



DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 13
Rev. 0
Pag. 1 / 14
DOC-SER.CDI

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO INTEGRATO ALZHEIMER



**Fondazione
“Residenza Amica”**

Giussano (MB)



Data	Redatto	Verificato	Approvato
Gennaio 2026	Direttore Generale Luisa Villa	Direttore Sanitario Dott.ssa Maria Grazia Di Maggio	Direttore Generale Luisa Villa

Sommario

Introduzione.....	3
Chi siamo	4
La Mission.....	4
I principi fondamentali della nostra attività	5
Certificazioni di Qualità	5
Le risorse umane	5
A chi è rivolto il servizio.....	6
Come raggiungerci	6
I servizi offerti	7
Servizio medico	7
Servizio infermieristico	7
Servizio assistenza di base (ASA/OSS).....	8
Servizio fisioterapico	8
Servizio animativo/educativo	9
Servizio di centralino / portineria.....	9
Servizio ristorazione.....	10
Servizio di segretariato sociale	10
Servizio parrucchiere	10
Servizio religioso.....	10
Supporto psicologico.....	11
Associazione volontari	11
Giornata tipo	11
Informazioni generali	11
Priorità di accesso	11
Modalità di accesso	12
Accoglienza	12
Dimissioni/trasferimenti.....	13
Tutela dei diritti degli ospiti.....	13
Retta di degenza.....	13
Richiesta documentazione sanitaria e amministrativa	14
Ufficio di relazione con il pubblico (U.R.P.).....	14
Tutela.....	14
Partecipazione e condivisione obiettivi	14
Elenco allegati	14

Introduzione

La “Carta dei Servizi” è un documento attraverso il quale una struttura socio-sanitaria presenta in modo trasparente la propria identità, i servizi offerti e gli impegni assunti nei confronti degli ospiti/utenti.

È uno strumento di tutela e partecipazione che permette alle persone e alle loro famiglie di conoscere con chiarezza i servizi erogati, quali standard di qualità vengono garantiti e quali diritti sono riconosciuti durante l'intero percorso di accoglienza e assistenza.

La Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di rendere il rapporto tra cittadino e struttura più chiaro, responsabile e collaborativo. Non è solo un documento informativo, ma un vero e proprio “patto di fiducia”, che definisce criteri, modalità operative e principi etici che guidano il lavoro quotidiano degli operatori.

All'interno del nostro Centro Diurno Integrato (CDI), la Carta dei Servizi assume un valore ancora più significativo: rappresenta il punto di riferimento per comprendere come la struttura si prende cura delle persone anziane accolte, quali percorsi assistenziali vengono attivati, come vengono garantiti il rispetto della dignità, la personalizzazione degli interventi e la continuità delle cure.

Questa Carta dei Servizi illustra:

- la missione, i valori e la visione del CDI;
- l'organizzazione interna e le figure professionali coinvolte;
- i servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri e socio-educativi offerti;
- gli standard di qualità e gli impegni assunti verso ospiti e famiglie;
- i diritti e i doveri degli utenti;
- le modalità di accesso, accoglienza e dimissione;
- gli strumenti di ascolto, partecipazione e gestione dei reclami.



Attraverso la “Carta dei Servizi” la Fondazione Residenza Amica intende promuovere un rapporto basato su trasparenza, responsabilità e centralità della persona, affinché ogni ospite e ogni famiglia possa sentirsi accolta e coinvolta nel percorso di cura.





DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 13

Rev. 0

Pag. 4 / 14

DOC-SER.CDI

Chi siamo

Il Centro Diurno Alzheimer della Fondazione Residenza Amica è uno spazio dedicato all'accoglienza, alla cura e al sostegno delle persone affette da demenza e delle loro famiglie. Nasce nel 2007 dalla volontà dell'Amministrazione Comunale e del Consiglio di Amministrazione con l'obiettivo di offrire un ambiente protetto, sereno e stimolante, in cui l'ospite possa sentirsi accolto e valorizzato, mantenendo il più possibile le proprie capacità residue e la propria identità.

Il nostro CDI opera secondo un approccio multidimensionale e personalizzato, che considera la persona nella sua globalità: aspetti cognitivi, emotivi, fisici e relazionali vengono integrati in un progetto assistenziale costruito su misura. L'équipe multidisciplinare, composta da professionisti qualificati e costantemente aggiornati, lavora in sinergia per garantire interventi mirati, attività strutturate e un'assistenza continuativa che favorisce il benessere dell'ospite e ne sostiene l'autonomia.

