<b>CONTORNO</b>	CONTORNO DI SPINACI	CONTORNO PATATE E CAROTE	CONTORNO DI BROCCOLI	CONTORNO DI PISELLI	CONTORNO DI SPINACI	CONTORNO DI ZUCCA	CONTORNO DI PATATE E CAROTE	
	<b>DOLCE</b>	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	DESSERT*	
	<b>FRUTTA</b>	MOUSSE MISTA**	MOUSSE MELA	MOUSSE MISTA**	MOUSSE MELA	MOUSSE MISTA**	MOUSSE MELA		
	<b>CENA</b>								
	<b>PRIMO</b>	CREMA DI LENTICCHIE	CREMA DI VERDURE	CREMA AL PROSCIUTTO COTTO	CREMA AL POMODORO E BASILICO	CREMA DI LENTICCHIE	CREMA RISOTTO AGLI ASPARAGI	CREMA POMODORO E BASILICO	
	<b>SECONDO</b>	VELLUTATA UOVO E PROSCIUTTO	VELLUTATA FRITTATA CON CIPOLLE	VELLUTATA DI MANZO	VELLUTATA FORMAGGI E POLENTA	VELLUTATA POLLO E PATATE	VELLUTATA UOVO E PROSCIUTTO	VELLUTATA VITELLO AL LATTE	
<b>CONTORNO</b>	CONTORNO DI ZUCCA	CONTORNO DI FAGIOLINI	CONTORNO DI PURE'	CONTORNO DI CAROTE	CONTORNO DI BROCCOLI	CONTORNO DI PURE'	CONTORNO DI PISELLI		
<b>DOLCE</b>	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-		
<b>FRUTTA</b>	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-		

\*DESSERT: in alternanza verranno somministrati i seguenti dessert: torta al caffè, torta zuppa inglese, torta paradiso, torta al cioccolato

\*\*MOUSSE MISTA: in alternanza verranno somministrate le seguenti mousses: mousse mela albicocca, mousse mela banana, mousse mela prugna e mousse mela pesca

SETTIMANA 2		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA	
	<b>PRANZO</b>								
	<b>PRIMO</b>	CREMA AL PESTO	CREMA RISOTTO ALLA MILANESE	CREMA AL POMODORO E BASILICO	CREMA DI LENTICCHIE	CREMA GNOCCHO SPINACI E FORMAGGIO	CREMA RISOTTO AGLI ASPARAGI	CREMA RISOTTO ALLA MILANESE	
	<b>SECONDO</b>	VELLUTATA FORMAGGI E POLENTA	VELLUTATA HAMBURGER E PISELLI	VELLUTATA UOVA AL PROSCIUTTO	VELLUTATA FORMAGGI E POLENTA	VELLUTATA DI POLLO E PATATE	VELLUTATA BRASATO DI MANZO	VELLUTATA DI SCALOPPINE AL LIMONE	
	<b>CONTORNO</b>	CONTORNO DI BROCCOLI	CONTORNO DI PATATE E CAROTE	CONTORNO DI PISELLI	CONTORNO DI ZUCCA	CONTORNO DI CAROTE	CONTORNO DI SPINACI	CONTORNO DI CAROTE	
	<b>DOLCE</b>	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	DESSERT*	
	<b>FRUTTA</b>	MOUSSE MISTA**	MOUSSE MELA	MOUSSE MISTA**	MOUSSE MELA	MOUSSE MISTA**	MOUSSE MELA		
	<b>CENA</b>								
	<b>PRIMO</b>	CREMA DI FAGIOLI	CREMA AL PROSCIUTTO COTTO	CREMA RISOTTO AGLI ASPARAGI	CREMA DI FAGIOLI	CREMA DI VERDURE	CREMA AL PROSCIUTTO COTTO	CREMA AL RAGU	
	<b>SECONDO</b>	VELLUTATA DI SCALOPPINE AL LIMONE	VELLUTATA FRITTATA DI CIPOLLE	VELLUTATA DI MANZO	VELLUTATA VITELLO AL LATTE	VELLUTATA FRITTATA DI CIPOLLE	VELLUTATA HAMBURGER E PISELLI	VELLUTATA VITELLO AL LATTE	
<b>CONTORNO</b>	CONTORNO DI ZUCCA	CONTORNO DI PURE'	CONTORNO DI SPINACI	CONTORNO DI FAGIOLINI	CONTORNO DI PISELLI	CONTORNO DI PURE'	CONTORNO DI FAGIOLINI		
<b>DOLCE</b>	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-		
<b>FRUTTA</b>	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-	-nessuno-		

