



**CARTA DEI SERVIZI  
DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

**Fondazione Le Rondini  
Città di Lumezzane Onlus**



**CARTA DEI  
SERVIZI  
CENTRO DIURNO  
INTEGRATO**

**Edizione n°5**



## **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Gentile Signora/e

Il documento che Le viene presentato costituisce la **"Carta dei Servizi"** del Centro diurno integrato per anziani (di seguito definito "CDI") gestito dalla Fondazione Le Rondini Città di Lumezzane Onlus.

Questo documento descrive i servizi offerti dal CDI ed è parte integrante della documentazione che Lei sottoscriverà in caso di personale ammissione al CDI o di ammissione di un suo parente o persona assistita o rappresentata.

La Carta dei Servizi sarà sempre affissa nei locali del CDI e distribuita anche ai parenti dell'Ospite, nonché distribuita nella sua versione aggiornata qualora dovesse subire modifiche.

Intendiamo con essa offrire alcune informazioni utili per conoscere il CDI e le modalità di funzionamento e comprendere il livello dei servizi ed i contenuti delle prestazioni offerte dal CDI stesso.

Riteniamo necessario non solo assicurare ai nostri ospiti tutte le prestazioni necessarie, ma anche sforzarci di creare all'interno del CDI un clima sereno ed una modalità comunicativa attenta all'ascolto, al rispetto della dignità, alla riservatezza, alla condivisione.

Si tratta di un obiettivo tutt'altro che facile da realizzare e raggiungibile solo con la collaborazione delle famiglie, dei volontari, del personale interno e di tutte le persone "vicine" al paziente ed alla Fondazione Le Rondini.

Il Consiglio di Amministrazione, il Comitato d'indirizzo La Direzione ed il personale della Fondazione sono sempre disponibili per cogliere con tempestività le esigenze, per sollecitare i suggerimenti, i consigli e gli stimoli a meglio operare.



## **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

### **INDICE**

INFORMAZIONI GENERALI .....	4
Dove siamo .....	8
Visite guidate.....	8
Il centro diurno integrato (C.D.I.) .....	9
Servizi offerti presso il C.D.I. ....	13
Modalità di rilascio della certificazione valida ai fini fiscali.....	17
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	18
ALLEGATI.....	18



## **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

### **INFORMAZIONI GENERALI**

#### **Cenni storici**

Nel 1994 è stato inaugurato il “Centro Diurno Integrato Le Rondini”, frutto della generosità e dell’impegno dei cittadini lumezzanesi.

Esso è stato concepito e vissuto come un bene di tutta la Comunità, come un luogo da tutelare, in quanto “casa” degli anziani fragili del paese.

La gestione del servizio fu allora assegnata all’Azienda Speciale del Comune.

All’Azienda Speciale, operativa fino al febbraio 2010, è subentrata la Fondazione le Rondini Città di Lumezzane – ONLUS.

La Fondazione nasce quale espressione dello spirito di solidarietà e del senso civico della gente di Lumezzane da sempre impegnata a fronteggiare i bisogni della propria comunità ed in particolare delle persone che al suo interno risultano più deboli e bisognose. Ha quindi lo scopo di riunire e integrare le risorse presenti nel territorio, per impegnarle in risposte solidali, organizzate ed efficienti.

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nei settori dell’assistenza sociale e socio sanitaria a persone svantaggiate con particolare riguardo alle persone anziane del territorio di Lumezzane.

La Fondazione le Rondini Città di Lumezzane- Onlus costituisce una virtuosa attuazione del principio di sussidiarietà, sancito dall’articolo 118 della Costituzione.

Esso impegna le amministrazioni locali a favorire l’autonoma iniziativa dei cittadini per lo svolgimento di attività di interesse generale, lasciando loro spazio ogni qual volta esse trovino concretizzazione in strutture operative adeguatamente organizzate ed in grado di garantire buona gestione, professionalità ed approccio universalistico ed imparziale ai bisogni dei cittadini.



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Le linee di fondo che guidano l'organizzazione sono riconducibili al concetto di persona come soggetto individuale di diritto, al suo rispetto e all'importanza dell'apertura alla dimensione comunitaria. Una comunità è chiamata infatti a riflettere sui propri valori e le proprie regole secondo tre principali momenti normativi:

- **la fondamentale uguaglianza delle persone** (stabilita dalla Costituzione);
- **il fondamentale bisogno di protezione della vita umana** (radicato nelle convenzioni internazionali);
- **il principio della solidarietà** (espresso nell'organizzazione e nella struttura dei sistemi sociali).

La Fondazione svolge la propria attività nel rispetto di alcuni principi fondamentali.

### **Eguaglianza**

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio economiche. Agli ospiti viene garantita la parità di trattamento.

### **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia imparzialità.

### **Continuità**

Il CDI le Rondini assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Partecipazione**

Il CDI Le Rondini garantisce all'utente la partecipazione alle prestazioni erogate attraverso un'informazione corretta, chiara e completa

L'ospite e la famiglia partecipano alla costruzione del PAI o ne sono ampiamente informati

Osservazioni e suggerimenti degli ospiti e/o dei familiari vengono accolti e considerati come opportunità in ordine al miglioramento del Servizio. In tal senso, si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti, al fine di ottimizzare l'organizzazione.

### **Approccio olistico**

L'organizzazione del CDI è orientata al soddisfacimento dei bisogni soggettivi mediante l'erogazione di interventi sanitari e sociali in una dimensione umana e personalizzata.

### **Trasparenza**

L'organizzazione del CDI intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sulle possibilità offerte dalla struttura organizzativa e dei singoli Servizi.

Inoltre nella gestione del servizio è garantita la massima trasparenza sia a livello economico che gestionale.

