

# **Fondazione Ospedale Caimi ONLUS**

26019 VAILATE (Cremona) – Via Caimi n. 21

Tel. 0363 / 84020 – Fax 0363 / 340373

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

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

## **CARTA DEI SERVIZI C-DOM**

### **Cure Domiciliari**

**ULTIMO AGGIORNAMENTO: 22 MAGGIO 2025**

## Sommario

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| LA PRESIDENTE PRESENTA LA CARTA DEI SERVIZI .....                                      | 3  |
| LA STORIA DELL'OSPEDALE CAIMI.....                                                     | 4  |
| I SERVIZI DELLA FONDAZIONE.....                                                        | 6  |
| PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI.....                                                    | 7  |
| CONFORMITA' ALLE LEGGI E REGOLAMENTI, RESPONSABILITA' .....                            | 7  |
| SOLIDARIETA' .....                                                                     | 7  |
| SUSSIDARIETA' .....                                                                    | 7  |
| ACCOGLIENZA .....                                                                      | 7  |
| ASCOLTO .....                                                                          | 8  |
| 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 |
| C-DOM – Cure Domiciliari.....                                                          | 11 |
| PRESTAZIONI EROGATE .....                                                              | 13 |
| I PERCORSI .....                                                                       | 14 |
| C-DOM IN REGIME PRIVATISTICO .....                                                     | 14 |
| LE INFORMAZIONI E L'ACCESSO .....                                                      | 14 |
| LA VALUTAZIONE .....                                                                   | 14 |
| IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO.....                                           | 14 |
| GARANZIA DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE.....                                             | 14 |
| TERRITORIO DI COMPETENZA - MONITORAGGIO E CONTROLLO .....                              | 15 |
| RECLAMI .....                                                                          | 15 |
| MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE E I RELATIVI COSTI .....                       | 15 |
| LE PRESTAZIONI C-DOM FONDAZIONE OSPEDALE CAIMI ONLUS (IN REGIME<br>PRIVATISTICO) ..... | 16 |
| PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE SPECIFICHE .....                                          | 16 |
| PRESTAZIONI SPECIFICHE NON VALORIZZATE SU BASE ORARIA.....                             | 16 |
| PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE .....                                                       | 16 |
| PRINCIPALI PRESTAZIONI:.....                                                           | 16 |
| PRESTAZIONI EDUCATIVE .....                                                            | 17 |
| PRESTAZIONI ASSISTENZIALI CON PERSONALE QUALIFICATO A.S.A.-O.S.S.<br>.....             | 17 |
| C-DOM A CONTRATTO PER IL DISTRETTO CREMASCO .....                                      | 19 |
| LE INFORMAZIONI E L'ACCESSO .....                                                      | 19 |
| LA VALUTAZIONE .....                                                                   | 19 |
| IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO.....                                           | 19 |
| GARANZIA DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE.....                                             | 19 |
| RECLAMI .....                                                                          | 20 |
| CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....                                          | 21 |

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| INTRODUZIONE.....                                        | 21 |
| LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI..... | 22 |
| LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI.....                  | 24 |
| SEDE OPERATIVA .....                                     | 25 |
| DOVE SIAMO.....                                          | 25 |
| COME RAGGIUNGERCI .....                                  | 26 |
| ..... PER SOSTENERE LE NOSTRE ATTIVITA’ .....            | 27 |
| CODICE ETICO.....                                        | 27 |
| SITO WEB.....                                            | 28 |
| VALIDITA’ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....                  | 28 |
| CUSTOMER SATISFACTION.....                               | 28 |

INOLTRE LA CARTA DEI SERVIZI DELLE C-DOM HA I SEGUENTI ALLEGATI:

- 1) QUESTIONARIO DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENTE E DEI SUOI SUOI CONGIUNTI
- 2) QUESTIONARI C-DOM RAFFRONTATO ESITI 2023/2024
- 3)SCHEDA-MODULO PER SEGNALAZIONI

## **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 unità d'offerta CURE DOMICILIARI (C-DOM) 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 delle C-DOM, 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 del servizio 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 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.

Nell'anno 2019 sono stati attivati i nuovi locali che hanno raddoppiato la Struttura Ambulatoriale.

## 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 – da patologie geriatriche interniste che, post-ictus cerebrale e fratture.

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.

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**";

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;

Come detto la Fondazione inoltre offre i servizi di **PASTI A DOMICILIO**, **L'AMBULATORIO INFERMIERISTICO** e **PUNTO PRELIEVI**.

La presente Carta dei servizi è dedicata esclusivamente all'unità d'offerta C-DOM: 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. 28 del 29.10.2013, un apposito REGOLAMENTO PER IL DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E SANITARI, 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 E**

**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

**LE CARE MANAGERS C-DOM** sono per la Fondazione

la Sig.ra Vittoria Montani

la Sig.ra Marta Spadafora

la Sig.ra Ramona Ferri

e per il LAM Centro Biomedico S.r.l. di Cassano d'Adda (MI)

la Dott.ssa Rosa Viola

## C-DOM – Cure Domiciliari

La FONDAZIONE OSPEDALE CAIMI ONLUS adotta, per l'unità d'offerta C-DOM, una pratica di governo che rispetta in primo ordine le Delibere della Giunta Regionale Lombarda (D.G.R.) di settore e le riforme a sostegno della domiciliarità. L'organizzazione è accreditata per il servizio con l'ATS VAL PADANA e l'ATS di Bergamo.

Il servizio C-DOM è rivolto a persone in situazione di fragilità, intesa come:

- 1) non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- 2) condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.

L'erogazione del servizio può avvenire:

- in regime privatistico per i distretti ASST BERGAMO OVEST:

DISTRETTO BASSA ORIENTALE - ROMANO DI LOMBARDIA

DISTRETTO BASSA OCCIDENTALE – TREVIGLIO

mediante la richiesta di attivazione del servizio all'Ufficio Ricoveri – Punto di Accoglienza della Fondazione. Il cittadino può interpellare la Fondazione Ospedale Caimi ONLUS tramite la modalità sopracitata e concordare tempi e modi della presa in carico;

- in regime contrattualizzato con l'Ats Val Padana per il solo Distretto Creмасco. Pertanto per tutti i residenti in Vailate e in tutti i paesi del Distretto Creмасco le nostre prestazioni di C-DOM possono essere ottenute in convenzione con il SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE, facendone richiesta, muniti dell'impegnativa del medico di base, agli uffici della ASST di Crema, in VIA GRAMSCI n. 13.