\*DESSERT: in alternanza verranno somministrati i seguenti dessert: torta al caffè, torta zuppa inglese, torta paradiso, torta al cioccolato

\*\*MOUSSE MISTA: in alternanza verranno somministrate le seguenti mousse: mousse mela albicocca, mousse mela banana, mousse mela prugna e mousse mela pesca

**COSTI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI PER L'ANNO 2020**

**RETTA CDI**

Nella seduta del Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS del 18/11/2010, arg. 3, si è definita la seguente tariffa giornaliera per gli utenti del CDI personalizzata in base ai servizi fruiti. **La retta è stata confermata anche per il 2020:**

- ◆ € 25,00 retta base per l'intera giornata comprensiva della consumazione del pranzo
- ◆ € 30,00 retta base per l'intera giornata comprensiva della consumazione del pranzo e della cena
- ◆ € 9,50 retta base per la mezza giornata senza la consumazione del pranzo
- ◆ € 13,50 retta base per la mezza giornata con la consumazione del pranzo
- ◆ € 18,50 retta base per la mezza giornata con la consumazione del pranzo e della cena
  
- ◆ **Mancato utilizzo del servizio senza preavviso:** tariffa ordinaria ridotta del 50%
- ◆ € 1,00 per la colazione
- ◆ € 1,00 per il servizio di trasporto a tratta (andata o ritorno) per i residenti nel Comune di Manerbio;
- ◆ € 2,00 per il servizio di trasporto a tratta (andata o ritorno) per i residenti nei comuni limitrofi;
- ◆ **Barbiere:** taglio capelli € 6,00
- ◆ **Parrucchiera:** messa in piega € 11,00, taglio capelli donna € 5,00, taglio capelli uomo € 6,00, taglio e messa in piega € 16,00, colore o permanente € 16,00
- ◆ **Servizio di lavanderia:** costo forfettario mensile di € 20,00.

**Non sono richiesti depositi cauzionali.**

La retta deve essere pagata in via posticipata entro i primi 10 giorni del mese successivo tramite RID.

Condizione preliminare alla fruizione del servizio di CDI è che gli obbligati, al momento dell'ingresso dell'utente, effettuino **un pagamento anticipato di 10 giorni di servizio che viene trattenuto dalla Fondazione in caso di dimissioni volontarie effettuate prima di questo termine.**

MODULO PER SEGNALAZIONI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

Gentile Signore/a,

La informiamo che in questa Fondazione potrà trovare un questionario di gradimento dei servizi con l'invito a riporlo nell'apposita cassetta collocata presso l'atrio dell'ingresso.

I dati da Lei conferiti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2018 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali), dalla **Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS**, in qualità di Titolare del Trattamento, per dare seguito alla Sua segnalazione. Il conferimento dei dati richiesti è **facoltativo** e l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di dar corso alla richiesta. Il trattamento avrà una durata non superiore a quella necessaria per dare riscontro alla Sua richiesta dopodichè i dati saranno resi anonimi. I dati saranno trattati dal personale autorizzato e comunicati agli organismi statuari d'amministrazione, controllo e direzione. In qualunque momento potrà conoscere le informazioni che La riguardano, verificare se sono esatte, integrarle, aggiornarle, rettificarle, opporsi al loro trattamento per motivi legittimi ed esercitare gli altri diritti riguardanti i suoi dati personali, rivolgendosi al Titolare del trattamento.

**TITOLARE DEL TRATTAMENTO:** Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS, Via Piazza A. Moro 6, 25025 Manerbio (BS)

Il Responsabile della protezione dei dati può essere contattato ai seguenti recapiti email: [ufficioprivacy@casadiriposomanerbio.it](mailto:ufficioprivacy@casadiriposomanerbio.it)

Il/La sottoscritto/a (cognome) \_\_\_\_\_ (nome) \_\_\_\_\_

Residente in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

In qualità di:

- Ospite della RSA di Manerbio
- Ospite del CDI c/o Fondazione Casa di Riposo di Manerbio Onlus
- Parente (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ dell'Ospite Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_
- visitatore

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

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

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2018 autorizzo la Fondazione Casa di Riposo di Manerbio Onlus al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura.