Ogni anno la Fondazione elabora un bilancio che è reso pubblico mentre tutte le riunioni sono verbalizzate.

### **Efficienza ed Efficacia**

Ogni attività è tesa al miglioramento dell'efficienza e viene effettuata con puntuale attenzione a non compromettere l'efficacia del Servizio reso.

### **Qualità della vita**

L'organizzazione attua tale valore attraverso un processo di erogazione del servizio definito e controllato da procedure e protocolli, grazie anche ad interventi educativi a integrazione con la vita del territorio, che mirano a mantenere un ruolo sociale dell'anziano.



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO **Strumenti**

### **Lavoro per obiettivi**

La Fondazione ha conseguito il certificato di qualità ISO 9001: 2008 ed ha attivato i processi lavorativi considerando obiettivi e risultati.

### **Valutazione e controllo**

La qualità dei servizi erogati è costantemente monitorata grazie al sistema delle verifiche interne e alla raccolta e analisi degli indicatori di qualità.

### **Il piano di assistenza individualizzato (PAI)**

Il punto di riferimento per tutta l'organizzazione del CDI è il Piano di Assistenza Individualizzato, progetto specifico redatto per ogni ospite, in collaborazione con la famiglia, che tutela altresì la privacy, la dignità e l'identità individuale dell'anziano.

L'assistenza fornita dal CDI è organizzata in modo di essere il più possibile adeguata ai bisogni e ai desideri dei suoi ospiti, ma non può sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui essi provengono. I parenti, gli amici ed i volontari devono collaborare con il CDI per il bene dell'ospite e per meglio far fronte alle sue esigenze, nel rispetto delle sue libere scelte.

### **Qualità delle prestazioni**

Sul piano del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il CDI Le Rondini concentra i propri sforzi sui seguenti obiettivi:

- Rafforzare la personalizzazione degli interventi sull'Ospite;
- Sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- Migliorare i livelli di comunicazione interna e con l'utenza esterna;
- Consolidare ed ampliare le attività di animazione nella struttura.

### **Formazione**

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della Qualità.

Tutte le funzioni presenti nella Fondazione Le Rondini sono coinvolte nei processi formativi finalizzati a:

- Migliorare i processi di comunicazione Operatori/Ospiti/Familiari;
- Favorire lo sviluppo del lavoro d'equipe e la personalizzazione degli interventi;
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

### **Strumenti di verifica e di informazione**

Sono previsti :

- Somministrazione di questionari di gradimento (vedi allegato);
- \* L'esito dei questionari viene affisso nelle bacheche della struttura e attraverso apposite riunioni con ospiti familiari ed operatori avviene la condivisione dei risultati;
- Incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi e di progetti per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

## **Carta dei diritti dell'anziano**

La Fondazione Le Rondini ha assunto quale riferimento ideale del proprio operato il Codice Etico e la **Carta dei diritti dell'anziano**, riportata all'interno di questa Carta dei Servizi. Tali documenti vengono distribuiti a tutto il personale che opera al CDI ed affisso nelle bacheche della Fondazione.



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### Documento di politica per la Qualità

La Fondazione le Rondini pone al centro della propria attività sociale e imprenditoriale una costante attenzione alla qualità nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi. La politica per la qualità costituisce una strategia fondamentale della Fondazione per il miglioramento continuo dei servizi. Tale politica si fonda su alcuni orientamenti valoriali:

a) **la centralità dell'utente,**

Questo valore è stato dichiarato *primario* dall'intera organizzazione.

L'attenzione degli operatori deve infatti essere focalizzata sull'ospite e i suoi bisogni.

Questo non è un fatto automatico e immediato, è un fatto di cultura aziendale e personale; gli operatori vanno formati pertanto tutta la strategia aziendale deve mirare a raggiungere questo primo valore/obiettivo;

b) **la condivisione**

La condivisione dei valori, degli obiettivi e dei processi richiede tempo e fatica, ma è l'unica strada percorribile per la realizzazione dei valori. La condivisione dà dignità e riconoscimento al lavoro di tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione. Questa scelta strategica comporta un forte impegno da parte di tutti, ma consente all'organizzazione, e ai singoli operatori, di crescere e di trovare una più forte identità e senso di appartenenza.

c) **\*la consapevolezza**

La Fondazione mette in campo risorse continue per favorire e mantenere livelli alti di consapevolezza negli operatori, perché il successo dell'azienda prende forza dal successo personale dei dipendenti. Questa scelta strategica comporta un forte impegno da parte di tutti, per divenire consapevoli del proprio agire, delle proprie capacità, del valore di ognuno ed edotti che la consapevolezza condivisa rende possibile un agire comune.

d) **il rapporto con il territorio:**

Da sempre la Fondazione Le Rondini si caratterizza per il suo forte legame con il territorio.

La strategia aziendale mira a fortificare sempre più questo legame attraverso la realizzazione di eventi che mirano a portare al centro dell'attenzione della Comunità la vita e gli ospiti della Residenza.

Numerosi i volontari che operano all'interno della Residenza. Ad essi e alle loro sollecitazioni o richieste viene posta particolare attenzione; le loro iniziative sono raccolte e sono incoraggiate. Grazie ad essi il legame con il territorio è potenziato e mantenuto vivo.

e) **l'innovazione**

I servizi alla persona, apparentemente ripetitivi e uguali a sé stessi, richiedono un forte orientamento innovativo

che si realizza attraverso: la sperimentazione e la messa a punto di modelli organizzativi nuovi, pensati per i costanti nuovi bisogni degli utenti; la sperimentazione di nuove metodologie, di nuovi prodotti.