Il nostro sistema per gli interventi ed i servizi domiciliari si ispira al modello della domiciliarizzazione delle prestazioni; si caratterizza per la forte valenza integrativa delle prestazioni, in relazione alla natura ed alla complessità dei bisogni a cui si rivolge. Si connota per l'unitarietà d'intervento basato sul concorso progettuale di apporti professionali, sanitari e di protezione sociale organicamente inseriti nel progetto assistenziale personalizzato. La continuità assistenziale che il sistema garantisce si basa sulla condivisione degli obiettivi, delle responsabilità e sulla complementarietà delle risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati di salute.

***La Fondazione Ospedale Caimi ONLUS è dotata di un'organizzazione atta a rispondere efficacemente alle richieste e attiva 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno e garantisce la presa in carico dell'utente C-DOM entro i 5 giorni lavorativi previsti dalla normativa in materia.***

La politica e l'organizzazione dell'unità d'offerta risponde alla crescita costante della domanda che si incrementa di pari passo con l'innalzarsi dell'età media nella popolazione e dell'inevitabile aumento delle patologie legate all'invecchiamento, questa condizione di complessità merita un'offerta in grado di garantire alti standard di efficienza, efficacia e qualità, opportunamente valutabili dall'utente stesso. A garanzia di tutto ciò gli operatori delle nostre C-DOM sono accuratamente selezionati, su parametri tecnici/professionali, socio/relazionali e comunicativi che vanno oltre lo standard definito dal titolo di studio o dal proprio curriculum. La finalità della Fondazione Ospedale Caimi ONLUS è quella di offrire un'alta capacità professionale, che permetta all'utente di sentirsi sicuro e

fiducioso, arricchita da una dimensione umana di valore, concretizzata in disponibilità, ascolto, empatia e cortesia, aspetti fondamentali nella cura di una persona. L'operatore è quindi l'epicentro della nostra offerta ed è coadiuvato da un assetto organizzativo che possa garantire tutti gli strumenti necessari allo svolgimento del lavoro quotidiano e alla raccolta immediata dei bisogni e delle osservazioni dell'utente in carico.

Le C-DOM sono caratterizzate oltre che dalla professionalità e dall'attenzione alla cura degli operatori che assistono il soggetto interessato, anche dalle condizioni di bisogno e dalle risorse dell'assistito e dalla modalità/metodo di lavoro che il servizio ha progettato.

La modalità di lavoro, che si avvale di un modello "integrato" di prestazione, si realizza attraverso:

- l'attenzione alla persona con i suoi bisogni
- l'accento sui problemi da risolvere e non sulle competenze delle singole istituzioni o servizi
- il lavoro per obiettivi da raggiungere e non per prestazioni
- la condivisione degli obiettivi da parte degli operatori
- il coinvolgimento di diverse professionalità, sia sanitarie che sociali, con valorizzazione delle stesse
- la collaborazione attiva
- la corresponsabilità nel raggiungimento dell'obiettivo
- la comunicazione reciproca
- l'adozione di una metodologia di lavoro che utilizza strumenti organizzativi integranti (riunioni di valutazione, di programmazione degli interventi, di verifica, coordinamento, individuazione e responsabilizzazione del referente familiare 'care giver', procedure, cartella assistenziale, piano assistenziale personalizzato, responsabile del FASAS, valutazione del servizio, riprogettazione, ecc. )
- il coinvolgimento di tutte le risorse (istituzionali e informali) che possono contribuire alla soluzione del problema
- dotazione di punti di controllo e indicatori di misurazione per verificare l'efficienza del servizio erogato
- monitoraggio dei guadagni di salute (efficacia) e dell'economicità degli interventi effettuati.

La prassi di lavoro prevede, una volta compilato il FASAS e il PAI, in condivisione con la ASST di Crema, lo sviluppo di un Piano di Cura che consente agli operatori coinvolti di definire in modo coerente e concreto le prestazioni da erogare, in base alla necessità e alla possibilità dell'Utente. Gli strumenti di programmazione e attuazione sono stati redatti per tradurre in prestazioni concrete le necessità rilevate negli ambiti di valutazione (sanitario, riabilitativo e assistenziale), per sistematizzare la metodologia d'intervento e per monitorarne i risultati rispetto agli esiti attesi. Questo modello permette di garantire la qualità dei processi di lavoro in dotazione e rispondere alle cogenze normative, alle richieste di appropriatezza dell'ATS, e al sistema per la Gestione della Qualità certificata.

## PRESTAZIONI EROGATE

La Fondazione Ospedale Caimi ONLUS offre a domicilio dell'Utente le seguenti prestazioni sanitarie-assistenziali per tutte le figure di riferimento.

**Assistenza medica:** visita fisiatrica e valutazione dei bisogni

**Assistenza infermieristica:** medicazioni piaghe da decubito, sostituzione di catetere vescicale, somministrazione farmaci, gestione stomie, accessi venosi, SNG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, prelievi venosi, educazione sanitaria ecc.

**Assistenza riabilitativa:** rieducazione motoria, rieducazione neuromotoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione alla famiglia/addestramento ausili, ecc.

**Assistenza educativa:** interventi educativi a favore di persone con disabilità, anziani dementi e loro familiari/caregiver, ecc.

**Assistenza psico-socio-educativa:** valutazione e sostegno psicologico, case management, ecc.

**Consulenze medico-specialistiche domiciliari:** visita specialistica necessitante dalle esigenze e compatibili con il servizio offerto;

**Interventi socio assistenziali e socio sanitari:** aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella mobilizzazione e nella gestione domiciliare di pazienti allettati, ecc.

