

# Fondazione Ospedale Caimi ONLUS

26019 VAILATE (Cremona) – Via Caimi n. 21

Tel. 0363 / 84020 – Fax 0363 / 340373

P.I. 00305030199

[caimi@fondazionecaimi.it](mailto:caimi@fondazionecaimi.it)

[www.fondazionecaimi.it](http://www.fondazionecaimi.it)

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA R.S.A. APERTA**

**ULTIMO AGGIORNAMENTO: 28 OTTOBRE 2024**

## Sommario

LA PRESIDENTE PRESENTA LA CARTA DEI SERVIZI .....	2
LA STORIA DELL'OSPEDALE CAIMI.....	3
I SERVIZI DELLA FONDAZIONE.....	5
PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI.....	7
CONFORMITA' ALLE LEGGI E REGOLAMENTI, RESPONSABILITA'.....	7
SOLIDARIETA' .....	7
SUSSIDIARIETA'.....	7
ACCOGLIENZA .....	7
ASCOLTO .....	7
RISPETTO RECIPROCO .....	8
PROFESSIONALITA'.....	8
LEALTA'.....	8
CORRETTEZZA.....	8
TRASPARENZA .....	8
EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITA' .....	9
SPIRITO DI SERVIZIO .....	9
RISERVATEZZA .....	9
GLI ORGANI DELLA FONDAZIONE .....	10
LA R.S.A. APERTA.....	11
IL PERCORSO.....	12
LA DOMANDA.....	12
LA VALUTAZIONE.....	12
IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO .....	12
MONITORAGGIO E CONTROLLO .....	12
..... PER SOSTENERE LE NOSTRE ATTIVITA'.....	13
CODICE ETICO.....	13
SITO WEB.....	14
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	14
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	15
INTRODUZIONE.....	15
LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI.....	17
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI.....	19
VERIFICHE E MECCANISMI DI TUTELA – CUSTOMER SATISFACTION.....	20
VERIFICA E REVISIONE DELLA QUALITA'.....	20
SODDISFAZIONE UTENTE.....	20
SEGNALAZIONE E RECLAMI .....	20
QUESTIONARI DI VERIFICA .....	20

INOLTRE LA CARTA DEI SERVIZI DELLA R.S.A. APERTA HA I SEGUENTI ALLEGATI:

- 1) QUESTIONARI R.S.A. APERTA RAFFRONTO ESITI 2022/2023
- 2) MODULO PER EVENTUALI OSSERVAZIONI, NOTE, RECLAMI

## **LA PRESIDENTE PRESENTA LA CARTA DEI SERVIZI**

Sin dalla sua fondazione l'Ospedale Caimi di Vailate ha avuto lo scopo primario di soddisfare le esigenze di persone ammalate, sole o in difficoltà, che qui possono trovare Operatori qualificati pronti a rispondere ai loro bisogni, con particolare attenzione ai tempi, alla quantità e alla qualità dei servizi offerti.

Pur avendo garantito questo spirito di servizio sin dai secoli scorsi, si sintetizzano ora in questo opuscolo tutte le informazioni necessarie ad ogni utente e cittadino affinché i servizi resi dalla nostra misura R.S.A. APERTA siano sfruttati appieno e quale strumento di comunicazione con l'Ente, che permetta a questa Amministrazione, attraverso suggerimenti disinteressati, di perfezionare i servizi dell'Ospedale ed elevare ulteriormente la qualità percepita dagli Utenti.

Questa carta dei servizi non deve essere una semplice guida ai servizi della misura R.S.A. APERTA, ma un vero e proprio contratto tra chi offre il servizio e chi ne fa uso; uno strumento sì di consultazione, ma soprattutto di conoscenza e aiuto, uno strumento a tutela dei diritti di ognuno.

Un percorso di riqualificazione della misura che deve vedere tutti impegnati, con il loro diverso ruolo e con differenti livelli di responsabilità e compiti, nella ricerca della qualità di vita di chi ha bisogno, quale significato massimo nell'orizzonte della singola persona.

Un percorso che, grazie soprattutto alle indicazioni di Voi gentili Utenti e dei Vostri congiunti, permetta a questa Amministrazione di ottimizzare i propri momenti di verifica e perfezionamento.

A tutti, proprio a tutti, va il nostro ringraziamento sincero.

La Presidente  
Marcella Nicola

## **LA STORIA DELL'OSPEDALE CAIMI**

L'Opera Pia Ospedale Caimi di Vailate nasce nell'anno 1771 per volontà di Don Giovanni Battista Caimi che, nel suo testamento, dispone affinché i suoi beni vadano in eredità ai poveri ed infermi di Vailate ed in particolare per la costruzione di un ospedale.

Dopo che il magistrato politico camerale approvò la formazione del nuovo Ente e dopo che si fece la prima assemblea, nella primavera del 1792, l'Ospedale venne aperto con otto letti di degenza.

Per aumentare la dote ospedaliera, nel 1801, l'Arciprete Don Ignazio Giani e altri con deputati nella Causa Pia "Sant'Antonio di Padova" ottennero di passare all'Ospedale il patrimonio della stessa Causa Pia, cioè una rendita annua di circa 2661 Lire.

Intanto la realtà del Caimi si evolveva continuamente, prestando opera di soccorso e di beneficenza ad un numero ancora maggiore di persone ed attivando, via via, nuovi reparti di assistenza.

Per un secolo (1792 – 1893) l'Ospedale ebbe personale totalmente laico.

Nel 1894 vennero assunte in servizio le Figlie della Carità le quali, nell'Agosto del 1908, furono sostituite dalle Suore della Carità (dette "di Maria Bambina"), rimaste in servizio sino all'anno 1984.

Nell'anno 1968 inizia una profonda ristrutturazione dell'Ente: vengono chiusi i reparti di chirurgia e di ostetricia e viene demolito e ricostruito il vecchio edificio.

A lavori ultimati, nell'anno 1974, l'Ente risulta composto da un piano terra che ospita portineria ed uffici, le cucine e gli ambulatori per gli utenti interni ed esterni e da due piani di degenza ospedaliera.