Innovare in questo contesto significa soprattutto pensare, avere sempre nuovi obiettivi, mantenere un atteggiamento positivo e costruttivo.

f) **\* l'etica**

L'etica nell'attività imprenditoriale, soprattutto per la Fondazione le Rondini Città di Lumezzane Onlus che opera in assenza di lucro, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti di cittadini, clienti/utenti, fornitori, partner e più in generale verso l'intero contesto socio economico nel quale la stessa opera.

La Fondazione le Rondini Città di Lumezzane Onlus intende trasformare in un vantaggio competitivo la conoscenza e l'apprezzamento dei valori etici che la animano.



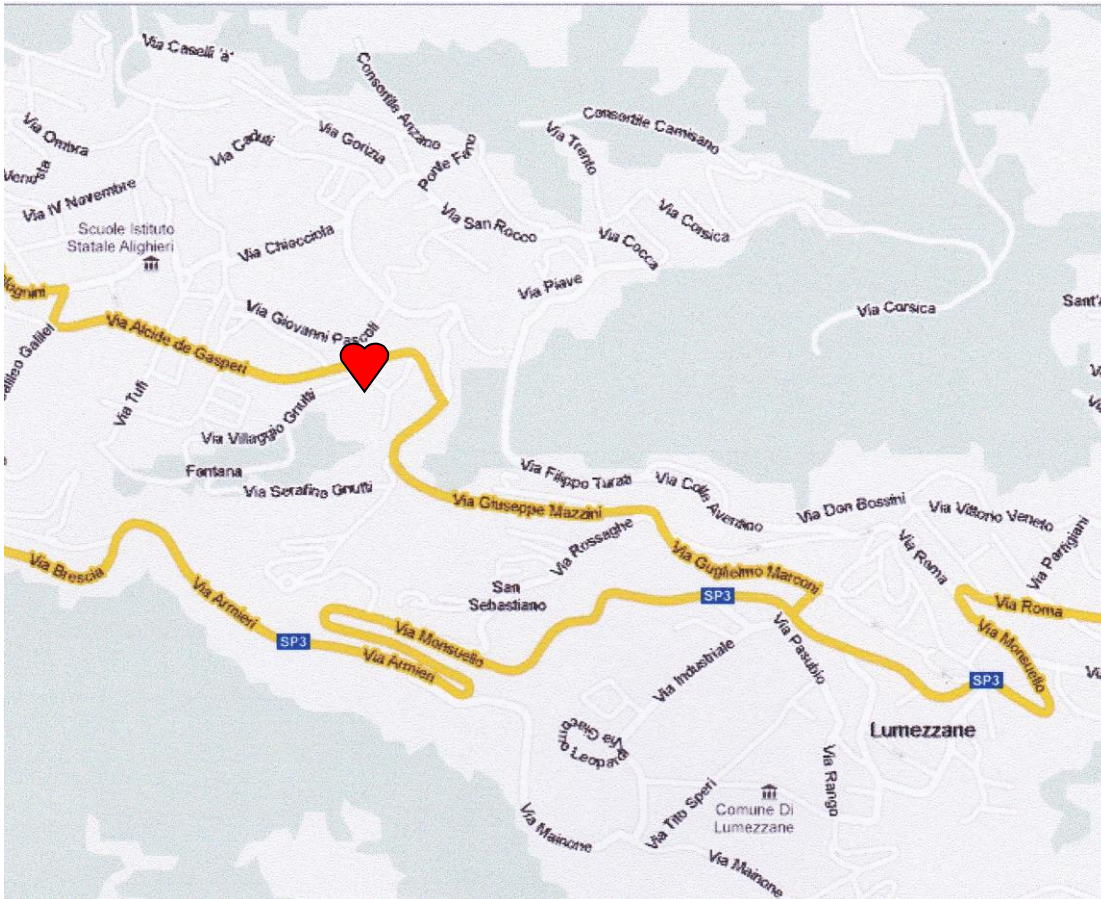
## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### Dove siamo

Il CDI Le Rondini è situato nel paese di Lumezzane, in provincia di Brescia, e più precisamente nella frazione Villaggio Gnutti.

### \* Come raggiungerci

- **Con Autobus** – Brescia trasporti SPA – partenza da Brescia con cambio a Sarezzo crocevia per Lumezzane durata del viaggio ora 1:40
- **Con il proprio automezzo:**



### Contatti

**Fondazione le Rondini Città di Lumezzane Onlus**  
via Umberto Gnutti, 4 - 25066 Lumezzane (Brescia)

La Fondazione è raggiungibile telefonicamente al numero

Telefono **030 8920348**

Fax **030 8259645**

E-mail [direct@le-rondini.it](mailto:direct@le-rondini.it)

### Visite guidate

Ai potenziali utenti e/o ai loro familiari è garantita la possibilità di effettuare visite guidate al CDI. A tal fine è sufficiente concordare con la Direzione tempi e modalità dell'accesso telefonando al nr. **030.8920348**.





## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### **Il centro diurno integrato (C.D.I.)**

#### **Premessa**

IL Centro Diurno Integrato (CDI) per anziani si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Ha l'obiettivo generale di contribuire al miglioramento della qualità di vita dell'anziano, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione e supportando il nucleo familiare.

Si rivolge a persone anziane con compromissione parziale dell'autosufficienza.

Accoglie gli ospiti nelle ore diurne; eroga prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative e socializzanti.

#### **Finalità**

Sono obiettivi del C.D.I.:

- Farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare, quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e continuità negli interventi;
- Offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- Garantire alle famiglie un concreto sostegno e momenti di tutela e di "sollievo".

#### **Dove si trova il C.D.I.**

Il C.D.I. è collocato all'interno della Fondazione Le Rondini.

Si trova al piano adiacente la zona animazione/bar. È strutturato secondo quanto previsto dagli standard regionali. Alcuni servizi e spazi, quali la fisioterapia ed il bar, sono condivisi con la RSA.

