



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 12

Rev. 1

Pag. 1 / 14

DOC-SER.CDI

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO INTEGRATO ALZHEIMER



Fondazione
"Residenza Amica
Onlus"

Città di Giussano



Data	Redatto	Verificato	Approvato
Agosto 2025	Direttore Generale Luisa Villa	Direttore Sanitario Dott.ssa Maria Grazia Di Maggio	Direttore Generale Luisa Villa



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 12

Rev. 1

Pag. 2 / 14

DOC-SER.CDI

Sommario

Introduzione.....	3
Chi siamo	4
La mission.....	4
I principi fondamentali della nostra attività	4
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	8
Servizio ristorazione.....	9
Servizio di segretariato sociale	9
Servizio parrucchiere e di podologia	9
Servizio religioso.....	9
Supporto psicologico.....	10
Associazione volontari	10
Giornata tipo	10
Attività rivolte ai familiari	10
Informazioni generali	11
Priorità di accesso	11
Modalità di accesso	11
Accoglienza	11
Trasferimento.....	12
Dimissioni/trasferimenti.....	12
Tutela dei diritti degli ospiti.....	12
Retta di degenza.....	12
Richiesta documentazione sanitaria e amministrativa	13
Standard di Qualità.....	14
Ufficio di relazione con il pubblico (U.R.P.).....	14
Tutela.....	14
Partecipazione e condivisione obiettivi	14
Elenco allegati	14

Introduzione

Gentile Ospite/Famigliare,

la presente "Carta dei Servizi" ha lo scopo di far conoscere le attività e i servizi che sono messi a disposizione dal Centro Diurno (CDI) e le modalità per accedervi.

La Fondazione Residenza Amica pone grande attenzione agli aspetti organizzativi, ma ritiene utile per migliorare il livello di qualità dei propri servizi la collaborazione e la partecipazione di quanti vorranno scegliere il CDI dedicato a persone affette da Alzheimer e vorranno segnalarci suggerimenti e consigli attraverso i quali proseguire nel nostro percorso di cure, assistenza e ricerca, finalizzato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri anziani ospiti.

La struttura è nata per rispondere alla domanda di assistenza agli anziani. Il suo principale obiettivo è di fornire un servizio orientato al rispetto della persona in stretta collaborazione con la famiglia e la collettività nelle sue varie espressioni istituzionali e di volontariato.

È situato nel parco della Fondazione stessa. Il centro è immerso nel verde circondato da giardino con percorsi protetti per il libero cammino (wandering) dove l'ospite a contatto con la natura ha la possibilità di rinforzare capacità motorie, manipolative, esplorative, sensoriali, ricreative.

L'articolazione dei servizi del CDI si basa su un'organizzazione polifunzionale in grado di adattarsi alle specifiche esigenze di ciascun ospite.

Nella convinzione che questo strumento, dinamico in quanto costantemente aggiornato, possa consentire a chiunque di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando la scelta di quello che meglio risponde alle proprie aspettative.





DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 12

Rev. 1

Pag. 4 / 14

DOC-SER.CDI

Chi siamo

Il Centro Diurno Integrato per malati di Alzheimer, voluto dall'Amministrazione Comunale e dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Residenza Amica.

Il CDI è autorizzato con Deliberazione ATS, atto n. 630 del 13/11/2006 ed accreditato 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 rivolta a garantire nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità delle persone, una qualità di vita dell'ospite il più possibile elevata, considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali attraverso un'assistenza qualificata e continuativa in collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio. Pertanto il nostro CDI si impegna a perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando e sviluppando le capacità residue dell'ospite. Garantisce un'assistenza qualificata con interventi personalizzati e finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite. I principi a cui si ispira la Residenza sono contenuti nella carta dei diritti alla persona anziana allegata alla presente carta dei servizi dalla quale si evince 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 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.



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 12

Rev. 1

Pag. 5 / 14

DOC-SER.CDI

Certificazioni di Qualità

La Fondazione Residenza Amica Onlus 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 Direttore 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;
- Direttore Sanitario;
- Medico di reparto;
- Infermieri;
- Ausiliari socio assistenziali / Operatori socio sanitari;
- Fisioterapisti;
- Animatori / Educatori;
- Personale amministrativo e centralinisti;
- Personale tecnico: manutentori e addetti ai servizi generali.