Nell'anno 1985 viene completato ed attivato il terzo piano di degenza.

All'inizio degli anni '90 il Consiglio di Amministrazione dell'Ente decide di dare una svolta alla composizione della Struttura al fine di prontamente adeguarsi alla nuova mutata realtà del Servizio Sanitario Regionale.

La ristrutturazione strutturale e gestionale dell'Ente porta al riconoscimento quale Istituto Geriatrico di Riabilitazione e a tal fine alla stipula di una convenzione con la Regione Lombardia per 60 posti letto convenzionati. L'Istituto di Riabilitazione occupa i primi due piani di degenza.

Al terzo piano viene collocata la Casa di Riposo (tecnicamente: Residenza Sanitaria Assistenziale) con 32 posti letto riconosciuti.

Nell'anno 2001 viene avviata la Nuova Struttura Ambulatoriale, adiacente all'attuale Struttura Ospedaliera, nella quale vengono trasferiti tutti gli ambulatori dell'Ente, permettendo così l'ampliamento della gamma dei servizi offerti, in spazi più consoni all'accresciuto volume di attività.

A far tempo dall'01.04.2004 l'Ente ha ottenuto la personalità giuridica di diritto privato (D.G.R. n. 7/16649 del 05.03.2004) ed assunto così la nuova denominazione di FONDAZIONE OSPEDALE CAIMI ONLUS.

Nel biennio 2007/2008 sono stati ultimati i lavori per la ristrutturazione dell'esistente Struttura Ospedaliera ai fini di una nuova organizzazione degli spazi e dell'adeguamento alle più recenti normative in materia di prevenzione incendi: ora il reparto I.D.R. è composto da n. 62 posti letto convenzionati e n. 05 posti

letto in regime di totale solvenza, distribuiti sui 3 piani dell'edificio 'storico' di Via Caimi.

Dal 02 Luglio 2007 è altresì attiva la Nuova Struttura Ospedaliera, sita in Via Martiri, in cui è stata collocata la Residenza Sanitaria Assistenziale di 62 posti letto ed in cui trovano collocazione pure n. 6 Mini-Alloggi protetti per anziani.

Il 1° Ottobre 2012 è stato avviato anche il Centro Diurno Integrato, una realtà totalmente nuova per il territorio e una nuova sfida per la Fondazione.

## I SERVIZI DELLA FONDAZIONE

La Fondazione Ospedale Caimi ONLUS di Vailate appartiene alla categoria della FONDAZIONI ONLUS ed ha personalità giuridica privata.

Le Unità d'Offerta attualmente attive sono le seguenti:

- **l'ISTITUTO RIABILITATIVO-CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI** di 67 posti letto, dove si accettano Pazienti che necessitano di cure riabilitative, fisiche e post-ospedaliere, affetti – in particolare – dalle seguenti patologie:
  - o geriatrie internistiche
  - o post-ictus cerebrale
  - o fratture
  - o negativizzati COVID.Inoltre si accettano anche soggetti Dementi, Etilisti con patologia alcool correlata e Neoplastici (esclusi quelli con prognosi infausta a breve termine) purché non siano agitati o pericolosi. L'Istituto è collocato nei tre piani della Struttura Ospedaliera esistente.  
CINQUE dei suddetti n. 67 posti letto sono in regime di totale solvenza;
- la **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE** (detta anche Casa di Riposo) di 62 posti letto, dove si accettano anziani non autosufficienti per un ricovero di tipo definitivo.  
La Residenza è collocata al primo e secondo piano della Nuova Struttura Ospedaliera prospiciente la Via Martiri.  
E' nell'ambito di questa unità d'offerta che si è aderito alla misura regionale denominata "**R.S.A. APERTA**", oggetto della presente carta dei servizi;
- il **CENTRO DIURNO INTEGRATO**, con una recettività di 40 Utenti, collocato al piano terra della Nuova Struttura Ospedaliera;
- i **POLIAMBULATORI** accreditati con la Regione, convenzionati e privatistici, con un volume di circa 45.000 prestazioni annue, per numerose e diversificate branche specialistiche.  
I Poliambulatori sono collocati in Struttura adiacente a quelle ospedaliere, con accesso per gli utenti esterni da Piazza Manzoni a Vailate;
- i **MINI ALLOGGI PROTETTI**, in numero di 6 unità abitative;
- le **CURE DOMICILIARI**.

La Fondazione inoltre, in convenzione con il Comune di Vailate, offre sul territorio comunale il servizio di **PASTI A DOMICILIO**.

Sono attivi altresì l'**AMBULATORIO INFERMIERISTICO** ed il **PUNTO PRELIEVI**.

La presente Carta dei servizi è dedicata esclusivamente alla misura R.S.A APERTA: per informazioni più dettagliate riguardo alle altre unità d'offerta della Fondazione rimandiamo alle relative Carte dei servizi specifiche, disponibili presso l'Ente o sul nostro sito Internet [www.fondazionecaimi.it](http://www.fondazionecaimi.it) .

# **PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI**

## **CONFORMITA' ALLE LEGGI E REGOLAMENTI, RESPONSABILITA'**

Gli amministratori e i dipendenti della Fondazione, nonché coloro che per qualsiasi motivo operano con la stessa, sono tenuti, nell'ambito delle rispettive funzioni, a conoscere e osservare le leggi e i regolamenti vigenti.

L'integrità morale è un dovere costante di tutti coloro che operano per la Fondazione e caratterizza i comportamenti di tutta l'organizzazione.

I rapporti con le Autorità da parte di coloro che agiscono per la Fondazione devono essere caratterizzati dalla massima correttezza, trasparenza e collaborazione, nel pieno rispetto delle leggi, delle normative e dei loro scopi istituzionali.

I dipendenti devono essere sempre a conoscenza delle leggi e dei principi di comportamento conseguenti. Qualora esistessero dei dubbi su come procedere essi dovranno richiedere adeguate informazioni.

Il principio etico per cui ogni operatore risponde, mantenendo la caratteristica dell'impegno garantito nella promessa (all'etimo di responsabilità, re-spondeo) è fondamento dell'agire personale, professionale e interprofessionale dei collaboratori della Fondazione.