È collegato ad un'ampia terrazza allestita con tavolini per la conversazione e la compagnia.

#### **Destinatari**

IL C.D.I. "Le Rondini" di norma si rivolge a persone di età superiore ai 65 anni, trasportabili, residenti a Lumezzane o nei comuni limitrofi, che rientrino nei seguenti parametri:

- Persone parzialmente autosufficienti che necessitano di sostegno-sorveglianza nell'arco dell'intera giornata;
- Persone con rilevante compromissione dell'autosufficienza, inseriti in famiglie non in grado di assolvere in modo continuativo al carico assistenziale;
- Persone affette da demenza senza gravi disturbi comportamentali:

Non sono ammissibili persone:

- Autosufficienti;
- Che già usufruiscono di servizi residenziali socio-sanitari;
- Con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- Con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- In età giovane o giovane adulta con disabilità (fatta eccezione per casi segnalati dal servizio sociale del Comune di Lumezzane e in attesa di adeguate soluzioni alternative).

#### **Orario di apertura**

Il Centro è aperto dalle ore 8:00 alle ore 19:00, dal lunedì al venerdì, per dodici mesi all'anno.

Gli orari sono caratterizzati da una certa flessibilità per meglio soddisfare le esigenze dell'anziano e dei familiari.

Attraverso i progetti di assistenza individualizzati potranno essere stabilite diverse modalità e frequenze di partecipazione alle attività del Centro (es. frequenza per alcuni giorni della settimana o per un periodo definito).



## **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

### **Come accedere al servizio**

Per accedere al servizio è necessario inoltrare richiesta all'Assistente Sociale di riferimento del Servizio Anziani dell'ASST di Gardone V.T. , che in base al Protocollo d'intesa tra ASL di Brescia ed i Comuni della Valletrompia (Delibera n. 1510 del 31/08/2000), provvede a svolgere una valutazione multidimensionale dell'utente e concorderà con il medico Responsabile del Centro Diurno Integrato la fattibilità dell'inserimento.

La lista d'attesa per gli ospiti del CDI è gestita dall'Assistente Sociale della Fondazione le Rondini. Criterio principale di selezione è la data di presentazione della domanda e l'appartenenza al Comune di Lumezzane.

### **Richiesta d'Accesso per i 20 posti del CDI a contratto**

Le domande presentate sono valutate da un'équipe sanitaria e sociale.

La data di ingresso al Centro Diurno Integrato viene decisa dal Responsabile Sanitario in accordo con l'ospite o i suoi familiari.

### **Regolamentazione degli ingressi degli utenti durante l'emergenza pandemica da COVID - 19**

Gli ingressi presso il servizio CDI in seguito alla riapertura dopo il blocco imposto dall'emergenza Covid-19 avvengono secondo criteri di gradualità, per permettere la corretta presa in carico del nuovo ospite e l'applicazione delle procedure di screening.

Saranno gestiti in base all'evoluzione del quadro epidemiologico e compatibilmente con le direttive ministeriali e regionali.

Inoltre non saranno ammessi utenti che non hanno svolto il ciclo vaccinale anti Covid-19 completo.

### **Modalità di accoglienza di un nuovo ospite**

L'Assistente sociale, ricevuta la valutazione dall'ASST dove attesta l'idoneità all'inserimento presso il CDI e presentata la situazione al Direttore Sanitario, provvede a contattare le persone e i loro care giver per svolgere le pratiche burocratiche di inserimento.

Il Medico verificato che non siano presenti sintomi sospetti per Covid-19 e/o esposizione a Covid 19 nei precedenti 10 giorni – grazie all'esame della documentazione in possesso della struttura, pochi giorni prima dell'inizio del servizio di CDI, il paziente è sottoposto ad un tampone molecolare nasofaringeo che solo se negativo permetterà l'inizio del servizio diurno.

Gli ospiti del CDI verranno sottoposti ad un controllo settimanale (il lunedì primo giorno della settimana in cui si inizia la frequenza al servizio) attraverso il tampone nasofaringeo rapido.

Nel caso in cui si evidenziasse una positività al tampone nasofaringeo rapido l'ospite viene sottoposto a tampone molecolare e poi inviato immediatamente a casa.

Tutti gli altri ospiti vengono contestualmente sottoposti ad un nuovo controllo con tampone nasofaringeo rapido che viene poi ripetuto dopo 48 h.

Nel caso si riscontrino nuove positività si procede come definito sopra.

La visita medica di accettazione del nuovo ospite, del quale è stata acquisita tutta la documentazione, come il colloquio con i familiari, volto alla raccolta anamnestica avviene nell'infermeria del CDI (ex ufficio della Psicologa), ubicato all'ingresso della Fondazione.



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### Pre ingresso

L'utente che dovrà fruire del CDI è coinvolto dagli operatori del servizio di destinazione, almeno il giorno prima della sua attivazione, nella procedura definitiva del "pre-ingresso". È questo un momento di incontro funzionale:

- alla conoscenza reciproca operatori/utente/cliente;
- alla riduzione, per quanto possibile, dello stress che colpisce i familiari nel momento dell'inserimento del loro caro;
- all'avvio di un rapporto con la Fondazione fondato sulla chiarezza e sulla completezza delle informazioni;
- alla costruzione di uno stile di relazione "collaborativo" con i familiari e con gli ospiti.