## **I PERCORSI**

### **C-DOM IN REGIME PRIVATISTICO**

#### **LE INFORMAZIONI E L'ACCESSO**

Presso **il PUNTO DI ACCOGLIENZA DELLA NOSTRA FONDAZIONE** - Ufficio Ricoveri – è possibile ottenere ogni informazione in merito.

L'Ufficio è aperto:

- 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**

La valutazione del bisogno è in capo alla Fondazione Ospedale Caimi che su richiesta dell'Utente o dei suoi congiunti eseguirà una valutazione, indirizzando – nel caso di non aderenza alla presente misura – verso le prestazioni ritenute più idonee allo specifico bisogno consigliando l'Utente o chi per esso sulle prestazioni necessarie.

La persona riceve le prestazioni erogate dalla FONDAZIONE OSPEDALE CAIMI ONLUS che diventa 'Soggetto Erogatore' della misura C-DOM Cure Domiciliari.

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

La Fondazione Ospedale Caimi ONLUS esegue una valutazione multidimensionale e redige il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato), che deve.

. essere consegnato in copia e sottoscritto dall'utente interessato.

La Fondazione Ospedale Caimi ONLUS, 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.

### **GARANZIA DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Essendo la prestazione domiciliare erogata dalla Fondazione Caimi una prestazione che si integra con le altre che l'Utente riceve dal S.S.N. (vedi, ad esempio, Medico di Base), gli Operatori ed il Clinical Manager del servizio - qualora vi siano modificazioni di salute che portino alla necessità di una variazione del percorso sanitario dell'Assistito - si impegnano a fornire tutte le informazioni (qualora richieste dal nuovo Ente che prende in carico l'Utente) necessarie per una corretta continuità assistenziale e delle cure.

## **TERRITORIO DI COMPETENZA - MONITORAGGIO E CONTROLLO**

L'ambito di svolgimento dell'attività C-DOM della Fondazione Ospedale Caimi Onlus è quello coincidente

- in regime di solvenza, ASST BERGAMO OVEST:
  - o DISTRETTO BASSA ORIENTALE - ROMANO DI LOMBARDIA
  - o DISTRETTO BASSA OCCIDENTALE – TREVIGLIO
- in regime di convenzionamento col S.S.N., con il territorio di ASST CREMA – DISTRETTO CREMASCO.

Per tale motivo all'ATS VAL PADANA e alla ATS DI BERGAMO, ognuno per quanto di competenza, competono le attività di vigilanza e controllo di appropriatezza su quanto svolto dalle C-DOM della Fondazione Ospedale Caimi Onlus di Vailate (CR).

## **RECLAMI**

I reclami e le segnalazioni relative al Servizio domiciliare C-DOM sono esprimibili e depositabili presso il PUNTO DI ACCOGLIENZA C-DOM (Ufficio Ricoveri della nostra Fondazione).

La Fondazione dichiara di prendere visione dei moduli-reclami pervenuti e di procedere con eventuali azioni entro 72 ore lavorative dal ricevimento degli stessi. Il modulo può anche essere consegnato a domicilio ai nostri Operatori, in busta anonima.

In allegato (1) copia del modulo di segnalazione / reclamo.

## **MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE E I RELATIVI COSTI**

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).

# **LE PRESTAZIONI C-DOM FONDAZIONE OSPEDALE CAIMI ONLUS (IN REGIME PRIVATISTICO)**

## **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE SPECIFICHE**

- Prelievo venoso (con materiale)
- Prelievo venoso per rilevazione INR per la somministrazione del COUMADIN
- Somministrazione dei medicinali intramuscolo / sottocute
- Misurazione dei parametri vitali: temperatura, polso, arterioso, pressione arteriosa, atti respiratori, diuresi, peso corporeo, misure antropometriche
- Bendaggio semplice
- Medicazione semplice
- Medicazione complessa
- Esecuzione di vaccinazioni prescritte
- Controllo ed assistenza delle stomie
- Posizionamento di un catetere vescicale a permanenza
- Assistenza corrente a un paziente sottoposto a dialisi Peritoneale
- Raccolta sterile di un campione di urine nell'uomo e nella donna mediante cateterismo estemporaneo
- Clistere (per ogni scopo)
- Perfusiones – incanulare una vena superficiale con ago o catetere corto
- Perfusiones in bolo
- Prelievo capillare e venoso del sangue o raccolta di liquidi biologici mediante esami estemporanei (es.: stick glicemici)
- Esecuzione elettrocardiogramma (con materiale – senza lettura)
- Raccolta sterile e non sterile di escreti o secreti

## **PRESTAZIONI SPECIFICHE NON VALORIZZATE SU BASE ORARIA**

### **VALUTAZIONE / CONSULENZE MEDICHE**

- Valutazione geriatrica presso la Fondazione
- Valutazione geriatrica in altri comuni
- Valutazione geriatrica (con somministrazione di test) presso la Fondazione
- Valutazione geriatrica (con somministrazione di test) in altri comuni
- Valutazione neuropsicologica (con somministrazione di test)
- Valutazione neurologica

## **PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE**

La Fisioterapia a domicilio viene programmata organizzando sedute fisioterapiche in funzione delle specifiche necessità e in coerenza con quanto prescritto dal medico.

### **PRINCIPALI PRESTAZIONI:**

- Riabilitazione ortopedica
- Riabilitazione neurologica

- Riabilitazione respiratoria
- Riabilitazione post-chirurgica
- Rieducazione posturale
- Terapia generale delle patologie cronico-degenerative del complesso artro-muscolare
- Linfodrenaggio manuale
- Terapia occupazionale e del movimento

Se gli accessi sono programmati sulla continuità delle prestazioni per congrui periodi, ci si orienta prevalentemente sul modello della tariffazione oraria.

## **PRESTAZIONI EDUCATIVE**

Gli ambiti che caratterizzano maggiormente le prestazioni educativo/riabilitative sono quelli dell'età evolutiva e la disabilità, ma sempre di più viene richiesta la presenza dell'educatore anche nell'assistenza rivolta alle persone anziane.