Allo stesso tempo, il Centro rappresenta un punto di riferimento per le famiglie, offrendo loro supporto, ascolto e collaborazione nella gestione quotidiana del loro caro.

Il CDI è autorizzato con Deliberazione ATS, atto n. 630 del 13/11/2006, accreditato e contrattualizzato con DGR n. 6846 del 19/03/2008 per numero 20 utenti.

È aperto tutto l'anno dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00 escluso le giornate festive.

La Mission

La Mission della Fondazione Residenza Amica è quella di garantire a ogni ospite una qualità di vita il più possibile elevata, nel pieno rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona. L'attenzione è rivolta ai bisogni psichici, fisici e sociali di ciascuno, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, svolta in collaborazione con la famiglia e con i servizi presenti sul territorio. In questa prospettiva, il nostro CDI si impegna a promuovere un elevato livello di assistenza, adottando un approccio multidimensionale che valorizzi, conservi e, quando possibile, conservi le capacità residue dell'ospite, sostenendone lo sviluppo. L'assistenza offerta è qualificata e personalizzata, orientata a rispondere in modo puntuale ai bisogni specifici di ogni persona accolta.

I principi che guidano il CDI sono espressi nella Carta dei diritti della persona anziana, allegata alla presente Carta dei servizi, dalla quale emerge chiaramente che:

"le Istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona anziana riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica; di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante; di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane evitando di "correggerle" o di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto; 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, condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato".



Fondazione Residenza Amica

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 13

Rev. 0

Pag. 5 / 14

DOC-SER.CDI

I principi fondamentali della nostra attività

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali:

- **DIGNITA' DELLA PERSONA:** ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio valore.
- **QUALITA' DELLE CURE:** ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.
- **PRIVACY:** l'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.
- **UGUAGLIANZA:** ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio-economica.
- **PARTECIPAZIONE:** è garantita a tutti la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso una adeguata informazione all'utente stesso e ai parenti più prossimi.

Certificazioni di Qualità

La Fondazione Residenza Amica ha ottenuto in data 11 luglio 2013 la certificazione di qualità secondo la norma europea UNI EN ISO 9001:2008, attualmente aggiornata alla norma UNI EN ISO 9001:2015. La certificazione di qualità rappresenta un importante indice degli elevati standard qualitativi dell'erogazione dei servizi prestatati e della loro gestione, garantendo per il mantenimento di questo riconoscimento una costante azione di monitoraggio e di supervisione dei processi messi in atto.



Le risorse umane

La Fondazione Residenza Amica è amministrata da un Presidente e da un Consiglio di Amministrazione nominati dal Sindaco della Città di Giussano. La gestione e l'organizzazione della stessa è affidata a un Direttore Generale cui fa capo la gestione di tutti i servizi ad eccezione di quelli sanitari la cui responsabilità è affidata a un medico di elevata esperienza con qualifica di Responsabile Sanitario.

Nel nostro Centro Diurno opera un gruppo di persone con qualifiche differenti, unite nella professionalità e nella sensibilità, con lo scopo di offrire agli anziani affetti da demenza una cura adeguata e ai loro familiari il sostegno necessario.

L'organico operativo è composto da:

- Direttore Generale;
- Responsabile Sanitario;
- Medico;
- Infermieri;
- Ausiliari socio assistenziali / Operatori socio sanitari;
- Fisioterapisti;
- Animatori / Educatori;





DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 13

Rev. 0

Pag. 6 / 14

DOC-SER.CDI

- Personale amministrativo e centralinisti;
- Personale tecnico: manutentori e addetti ai servizi generali.

Ogni operatore porta un cartellino di identificazione che riporta il nome e la qualifica.

È possibile inoltre distinguere le varie figure professionali attraverso il colore della divisa:

- Medico: camice bianco.
- Coordinatore personale sociosanitario: pantalone bianco casacca blu scuro;
- Infermieri: pantalone bianco casacca bordeaux;
- Ausiliari socio assistenziali / Operatori socio sanitari: divisa bianca;
- Fisioterapisti: pantalone bianco casacca azzurra;
- Referente servizio animazione: pantalone bianco casacca blu;
- Animatori/educatori: pantalone bianco casacca verde;
- Pulizie: pantaloni bianchi e casacca arancione.