Nel corso del "pre-ingresso" vengono fornite le informazioni utili ad approfondire la conoscenza del nuovo contesto ambientale:

- Presentazione del gruppo di lavoro;
- Visita degli spazi di pertinenza del servizio;
- Consigli sugli effetti personali necessari/utili;
- Orario dei pasti;
- Descrizione degli spazi collettivi del CDI.;
- Date e orari delle cerimonie religiose;
- Indicazioni su modalità e tempi delle visite;
- Modalità di fruizione dei servizi accessori quali: barbiere, parrucchiera, manicure, pedicure;
- Punti di riferimento istituzionali per problematiche emergenti;
- Modalità di effettuazione delle pratiche amministrative.

Vengono raccolti dati circa le abitudini, i gusti, le inclinazioni della persona fruitrice del servizio con la verifica dell'attualità della scheda dell'ospite redatta dall'UCAM dell'ASST e già a disposizione degli operatori al momento del pre-ingresso nel CDI. L'equipe socio sanitaria il giorno dell'ingresso provvede ad una valutazione delle problematiche assistenziali della persona, ed al ritiro della documentazione sanitaria in possesso del familiare o della persona fruitrice del servizio, provvede alla predisposizione del FASAS (Fascicolo sanitario sociale) e della scheda S.O.S.I.A (scheda di osservazione intermedia di assistenza) ed alla scelta del Piano di Assistenza Individuale (al massimo entro un mese dall'ingresso).

Inoltre nel corso del "pre-ingresso" vengono fornite indicazioni in merito all'orario in cui l'ospite sarà accolto al CDI.

L'organizzazione e la gestione del trasporto dell'ospite il giorno dell'ingresso è a carico dei familiari.

### Domanda di ospitalità, contratto e modulistica richiesta

Le modalità di pre-ingresso prevedono l'obbligatoria compilazione e sottoscrizione da parte dell'utente o del suo rappresentate legale (tutore, curatore, amministratore di sostegno, parente o persona delegata) o del Comune (sia quando assuma l'intero onere di pagare la retta direttamente sia quando disponga il ricovero per mezzo di propri provvedimenti), della seguente documentazione:

- **domanda di ospitalità;**
- **autorizzazione al trattamento dei dati personali**, ai sensi del D.Lg. 196/03, GDPR 679/2016 e s.m.;
- **scheda terapia in atto** compilata dal medico curante;
- **contratto d'ingresso** per la definizione dei rapporti giuridici ed economici;



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

- **consenso informato per il ricovero al CDI;**
- **consenso informato alle prestazioni medico sanitarie ed alle cure farmacologiche;**
- **consenso informato alle uscite.**

Tutti i documenti menzionati, che hanno una primaria rilevanza sotto i profili della responsabilità del CDI e delle assunzioni di obblighi contrattuali da parte della Fondazione stessa e dell'utente o chi per lui fa la richiesta, dovranno essere consegnati debitamente completati e sottoscritti alla data del pre-ingresso insieme ai rispettivi allegati.

La sottoscrizione della "Domanda di ospitalità" e del "Contratto individuale di ingresso" comportano l'accettazione integrale della "Carta dei servizi" e del "Regolamento interno", nonché l'accettazione e la sottoscrizione dei relativi allegati ai vari documenti.

L'accoglienza viene svolta il primo giorno a cura del Medico, dell'Infermiere e dell'OSS di riferimento che poi terrà i rapporti con il medico di base.

Nei giorni successivi incontra l'educatrice di riferimento e il fisioterapista.

Entro la prima settimana viene aperto e compilato il fascicolo sanitario.

### **Dimissioni**

Qualora un Utente cessi la sua frequenza al CDI e resti al proprio domicilio o venga trasferito ad altro servizio, il Medico della struttura provvede al rilascio della lettera di dimissioni corredata da una relazione sugli aspetti sanitari e terapeutici dell'Ospite.

In tale relazione, redatta in collaborazione con le varie figure professionali interne (Infermiere Professionale, Operatore Socio Assistenziale, Fisioterapista, Educatore) vengono evidenziati gli eventuali problemi clinici (funzionali ed assistenziali), i programmi e le terapie attuati, i risultati raggiunti, gli ausili adottati. Viene compilata dal medico responsabile del CDI una certificazione che ne attesta le condizioni fisiche e la terapia in atto al momento delle dimissioni.

Viene inoltre consegnata all'interessato la documentazione clinica personale portata dall'ospite all'atto dell'ingresso, mentre sono archiviati tutti i documenti di origine interna.

L'ospite può dimettersi volontariamente comunicandolo al Responsabile Sanitario con un preavviso di almeno sette giorni.

Al momento delle dimissioni dell'ospite gli obbligati secondo il Contratto di Ingresso sono tenuti al pagamento di quanto ancora dovuto alla Fondazione.

Il Responsabile Sanitario può dimettere l'ospite che non è più ritenuto idoneo per la fruizione del servizio.

L'amministrazione può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento per morosità e per gravi comportamenti, non conformi alle regole di convivenza del CDI e per i motivi previsti dal Contratto di Ingresso.

La Fondazione si attiverà affinché in tutti i casi in cui le dimissioni avvengono per propria decisione, queste siano effettuate in forma assistita con l'ASST ed il Comune.

**Al momento della dimissione il fascicolo dell'ospite viene archiviato, nell'ufficio del Direttore Sanitario per 5 anni.**

### **Responsabilità dei familiari**

Dal momento dell'ingresso e per tutto il tempo di frequenza, i familiari devono provvedere:

- Alla fornitura dei farmaci e dei materiali eventualmente necessari per medicazioni. Farmaci e parafarmaci dovranno essere consegnati nella confezione originale e direttamente al personale del C.D.I., evitando il tramite dell'utente;
- Alla fornitura degli eventuali ausili per incontinenza, controllo del diabete, etc.;



## **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

- Alla dotazione, in conformità con quanto suggerito dagli operatori, di indumenti da utilizzare in particolare occasioni e in quantità sufficiente a garantire il cambio in caso di necessità impreviste.
- Alla gestione di eventuali visite specialistiche o di controllo (prenotazione visita, trasporto, ritiro referti);
- A comunicare eventuali assenze al C.D.I. entro le ore 8:30 del mattino per cause improvvise e non programmabili, entro le ore 16:00 del giorno precedente per motivazioni programmabili.
- Ad informare tempestivamente il personale nel caso in cui decidano di venire a prendere il proprio caro prima dell'orario di chiusura del C.D.I.