Di seguito alcune tipologie di intervento che possono essere messe in campo:

- Supporto educativo e relazionale alla persona ed ai familiari
- Mediazione familiare
- Aiuto al reinserimento nel contesto di vita quotidiano
- Sviluppo dell'autonomia personale, delle abilità individuali e sociali, facilitando l'integrazione nei contesti di vita
- Supporto alle capacità relazionali e sviluppo delle abilità personali e sociali
- Supporto educativo e assistenziale ai minori affetti da patologie neurologiche e neuropsichiatriche

Se gli accessi sono programmati sulla continuità delle prestazioni per congrui periodi, ci si orienta prevalentemente sul modello della tariffazione oraria.

## **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI CON PERSONALE QUALIFICATO A.S.A.-O.S.S.**

Accessi domiciliari finalizzati a interventi per sostenere la persona nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e la aiuta nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali.

L'A.S.A. - O.S.S. è l'Operatore che fornisce prestazioni attraverso attività integrate relative a:

- Assistenza diretta alla persona
- Aiuto nella vita di relazione
- Igiene e cura dell'ambiente
- Igiene e pulizia personale
- Preparazione dei pasti e aiuto alle funzioni alimentari
- Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche
- Svolgimento di piccole commissioni e semplici pratiche burocratiche

- Gestione delle relazioni con servizi pubblici, con la rete dei rapporti informali, con il territorio, comunicazioni delle informazioni relative alle problematiche e richieste sollevate dall'utenza e/o dalle loro famiglie.

Le attività dell'Ausiliario Socio - Assistenziale inoltre sono rivolte alla persona e al suo ambiente di vita.

**Il tariffario per le prestazioni a solvenza del distretto bergamasco, con i costi di tutte le prestazioni, è disponibile presso il PUNTO DI ACCOGLIENZA e può anche essere richiesto via mail all'indirizzo [caimi@fondazionecaimi.it](mailto:caimi@fondazionecaimi.it)**

# **C-DOM A CONTRATTO PER IL DISTRETTO CREMASCO**

## **LE INFORMAZIONI E L'ACCESSO**

Possono beneficiare gratuitamente delle C-DOM tutti i cittadini residenti nel Distretto Creмасco, per cui questa Fondazione è contrattualizzata. Il servizio viene erogato da Enti Erogatori presenti su tutto il territorio accreditati e a contratto con ATS Val Padana liberamente scelti da ogni utente da elenchi disponibili anche presso i CENTRI PER LE CURE DOMICILIARI (CeAD) attiva presso la nostra ASST (Azienda Socio Sanitaria Territoriale) di Crema – Via Gramsci, 13 – Tel. 0373/899337.

Il CeAD è attivo:

- il Lunedì e Mercoledì dalle 8.00 alle 15.00
- il Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 8,00 alle 12,00.

Documenti richiesti e modulistica: Per l'attivazione del servizio domiciliare C-DOM è necessario presentare all'équipe di valutazione multidimensionale del CeAD dell'ASST territorialmente competente la richiesta di attivazione prescritta dal Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia

Costo e modalità di pagamento: nessun costo.

## **LA VALUTAZIONE**

E' prevista una valutazione multidimensionale da parte di operatori sociosanitari dell'ASST utile a definire il profilo assistenziale ( numero e tipologia di accessi settimanali).

## **IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO**

La Fondazione Ospedale Caimi ONLUS, 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.

## **GARANZIA DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Essendo la prestazione domiciliare erogata dalla Fondazione Caimi una prestazione che si integra con le altre che l'Utente riceve dal S.S.N. (vedi, ad esempio, Medico di Base), gli Operatori ed il Clinical Manager del servizio -

qualora vi siano modificazioni di salute che portino alla necessità di una variazione del percorso sanitario dell'Assistito - si impegnano a fornire tutte le informazioni (qualora richieste dal nuovo Ente che prende in carico l'Utente) necessarie per una corretta continuità assistenziale e delle cure.

## **RECLAMI**

I reclami e le segnalazioni relative al Servizio domiciliare C-DOM sono esprimibili e depositabili presso il PUNTO DI ACCOGLIENZA C-DOM (Ufficio Ricoveri della nostra Fondazione).

La Fondazione dichiara di prendere visione dei moduli-reclami pervenuti e di procedere con eventuali azioni entro 72 ore lavorative dal ricevimento degli stessi. Il modulo può anche essere consegnato a domicilio ai nostri Operatori, in busta anonima.

In allegato (3) copia del modulo di segnalazione / reclamo.

# 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 lungi 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>                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.                                                                                            | di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. |
| di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie 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 comportamenti | 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                                                               |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| dominanti nel suo ambiente di appartenenza.        | 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. |

| <b>La persona ha il diritto</b>                                                                                                                                                        | <b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.<br>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 vivere con chi desidera.                                                                                                                                                            | di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| di avere una vita di relazione.                                                                                                                                                        | di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.                                                                       | di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.                                                                                                                                                                                            |
| di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.                                                                                                                   | di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.                                                                                                                                                                      |

## **LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI**

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.