Tutte le attività socio sanitarie del CDI sono sottoposte al controllo da parte della Regione Lombardia e della ATS della Brianza.

A chi è rivolto il servizio

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è una struttura pensata e organizzata per accogliere persone anziane che convivono con la malattia di Alzheimer o con altre forme di demenza. L'obiettivo principale del Centro è quello di offrire un ambiente protetto, stimolante e accogliente, capace di rispondere ai bisogni specifici di questi utenti, favorendo al tempo stesso la loro autonomia residua e migliorando la qualità della vita quotidiana. Parallelamente, il CDI rivolge grande attenzione anche ai caregivers, ossia ai familiari o alle persone che si prendono cura dell'anziano, offrendo loro supporto, orientamento e momenti di sollievo dal carico assistenziale.

I soggetti che traggono maggior beneficio dalla frequenza al Centro sono generalmente anziani che presentano una forma di demenza lieve o moderata: persone che, pur mostrando difficoltà cognitive e di comportamento, non manifestano atteggiamenti aggressivi e possono quindi inserirsi più facilmente in una comunità. È inoltre fondamentale che la famiglia o chi si occupa del utente sia in grado di garantirne la cura e la sicurezza nelle ore in cui il CDI non è operativo, assicurando così una continuità assistenziale tra il tempo trascorso presso la struttura e quello al domicilio.

Non potranno essere accolti utenti con gravi forme di demenza o con disturbi comportamentali incompatibili con la vita di comunità.

Come raggiungerci

Il Centro è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- **Automobile:** S.S. N. 36 direzione Lecco, uscita Giussano-Erba, S.P. N. 34, alla prima rotonda girare a sinistra, proseguire sempre dritto, alla seconda rotonda girare a destra (Via M. D'Azeglio), la Struttura si trova sulla sinistra;
- **Treno:** Ferrovie Nord Milano Linea Milano-Seveso-Asso, stazione di Carugo-Giussano;
- **Autolinea 221 Autoguidovie s.p.a.:** collega Giussano con Sesto S.G., Monza, Vedano al Lambro, Biassono, Macherio, Albiate, Carate Brianza e Verano Brianza;
- **Autolinea 231 Autoguidovie s.p.a.:** collega Giussano con Desio, Seregno, Consonno, Brugazzo, Paina, Birone, Robbiano e Verano Brianza



I servizi offerti

Tramite la stesura di piani assistenziali individualizzati (P.A.I.) la presa in carico avviene in modo personalizzato e prende in considerazione la globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire la risposta migliore ai bisogni espressi e non espressi. Durante la delicata fase di inserimento l'utente viene valutato dal punto di vista clinico, cognitivo, funzionale e relazionale dall'intera équipe e la valutazione prosegue in itinere tramite valutazioni multidimensionali periodiche.

Di fondamentale importanza la collaborazione con il medico di Medicina Generale dell'utente, che rimane a tutti gli effetti il medico curante di riferimento sanitario, e con la famiglia dell'utente che spesso necessita di sostegno nella gestione delle fragilità legate alla patologia dementigena.

Servizio medico

È garantita la presenza del personale medico della Fondazione, coordinato dal Referente Sanitario, che in collaborazione con MMG, pianifica ed effettua attività volte alla prevenzione, diagnosi e riabilitazione dell'utente.

In caso di emergenza sanitaria vengono assicurate le prime cure anche mediante il coinvolgimento dei servizi di emergenza territoriali.

Servizio infermieristico

È garantita la presenza di un Infermiere dedicato alla gestione e alla pianificazione dell'assistenza individuale per ogni ospite. Tra le attività principali: somministrazione dei farmaci, del monitoraggio dei parametri vitali, prevenzione e cura lesioni, attività di educazione sanitaria volta al coinvolgimento dell'utente e dei familiari.

Tale figura riveste notevole importanza in tutto il processo di relazioni dall'accoglienza dell'utente e durante tutta la permanenza presso il centro

Servizio assistenza di base (ASA/OSS)

Il servizio di assistenza è affidato a figure qualificate (ASA/OSS) che garantiscono durante tutto l'arco della giornata la presa in carico dei bisogni di base e suppliscono alle carenze di autonomia degli utenti nelle loro funzioni personali essenziali (alimentazione, idratazione, mobilitazione, socialità ecc.). Compreso nel servizio la possibilità di usufruire del bagno completo in vasca protetta.

