



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO INTEGRATO FRA PIETRO GHIDINI



Gentile signora/e con questo opuscolo riteniamo opportuno fornirle alcune informazioni riguardo il Centro Diurno Integrato.

Missione

Il Centro Diurno integrato (CDI) per anziani “Fra Pietro Ghidini” dell’IRCCS - Centro S. Giovanni di Dio – Fatebenefratelli di Brescia si prefigge attività di supporto a sostegno degli anziani con decadimento cognitivo e delle loro famiglie.

Tale supporto si svolge in regime diurno. Tutti coloro che frequentano il Centro Diurno hanno pari dignità e valore, devono essere trattati con rispetto e tolleranza e accettati con i loro punti di forza e le loro debolezze.

Le attività di supporto a sostegno degli anziani e delle famiglie devono essere svolte in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese.

I rapporti professionali ed interpersonali tra il personale e i familiari sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all’affidabilità ed alla sincerità.

Il personale del Centro persegue l’obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.



L'assistenza viene erogata nel massimo rispetto della sfera individuale dell'ospite, della privacy e della propria volontà.

Obiettivi del Centro

Il Centro Diurno Integrato Si colloca a livello intermedio tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali poiché offre, in regime diurno, prestazioni d'assistenza, sanitarie, riabilitative e di animazione sociale. Il CDI "Fra Ghidini" si rivolge specificatamente a persone affette da demenza. In particolare, si occupa di fornire:

- Accoglienza e Custodia dell'ospite per sollievo alla famiglia.
- Aiuto all'ospite nel mantenere le abilità residue, sia tipo cognitivo che funzionale.

Criteria di ammissione al Centro

Il CDI "Fra Pietro Ghidini" accoglie

1. Pazienti affetti da demenza degenerativa, parzialmente autosufficienti e senza limitazioni di età.
2. Pazienti affetti da demenza secondaria (vascolare, post traumatica, ecc.), parzialmente autosufficienti, di età superiore a 65 anni.

Modalità di accesso al Centro

L'ammissione al Centro può avvenire con due modalità:

- in regime di convenzione con il Comune di Brescia: la richiesta di accesso in questo caso deve essere presentata tramite i servizi sociali del Comune;
- su richiesta diretta da parte del familiare.

La persona, a seguito di presentazione ed accettazione della domanda viene inserita nella lista di attesa gestita dall'assistente sociale in collaborazione con il coordinatore del CDI.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto l'utente viene contattato per una visita preliminare; in questa occasione viene valutata l'idoneità della persona alla



frequenza e i familiari hanno la possibilità di visitare gli ambienti del centro e ricevere ogni informazione ritenuta necessaria.

Cosa succede all'ingresso

Il giorno dell'ammissione al centro diurno i familiari si recano presso l'ufficio accettazione per le pratiche burocratiche portando:

- tessera sanitaria;
- carta identità;
- cartellini di invalidità/esenzione;
- documentazione sanitaria;
- schema di terapia del MMG;

Successivamente i familiari accompagnano l'utente presso il centro diurno dove verrà accolto dall'equipe e verranno raccolte le informazioni di carattere socio sanitario ed assistenziale. In questa fase verrà eseguito un intervento di educazione all'ospite e ai famigliari circa la routine del centro diurno. Obiettivo di tale intervento è rendere consapevole ospite e famigliari circa le attività, le tempistiche e le figure professionali presenti.

I familiari forniranno al personale del centro:

- i farmaci necessari per la terapia da assumere al centro in confezioni integre;
- i presidi per l'igiene intima (assorbenti in uso);
- un cambio di abiti;

non si risponde di denaro e/o oggetti di valore lasciati agli utenti.

Per ogni utente è in uso un fascicolo socio sanitario (FASAS) che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'ospite. Il FASAS è compilato ed aggiornato dalle figure professionali dell'equipe che periodicamente valuta l'utente per la stesura del piano di assistenza individuale (PAI) corrispondente ai problemi/bisogni identificati. Il PAI viene condiviso con il familiare di riferimento.