## SEDE OPERATIVA

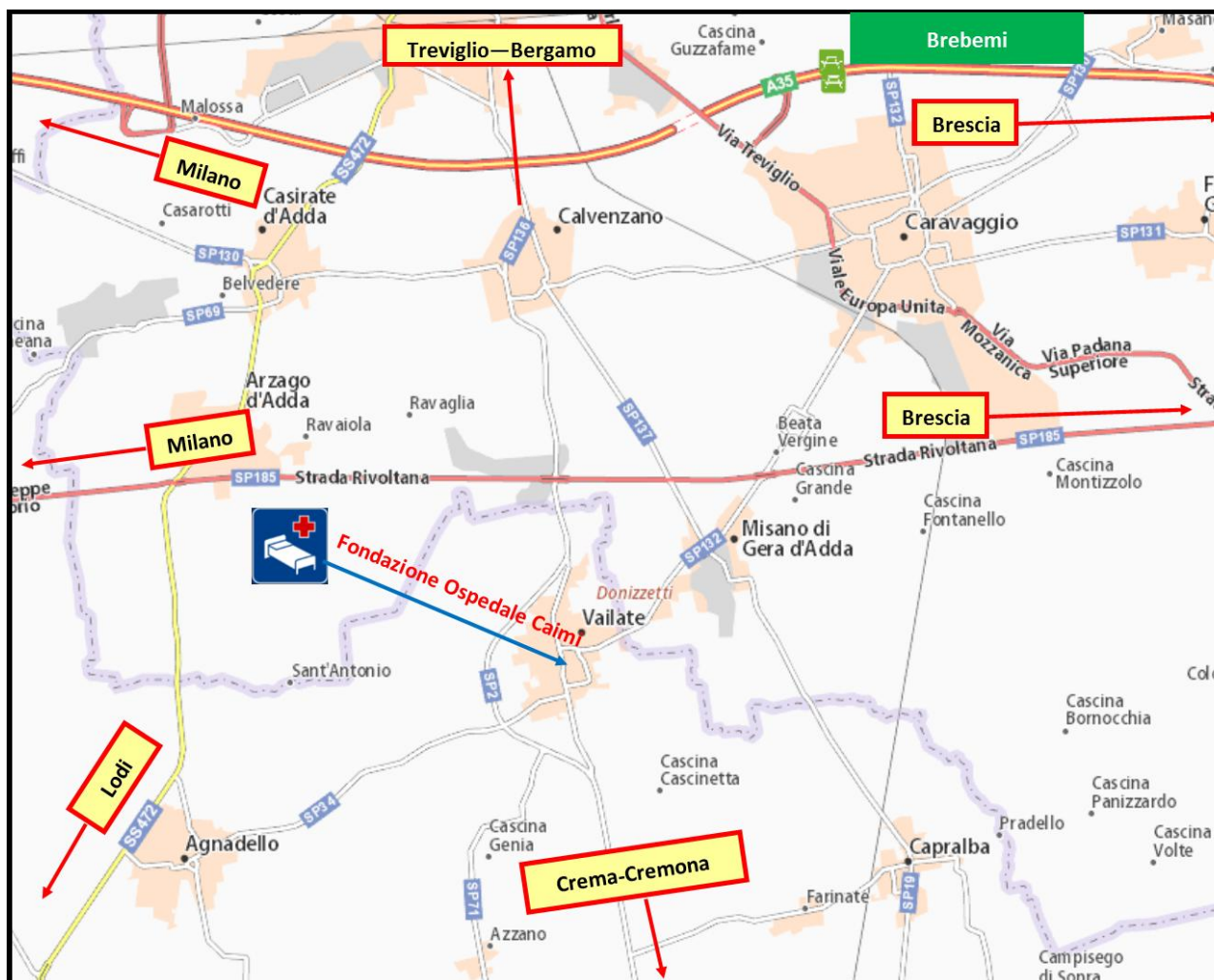
### DOVE SIAMO

Vailate è raggiungibile da Crema percorrendo la Strada Provinciale n° 2 in direzione Trescore Cremasco - Treviglio.

Da Treviglio occorre invece seguire la Strada Provinciale n° 136 in direzione Calvenzano, Crema.



## COME RAGGIUNGERCI



Per chi proviene da Milano, si suggerisce di percorrere la SP Rivoltana (Idroscalo - Aeroporto Forlanini) direzione Rivolta, uscita all'indicazione Vailate - Crema, a 35 km circa da Milano.

In alternativa si può percorrere la A35 "Brebemi", uscendo a Treviglio e percorrendo sempre la SP 136 in direzione Vailate.

Da Brescia percorrere la A35 Brebemi, uscendo al casello Treviglio - Caravaggio.

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Treviglio, sulla linee Milano Brescia, Cremona Treviglio, Bergamo Treviglio e sul Passante Ferroviario S5 - S6.

## ..... 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 VIGILANZA.

## **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 C-DOM, nella presente versione, entra in vigore dal 22 Maggio 2025.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

Questa Fondazione attua al proprio interno, secondo le normative regionali, le attività di CUSTOMER SATISFACTION, cioè la misurazione della qualità percepita dagli utenti nell'accedere ai nostri servizi e del loro grado di soddisfazione.

E' proprio grazie a questo strumento e alla collaborazione degli Utenti che lo compilano che la nostra Fondazione è supportata nell'introdurre ogni miglioria alle condizioni e alla qualità dei servizi che offre.

## **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  
DELLE C-DOM  
DELLA FONDAZIONE OSPEDALE  
CAIMI ONLUS.**

## **MISURA C-DOM – Cure Domiciliari**

### **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?***

- ☐ **parenti, amici, conoscenti**
- ☐ **altri utenti che ne hanno usufruito**
- ☐ **sito internet o social network**
- ☐ **stampa**
- ☐ **Uffici della Fondazione**
- ☐ **Uffici della ATS o della ASST**

## **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  
C-DOM (Cure Domiciliari): \_\_\_\_\_

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)