Il personale esclusivamente dedicato al servizio, presente in numero adeguato a garantire gli standard assistenziali previsti dalla normativa, viene accuratamente selezionato in funzione della loro predisposizione alla cura del particolare tipo di utenza e costantemente aggiornato per rispondere nel modo migliore ai bisogni dell'utenza.

Servizio fisioterapico

L'attività è svolta da personale qualificato presente quotidianamente al centro. Le finalità del servizio perseguono obiettivi volti al mantenimento delle capacità



residue dell'ospite e, laddove possibile, al recupero di abilità parzialmente perse mediante attività di riabilitazione e rieducazione funzionale.



Trovano spazio anche momenti di socializzazione e condivisione durante i quali vengono proposte attività legate alla quotidianità riviste in ottica riabilitativa/rieducativa.



QUESTA SETTIMANA IL TEAM ANIMATIVO E FISIOTERAPICO PROPONE...

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VEDÌ	SABATO
MATTINO	GINNASTICA DOLCE, PEDALIERA, FKT INDIVIDUALE e CAMMINO ASSISTITO	STIMOLAZIONE COGNITIVA DI GRUPPO	GINNASTICA DOLCE, PEDALIERA, FKT INDIVIDUALE e CAMMINO ASSISTITO	ATTIVITÀ INDIVIDUALE: CURA DEL SE, STIMOLAZIONE SENSORIALE, COLLOQUI	GINNASTICA DOLCE, PEDALIERA, FKT INDIVIDUALE e CAMMINO ASSISTITO	GINNASTICA DOLCE, PEDALIERA, FKT INDIVIDUALE o LABORATORIO MUSICALE
POMERIGGIO	SANTA MESSA e COLLOQUI INDIVIDUALI	GINNASTICA DOLCE, PEDALIERA, FKT INDIVIDUALE e CAMMINO ASSISTITO	LABORATORIO CREATIVO	GINNASTICA DOLCE, PEDALIERA, FKT INDIVIDUALE e CAMMINO ASSISTITO	ATTIVITÀ DOMESTICHE DI LAVANDERIA	

Servizio animativo/educativo



L'equipe di animazione propone ogni giorno un programma pensato su misura, costruito tenendo conto delle capacità manuali e cognitive di ciascun utente. Le attività offerte sono molto varie, dai laboratori manuali ai giochi, dagli esercizi di stimolazione cognitiva e sensoriale ai momenti di svago, come feste, pomeriggi musicali o la proiezione di film. Un'attenzione particolare è dedicata alla relazione, che viene coltivata e mantenuta soprattutto durante gli interventi individuali, dove il contatto diretto permette di creare un clima di fiducia e ascolto.

Le attività educative e animative perseguono alcuni obiettivi fondamentali:

- ✓ Sostenere e sviluppare le capacità relazionali degli utenti;
- ✓ contrastare la perdita delle abilità di base, valorizzando e rafforzando le risorse personali;
- ✓ attraverso esercizi di reminiscenza e momenti di R.O.T. informale, stimolare la memoria, favorire la conoscenza reciproca, incoraggiare la cooperazione e il dialogo, promuovere la partecipazione e il senso di appartenenza al gruppo, contribuendo anche a ridurre eventuali stati di ansia, tristezza o paura.

In molte situazioni, la partecipazione a queste attività rappresenta un vero sostegno psicologico: un'occasione per mantenere la mente attiva, sentirsi parte di una comunità e vivere momenti di benessere emotivo.



Servizio di centralino / portineria

Il servizio di centralino e di portineria, attivo 7 giorni su 7 dalle ore 08:00 alle ore 18:00, fornisce informazioni rispetto ai servizi offerti dalla Fondazione e alle modalità di presentazione delle domande per accedere ai servizi RSA e CDI o informazioni di carattere generale rispetto all'organizzazione della struttura.



Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione è appaltato ad una azienda esterna che provvede quotidianamente alla preparazione della colazione del pranzo e della merenda per gli utenti, presso la cucina interna alla struttura.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono i seguenti:

colazione 8.30-9.00 – pranzo 11.45 – merenda 15.30.