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

È possibile inoltre distinguere le qualifiche attraverso la 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, eccetto quelle sanitarie, sono sotto il coordinamento del Direttore Generale responsabile della gestione. Il Direttore Sanitario coordina e controlla le attività sanitarie.

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

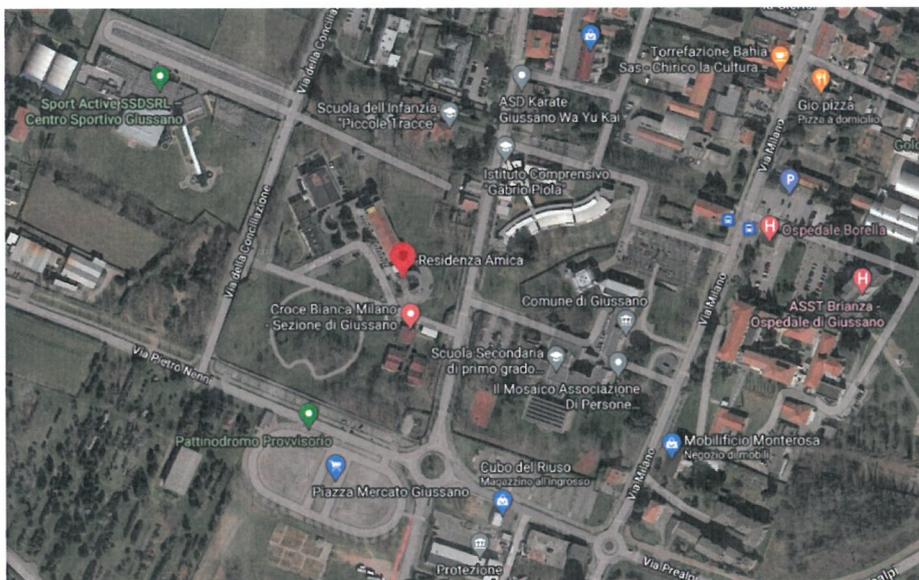
Il Centro Diurno Integrato (CDI) è una struttura pensata e organizzata per accogliere persone anziane che convivono con la malattia di Alzheimer o con altre forme di demenza. L'obiettivo principale del Centro è quello di offrire un ambiente protetto, stimolante e accogliente, capace di rispondere ai bisogni specifici di questi pazienti, 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 paziente 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.

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, Albate, 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

La malattia di Alzheimer consiste in un processo degenerativo del cervello che provoca un declino progressivo e globale delle funzioni intellettive associato ad un deterioramento della personalità tale da compromettere la possibilità di una vita autonoma. Il nostro intervento avviene in modo personalizzato tramite la stesura di piani assistenziali individualizzati (P.A.I.) e prende in considerazione la globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta ottimale. Dopo l'ingresso nel CDI il singolo utente viene valutato dal punto di vista clinico, cognitivo, funzionale e comportamentale mediante un'attività continua di osservazione che permette l'elaborazione di un progetto individuale di cura, poi periodicamente verificato dall'intera équipe curante. La fase di osservazione, a cui partecipano tutte le figure professionali del Centro, ciascuna secondo le proprie competenze, si prolunga per tutta la frequenza al Centro della singola persona costituendo così anche uno strumento di verifica. Poiché gli ospiti del Centro oltre alla demenza possono presentare altre patologie croniche, nell'ottica di offrire un servizio globale alla persona presa in carico ed ai suoi familiari, all'interno del CDI si eseguono attività di diagnosi, medicazioni e somministrazione di terapie farmacologiche. Naturalmente il tutto avviene in costante collaborazione con il medico di famiglia che rimane a tutti gli effetti il medico curante.