**I Responsabili della Fondazione si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.**



La preghiamo di compilare il questionario allegato per aiutarci a migliorare la qualità dell'assistenza erogata. Il questionario è anonimo e dopo la sua compilazione deve essere riposto nell'apposita "cassetta delle segnalazioni" situata nell'atrio dell'ingresso principale pedonale della sede della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio Onlus, entro e non oltre il 10 ottobre dell'anno in corso. Il suo parere ci aiuterà ad individuare meglio i problemi su cui lavorare, allo scopo di migliorare la qualità del servizio reso; a tal fine saranno graditi anche suggerimenti e proposte specifiche. La ringraziamo per la collaborazione.

L' Amministrazione

**INDAGINE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO AGLI ASSISTITI DEL CDI**

Per ogni quesito esprima la valutazione attribuendo un punteggio che va da 0 a 4, barrando con una x il numero prescelto. Tenga in considerazione che:

0 = Scarsa, 1 = Mediocre, 2 = Soddisfacente, 3 = Buona e 4 = Eccellente.

<b>A. IGIENE E CURA DELL'ASSISTITO</b>					
1. Come valuta la qualità delle pratiche igieniche che le vengono effettuate?	4	3	2	1	0
2. Come valuta la riservatezza che le viene garantita nell'esecuzione di tali pratiche?	4	3	2	1	0
3. Come valuta la qualità della custodia e sorveglianza erogata?	4	3	2	1	0
4. Come valuta la qualità delle attività di animazione-intrattenimento erogate?	4	3	2	1	0
5. Consiglierebbe ad un familiare o ad un amico di usufruire dei servizi del CDI?	4	3	2	1	0

<b>B. ALIMENTAZIONE DELL'ASSISTITO</b>					
6. Come valuta la qualità del cibo?	4	3	2	1	0
7. Come valuta la quantità del cibo?	4	3	2	1	0
8. Come valuta l'adeguatezza degli orari di somministrazione dei pasti in generale?	4	3	2	1	0
9. E' adeguato il servizio ristoro dedicato ad assistiti e familiari: macchinette caffè, ecc.?	4	3	2	1	0
10. Come valuta la qualità della assistenza erogata nell'assunzione degli alimenti?	4	3	2	1	0

<b>C. RELAZIONE CON L'ASSISTITO ED IL SUO FAMILIARE</b>					
11. Come valuta la qualità della relazione professionale tra lei e l'operatore?	4	3	2	1	0
12. Come valuta venga rispettata la sua dignità?	4	3	2	1	0
13. Come valuta l'educazione e cortesia adottata dagli operatori nei suoi confronti?	4	3	2	1	0
14. Come valuta la disponibilità degli operatori ad ascoltarla e fornirle spiegazioni?	4	3	2	1	0
15. Come valuta la riservatezza garantita dagli operatori nei suoi confronti?	4	3	2	1	0

<b>D. ASSISTENZA EROGATA</b>					
16. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale socio-assistenziale?	4	3	2	1	0
17. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale dell'animazione?	4	3	2	1	0
18. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale fisioterapista?	4	3	2	1	0
19. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale infermieristico?	4	3	2	1	0
20. Come valuta la qualità del "servizio d'accompagnamento" erogate dai volontari?	4	3	2	1	0

<b>E. STANDARDS AMBIENTALI ED ORGANIZZATIVI</b>					
21. Come valuta l'adeguatezza della temperatura e ventilazione dei locali in generale?	4	3	2	1	0
22. Come valuta la pulizia e l'igiene dei locali del CDI in generale?	4	3	2	1	0
23. Come valuta la "sicurezza" in generale della struttura ove è ubicato il CDI?	4	3	2	1	0
24. Come valuta l'organizzazione delle gite e/o delle altre uscite dal CDI?	4	3	2	1	0
25. Come valuta l'adeguatezza dei mezzi di trasporto, utilizzati per l'accompagnamento dal domicilio al CDI, e viceversa?	4	3	2	1	0

<b>F. INFORMAZIONI GENERALI</b>	
26. Lei è di sesso?	<input type="checkbox"/> maschile <input type="checkbox"/> femminile.
27. Con quale frequenza usufruisce dei servizi del Centro Diurno Integrato?	<input type="checkbox"/> quotidianamente <input type="checkbox"/> più volte la settimana <input type="checkbox"/> una volta alla settimana <input type="checkbox"/> più volte al mese <input type="checkbox"/> una volta al mese <input type="checkbox"/> raramente.