## **SOLIDARIETA'**

Il portare gli uni i pesi degli altri (da *solidum*) è caratteristica fondativa della collaborazione interprofessionale ed interdisciplinare del personale della Fondazione, assumendo come criterio relazionale la dimensione del "prendersi cura" (care).

## **SUSSIDIARIETA'**

All'interno di tutte le attività della Fondazione, così come risulta dal Modello organizzativo dell'Ente, è centrale la dimensione del "care", di chi opera in via diretta con l'Ospite/Utente, mentre tutti gli altri servizi sono sussidiari all'azione propria dell'assistenza e della cura.

## **ACCOGLIENZA**

E' la caratteristica precipua che informa lo stile delle relazioni tra i differenti attori presenti e attivi nella e per la Fondazione; è il principio regolatore della vita interna e dei rapporti della Struttura della Fondazione, e ricomprende e integra i tratti comportamentali della prossimità, della cortesia e della solidarietà.

## **ASCOLTO**

La dimensione dell'ascolto del paziente/utente, dei suoi bisogni e dei suoi desideri è principio ispirativo di ogni atteggiamento e comportamento professionale; è il



modo fondamentale per implementare la dignità e la centralità della persona, soggetto ( e non oggetto) di cura, di riabilitazione e di assistenza.

## **RISPETTO RECIPROCO**

La Fondazione si impegna ed impegna i propri collaboratori al rispetto della libertà di coscienza degli Utenti e a questi si chiede di accettare e rispettare l'identità propria della Fondazione, così come risulta dalla Carta dei servizi.

## **PROFESSIONALITA'**

La dimensione relazionale, del nursing e del caring sono i principi di professionalità cui si ispirano tutti i dipendenti e i collaboratori della Fondazione.

## **LEALTA'**

Tutte le attività, interne ed esterne, devono essere improntate alla massima lealtà e integrità, operando con senso di responsabilità, in buona fede, stabilendo rapporti professionali e commerciali corretti, nonché tendendo alla valorizzazione e alla salvaguardia del patrimonio della Fondazione.

## **CORRETTEZZA**

Tutte le azioni e le operazioni compiute e i comportamenti tenuti da ciascuno dei destinatari, nello svolgimento della funzione o dell'incarico, sono ispirati alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale, secondo le norme vigenti e le procedure interne, nonché alla collaborazione, alla lealtà e al reciproco rispetto.

## **TRASPARENZA**

La Fondazione organizza la propria attività alla massima trasparenza. I soggetti che hanno rapporti con la Fondazione devono essere posti nella condizione di avere informazioni complete e precise sulle attività che li riguardano direttamente o che riguardano i loro congiunti, in particolare vanno forniti tutti i dati necessari per operare scelte consapevoli. Nello svolgimento degli adempimenti di carattere economico vanno rese note le informazioni utili per cogliere il reale andamento economico della Fondazione e per consentire di verificare la mancanza di scopi lucrativi, come è nelle regole Statutarie della Fondazione.

**Ai fini di un corretto accesso alla documentazione sociosanitaria (o per ottenerne il rilascio) la Fondazione ha adottato, con deliberazione n. 32 del 30.07.2019, un apposito REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI AZIENDALI, che è disponibile in forma cartacea presso il nostro Ufficio Ricoveri e sul sito Internet dell'Ente [www.fondazionecaimi.it](http://www.fondazionecaimi.it).**

## **EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITA'**

La Fondazione si propone di svolgere la propria attività secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità, usando in modo ottimale delle risorse disponibili e cercando di eliminare gli sprechi e gli aggravii indebiti.

Le attività lavorative di quanti operano per la Fondazione devono essere adempiute con impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale, anche al fine di tutelare l'immagine della Fondazione. La Fondazione si propone di migliorare le capacità professionali dei suoi Operatori e pertanto si impegna a svolgere una continua attività formativa ed informativa per accrescere il grado di professionalità.

I comportamenti e i rapporti di tutti coloro che a vario titolo operano per conto e nell'interesse della Fondazione, sia all'interno che all'esterno della stessa, devono essere ispirati a trasparenza, correttezza e reciproco rispetto.

I Dirigenti e i Responsabili sono tenuti ad essere di esempio con il loro operato per tutte le risorse umane operanti nella Struttura, attenendosi, nello svolgimento delle proprie funzioni, ai principi ispiratori del Codice Etico, e alle procedure e ai regolamenti interni, promuovendone la diffusione tra i dipendenti e stimolando tra questi un atteggiamento propositivo e collaborativo.

## **SPIRITO DI SERVIZIO**

Tutti i destinatari del Codice Etico adottato dalla Fondazione devono orientare i propri comportamenti alla condivisione degli scopi della Fondazione che sono orientati ad offrire un servizio di alto valore morale, sociale e utile a tutta la collettività, la quale deve beneficiare dei più alti standard di qualità.

## **RISERVATEZZA**

La Fondazione si impegna al rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili, la Fondazione è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati.

E' espressamente vietato ai dipendenti ed ai terzi che collaborano con la Fondazione di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni del loro d'ufficio.

## **GLI ORGANI DELLA FONDAZIONE**

Organo di Amministrazione e di Direzione Politica della Fondazione Ospedale CAIMI ONLUS di Vailate è il Consiglio di Amministrazione, costituito in conformità allo Statuto. A capo del Consiglio di Amministrazione vi è un Presidente, nominato in seno al Consiglio stesso.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo e di amministrazione dell'Ente. Il Consiglio definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare per il conseguimento dei fini istituzionali, emanando le direttive e indicando le priorità generali e promuovendo eventuali aggiornamenti in corso d'anno. Il Consiglio assegna le risorse necessarie per la gestione amministrativa e ne verifica i risultati. Nei soli casi di necessità ed urgenza adotta atti di competenza dirigenziale.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri.

Tutti gli atti di gestione ordinaria dell'Ente sono adottati dal Direttore Generale con proprie Determinazioni.