Cosa succede al termine del percorso

La dimissione dal CDI può avvenire per le seguenti motivazioni:

- richiesta della famiglia;



ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO

FATEBENEFRAPELLI

PROVINCIA LOMBARDO VENETA

I.R.C.C.S. – Centro San Giovanni di

Dio Fatebenefratelli

- decisione dell'equipe del centro per aggravamento delle condizioni psico-fisiche dell'utente che compromettano la gestione dello stesso presso il CDI; l'Assistente Sociale (AS) del centro suggerirà soluzioni assistenziali e di gestione più appropriate alla situazione attuale in accordo anche con i servizi sociali territoriali;

Accesso a documentazione

Ogni cittadino ed enti titolari di interessi può avere accesso alla documentazione mediante una richiesta (così come previsto dalla l. n. 241/90 e successive modifiche).

La richiesta deve essere presentata all'ufficio accettazione del Centro San Giovanni di Dio sito a Brescia in via Pilastroni n. 4 e il rilascio avviene entro 30 giorni dalla richiesta.

Richiesta cartella clinica

Gli interessati e gli aventi diritto possono richiedere, presso l'ufficio accettazione, copia della cartella clinica da parte del paziente o suo delegato secondo le norme legislative vigenti. È possibile richiedere l'invio per posta all'indirizzo indicato, con spese postali a carico del richiedente.

Chi opera all'interno del centro e quali attività si svolgono

All'interno del CDI opera una équipe multidisciplinare, identificabile tramite cartellino nominativo, composta da:

- **Coordinatore:** è responsabile dell'organizzazione generale del Centro.
- **Medico Geriatra del Centro:** garantisce le prestazioni sanitarie mirate alla prevenzione degli esiti di invalidità, oltre al controllo costante delle condizioni generali di salute. In aggiunta alle attività di diagnosi e cura individuale, si occupa del controllo dei programmi di recupero e riabilitazione, partecipando al lavoro collettivo volto ad elaborare i piani di intervento individualizzati.



La responsabilità terapeutica dell'ospite del CDI resta affidata al Medico di Medicina Generale.

- **Assistente Sociale:** è punto di riferimento per i familiari e i servizi territoriali al fine di stabilire obiettivi condivisi con l'équipe. Collabora con l'équipe per la gestione dell'ospite.
- **Infermiere professionale:** gestisce la valutazione infermieristica, la rilevazione dei parametri vitali e nursing igienico-alimentare-funzionale, la somministrazione e controllo dei farmaci prescritti dal medico di medicina generale nelle ore di permanenza presso il CDI. Svolge attività educativa nei confronti del caregiver e dell'ospite.
- **Educatore Professionale/Animatore:** in collaborazione con l'équipe gestisce la promozione e l'organizzazione di interventi finalizzati allo stimolo e al mantenimento delle capacità residue. Prevede programmazione giornaliera e settimanale delle attività che vede il coinvolgimento degli ospiti per ognuno dei quali viene aperta una cartella personale dove si strutturano progetti assistenziali individuali (PAI) e piani di intervento che prevedono rivalutazioni ogni 6 mesi.
- **Fisioterapista:** responsabile della valutazione fisioterapica iniziale e del suo monitoraggio periodico (ogni 6 mesi). Organizza ed individua attività riabilitative, sia individuale che di gruppo. Promuove trattamenti fisioterapici specifici, su indicazione specialistica (ortopedica o fisiatrica). Supervisiona le posture che l'ospite deve assumere istruendo il personale.
- **OTA/OSS:** gestiscono l'assistenza globale dell'ospite nelle attività della vita quotidiana. L'attività quotidiana è caratterizzata da interventi mirati e personalizzati tesi a rispondere a esigenze assistenziali (igiene personale, interventi sanitari, alimentari, di riattivazione motoria) e cognitivo-relazionali (attività di orientamento, attività manuali, attività relazionali) in collaborazione con l'educatore professionale e la fisioterapista.

Secondo necessità c'è la possibilità di usufruire dei seguenti consulenti che prestano servizio presso il centro:

- **Fisiatra**
- **Dietista**



Giornata tipo

8.30-9.30 accoglienza.