La ristorazione propone menù settimanali pensati per garantire varietà, qualità e un'alimentazione equilibrata, privilegiando l'uso di prodotti freschi e di stagione.

La definizione dei menù è curata dal responsabile del servizio, che segue le indicazioni della Sezione nutrizionale dell'ATS; la Direzione Sanitaria li approva tenendo conto delle esigenze e delle preferenze degli utenti. Sono previsti due menù distinti, uno estivo e uno invernale, che ruotano su 4 settimane con pietanze diverse, al fine di garantire una varietà di gusti e preparazioni.

Il menù aggiornato è sempre esposto all'ingresso del Centro e nei soggiorni di ogni reparto.



Per gli utenti con particolari necessità alimentari o patologie specifiche, il medico di reparto può predisporre un menù personalizzato.

La cucina è moderna, completamente elettrica e dotata di attrezzature all'avanguardia conformi alle normative CE. La disposizione degli spazi e degli strumenti è studiata per garantire una gestione corretta e sicura dell'intera filiera alimentare.

PRANZO
PASTA ALL'AMATRICIANA POLLO ALLA CACCIATORA COSTE FRUTTA FRESCA

Servizio di segretariato sociale

Il Servizio di Segretariato Sociale è gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il punto di riferimento amministrativo per gli utenti del CDI e per le loro famiglie. L'Ufficio si occupa di tutte le pratiche legate alla permanenza degli utenti, curando gli aspetti burocratici e garantendo un supporto costante e chiaro in ogni fase del percorso.

Il Servizio di Segretariato Sociale garantisce un supporto completo, facilitando la comunicazione tra struttura, utenti e famiglie, contribuendo a rendere più semplice e trasparente l'intero percorso assistenziale.

Tra le sue funzioni rientrano il contatto con i familiari per comunicazioni o necessità riguardanti gli utenti, il rilascio delle certificazioni richieste e l'assistenza alle famiglie nella predisposizione e nell'inoltro della documentazione necessaria per la nomina dell'Amministratore di sostegno.

Servizio parrucchiere

All'interno della struttura è allestito un apposito spazio completamente arredato e attrezzato ad uso esclusivo del parrucchiere. Gli utenti possono usufruire del servizio di parrucchiere (a pagamento) prenotando la seduta.

Servizio religioso

Oltre ai momenti di preghiera personale, gli utenti hanno la possibilità di ascoltare e seguire la Santa Messa, trasmessa settimanalmente tramite filodiffusione. Durante i periodi più significativi del calendario liturgico, come l'Avvento, la Quaresima e il mese mariano, vengono



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 13

Pag. 11 / 14

Rev. 0

DOC-SER.CDI

inoltre proposti momenti comunitari di raccoglimento e riflessione, pensati per favorire la condivisione e la partecipazione spirituale.

Supporto psicologico

La figura dello Psicologo inserita nell'organico ha la finalità di offrire supporto psicologico a utenti, familiari e operatori.

È attivo da diversi anni il **Gruppo AMA – Auto Mutuo Aiuto**, uno spazio mensile dedicato ai familiari e ai caregiver, condotto dalla Dott.ssa **Elisa Casati**, psicologa della struttura. Il gruppo rappresenta uno spazio protetto di confronto, ascolto e sostegno reciproco, guidato dallo specialista con l'obiettivo di offrire strumenti utili per affrontare le sfide quotidiane della cura, comprendere meglio le fragilità dell'anziano e valorizzare le risorse personali e familiari.



Associazione volontari

Presso la Fondazione opera un'associazione di volontariato, senza fini di lucro con esclusive finalità di solidarietà sociale. Il gruppo dei volontari è presente in modo costante e coordinato e ha lo scopo di promuovere un volontariato di qualità attraverso una serie di iniziative e di collaborazioni con i servizi interni, volti ad accrescere il benessere degli utenti e a migliorare il loro ambiente di vita.

Giornata tipo

08:00	accoglienza e colazione	
09:30	attività di animazione/socializzazione	o
	fisioterapia	
12:00	pranzo	
13:00	per chi lo desidera riposo pomeridiano	
15,30	merenda	
16,00	attività di animazione/socializzazione	o
	fisioterapia	
18,00	affidamento utenti ai parenti	o
	accompagnatori - chiusura centro	



Informazioni generali

Priorità di accesso

Le priorità di accesso sono dettagliatamente descritte nel regolamento utenti, ma vengono di seguito sintetizzati i criteri di priorità:

- i residenti a Giussano;
- i residenti nei comuni dell'A.T.S. Monza e Brianza;
- tutti gli altri richiedenti, perché residenti in Regione Lombardia. ovunque essi risiedano.