### **Servizi offerti presso il C.D.I.**

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

Le operatrici ausiliarie garantiscono supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana quali l'assunzione di cibi e bevande, la cura della persona (igiene orale, delle mani, cura della barba e dei capelli, bagno assistito) e l'accompagnamento.

#### **Servizi sanitari e riabilitativi:**

Il medico, durante la visita d'ingresso e in quelle periodiche, valuta le condizioni fisiche dell'ospite. Si attiva per garantire eventuali medicazioni e concorda con il servizio fisioterapico almeno un ciclo riabilitativo annuale.

Il servizio infermieristico, collaborando con l'OSS, garantisce il controllo dei parametri vitali, periodicamente e al bisogno, e la somministrazione delle terapie.

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

Il servizio educativo raccoglie la storia di vita dell'ospite e lo inserisce nelle varie attività. Vengono programmati, a cadenza giornaliera, settimanale e mensile, interventi di gruppo e individuali quali: stimolazione cognitiva anche con l'ausilio di specifici programmi informatizzati, spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc., al fine di mantenere le abilità psico-fisiche e prevenire l'isolamento sociale e culturale.

#### **PAI**

L'assistenza erogata presso il C.D.I. è stabilita dall'équipe multidisciplinare mediante un piano di assistenza individualizzato (PAI) per ogni utente.

#### **Ristorazione**

Il Servizio di ristorazione è garantito dalla Fondazione Le Rondini con personale proprio che opera nei locali cucina situati al primo piano. Il Servizio offre prima colazione, pranzo, merenda e cena.

I cibi sono preparati quotidianamente.

Appositi carrelli termici permettono di garantire la temperatura costante degli alimenti fino alla consegna al CDI.

Il menù tipo estivo ed invernale (si prenda visione nella pagina successiva), predisposto dal Cuoco in collaborazione con lo staff di Direzione della Fondazione, tiene conto sia degli aspetti nutrizionali sia del gradimento della popolazione assistita e viene quotidianamente sottoposto a verifica e modificato al variare delle necessità emergenti.

Esso è settimanale con rotazione mensile (quattro menù al mese) e stagionale (un menù invernale ed uno estivo).

E' garantita la possibilità di scelta tra due primi piatti e due secondi piatti alternativi così come la preparazione di diete speciali su prescrizione medica per gli Ospiti che ne avessero necessità.



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Le diete per patologie particolari sono improntate ad una “visione geriatrica” che comunque privilegia la qualità della vita e le abitudini personali.

Tutta la catena di preparazione e distribuzione degli alimenti è garantita dalle Norme sull’igiene alimentare (HACCP).

Segue esempio di menù settimanale invernale ed estivo.

### MENÙ INVERNALE

PRANZO	PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNO
Lunedì	Pasta tonno e olive Passato di verdura	Bocconcini di manzo	Patate lesse con prezzemolo
Martedì	Lasagne alla bolognese Riso e prezzemolo	Scaloppine al vino bianco	Carote spadellate
Mercoledì	Risotto alla zucca Pastina in brodo	Frittata alle zucchine	Contorno tricolore al vapore
Giovedì	Pasta pomodoro e ricotta Minestrone con pasta	Bistecchina di tacchino ai ferri	Finocchi spadellati
Venerdì	Pasta al pesto Pastina al brodo vegetale	Pesce gratinato	Contorno grigliato
Sabato	Risotto ai funghi Passato di verdura	Pollo al forno con ripieno	Spinaci al burro
Domenica	Tortellini in brodo Riso e prezzemolo	Bollito misto	Piselli in umido

CENA	PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNO
Lunedì	Pastina in brodo	Polpettine di ripieno Prosciutto cotto e speck	Biete trifolate
Martedì	Pastina in brodo di verdure	Tonno Prosciutto cotto arrosto di tacchino	Fagioli in umido
Mercoledì	Minestra sporca	Affettato misto	Carciofi trifolati
Giovedì	Riso e prezzemolo	Formaggi misti Prosciutto cotto e crudo	Cavolini di bruxel
Venerdì	Pan cotto	Uova sode Prosciutto cotto e salame	Verza stufate
Sabato	Pastina in brodo	Affettato misto	Cornetti al vapore
Domenica	Pastina in brodo	Fagottini ripieni Prosciutto cotto arrosto di tacchino	Carote spadellate



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### MENU' ESTIVO

PRANZO	PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNO
Lunedì	Gnocchi al pomodoro Pastina al brodo vegetale	Lingua in salsa verde	Cornetti
Martedì	Risotto zucchine e gamberetti Passato di verdura con pasta	Scaloppine alla pizzaiola	Patate al forno
Mercoledì	Pasta al pesto Riso e prezzemolo	Bistecchina ai ferri	Carote spadellate
Giovedì	Tortellini al burro e salvia Passato di verdura	Carpaccio di bresaola	Pomodori gratinati
Venerdì	Pasta pomodoro e basilico Pastina in brodo vegetale	Frittata con erbe	Zucchine trifolate
Sabato	Pasta con crema di gorgonzola Minestrone con pasta	Arrosto di tacchino al marsala	Piselli in umido
Domenica	Pasta al forno Riso e prezzemolo	Lonza con crema ai peperoni	Contorno grigliato

CENA	PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNO
Lunedì	Minestra di pasta e piselli	Prosciutto cotto e speck	Purè di patate
Martedì	Pastina in brodo vegetale	Tortino spinaci e ricotta Prosciutto cotto arrosto di tacchino	Contorno tricolore
Mercoledì	Fidelini al burro	Mozzarella caprese	Biete al vapore
Giovedì	Minestra di erbe	Pizza Prosciutto cotto e crudo	Cornetti
Venerdì	Pastina in brodo	Pollo in insalata Prosciutto cotto e salame	Purè di patate
Sabato	Minestra con lenticchie	Rosti di patate e speck	Broccoletti di Bruxelles al vapore
Domenica	Ravioli in brodo	Bollito misto con salsa	Spinaci al burro

### Giornata tipo presso il C.D.I.

Ore 8:30 – 9:00: trasporto utenti.