**PRESIDENTE – LEGALE RAPPRESENTANTE  
DELL' ENTE è**

la Sig.ra Marcella Nicola

**DIRETTORE GENERALE è**

il Dott. Paolo Maria Regonesi

**DIRETTORE SANITARIO è**

la Dr.ssa Mariangela Ghisetti

**REFERENTE PER LE COMUNICAZIONI CON IL PUBBLICO e  
RESPONSABILE DEL SETTORE RICOVERI è**

il Dott. Marco Spinelli

**REFERENTI PER LA MISURA  
R.S.A. APERTA sono**

la Signora Vittoria Montani

la Sig.ra Marta Spadafora

la Sig.ra Ramona Ferri

il Dott. Angelo Mazzali

(tel. 0363 84020)

## **LA R.S.A. APERTA**

La Delibera della Giunta Regionale Lombarda n. X/856 del 25.10.2013, attuativa della Delibera della stessa Giunta n. 116/2013, aveva previsto l'istituzione della misura denominata appunto "R.S.A. APERTA", per la presa in carico integrata della persona anziana affetta da demenza/Alzheimer o altre patologie di natura psicogeriatrica da parte delle R.S.A. (Residenze Sanitarie Assistenziali), in una logica di multiservizi.

Questa azione è erogabile sia presso la R.S.A. stessa sia presso l'abitazione della persona, attraverso varie tipologie di prestazioni, che possano supportare le famiglie e ritardare il ricovero dell'Utente in strutture residenziali. La misura prevede l'erogazione dei servizi, tipo bagno assistito, prestazioni di fisioterapia, imboccamento, mobilitazione, stimolazione cognitiva, prestazioni di infermiera professionale, sostituzione temporanea del familiare che assiste l'utente, servizi di ausiliaria, di educatrice, ecc., da parte dell'Ente erogatore – in questo caso la nostra Fondazione -, prestazioni che ci vengono poi retribuite dall'ATS.

Per prestazioni che vanno oltre il voucher, la famiglia può accordarsi con l'Ente erogatore e retribuirle direttamente all'Ente stesso.

Sono previste anche prestazioni di addestramento del CAREGIVER, cioè della persona che assiste il proprio congiunto.

Con successiva deliberazione di Giunta Regionale Lombarda n. X/2942 del 19.12.2014 la misura è stata estesa, oltre che alle persone affette da demenza/Alzheimer, anche ad ultrasessantacinquenni non autosufficienti.

La misura è stata confermata, dalla Regione Lombardia, anche per l'anno 2023.

Con deliberazione della Giunta Regionale X/7769 del 17/01/2018 si è precisato che alla misura hanno accesso anziani ultrasessantacinquenni, invalidi civili al 100% con punteggio alla Scala di Barthel modificata compreso tra 0-24. In seguito alla DGR n. XI/2672 del 16.12.2019 l'Utente idoneo alla misura ha a disposizione un budget, attribuibile per persona, del valore massimo di 4.000,00 Euro, corrisposto all'Ente dalla Regione Lombardia, e comprensivo della valutazione multidimensionale, necessaria per avere l'idoneità alla misura stessa, in base ai bisogni rilevati in sede di valutazione multidimensionale.

## **IL PERCORSO**

### **LA DOMANDA**

La persona che intende accedere alla misura deve presentare la domanda presso il **PUNTO DI ACCOGLIENZA** presso l'**UFFICIO RICOVERI DELLA NOSTRA FONDAZIONE, sito in via Caimi n. 21**:

- dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30

- il sabato, dalle 8.30 alle 11.30

anche chiamando ai numeri 0363 84020 oppure 0363 340373.

### **LA VALUTAZIONE**

Entro 5 giorni dalla presentazione della domanda la Fondazione effettua la verifica dei requisiti di accesso alla valutazione. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio sarà effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

Nel caso di idoneità alla fruizione della presente misura, la Fondazione provvederà alla stesura del Progetto Individuale, che avrà durata non superiore ai 3 mesi.

Entro 30 giorni da tale stesura avverrà l'attuazione degli interventi.

### **IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO**

Il Soggetto Gestore, in questo caso la nostra Fondazione, garantisce la presa in carico della persona e della sua famiglia e comunica il nominativo della figura responsabile della funzione di 'care management', cioè colui che deve accompagnare la famiglia e la persona per informarla, indirizzarla ed orientarla.

Il Piano Individualizzato, che ha durata coerente con quella indicata nel Progetto Individuale, può essere rivisto e aggiornato in ragione dei mutamenti del bisogno della persona.

Le attività e le prestazioni che il PAI deve prevedere debbono essere coerenti con la tipologia dell'offerta e l'intensità del bisogno.

### **MONITORAGGIO E CONTROLLO**

All'ATS di ubicazione degli Enti Erogatori compete l'attività di vigilanza e controllo di appropriatezza su quanto svolto dagli Enti.

La nostra ATS competente è l'ATS DELLA VAL PADANA.

## **..... PER SOSTENERE LE NOSTRE ATTIVITA'**

L'Ospedale Caimi è sorto nel 1771 grazie alla generosità di un piccolo gruppo di persone ed in particolare del Sacerdote Don Giovanni Battista Caimi.

Negli ultimi due secoli ha potuto continuare la sua opera sanitaria ed assistenziale grazie anche ai numerosi lasciti ed oblazioni che, con generosità, gli sono stati destinati.

Le somme di denaro e i beni immobili e materiali introitati hanno integrato le risorse provenienti dalle ATS e dagli altri Enti Pubblici, risorse che però non bastano mai completamente, e negli ultimi anni sempre meno, a garantire quel livello alto di servizi che l'Ospedale Caimi ha sempre offerto ed intende continuare ad offrire.

Ecco perché chiediamo a chiunque di voler contribuire, nel limite delle proprie possibilità e volontà, ben consapevoli che ogni piccolo, piccolissimo contributo è fondamentale nella complessa gestione che oggi il nostro Ente richiede.

Le possibilità sono diverse:

- erogazioni di piccole somme di denaro, destinate alla gestione ordinaria dell'Ospedale;
- erogazioni di somme di denaro o beni immobili che superino il valore minimo stabilito da regolamento e quindi consentano di essere iscritti nell'ALBO DEI BENEFATTORI, con la possibilità così di prendere parte anche all'elezione di un membro del Consiglio di Amministrazione;
- destinazione del CINQUE PER MILLE in sede di dichiarazione annuale dei redditi, indicando nell'apposita sezione il Codice Fiscale della FONDAZIONE OSPEDALE CAIMI ONLUS che è 00305030199.