9.00-11.30 attività individuali/di gruppo: riabilitazione cognitiva e motoria, attività assistenziali, momento di preghiera.

11.30-12.00 attività di preparazione al pranzo

12.00-13.00 pranzo

13.00-14.30 riposo

14.30-15.00 attività ludico ricreativa

15.00-16.00 merenda/attività assistenziali

16.00-17.00 preparazione per il rientro al domicilio

17.00 chiusura del centro

Servizio alberghiero di ristorazione (pasti)

Il menu giornaliero è strutturato su un menù settimanale elaborato, d'intesa con la dietista del centro, in funzione del periodo stagionale e comprende primo, secondo, contorno, frutta e dessert. I pasti (pranzo e spuntini di idratazione) provengono dalla cucina centrale del Centro San Giovanni di Dio. In caso di utenti con bisogni alimentari speciali è possibile avvalersi della consulenza della dietista per la stesura di una dieta personalizzata. Il menu settimanale aggiornato è consultabile presso il centro e viene fornita copia del menù settimanale stagionale ai famigliari.

Descrizione del centro

La capacità recettiva del Centro Diurno è di massimo 25 posti ed è autorizzato e accreditato con Regione Lombardia ed a contratto con ATS

Il CDI è dotato di:

sala polifunzionale;

palestra;

sala medica/ambulatorio;

cucina;



ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO

FATEBENEFRAPELLI

PROVINCIA LOMBARDO VENETA

I.R.C.C.S. – Centro San Giovanni di

Dio Fatebenefratelli

sala da pranzo;

bagni attrezzati;

giardino

Tutta la struttura sia interna che esterna è priva di barriere architettoniche ed è chiusa per evitare l'eventuale allontanamento degli ospiti.

Sede: Il Centro Diurno ha sede a Brescia in Via Pilastroni n° 10

Orario di attività: Il centro diurno è aperto tutto l'anno ad esclusione delle festività infrasettimanali dal lunedì al venerdì con orario 8.30-17.

Orario di visita e di apertura al pubblico: per tutto l'anno dalle 8.30 alle 15.00 dal lunedì al venerdì escluso i festivi

Per informazioni, colloqui, appuntamenti ci si può rivolgere al coordinatore al numero **030 3501 461** – assistente sociale **030 3501652**

È possibile visitare il Centro da parte degli utenti potenziali, dei loro familiari e degli operatori dei servizi territoriali, previo accordo con il Coordinatore/Ass. Servizi Sociali.

La famiglia e l'ambiente sociale

I familiari e l'ambiente sociale sono una risorsa fondamentale nei progetti riabilitativi. Ai familiari viene chiesto di collaborare, per garantire un continuum tra il Centro e famiglia:

- nella raccolta di informazioni utili per la valutazione iniziale cognitiva e funzionale
- coinvolgimento nella definizione di obiettivi personali
- nell'apprendimento e utilizzo di abilità di comunicazione da utilizzare nella relazione con l'ospite

Vengono proposti corsi di formazione per i familiari che riguardano gli aspetti diagnostici terapeutici e riabilitativi delle malattie degenerative del sistema nervoso centrale in collaborazione con l'UO Alzheimer del Centro.



Tipologie di rette

1. Inserimento tramite il Comune di Brescia

Per l'inserimento tramite il Comune di Brescia il riferimento per qualsiasi informazione è il Servizio Sociale per Anziani della zona di residenza. Il servizio prevede il pagamento da parte del Comune di una retta giornaliera per giornata di effettiva presenza, laddove l'utente acceda tramite il Settore Servizio Sociale per Anziani. L'utente, nei rapporti con il Comune, partecipa a tale spesa in relazione alla situazione economico reddituale presentata agli uffici comunali di competenza.

2. Inserimento privato

Il servizio prevede il pagamento di una retta giornaliera per giornata di effettiva presenza (dettagliata nel modulo di richiesta di inserimento) laddove l'utente acceda privatamente al servizio; la retta viene ridotta in caso di assenza.

