CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIURNO INTEGRATO ALZHEIMER



Fondazione
"Residenza Amica ETS"

Data	Redatto	Verificato	Approvato
Novembre 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) 7
Servizio fisioterapico 8
Servizio animativo/educativo 8
Servizio di centralino / portineria 9
Servizio ristorazione 9
Servizio di segretariato sociale 10
Servizio religioso 10
Supporto psicologico 10
Associazione volontari 11
Giornata tipo 11
Attività rivolte ai familiari 10
Informazioni generali 12
Priorità di accesso 12
Modalità di accesso 12
Accoglienza 12
Trasferimento 13
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 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 del 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.



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 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, La Fondazione 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".

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 sociosanitarie 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 sociosanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socioeconomica.
- **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 prestati 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.
Ogni operatore è dotato di un cartellino di identificazione che permette di conoscerne il nome e la qualifica; è anche possibile distinguere le qualifiche attraverso il colore della divisa.
L'organico operativo è composto da:

- Direttore Generale;
- Responsabile Sanitario;
- Medici di nucleo e Specialisti: camice bianco;
- Coordinatori: casacca blu scuro;
- Infermieri: casacca bordeaux;
- ASA / OSS: casacca bianca;
- Fisioterapisti: casacca azzurra;
- Animatori / Educatori: casacca verde;
- Personale amministrativo e centralinisti
- Personale tecnico:
  - manutentori: pantalone grigio, maglietta blu
  - addetti lavanderia e pulizie: casacca arancione

Gli enti preposti ai controlli delle attività svolte nelle strutture sociosanitarie sono Regione Lombardia tramite ATS della Brianza.

A chi è rivolto il servizio

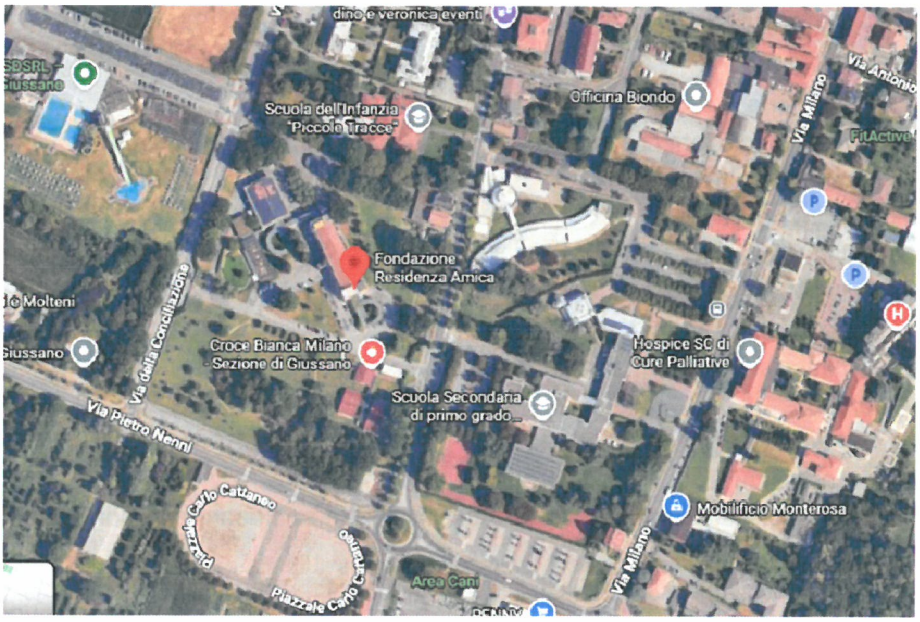


Il Centro Diurno Integrato è una struttura pensata e organizzata per accogliere persone anziane che convivono con la malattia di Alzheimer o con altre forme di decadimento cognitivo. L'obiettivo principale del Centro è quello di offrire un ambiente protetto, stimolante e accogliente, capace di rispondere 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 dell'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 diritto, 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 equipe 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

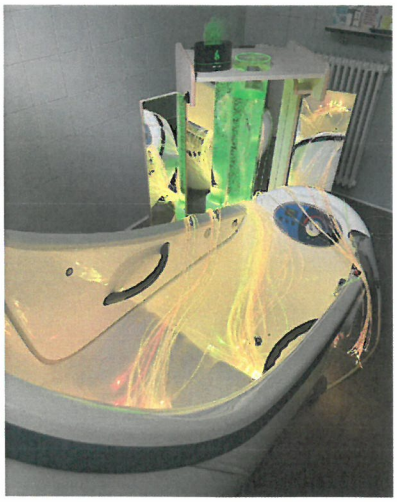
È garantita la presenza del personale medico della Fondazione, coordinato dal Responsabile Sanitario, che in collaborazione con MMG, pianifica ed effettua attività volte alla prevenzione, diagnosi e riabilitazione dell'utente.
In caso di emergenza sanitaria vengono assicurate le prime cure anche mediante 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, monitoraggio dei paramenti vitali, prevenzione e cura lesioni, attività di educazione sanitaria volta al coinvolgimento dell'utente e dei famigliari. 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, mobilizzazione, 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.