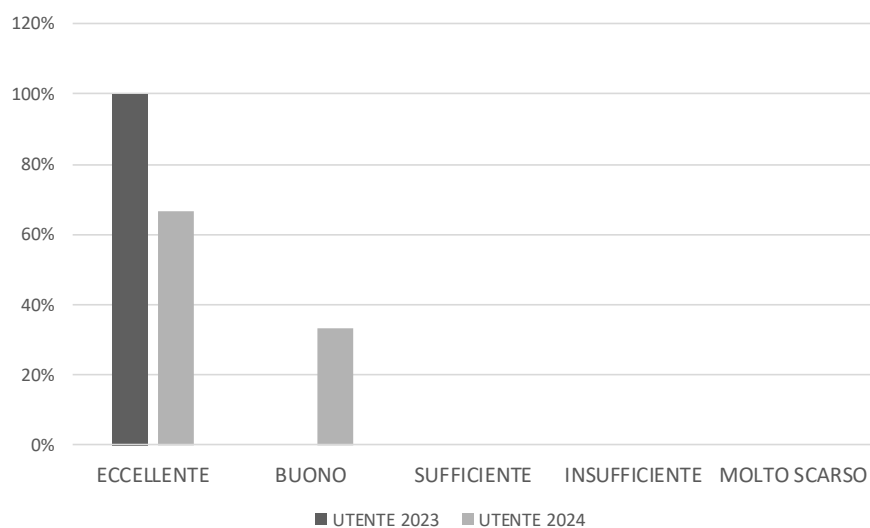
P.I. 00305030199

ALLEGATO N.2 ALLA  
**CARTA DEI SERVIZI  
DELLE C-DOM  
DELLA FONDAZIONE OSPEDALE  
CAIMI ONLUS**

QUESTIONARI C-DOM  
RAFFRONTO ESITI  
2023-2024

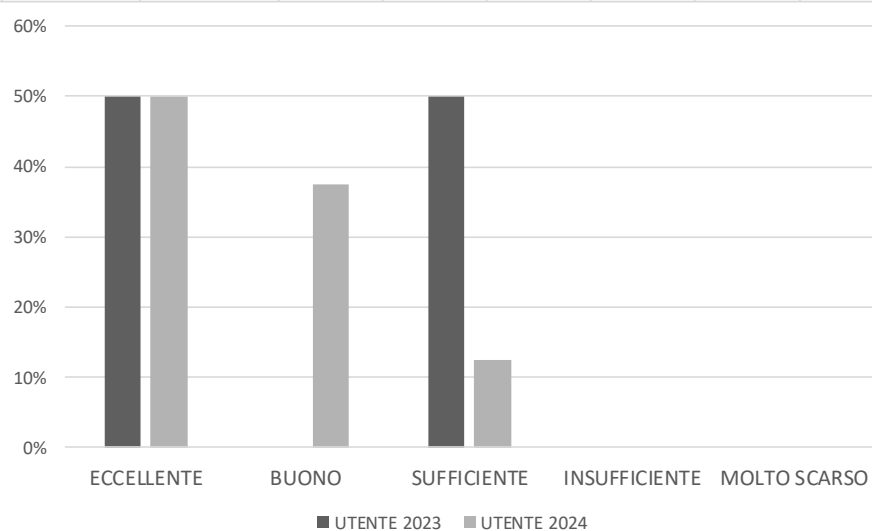
1. UTENTE: come considera il rapporto umano con il personale che Le ha prestato i nostri servizi (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?

|               | UTENTE 2023 | UTENTE 2024 |
|---------------|-------------|-------------|
| ECCELLENTE    | 100%        | 67%         |
| BUONO         | 0%          | 33%         |
| SUFFICIENTE   | 0%          | 0%          |
| INSUFFICIENTE | 0%          | 0%          |
| MOLTO SCARSO  | 0%          | 0%          |



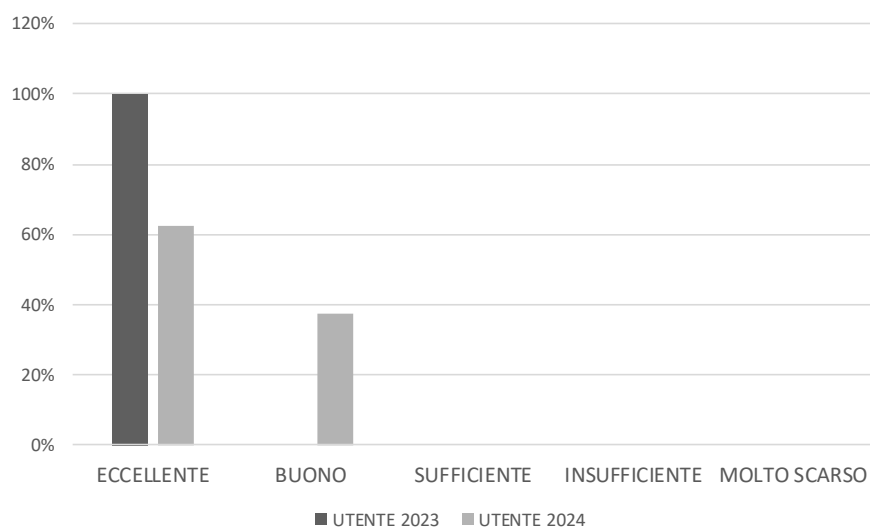
## 2. UTENTE: come valuta l'attività delle Infermiere Professionali?

|               | UTENTE 2023 | UTENTE 2024 |
|---------------|-------------|-------------|
| ECCELLENTE    | 50%         | 50%         |
| BUONO         | 0%          | 38%         |
| SUFFICIENTE   | 50%         | 13%         |
| INSUFFICIENTE | 0%          | 0%          |
| MOLTO SCARSO  | 0%          | 0%          |



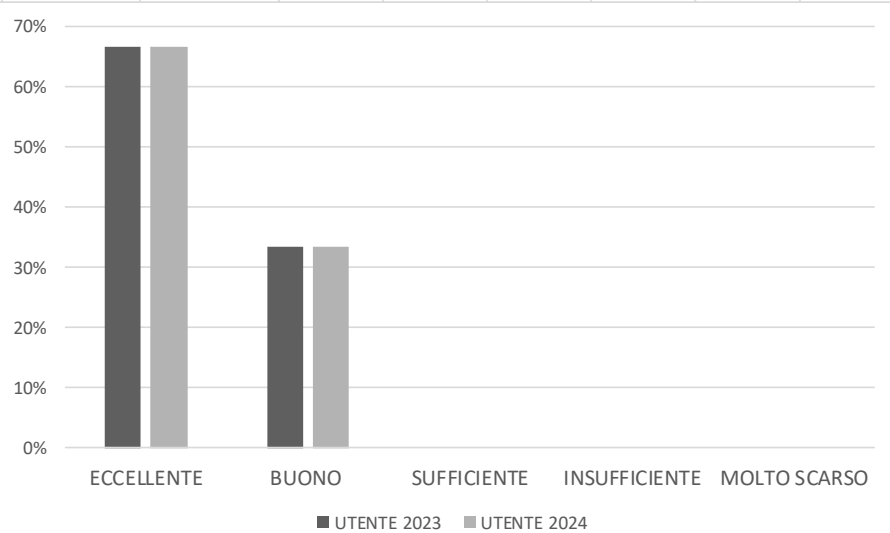
### 3. UTENTE: come valuta l'attività degli Operatori Socio Sanitari?