La retta comprende:

- Assistenza medica di primo intervento.
- Servizi alberghieri (pranzo e merenda).
- Assistenza infermieristica e gestione della terapia farmacologica.
- Attività di consulenza con l'assistente sociale.
- Servizio di consulenza dietistica (esecuzione di MNA 1 volta all'anno).
- Riattivazione motoria.
- Riabilitazione cognitiva.
- Animazione.
- Assistenza religiosa.
- Bagni assistiti.
- Attività di formazione per familiari/badanti in collaborazione con l'UO Alzheimer.

Non sono previste prestazioni specifiche a pagamento aggiuntive a quelle sopra indicate.

Modalità di pagamento della retta:

Il pagamento della retta deve essere effettuato mensilmente a seguito di ricevimento di fattura tramite bonifico bancario; la fattura viene intestata all'utente o al familiare richiedente ed inviata al recapito fornito al momento della stipula del contratto di ingresso. Annualmente ed in tempo utile verrà rilasciata dichiarazione prevista ai fini



fiscali che precisa l'importo dei costi sanitari deducibili/detraibili dalla denuncia dei redditi.

Servizio di trasporto:

Il servizio di trasporto viene gestito dal Comune di Brescia per gli utenti inviati dal Comune di Brescia.

L'istituto non eroga un servizio di trasporto.

Farmaci

1. Si invitano i familiari a somministrare la terapia del primo mattino e del tardo pomeriggio a domicilio;
2. i familiari sono tenuti a consegnare agli operatori del Centro i farmaci necessari da somministrare durante la permanenza dell'ospite presso la struttura.

N.B.: Il personale del Centro comunicherà ai famigliari le scorte necessarie.

Effetti personali

Si consiglia al fine di una migliore assistenza, di fornire un cambio personale (abiti, spazzolino, pannoloni, ecc.).

È sconsigliato portare con sé oggetti di valore e denaro.



ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO

FATEBENEFRAPELLI

PROVINCIA LOMBARDO VENETA

I.R.C.C.S. – Centro San Giovanni di

Dio Fatebenefratelli

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435

LA PERSONA HA DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

UNA RISPOSTA PERSONALIZZATA

Referente: dott.ssa Chiara Verzeletti

Tel. 030 3501 639

urp.irccs@fatebenefratelli.eu

✂ L'ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con il Centro (pazienti, parenti, volontari, operatori, visitatori) e ha lo scopo di:

- offrire informazioni e raccogliere nuove proposte;
- raccogliere in front-office e online segnalazioni, disagi, reclami (il modulo inserito "Scheda di segnalazione suggerimenti, encomi e reclami" è reperibile anche sul sito www.irccs-fatebenfratelli.it) che verranno immediatamente trattati;
- chiarire i servizi che vengono erogati;
- facilitare agli utenti la possibilità di esercitare i propri diritti;
- analizzare e valutare annualmente il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati tramite la somministrazione di questionari customer per pazienti/famigliari

UFFICIO QUALITÀ

Referente: dott.ssa Francesca Marchesi

Tel. 030 3501 370

fmarchesi@fatebenefratelli.eu

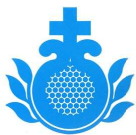
L'Istituto è accreditato all'eccellenza dal 2002 con Joint Commission International. Il Sistema Qualità del Centro si realizza grazie alla valorizzazione delle professionalità e all'impegno del personale che consentano un elevato standard di prestazione e cura all'ospite. La visione che il Sistema Qualità vuole trasmettere è quella del miglioramento continuo. Attraverso report, verifiche e accertamenti valuta lo stato attuale per poter erogare un servizio migliore domani a garanzia della sicurezza del paziente.



Customer Satisfaction: Valutazione del servizio erogato

Periodicamente verrà richiesta ai familiari la compilazione di un questionario per la valutazione del servizio ricevuto. Tale procedura ci permette di ottenere informazioni utili per migliorare la qualità del servizio. All'interno del CDI è disponibile una cassetta per raccogliere oltre ai questionari anche segnalazioni o suggerimenti. È comunque possibile rivolgersi direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico.