A tutti va sin d'ora il nostro ringraziamento sincero per un gesto che può aiutarci a migliorare sempre di più l'azione dell'Ospedale Caimi a beneficio di tutti i cittadini !!

## **CODICE ETICO**

La Fondazione Ospedale Caimi ONLUS, in applicazione ai dettami di cui al D.Lgs. n. 231/2001 e s.m.i., ha adottato il proprio CODICE ETICO ed il proprio MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO. E' stato pure nominato l'ORGANO DI CONTROLLO.

## **SITO WEB**

Il CODICE ETICO, le CARTE DEI SERVIZI ed ogni altra informazione e documentazione di interesse possono essere reperiti al sito internet di questa Fondazione **[www.fondazionecaimi.it](http://www.fondazionecaimi.it)**.

### **Visitate anche le nostre pagine**

**FACEBOOK: Fondazione Ospedale Caimi**

**INSTAGRAM: fondazioneospedalecaimi**

**LINKEDIN: Fondazione Ospedale Caimi ONLUS**

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

L'Amministrazione della FONDAZIONE OSPEDALE CAIMI ONLUS di VAILATE si impegna al continuo aggiornamento della presente carta sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo.

A tutti gli Utenti ed Operatori è demandato il compito di analizzare continuamente il documento al fine di verificare in continuità la sua rispondenza agli obiettivi prefissati e la sua capacità di soddisfare ogni necessità di informazione da parte di chi accede a questi ambulatori.

La carta dei servizi della R.S.A. APERTA, nella presente versione, entra in vigore dal 28 OTTOBRE 2024.

# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

## INTRODUZIONE

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

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

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

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-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 dato, peraltro, è già contenuto nella letteratura classica ed è da aggiornare solo per il suo riferimento anagrafico, in base all'allungamento dell'aspettativa di vita: all'amico Mimnermo che aveva invocato gli dei perché "così lunghi da morbi e da molesti affanni / a sessant'anni mi colga il destino di morte" il saggio Solone rispondeva "togli via quel verso / né ti dolga se meglio di te riflettei / e riscrivilo e canta così: / a ottant'anni mi colga il destino di morte / invecchio sempre molte cose imparando";

- 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 a 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: esse deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
<p>di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</p> <p>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</p> <p>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con in comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.</p> <p>di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p> <p>di vivere con chi desidera.</p> <p>di avere una vita di relazione.</p> <p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p> <p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p> <p>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.</p>

## **LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI**

E' 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 della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono 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.

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

# **VERIFICHE E MECCANISMI DI TUTELA – CUSTOMER SATISFACTION**

## **VERIFICA E REVISIONE DELLA QUALITA'**

Nella prospettiva di curare il miglioramento delle proprie prestazioni, si è cercato di individuare una modalità di misurazione e di verifica della qualità raggiunta.

La Fondazione Ospedale Caimi Onlus attribuisce grande importanza al continuo monitoraggio della qualità dell'assistenza.

Per tale ragione sono stati attivati alcuni strumenti e metodi di lavoro volti a studiare e proporre specifiche modalità operative finalizzate a migliorare l'attività svolta all'interno dell'Ente.

## **SODDISFAZIONE UTENTE**

L'Ente assicura e garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dell'utente attraverso una periodica somministrazione di questionari, indagini campionarie e osservazione diretta.

## **SEGNALAZIONE E RECLAMI**

Al fine di garantire la tutela degli utenti rispetto ad eventuali disservizi o a seguito di atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle varie prestazioni è stato incaricato l'Ufficio ricoveri di raccogliere ogni reclamo, suggerimento o proposta inoltrato dai degenti e/o dai loro congiunti.

La segnalazione del reclamo, può provenire dai familiari degli Utenti, sia verbalmente che per iscritto.

La stessa può essere inoltrata negli orari di apertura dell'Ufficio Ricoveri, così come riportati nelle pagine precedenti della presente carta.

La Direzione si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte esaustive entro 15 giorni.

## **QUESTIONARI DI VERIFICA**

Nelle pagine seguenti riportiamo il questionario che viene distribuito ai fini della valutazione della soddisfazione dell'Utente e dei suoi congiunti per la misura R.S.A. APERTA

**La compilazione e restituzione dei questionari all'Ufficio Ricoveri dell'Ente costituisce un utilissimo strumento per la Fondazione Ospedale Caimi ONLUS ai fini del continuo miglioramento della qualità dei propri servizi offerti.**

## **Fondazione Ospedale Caimi ONLUS**

26019 Vailate (Cremona) - Via Caimi, 21

Tel. 0363-84020 - Fax 0363/340373

E-mail: [caimi@fondazionecaimi.it](mailto:caimi@fondazionecaimi.it)

[www.fondazionecaimi.it](http://www.fondazionecaimi.it)

P.I. 00305030199

## MISURA R.S.A. APERTA

### QUESTIONARIO DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DEI SUOI CONGIUNTI

Istruzioni: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

1) *UTENTE: come considera il rapporto umano con il personale che Le ha prestato i nostri servizi (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

2) *UTENTE: come valuta l'attività delle Infermiere Professionali?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

3) *UTENTE: come valuta l'attività degli Operatori Socio Sanitari?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

4) *UTENTE: come valuta l'attività delle Educatrici Professionali?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

## **Fondazione Ospedale Caimi ONLUS**

26019 Vailate (Cremona) - Via Caimi, 21

Tel. 0363-84020 - Fax 0363/340373

E-mail: [caimi@fondazionecaimi.it](mailto:caimi@fondazionecaimi.it)

[www.fondazionecaimi.it](http://www.fondazionecaimi.it)

P.I. 00305030199

5) *UTENTE: come valuta l'attività da altre figure?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

6) *UTENTE: come valuta l'attività del Care Manager?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

7) *CONGIUNTO: come giudica il modo di rapportarsi del nostro personale con il fornitore del servizio?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

8) *PARENTE + CONGIUNTO: come siete venuti a conoscenza dell'esistenza di questo servizio?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**Fondazione Ospedale Caimi ONLUS**

26019 Vailate (Cremona) - Via Caimi, 21

Tel. 0363-84020 - Fax 0363/340373

E-mail: [caimi@fondazionecaimi.it](mailto:caimi@fondazionecaimi.it)

[www.fondazionecaimi.it](http://www.fondazionecaimi.it)

P.I. 00305030199

UTENTE:

Quanti anni ha Lei: \_\_\_\_\_

Per quanto tempo è stato utente della nostra misura  
R.S.A. APERTA: \_\_\_\_\_.