Ore 9:00 – 9:30: accoglienza utenti.

Ore 9:30 – 11:30: attività di fisioterapia, animazione, assistenza sanitaria e infermieristica, attività di socializzazione.

Ore 12:00 – 13:00: pranzo.

Ore 13:00 – 15:00: riposo o occupazioni mirate.

Ore 15:00 – 18:00: attività di fisioterapia, animazione, assistenza sanitaria e infermieristica, attività di socializzazione.

Ore 18:00 – 18:45: cena.

Ore 18:45 – 19:30: trasporto utenti.



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### **Trasporti**

Il servizio trasporto ed accompagnamento presso il C.D.I. degli utenti residenti nel Comune di Lu-mezzane è effettuato su richiesta con mezzi propri della Fondazione grazie al contributo di volon-tari mentre, per gli utenti non residenti, l'accompagnamento è di competenza dei familiari.

### **Tariffe e modalità di pagamento**

La retta per il C.D.I. è adeguata ogni anno e comprende tutti i servizi descritti dalla presente Carta dei Servizi ad eccezione di quelli espressamente esclusi. Il pagamento della retta va effettuato entro il dieci del mese successivo a quello di pertinenza della fattura con bonifico bancario, presso qual-siasi sportello, UNICREDIT BANCA Codice IBAN IT82K0200854683000100698790.

A copertura di tutto il periodo di permanenza dell'Ospite al CDI, lo stesso dovrà provvedere al pa-gamento di un rimborso forfettario composto da due importi, nello specifico:

- € 80 che verranno addebitati nella prima fattura;
- € 80 che verranno addebitati al momento delle dimissioni nell'ultima fattura;

Tali importi andranno a copertura delle spese di gestione pratiche burocratiche qui elencate ad esempio e non in modo esaustivo: richiesta di certificati medici, d'attivazione del piano per i presidi assorbenti, per gite ed uscite sul territorio.

Per ogni informazione di carattere amministrativo ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo della Residenza Le Rondini dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30 – Tel . 030/8920348.

Per tutto quello che riguarda i termini di pagamento, si veda nel dettaglio il Contratto di Ingresso.

### **Oggetti personali**

La Fondazione non si assume responsabilità per valori di proprietà degli ospiti, all'ingresso è con-sentito solo di indossare la fede nunziale. Si consiglia agli ospiti di non tenere con sé né oggetti di particolare valore economico, né monili preziosi, né grosse somme di denaro. La Fondazione non risponde in merito ad eventuali ammanchi, che vanno comunque immediatamente segnalati alla Di-rezione della Casa.

### **Modalità di reclamo**

La Fondazione Le Rondini garantisce la funzione della tutela dell'Ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami. La Direzione provvede a dare risposta immediata all'utente per segnalazioni/reclami di facile soluzione ed attivandosi predisponendo ed utilizzando gli opportuni canali per i restanti. Nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard dichiarati e descritti nella presente "Carta dei Servizi", è possibile presentare reclamo utilizzando il modulo "reclami" e con le seguenti modalità: l'utente o il familiare compilano il modulo e lo consegnano alla Direzione o lo inseriscono nell'apposita cassetta. Entro un tempo massimo di 15 giorni dalla ricezione del mo-dulo, valutato il reclamo, si procede all'individuazione delle cause, dei responsabili e delle possibili azioni correttive. Entro 15 giorni successivi il Referente per la qualità valuta l'efficacia dell'azione correttiva e ne comunica l'esito alla Direzione e poi all'utente o al familiare.

### **Valutazione della soddisfazione degli ospiti**

La verifica sulla qualità dei Servizi e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite sommi-nistrazione agli Ospiti/familiari di Questionari (in particolare il Questionario annuale Soddisfazione Cliente), interviste, osservazioni dirette attraverso figure preposte al monitoraggio della soddisfa-zione/insoddisfazione dell'utente.





## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### **Modalità di rilascio della certificazione valida ai fini fiscali**

La certificazione valida ai fini fiscali viene consegnata ai famigliari in tempo utile per la compilazione del mod. 730 o del mod. Unico.

La redazione avviene dopo l'approvazione del bilancio da parte dal Comitato di Indirizzo. L'operatore amministrativo provvede alla stesura della **dichiarazione delle spese sanitarie** sostenute nel corso dell'anno precedente attenendosi alla metodologia di calcolo definita nella Delibera Regionale 26316 del 21/03/1997.

Nella dichiarazione viene specificata la composizione della retta giornaliera con la suddivisione della quota sanitaria e della quota alberghiera, applicabile ai giorni di permanenza dell'ospite al CDI.

### **Rilascio copia fascicolo sanitario e sociale**

Per ottenere il rilascio della copia del Fascicolo Sanitario e Sociale deve essere inoltrata la domanda all'ufficio amministrativo che accoglierà la richiesta e provvederà entro un mese a fornire copia della documentazione. Il rilascio della copia è subordinato al pagamento di € 30.