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
MATTINA	9.00 - 11.30 "PROTEZIONE" (PREVENZIONE)	9.00 - 11.30 "ATTIVITÀ PSICOMOTRICE" (PSI)				
	11.30 - 12.30 "SPERANZA PROTEZIONE" (PSI)	11.30 - 12.30 "CANTIERO ASSISTENZA" (PSI)				
POMERIGGIO		14.00 - 16.00 "CANTIERO ASSISTENZA" (PSI)		14.00 - 16.00 "CANTIERO ASSISTENZA" (PSI)		
	14.00 - 15.00 "CANTIERO ASSISTENZA" (PSI)					
	15.00 - 17.00 "CANTIERO ASSISTENZA" (PSI)					

Servizio medico

Pur mantenendo il proprio Medico di Medicina Generale (MMG) è garantita la presenza settimanale del personale medico della Fondazione, coordinato dal Direttore Sanitario, che assicura in collaborazione con MMG, la prevenzione, la diagnosi, la terapia e la riabilitazione dell'ospite affetto da poli-patologie a decorso cronico, deficit cognitivi e neurologici con rilevanti risvolti sociali, relazionali e comportamentali. L'attività si articola sulla visita medica all'ingresso e periodica, sulla valutazione funzionale, sui vari interventi diagnostici e sui provvedimenti che si rendessero necessari durante la frequenza.

Servizio infermieristico

La Fondazione garantisce la presenza di un Infermiere dedicato alla gestione e alla pianificazione dell'assistenza individuale ad ogni ospite. Tra le attività principali l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci, del monitoraggio dei parametri e della prevenzione e cura delle lesioni cutanee.

Servizio assistenza di base (ASA/OSS)

Gli ausiliari socio assistenziali sono operatori qualificati che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli utenti del CDI e suppliscono alle carenze di autonomia degli utenti stessi nelle loro funzioni personali essenziali. Ricoprono un ruolo fondamentale; sono infatti gli operatori che, più di altri, rimangono vicini agli utenti, rilevano le particolari e immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti di comportamento agli infermieri e/o medico. Il personale presente è in numero adeguato a garantire gli standard assistenziali previsti dalla normativa.

Servizio fisioterapico

L'attività è svolta da fisioterapisti qualificati perseguendo gli obiettivi di mantenimento e/o recupero delle capacità residue dell'ospite mediante la rieducazione funzionale e neuromotoria, di cura e di riabilitazione in seguito a traumi articolari/muscolari.



Servizio animativo/educativo



L'equipe di animazione offre agli utenti un programma giornaliero e mirato in base alle loro capacità manuali e cognitive.

Le proposte sono molto varie e comprendono attività manuali, ludiche, stimolazione cognitiva e sensoriale, momenti di svago con feste, pomeriggi musicali e visione di film. Particolare importanza viene data alla relazione che si cerca di creare/mantenere durante i trattamenti individuali.

Gli obiettivi fondamentali delle attività educative e animative sono:

- favorire e mantenere le capacità relazionali;
 - contrastare il decadimento delle abilità di base, fortificando le risorse.
- attraverso attività di reminiscenza e R.O.T. informale cercare di recuperare la memoria storica, favorire la conoscenza reciproca, la cooperazione e lo scambio di opinioni, stimolare la partecipazione alle varie attività favorendo l'appartenenza al gruppo e contenere possibili episodi di disforia (stato patologico di ansietà, tristezza e paura).

Si ritiene che partecipare alle varie attività sia in alcune situazioni una vera e propria terapia per la mente e la psicologia dell'ospite.

Servizio di centralino / portineria

Presso la Fondazione è attivo il servizio di centralino e di portineria, il personale è disponibile nel fornire informazioni rispetto 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 dei pasti, della colazione e della merenda per gli ospiti, 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.



Propone menù settimanali garantendo la varietà e la qualità dei cibi utilizzando, di norma, prodotti di stagione. Il menù viene predisposto dal responsabile del servizio seguendo le indicazioni della Sezione nutrizionale dell'ATS e viene approvato dalla Direzione Sanitaria, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti, al fine di garantire un'adeguata alimentazione.

Il menù diviso in estivo e invernale, con una possibilità di scelta tra due primi e due secondi piatti, varia settimanalmente ed è esposto all'ingresso del Centro e nei soggiorni di ogni

reparto. Gli incaricati provvedono a raccogliere le scelte da ciascun ospite. È inoltre previsto un menù personalizzato indicato dal medico di reparto per utenti con particolari patologie. Acqua, vino, succhi di frutta vengono distribuiti compatibilmente con le condizioni di salute dei pazienti. (Vedi in allegato proposte di menù stagionale).