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 13

Rev. 0

Pag. 12 / 14

DOC-SER.CDI

Sono equiparati ai residenti a Giussano i residenti in un altro Comune che siano ascendenti in linea diretta di primo grado di persone che risiedano a Giussano, secondo gli stessi criteri indicati al punto a).

Il Responsabile Sanitario, al momento dell'accettazione della domanda di inserimento, provvede alla valutazione dell'idoneità o non idoneità del richiedente alla frequenza al CDI.

Trascorso il termine di 6 mesi la Fondazione potrà richiedere l'aggiornamento della documentazione sanitaria al fine di valutare le condizioni psico-fisiche della persona per cui è stata inoltrata la domanda di inserimento al CDI.

Modalità di accesso

In allegato al modulo di domanda di accettazione verranno consegnati:

- carta dei servizi;
- carta dei diritti della persona anziana;
- questionario di gradimento, fac-simile menù
- scheda per disfunzioni, suggerimenti e reclami;
- regolamento utenti.

Per l'accesso al CDI è necessario che l'interessato o un familiare o l'AdS faccia pervenire la domanda di inserimento presso il centralino della Fondazione, è possibile inoltrare la domanda tramite mail all'indirizzo: urp@residenzaamica.com; la domanda dovrà essere corredata della scheda sanitaria conoscitiva, compilata dal Medico Curante, che raccoglie tutte le informazioni sanitarie necessarie per un adeguato inserimento nel Centro Diurno.

La domanda dovrà essere inoltre corredata di:

- tessera sanitaria, eventuali esenzioni e carta di identità;
- eventuali esami e accertamenti diagnostici recenti;
- eventuale verbale di invalidità;
- autocertificazione di residenza.

Accoglienza

Nel momento in cui la domanda presentata si trova al primo posto della lista d'attesa, il parente verrà contattato dal Responsabile del Centro per un colloquio di approfondimento, durante il quale verranno fornite informazioni rispetto alla frequenza e verrà, a richiesta, effettuata una visita guidata del Centro Diurno.

Il giorno dell'ingresso verrà sottoscritto il contratto e tutta la documentazione a corredo (regolamento, privacy, ecc...), L'infermiere referente e l'equipe socio-sanitaria accolgono l'utente e i suoi familiari; il medico effettua una prima visita, esamina la documentazione sanitaria fornita e, attraverso un colloquio con l'utente e i suoi familiari, raccoglie i dati e le informazioni circa l'anamnesi, per una corretta presa in carico dei bisogni sanitarie ed assistenziali.

Durante il delicato momento dell'accoglienza vengono visitati gli ambienti comuni e presentata l'intera équipe del centro. Vengono quindi illustrati i programmi relativi alle attività animative/educative e di fisioterapia a cui poter partecipare.

Durante i primi giorni di presenza, l'equipe valuta attraverso una attenta osservazione e scale apposite di valutazione, i reali bisogni, le particolarità e le capacità residue della persona. Tali osservazioni condurranno alla pianificazione e programmazione di tutti gli interventi utili al mantenimento delle abilità/capacità funzionali e al soddisfacimento dei bisogni espressi e non (Progetto individuale).

Dimissioni/trasferimenti

Al momento della dimissione e/o trasferimenti presso altra UdO, il medico stila una relazione di dimissione dal servizio completa in cui vengono riportati: lo stato attuale di salute, i dati clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti.

Le modalità di dimissione sono concordate con la famiglia ed eventualmente con i servizi territoriali in modo da assicurare la continuità delle cure.

Alla dimissione viene consegnato in busta chiusa la documentazione clinica personale.

In caso di acuzie il servizio provvede a comunicare tempestivamente alla famiglia le condizioni dell'utente per concordare un'uscita anticipata o l'eventuale attivazione di servizi di emergenza territoriale qualora sia necessario un trasferimento in Pronto soccorso.