In questo spazio esprima liberamente i Suoi commenti e i Suoi suggerimenti:

---

---

---

Data compilazione: \_\_\_\_\_

**NON E' NECESSARIO APPORRE NOMINATIVI** \_\_\_\_\_ **O**

**FIRME AL QUESTIONARIO.**

Grazie per la Vostra Collaborazione !



**Fondazione Ospedale Caimi ONLUS**

26019 Vailate (Cremona) - Via Caimi, 21

Tel. 0363-84020 - Fax 0363/340373

E-mail: [caimi@fondazionecaimi.it](mailto:caimi@fondazionecaimi.it)

[www.fondazionecaimi.it](http://www.fondazionecaimi.it)

P.I. 00305030199

ALLEGATO N.1 ALLA  
**CARTA DEI SERVIZI  
DELLA R.S.A. APERTA  
DELLA FONDAZIONE OSPEDALE  
CAIMI ONLUS.**

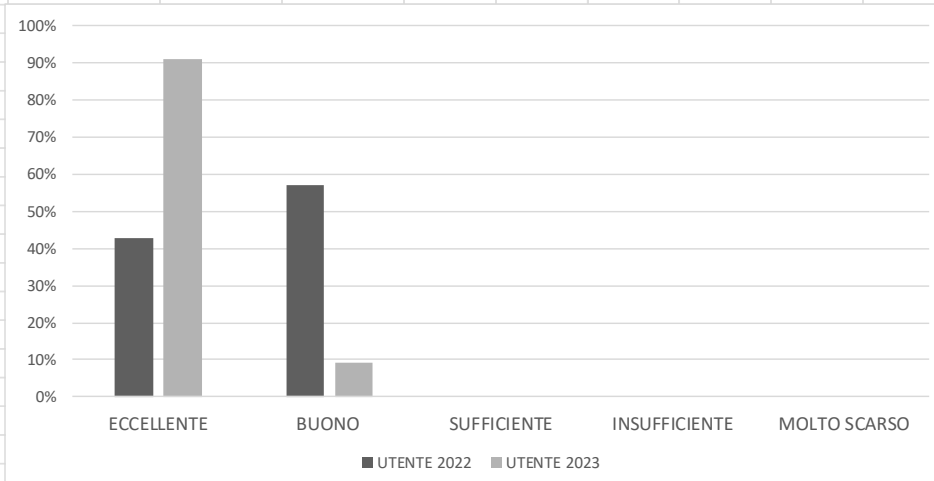
QUESTIONARI R.S.A. APERTA

RAFFRONTO ESITI

2022-2023

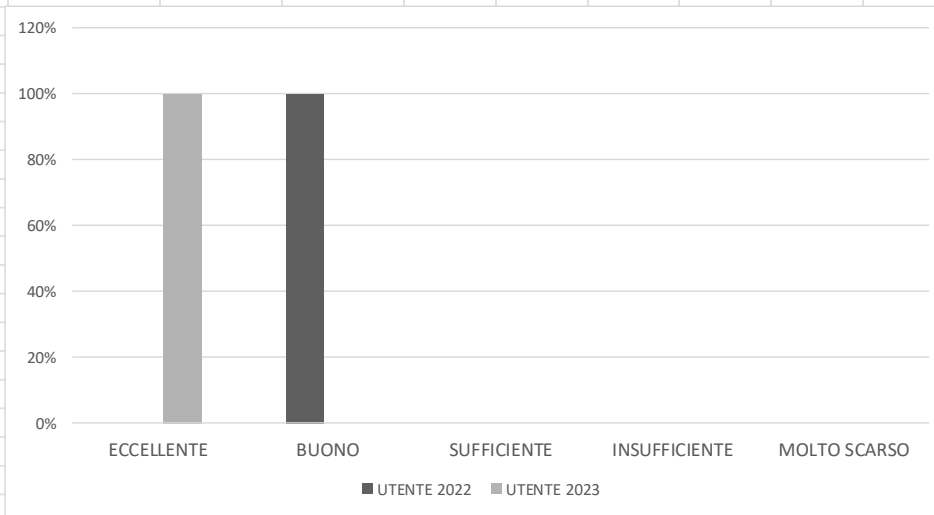
1. UTENTE: come considera il rapporto umano con il personale che Le ha prestato i nostri servizi (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?

	UTENTE 2022	UTENTE 2023
<b>ECCELLENTE</b>	43%	91%
<b>BUONO</b>	57%	9%
<b>SUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>INSUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>MOLTO SCARSO</b>	0%	0%



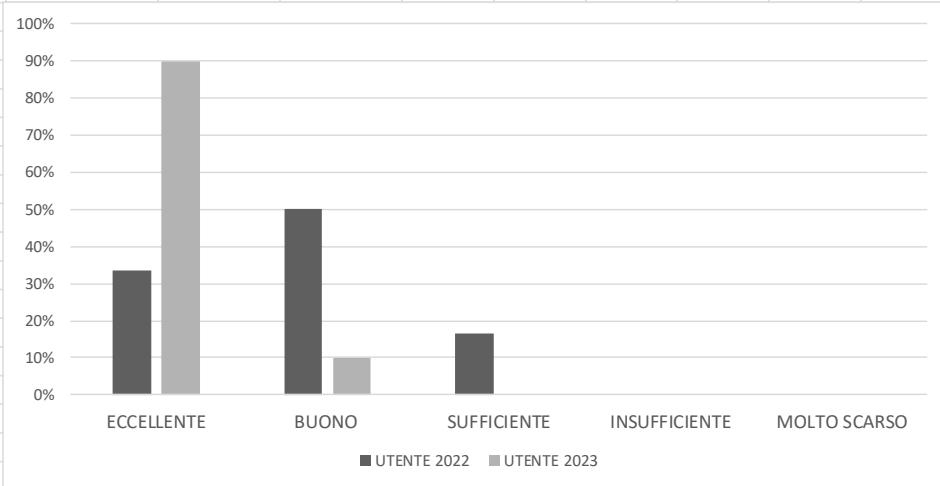
## 2. UTENTE: come valuta l'attività delle Infermiere Professionali?