|                      | UTENTE 2023 | UTENTE 2024 |
|----------------------|-------------|-------------|
| <b>ECCELLENTE</b>    | 100%        | 63%         |
| <b>BUONO</b>         | 0%          | 38%         |
| <b>SUFFICIENTE</b>   | 0%          | 0%          |
| <b>INSUFFICIENTE</b> | 0%          | 0%          |
| <b>MOLTO SCARSO</b>  | 0%          | 0%          |

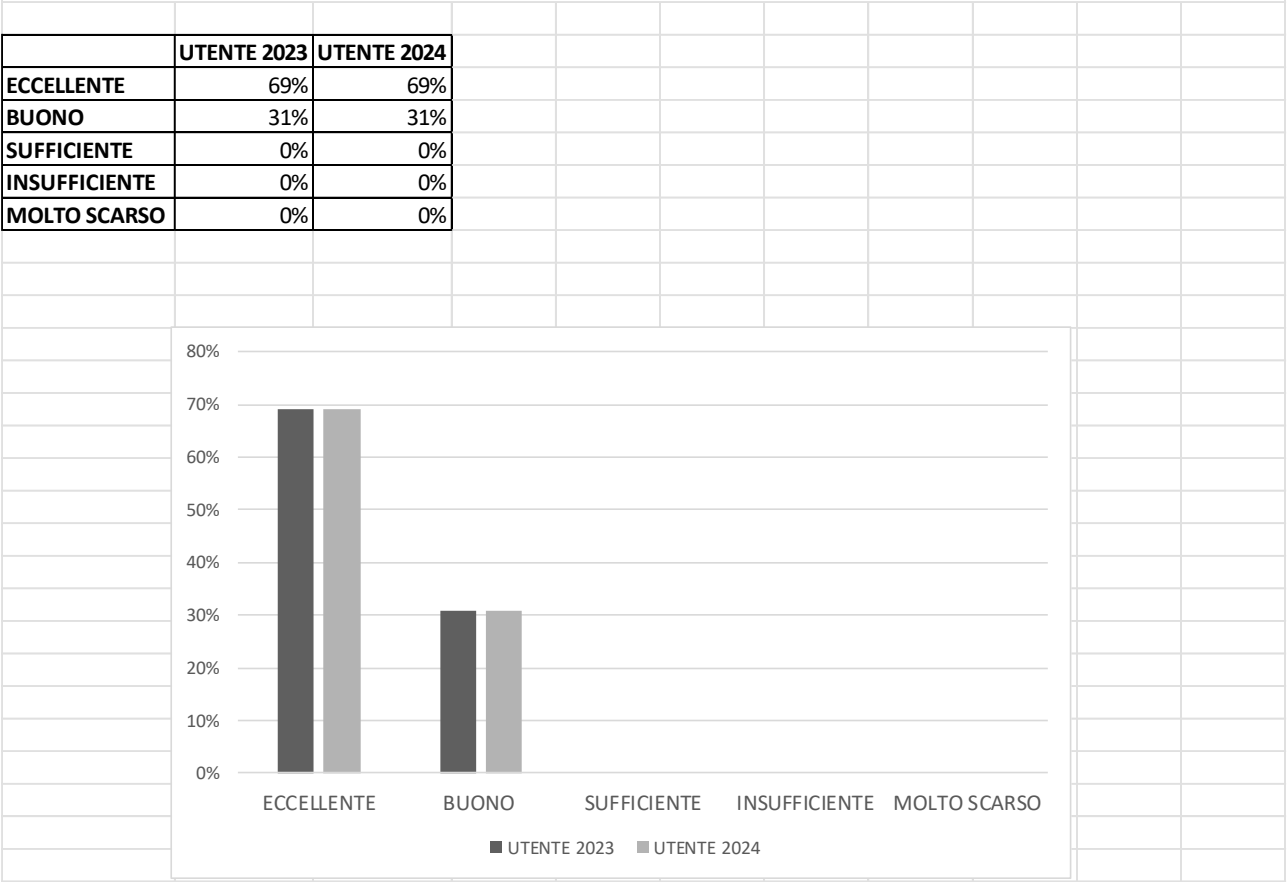


#### 4. UTENTE: come valuta l'attività delle Educatrici Professionali?

|                      | UTENTE 2023 | UTENTE 2024 |
|----------------------|-------------|-------------|
| <b>ECCELLENTE</b>    | 67%         | 67%         |
| <b>BUONO</b>         | 33%         | 33%         |
| <b>SUFFICIENTE</b>   | 0%          | 0%          |
| <b>INSUFFICIENTE</b> | 0%          | 0%          |
| <b>MOLTO SCARSO</b>  | 0%          | 0%          |