Il questionario di soddisfazione e i risultati della customer satisfaction redatti annualmente sono disponibili presso il Centro.



ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO

FATEBENEFRAPELLI

PROVINCIA LOMBARDO VENETA

I.R.C.C.S. – Centro San Giovanni di

Dio Fatebenefratelli

SCHEDA DI SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI, ENCOMI E RECLAMI

Cognome e Nome

Residente a

CAP

Via

Tel.

Email

SEGNALAZIONE

(descrivere il fatto accaduto, data, luogo persone coinvolte e tutte le informazioni utili a ricostruire la situazione)

Trattamento dei dati personali

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR), La informiamo che i dati personali richiesti nel presente modulo saranno trattati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'IRCCS Centro San Giovanni di Dio Fatebenefratelli nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento e come meglio illustrato nella informativa affissa nei locali del Centro della quale può sempre richiedere una copia cartacea.

Il conferimento del consenso è facoltativo. Il mancato consenso comporterà necessariamente l'impossibilità di dare corso alla segnalazione e di fornire risposte in merito.

Accetto Non Accetto

Data _____ Firma _____

La risposta in forma scritta a reclami e suggerimenti è garantita solo per i moduli completi e leggibili ed avverrà entro 30 giorni dalla segnalazione.

È possibile consegnare la segnalazione al personale o inviare tramite email, fax o posta ordinaria a:

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Via Pilastroni, 4 - 25125 Brescia

Telefono: 030.3501345

Fax: 030.3501345 - Email: urp.irccs@fatebenefratelli.eu



SERVIZIO DI ATTENZIONE SPIRITUALE/RELIGIOSO

Grazie al servizio del cappellano e degli operatori di pastorale sanitaria si accolgono, orientano e accompagnano i bisogni spirituali e religiosi degli ospiti e dei familiari secondo le loro appartenenze e necessità.

I bisogni vengono rilevati e gestiti durante le attività programmate nel percorso riabilitativo.



SAN GIOVANNI DI DIO (1495-1550)



San Giovanni di Dio, fondatore dell'Ordine, nacque in Portogallo nel 1495. All'età di 44 anni, durante il ricovero nell'Ospedale di Granada per presunti disturbi mentali, maturò la scelta di dedicarsi ai malati. Iniziò la propria opera di carità accogliendo e curando i malati, emarginati e poveri avvalendosi dell'elemosina che raccoglieva con le parole:

ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO

L'ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio è presente con le proprie opere, in **49** nazioni dei **5** continenti. Esercita il suo apostolato a favore degli infermi e dei bisognosi in **293** strutture. Si avvale di **40.000** collaboratori. E' sostenuto da circa **300.000** benefattori.

Il Padre Priore e la Comunità religiosa nel segno dell'ospitalità sperano di aiutarLa nel miglior modo possibile grazie alla collaborazione di tutti gli operatori del Centro.



COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

Il Centro diurno integrato Fra Ghidini è ubicato in Via Pilastroni, 10 a Brescia ed è raggiungibile tramite:



Automobile: Autostrada A4 (Milano-Venezia) uscita casello Brescia Ovest. Prendere tangenziale sud in direzione lago di Garda, uscita n. 6.

Metropolitana: stazione Lamarmora

Treno: Linea Milano-Venezia: treni ogni ora, Interregionali e Intercity.

Autobus: chi giunge in città in treno può **utilizzare la Linea 10/2/13/17**, direzione Fornaci (fermata via Corsica-Pilastroni).

Taxi: Tel. 030 35111



ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO
FATEBENEFRAPELLI
PROVINCIA LOMBARDO VENETA
*I.R.C.C.S. – Centro San Giovanni di
Dio Fatebenefratelli*



**Centro San Giovanni di Dio Fatebenefratelli
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico**

via Pilastroni, 10 – 25125 Brescia

Tel. 030 35011 – Fax 030 348255

www.irccs-fatebenefratelli.it

Ultimo aggiornamento: 15 dicembre 2025