Indichi se lo desidera i motivi per cui ha ritenuta scarsa o mediocre la qualità del servizio reso:

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

Suggerimenti/Proposte:

.....  
 .....

La ringraziamo per la collaborazione!

## INDAGINE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO per i familiari degli assistiti del CDI

Per ogni quesito esprima la valutazione attribuendo un punteggio che va da 0 a 4, barrando con una x il numero prescelto. Tenga in considerazione che:

0 = Scarsa, 1 = Mediocre, 2 = Soddisfacente, 3 = Buona e 4 = Eccellente.

<b>A. IGIENE E CURA DELL'ASSISTITO</b>					
1. Come valuta la gestione del bisogno di eliminazione e delle collegate pratiche di igiene, quotidianamente assicurate al suo familiare?	4	3	2	1	0
2. Come valuta la qualità della pratica del "bagno totale", garantito settimanalmente al suo familiare?	4	3	2	1	0
3. Come valuta la riservatezza garantita al suo familiare, nell'esecuzione di tali pratiche?	4	3	2	1	0
4. Come valuta la qualità della custodia e sorveglianza resa al suo familiare?	4	3	2	1	0
5. Come valuta la puntualità degli operatori del CDI, nel riscontro e nella segnalazione di alterazioni delle condizioni clinico-assistenziali del suo familiare?	4	3	2	1	0

<b>B. ALIMENTAZIONE DELL'ASSISTITO</b>					
6. Come valuta la qualità dell'alimentazione offerta al suo familiare?	4	3	2	1	0
7. Come valuta l'adeguatezza della quantità degli alimenti offerti al suo familiare?	4	3	2	1	0
8. Come valuta l'adeguatezza degli orari di somministrazione dei pasti in generale?	4	3	2	1	0
9. E' adeguato il servizio ristoro dedicato ad assistiti e familiari: macchinette caffè, ecc.?	4	3	2	1	0
10. Quale importanza riconosce ai momenti conviviali straordinari, pranzi speciali, pizza?	4	3	2	1	0

<b>C. RELAZIONE CON L'ASSISTITO ED IL SUO FAMILIARE</b>					
11. Come valuta la qualità della relazione professionale tra operatore e familiare?	4	3	2	1	0
12. Come valuta venga rispettata la dignità del suo familiare presso il CDI?	4	3	2	1	0
13. Come valuta l'educazione e cortesia adottata dagli operatori con il suo familiare?	4	3	2	1	0
14. Come valuta la disponibilità degli operatori ad ascoltarla e fornirle spiegazioni?	4	3	2	1	0
15. Come valuta gli operatori garantiscano la privacy al suo familiare?	4	3	2	1	0

<b>D. ASSISTENZA EROGATA</b>					
16. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale socio-assistenziale?	4	3	2	1	0
17. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale dell'animazione?	4	3	2	1	0
18. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale fisioterapista?	4	3	2	1	0
19. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata dal personale infermieristico?	4	3	2	1	0
20. Come valuta la qualità del "servizio d'accompagnamento" erogato dai volontari?	4	3	2	1	0

<b>E. STANDARDS AMBIENTALI ED ORGANIZZATIVI</b>					
21. Come valuta l'adeguatezza della temperatura e ventilazione dei locali in generale?	4	3	2	1	0
22. Come valuta la pulizia e l'igiene dei locali in generale?	4	3	2	1	0
23. Come valuta la "sicurezza" in generale della struttura?	4	3	2	1	0
24. Come valuta l'adeguatezza dell'orario d'apertura del CDI?	4	3	2	1	0
25. Come valuta l'adeguatezza delle attività realizzate presso il CDI (gite, uscite, ecc.)?	4	3	2	1	0

<b>F. INFORMAZIONI GENERALI</b>	
26. Quale è il suo grado di familiarità con la persona accolta al CDI?	<input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> fratello/sorella <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> cognato o cognata <input type="checkbox"/> conoscente <input type="checkbox"/> genero/nuora <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro.
27. Con quale frequenza visita il suo familiare presso il CDI?	<input type="checkbox"/> quotidianamente <input type="checkbox"/> più volte la settimana <input type="checkbox"/> una volta alla settimana <input type="checkbox"/> più volte al mese <input type="checkbox"/> una volta al mese <input type="checkbox"/> raramente.

Indichi se lo desidera i motivi per cui ha ritenuta scarsa o mediocre la qualità del servizio reso:

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

Suggerimenti/Proposte:

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

La ringraziamo per la collaborazione!