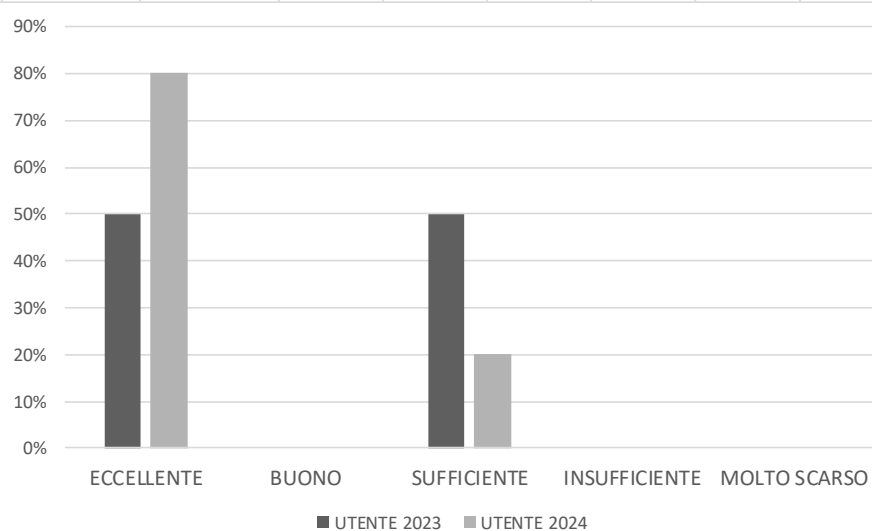


5. UTENTE: come valuta l'attività da altre figure?



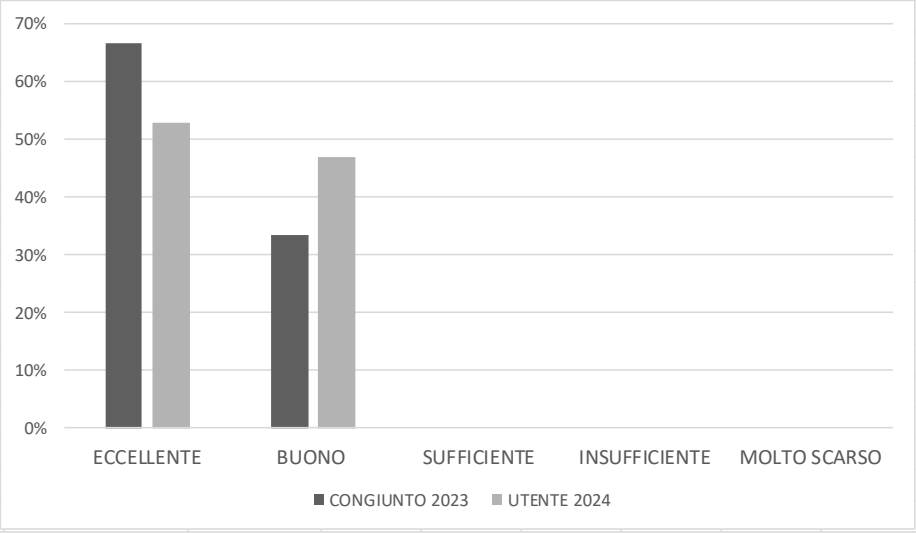
## 6. UTENTE: come valuta l'attività del Care Manager?

|                      | UTENTE 2023 | UTENTE 2024 |
|----------------------|-------------|-------------|
| <b>ECCELLENTE</b>    | 50%         | 80%         |
| <b>BUONO</b>         | 0%          | 0%          |
| <b>SUFFICIENTE</b>   | 50%         | 20%         |
| <b>INSUFFICIENTE</b> | 0%          | 0%          |
| <b>MOLTO SCARSO</b>  | 0%          | 0%          |



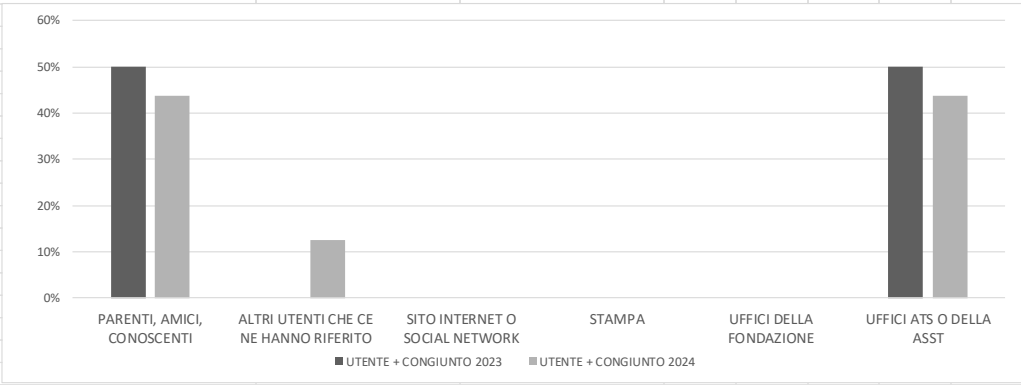
7. CONGIUNTO: come giudica il modo di rapportarsi del nostro personale con il fornitore del servizio?

|               | CONGIUNTO 2023 | UTENTE 2024 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------|----------------|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ECCELLENTE    | 67%            | 53%         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| BUONO         | 33%            | 47%         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SUFFICIENTE   | 0%             | 0%          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| INSUFFICIENTE | 0%             | 0%          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MOLTO SCARSO  | 0%             | 0%          |  |  |  |  |  |  |  |  |



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

|                                       | UTENTE + CONGIUNTO 2023 | UTENTE + CONGIUNTO 2024 |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| PARENTI, AMICI, CONOSCENTI            | 50%                     | 44%                     |
| ALTRI UTENTI CHE CE NE HANNO RIFERITO | 0%                      | 13%                     |
| SITO INTERNET O SOCIAL NETWORK        | 0%                      | 0%                      |
| STAMPA                                | 0%                      | 0%                      |
| UFFICI DELLA FONDAZIONE               | 0%                      | 0%                      |
| UFFICI ATS O DELLA ASST               | 50%                     | 44%                     |



**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)  
P.I. 00305030199

## SCHEDA-MODULO PER SEGNALAZIONI

RECLAMO ☐

RILIEVO ☐

SUGGERIMENTO ☐

ELOGIO ☐

**Chi segnala**

**Cognome Nome**

**Residente a**

Via

Cap

Tel

### Per chi segnala

**Cognome Nome****Residente a**

Cap

Tel

**Eventuale grado di parentela**

### Possesso di delega

**SI**

☐ NO

### Evento segnalato

**Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti.**

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**L'Azienda invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.**

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali").

In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente, secondo il Regolamento regionale
- il consenso al trattamento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato consenso al trattamento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta
- la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza
- i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni
- l'Azienda ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale
- l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. n. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, a seconda delle esigenze, sull'apposito modulo reperibile presso l'URP o le Segreterie delle Direzioni delle strutture aziendali

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili

**sì** ☐

**no** ☐

**Luogo e data**

**Firma**

-----

-----

**Parte riservata all'Ufficio**

☐ Verbale      ☐ Con modulo    ☐ Cassetta      ☐ Telefonica

☐ e-mail      ☐ Fax              ☐ Internet

Ricevuto il \_\_\_\_\_ da (operatore e telefono) \_\_\_\_\_

**Per la risposta al cittadino si trasmette la segnalazione a URP - Forlì**

Trasmessa da Punto-ascolto/UO/Ufficio \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_ L'operatore \_\_\_\_\_