Tutela dei diritti degli ospiti

La struttura ha ottemperato a tutti gli adempimenti previsti dal T.U. 81/2008 circa la sicurezza degli ospiti e dei dipendenti, ha formalizzato il documento di valutazione dei rischi in cui sono analizzati i rischi ambientali della Struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento. Ha inoltre predisposto un idoneo piano di emergenza in caso di incendio con le relative diversificazioni riferite ai vari reparti. È stato elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 193/2007 riguardante il sistema di analisi dei rischi e controllo della produzione alimentare. La Fondazione provvede al costante adeguamento al D.Lgs. 231/2001 in ordine alla prevenzione di reati di natura penale. È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e normative nazionali). L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Fondazione, finalizzati all'erogazione delle prestazioni. La Fondazione inoltre ha redatto un Codice Etico a cui tutti devono fare riferimento e il cui testo integrale è consultabile sul nostro sito www.residenzaamica.com

Retta di degenza

Per quanto riguarda la retta giornaliera di frequenza, attualmente ammonta a:

- € **42,00.=** per l'intera giornata;
- € **36,00.=** per la frequenza di mezza giornata

La retta comprende vitto, servizi socio-assistenziali e servizi sanitari.

Sono escluse dalla retta eventuali spese per trasporti. Il trasporto potrà essere garantito, compatibilmente con le possibilità della Croce Bianca, solo sul territorio di Giussano a pagamento con un costo pari a € **7,00** a giornata. I residenti fuori dal Comune di Giussano dovranno provvedere direttamente al servizio di trasporto.

Sono inoltre esclusi dalla retta il servizio di podologia/callista, parrucchiere e barbiere, il cui costo viene reso noto agli utenti interessati.

Nell'eventualità di un numero maggiore di 20 assenze annue, compreso il ricovero in Istituto di cura o comunque per ragioni di natura privata, l'utente sarà tenuto a corrispondere al CDI la maggiorazione della retta giornaliera, come previsto dal Regolamento Utenti CDI.

Al momento dell'accoglimento nel Centro Diurno Integrato, viene chiesto di eseguire un deposito cauzionale tramite un deposito infruttifero pari a € **1.000,00.=**. Tale deposito verrà restituito entro 30 giorni dalla data di dimissione dell'utente, mentre sarà trattenuto dalla Fondazione nel caso in cui l'utente si dimetta nell'arco di 3 mesi.

Annualmente verrà rilasciata a nome di ciascun ospite, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. XI/1298 del 25/02/2019, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.

Richiesta documentazione sanitaria e amministrativa

Su richiesta, da compilarsi su apposito modulo, è previsto il rilascio di documentazione sanitaria, amministrativa e copia della cartella clinica al costo di €. 100,00 e documentazione sanitaria entro 30 giorni.

Ufficio di relazione con il pubblico (U.R.P.)

Per qualsiasi informazione o chiarimento è possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), contattandolo telefonicamente oppure inviando una mail all'indirizzo urp@residenzaamica.com.

L'URP risponderà alle richieste e fornirà le informazioni necessarie nel più breve tempo possibile.

In caso di eventuali disservizi o criticità è necessario compilare la scheda per la "segnalazione di reclami" allegata alla prese carta dei servizi. L'URP provvederà ad inoltrarla al servizio interessato per la verifica e la presa in carico di quanto segnalato, entro il termine massimo di 30 giorni.

Tutela

La struttura garantisce tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P.

È possibile richiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, accedendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'A.T.S. competente.

Il referente per i rapporti con gli uffici sul territorio, che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali, è il Direttore Sanitario.

Partecipazione e condivisione obiettivi

Per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato, viene effettuata annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari. L'analisi condivisa dei dati riscontrati, oltre ad essere affissa nella bacheca qualità può essere richiesta l'ufficio all'URP. Per l'illustrazione dei dati raccolti viene di norma organizzata una riunione con tutti i parenti afferenti al servizio CDI:

L'analisi dei dati relativi al grado di soddisfazione dell'utenza permetterà di verificare le criticità, adottando i correttivi necessari per raggiungere un livello sempre più elevato della qualità delle prestazioni.

				
Molto Soddisfacente	Soddisfacente	Poco Soddisfacente	Non Soddisfacente	Non so

Elenco allegati

- carta dei diritti della persona anziana;
- menù tipo;
- scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami;
- questionario per la soddisfazione della frequenza.