	UTENTE 2022	UTENTE 2023
<b>ECCELLENTE</b>	0%	100%
<b>BUONO</b>	100%	0%
<b>SUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>INSUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>MOLTO SCARSO</b>	0%	0%



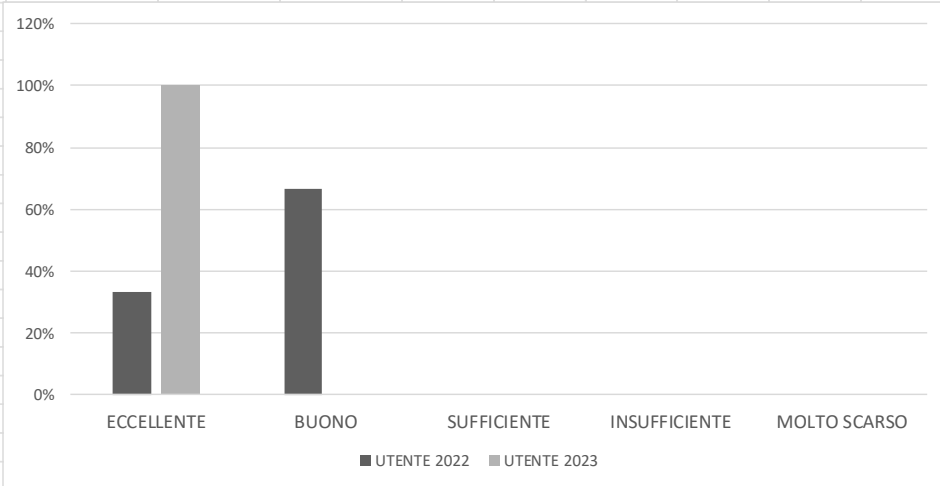
### 3. UTENTE: come valuta l'attività degli Operatori Socio Sanitari?

	UTENTE 2022	UTENTE 2023
<b>ECCELLENTE</b>	33%	90%
<b>BUONO</b>	50%	10%
<b>SUFFICIENTE</b>	17%	0%
<b>INSUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>MOLTO SCARSO</b>	0%	0%



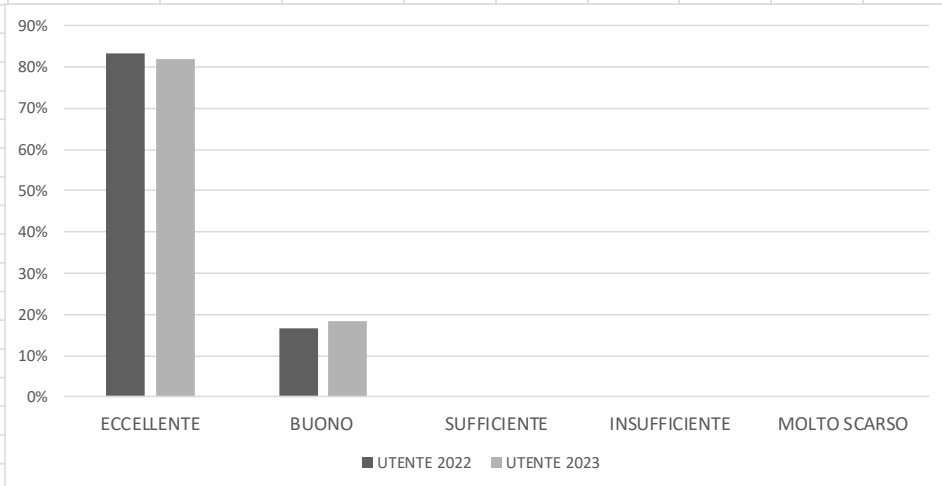
#### 4. UTENTE: come valuta l'attività delle Educatrici Professionali?

	UTENTE 2022	UTENTE 2023
<b>ECCELLENTE</b>	33%	100%
<b>BUONO</b>	67%	0%
<b>SUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>INSUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>MOLTO SCARSO</b>	0%	0%



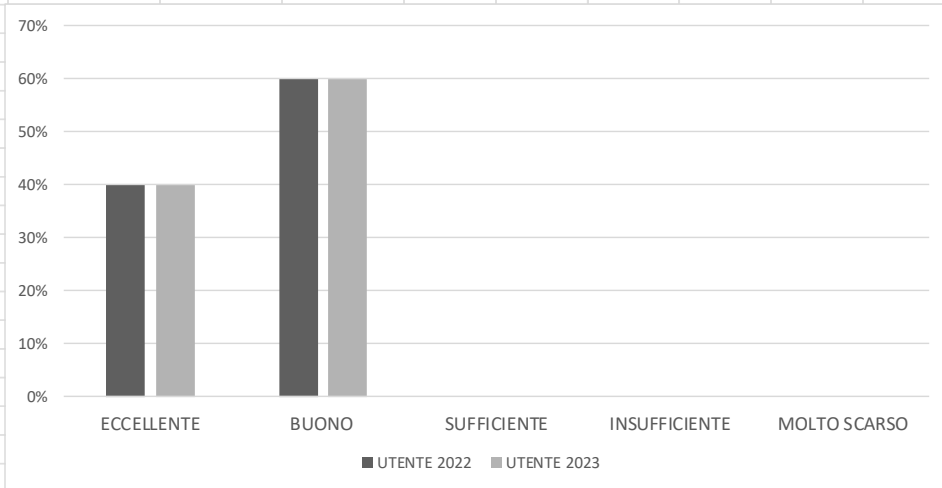
### 5. UTENTE: come valuta l'attività da altre figure?