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: si va 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 dal lunedì alla domenica 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, entrambi con la possibilità di scegliere tra due primi e due secondi. 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.



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

Supporto psicologico

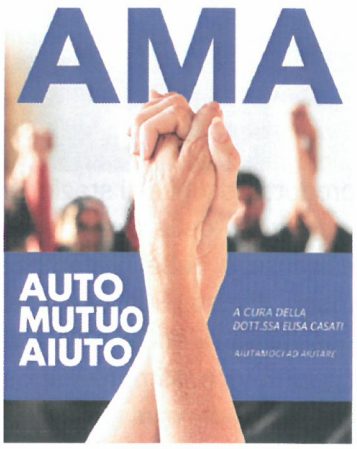
La figura dello Psicologo inserita nell'organico ha la finalità di offrire supporto psicologico a utenti, familiari e operatori.

Attività rivolte ai familiari

Il Centro Diurno offre supporto alle famiglie tramite:

- **Momenti di formazione e informazione** sulla malattia di Alzheimer e patologie correlate mediante colloqui con il geriatra del CDI per malati di Alzheimer;

- **Il gruppo di auto-mutuo aiuto** "AMA" (condotto da una psicologa), si prefigge come obiettivo l'affrontare tramite colloqui di gruppo coi famigliari le varie problematiche che emergono nel rapporto col malato, così da proporre e ricercare insieme soluzioni adeguate per facilitare la convivenza al domicilio.



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



8,00	accoglienza e dispensa colazione
9,00	igiene personale
9,30	attività educative o fisioterapiche
11,45	pranzo
12,45	per chi lo desidera riposino pomeridiano
13,30	alzata, socializzazione, igiene personale
15,30	merenda
16,00	attività educative o fisioterapiche
18,00	uscita e chiusura centro

Le attività organizzative riguardano:

- la programmazione e la verifica delle attività descritte ai punti precedenti (che si svolgono durante riunioni periodiche del personale del CDI);
- la programmazione e lo svolgimento della formazione – aggiornamento del personale;
- i contatti con i familiari, in quanto la specificità della patologia richiede una stretta collaborazione tra equipe e familiari.



Informazioni generali

Priorità di accesso

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

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

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 sei 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, modulo per segnalare reclami;
- regolamento utenti.

Per l'accesso al CDI è necessario che l'interessato o un famigliare 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

Qualche giorno prima dell'effettivo ingresso in struttura l'utente o il familiare o AdS verrà contattato dal Responsabile del Centro per un colloquio di accoglienza, 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'equipe accoglie l'utente e i familiari ed effettua un'intervista per conosce meglio il nuovo arrivato.
Durante l'accoglienza vengono illustrati gli ambienti del Centro, presentati gli utenti e l'equipe e descritte le attività animative/educative e di fisioterapia in programma.
Durante i primi giorni di presenza, gli operatori sanitari valutano attraverso una attenta osservazione i reali bisogni e le condizioni di salute dell'utente. Tali osservazioni condurranno alla pianificazione e programmazione di tutti gli interventi utili al mantenimento delle capacità funzionali residue e al soddisfacimento dei bisogni espressi e non (Progetto individuale).
La Fondazione provvederà ad informare il Comune di residenza dell'inizio della frequenza al CDI.

Trasferimento

In caso di trasferimento presso Pronto Soccorso, al verificarsi di condizione di acuzie, il medico responsabile stila una relazione completa che identifica i problemi clinici attuali, la terapia in atto e il contatto del famigliare di riferimento. L'invio viene sempre concordato con i famigliari di riferimento.

Dimissioni/trasferimenti

Al momento della dimissione e/o trasferimenti presso altra UdO, il medico stila una relazione completa in cui vengono riportati: lo stato 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.

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;
- **€ 37,00.=** per la frequenza solo di mattina;
- **€ 37,00.=** per la frequenza solo di pomeriggio.

La retta comprende vitto, servizi socioassistenziali 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, parrucchiera e barbiere, il cui costo viene reso noto agli utenti interessati.
Nell'eventualità di un numero maggiori di 30 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 richiesto 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.

Il presente documento è redatto ai sensi della DGR 7435 del 14/12/2001