### **Forme di Tutela Giuridica**

La Fondazione mette a disposizione dei famigliari il Referente per i rapporti con gli uffici di protezione giuridica e servizi sociali con l'obiettivo di collaborare con le diverse strutture del territorio affinché sia garantita una corretta informazione ed il supporto alla persona e alla famiglia circa gli strumenti di tutela giuridica.

### **Modalità di riconoscimento degli operatori**

Tutti gli operatori della Fondazione sono facilmente riconoscibili attraverso apposito cartellino posizionato in modo visibile sulla divisa di lavoro e nel quale vengono riportati Nome, Cognome e Fotografia.

### **Tutela della privacy**

La Fondazione le Rondini ha provveduto a recepire ed applicare il D.Lg. 196/03, GDPR 679/2016 e s.m. relativamente al trattamento dei dati personali.

Tutte le figure professionali operanti nel CDI sono tenute a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute, economiche e familiari dell'ospite.

Il consenso dell'ospite al trattamento dei suoi dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del CDI, viene garantito dall'allegato sottoscritto all'atto della consegna della domanda di ospitalità.

### **Modello Organizzativo DLgs 231/2001**

L'Ente garantisce l'applicazione del D.Lgs 231/2001 inerente "responsabilità degli enti" e recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, anche prive di personalità giuridica" a garanzia dell'efficienza e della trasparenza dell'operato.



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

#### La persona ha il diritto

a sviluppare e a conservare la propria individualità e libertà.

a conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

a 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.

a conservare la libertà di scegliere dove vivere

ad essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

a vivere con chi desidera

ad avere una vita di relazione

ad essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

ad essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale

ad essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

#### La società e le istituzioni hanno il dovere

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 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 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 rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di operare perchè, 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.

### ALLEGATI

- Questionario di gradimento del servizio
- Rette in corso
- Modulo reclamo e segnalazioni



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Data di compilazione \_\_\_\_\_

Questionario N° \_\_\_\_\_

### Servizio alberghiero

<b>Struttura</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
Qualità ambienti					
Manutenzione					
Temperatura ambienti					
Igiene ambienti					

<b>Servizio mensa</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
Qualità del cibo					
Varietà					
Quantità					

### Servizio assistenziale e sanitario

<b>Servizio assistenziale</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
Igiene personale e cura della persona					
Attenzione all'alimentazione					
Attenzione all'idratazione					

<b>Servizio animazione</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>

<b>Colloqui con l'educatrice di riferimento</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>

<b>Servizio sanitario</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
Medico					



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Infermieristico					
Fisioterapico					

<b>Qualità relazionale e comunicativa degli operatori</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
---	----------------------	--------------------	-----------------	--------------	---------------

<b>Facilità di accesso alle informazioni sul proprio caro</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
---	----------------------	--------------------	-----------------	--------------	---------------

<b>Facilità di accesso alle informazioni riguardanti l'organizzazione della struttura</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
---	----------------------	--------------------	-----------------	--------------	---------------

<b>Facilità di accesso alle informazioni inerenti gli eventi culturali, formativi organizzati dalla struttura</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
---	----------------------	--------------------	-----------------	--------------	---------------

<b>Qualità dei servizi amministrativi</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>discreto</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
---	----------------------	--------------------	-----------------	--------------	---------------

**Note, considerazioni, osservazioni critiche e suggerimenti:**

---

---

---



## **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO**

### **Tariffe e modalità di pagamento**

La retta per il C.D.I. è adeguata ogni anno e comprende tutti i servizi descritti dalla presente Carta dei Servizi ad eccezione di quelli espressamente esclusi. Il pagamento della retta va effettuato entro il dieci del mese successivo a quello di pertinenza della fattura con bonifico bancario, presso qualsiasi sportello, UNICREDIT BANCA Codice IBAN IT82K0200854683000100698790.

Per ogni informazione di carattere amministrativo ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo della Residenza Le Rondini dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30 – Tel . 030/8920348.

Per tutto quello che riguarda i termini di pagamento, si veda nel dettaglio il Contratto di Ingresso.

**Con decorrenza gennaio 2023 la retta giornaliera per la fruizione del servizio Centro Diurno Integrato offerto dalla Fondazione Le Rondini risulta così fissata:**

- **Retta minima € 29,50    Retta massima € 30,50**



## CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

\* DATA \_\_\_\_\_ Ricevuto a mezzo:  telefono  di persona  fax/e-mail  altro

Chi segnala l'evento (operatore/utente/famigliare): \_\_\_\_\_

Area/servizio/Funzione/nucleo: \_\_\_\_\_

### SEZIONE 1. ORIGINE E DESCRIZIONE DEL RECLAMO / SEGNALAZIONE \*

Non è stato accompagnato l'ospite \_\_\_\_\_

Non è stato effettuato \_\_\_\_\_

Non è stato comunicato \_\_\_\_\_

Non è stato consegnato il modulo: \_\_\_\_\_

Non è stato utilizzato il modulo: \_\_\_\_\_

Altro \_\_\_\_\_

---

---

---

---

**Valutazione del Rischio associato alla segnalazione** \_\_\_\_\_

---

---

Firma \_\_\_\_\_

### SEZIONE 2. ANALISI DEL RECLAMO ED AZIONI CORRETTIVE

Possibili cause:

---

---

Responsabile/i: \_\_\_\_\_

Azione/i correttiva/e:

---

---

---

---

### SEZIONE 3. VERIFICA DI ATTUAZIONE ED EFFICACIA

attuazione:  positiva  negativa data:..... firma: .....

efficacia:  positiva  negativa data:..... firma: .....

NOTIFICATA AL SEGNALANTE IN DATA \_\_\_\_\_ A MEZZO \_\_\_\_\_