	UTENTE 2022	UTENTE 2023
<b>ECCELLENTE</b>	83%	82%
<b>BUONO</b>	17%	18%
<b>SUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>INSUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>MOLTO SCARSO</b>	0%	0%



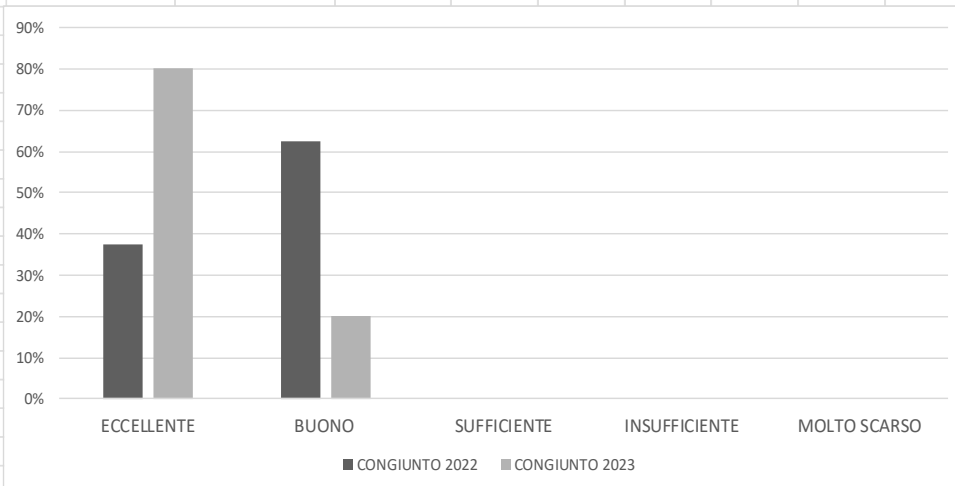
## 6. UTENTE: come valuta l'attività del Care Manager?

	UTENTE 2022	UTENTE 2023
<b>ECCELLENTE</b>	40%	40%
<b>BUONO</b>	60%	60%
<b>SUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>INSUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>MOLTO SCARSO</b>	0%	0%



7. CONGIUNTO: come giudica il modo di rapportarsi del nostro personale con il fornitore del servizio?

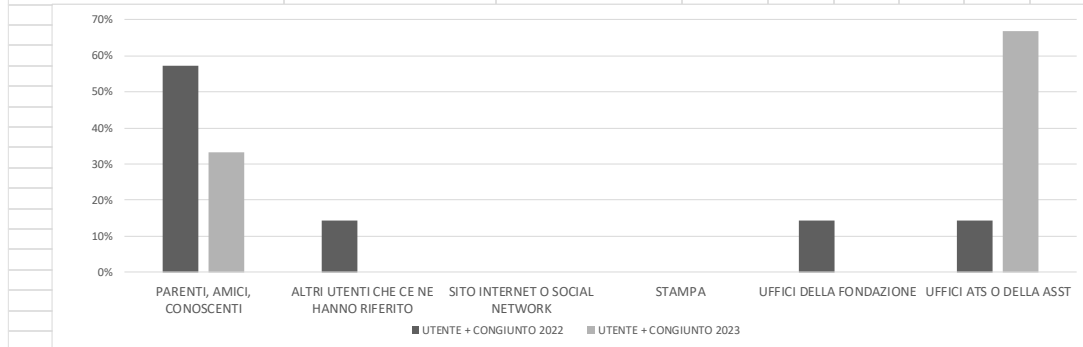
	CONGIUNTO 2022	CONGIUNTO 2023
<b>ECCELLENTE</b>	38%	80%
<b>BUONO</b>	63%	20%
<b>SUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>INSUFFICIENTE</b>	0%	0%
<b>MOLTO SCARSO</b>	0%	0%





8. UTENTE + CONGIUNTO: come siete venuti a conoscenza dell'esistenza di questo servizio?

	UTENTE + CONGIUNTO 2022	UTENTE + CONGIUNTO 2023
PARENTI, AMICI, CONOSCENTI	57%	33%
ALTRI UTENTI CHE CE NE HANNO RIFERITO	14%	0%
SITO INTERNET O SOCIAL NETWORK	0%	0%
STAMPA	0%	0%
UFFICI DELLA FONDAZIONE	14%	0%
UFFICI ATS O DELLA ASST	14%	67%



## Fondazione Ospedale Caimi ONLUS

26019 Vailate (Cremona) - Via Caimi, 21

Tel. 0363-84020 - Fax 0363/340373

E-mail: [caimi@fondazionecaimi.it](mailto:caimi@fondazionecaimi.it)

[www.fondazionecaimi.it](http://www.fondazionecaimi.it)

P.I. 00305030199

ALLEGATO N.2 ALLA  
**CARTA DEI SERVIZI  
DELLA R.S.A. APERTA  
DELLA FONDAZIONE OSPEDALE  
CAIMI ONLUS.**

### **MODULO PER EVENTUALI OSSERVAZIONI, NOTE E RECLAMI**

Il/La sottoscritto/a (Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ in qualità di Utente/Familiare (se familiare indicare la  
parentela) \_\_\_\_\_ del/della Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
utente della Vostra **R.S.A. APERTA:**

**DESIDERA SEGNALARE** alla Direzione della Fondazione Ospedale Caimi ONLUS che  
(indicare l'oggetto della segnalazione): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**DESIDERA COMUNICARE** alla Direzione della Fondazione Ospedale Caimi ONLUS che  
(indicare l'oggetto della segnalazione): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e successive modificazioni ed integrazioni,  
autorizzo la Fondazione Ospedale Caimi ONLUS al trattamento dei dati personali di cui  
sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il presente modulo se riferito a lamentele va consegnato all'Ufficio Ricoveri; se riferito a  
segnalazioni e/o suggerimenti, oltre che essere consegnato all'Ufficio Ricoveri può essere  
inserito nell'apposito contenitore all'ingresso principale della Fondazione.

La Direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro  
in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.