La cucina è di moderna concezione, funziona elettricamente con attrezzature all'avanguardia e a norma CE e la loro disposizione risponde alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare. Inoltre in cucina si esegue puntualmente l'autocontrollo seguendo una procedura conforme alla normativa sull'igiene HACCP;

PRANZO

PASTA ALL'AMATRICIANA
POLLO ALLA CACCIATORA
COSTE
FRUTTA FRESCA

Servizio di segretariato sociale

Si occupa di tutte le pratiche amministrative che riguardano gli ospiti in relazione alla loro permanenza in CDI. Contatta i parenti per eventuali necessità riguardanti gli utenti e rilascia le eventuali certificazioni richieste. È di supporto alla famiglia durante il percorso di attivazione e inoltro della pratica per la nomina dell'Amministratore di sostegno. Accoglie e informa il pubblico che si rivolge al CDI. L'Ufficio si occupa della distribuzione della modulistica, informando l'utenza. Contatta i parenti per i nuovi ingressi e definisce i relativi dettagli.

Servizio parrucchiere e di podologia

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. La struttura mette a disposizione il locale per eventuale servizio esterno del podologo scelto dalla famiglia.

Servizio religioso

Oltre a momenti di preghiera personale, gli utenti possono ascoltare e visionare la S. Messa celebrata settimanalmente tramite filodiffusione. È possibile partecipare anche a momenti di raccoglimento e riflessione comunitaria nei periodi forti del calendario liturgico (avvento, quaresima, mese mariano).

Supporto psicologico

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

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 ospiti e a migliorare il loro ambiente di vita.

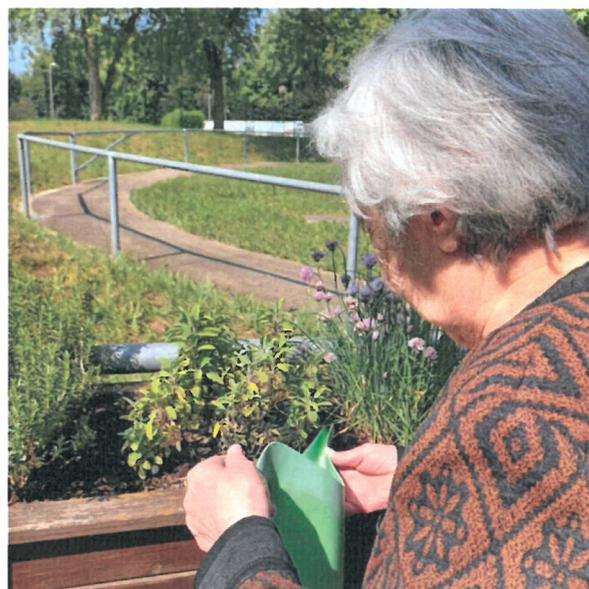
Giornata tipo

La giornata alterna periodi di impegno sanitario-assistenziale, sociale e ludico a periodi di riposo.

8,00	accoglienza e dispensa colazione
9,00	igiene personale
9,30	attività di animazione o trattamenti fisioterapici
11,45	pranzo ospiti
12,45	per chi lo desidera riposino pomeridiano
13,30	alzata - socializzazione - igiene personale
15,30	merenda
16,00	attività di animazione o trattamenti fisioterapici
18,00	affidamento utenti ai parenti o accompagnatori - chiusura centro

Le attività organizzative riguardano:

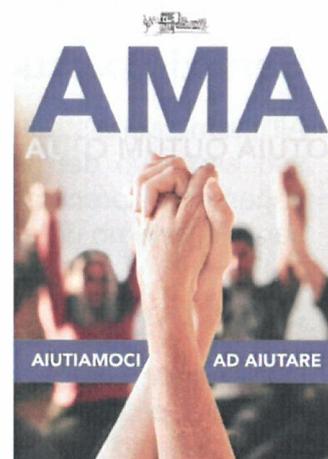
- **la programmazione e la verifica** delle attività descritte ai punti precedenti (che si svolgono durante riunioni periodiche del personale del CDI);
- **la programmazione e lo svolgimento** della formazione – aggiornamento del personale;
- **i contatti con i familiari**, in quanto la specificità della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



Attività rivolte ai familiari

Hanno lo scopo di alleggerire il carico assistenziale che loro deriva dalla malattia del congiunto, tramite:

- **formazione e informazione** sulla malattia di Alzheimer e patologie correlate mediante colloqui con il geriatra del CDI per malati di Alzheimer;
- **gruppo di auto-mutuo aiuto** (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.





DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 12

Pag. 11 / 14

Rev. 1

DOC-SER.CDI

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.

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).

La Direzione Sanitaria, al momento dell'accettazione della domanda di inserimento, provvede alla valutazione dell'idoneità o non idoneità del richiedente ospitalità all'accesso in struttura.

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 viene richiesta la frequenza presso il CDI.

Modalità di accesso

DOCUMENTI DA CONSEGNARE AL RICHIEDENTE

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

Per l'accesso al CDI è necessario che l'interessato o un parente faccia pervenire la domanda di inserimento presso il centralino della Fondazione o tramite mail all'indirizzo info@residenzaamica.com. con la domanda viene compilata a cura del Medico una scheda sanitaria conoscitiva che raccoglie tutte le informazioni di tipo sanitario e comportamentale necessarie per un adeguato inserimento nel Centro Diurno.

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI INSERIMENTO IN COPIA:

- 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 per un colloquio di approfondimento, durante il quale verranno fornite informazioni rispetto alla frequenza e verrà a richiesta effettuata la visita guidata.

Il giorno dell'ingresso verrà sottoscritto il contratto e tutta la documentazione a corredo (regolamento, privacy, ecc...), il Coordinatore Socio Sanitario accoglie l'utente e i suoi familiari e li accompagna nel nucleo; il medico effettua una prima visita, esamina la documentazione sanitaria fornita e raccoglie, attraverso un colloquio con l'utente e/o i suoi familiari, dati e informazioni circa l'anamnesi, le patologie in corso e bisogni sanitari e assistenziali attuali. Il Coordinatore Socio Sanitario introduce la conoscenza degli ambienti comuni, degli altri ospiti, degli operatori, delle attività animative e di fisioterapia previste.



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 12

Rev. 1

Pag. 12 / 14

DOC-SER.CDI

Durante i primi giorni di presenza, gli operatori sanitari approfondiscono e valutano attraverso l'uso di scale di valutazione, le condizioni di salute dell'utente. Tali osservazioni portano a pianificare e programmare tutti gli interventi utili al mantenimento delle capacità funzionali residue e al soddisfacimento dei bisogni espressi e non (Progetto individuale). Inoltre, verrà informato il Comune di residenza dell'inizio della frequenza presso il CDI.

Trasferimento

In caso di trasferimento presso P.S., per il verificarsi di condizione di acuzie, il medico responsabile stila una relazione completa che identifica i problemi clinici attuali, l'anamnesi patologica remota, la terapia in atto e il contatto del familiare di riferimento. Una copia di tale relazione viene mantenuta nella cartella clinica dell'ospite. L'originale accompagna l'ospite al Pronto Soccorso. L'invio viene sempre concordato con i familiari di riferimento.

Dimissioni/trasferimenti

Al momento della dimissione e/o trasferimenti, il medico stila una relazione completa che identifica i problemi 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 ha predisposto tutti gli atti necessari per l'adeguamento al D.Lgs. 231/2001 in ordine alla prevenzione di reati di natura penale nell'azienda. 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 dell'Istituto, finalizzati all'erogazione delle prestazioni. La Fondazione inoltre ha redatto e fa riferimento ad un codice etico il cui testo integrale è consultabile sul nostro sito.

Retta di degenza

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

- € **41,00.=** per l'intera giornata;
- € **36,00.=** per la frequenza solo di mattina;
- € **36,00.=** per la frequenza solo di pomeriggio.

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.



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 12

Pag. 13 / 14

Rev. 1

DOC-SER.CDI

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 20 assenze annue, compreso il ricovero in Istituto di cura o comunque per ragioni di natura privata, l'utente deve corrispondere al CDI, la maggiorazione della retta giornaliera pari all'importo di **€/giorno 32,20.=**.

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 4 mesi.

Annualmente verrà rilasciata a ciascun ospite e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, 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.



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 12

Rev. 1

Pag. 14 / 14

DOC-SER.CDI

Standard di Qualità

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

Per qualsiasi tipo di informazioni e delucidazioni è possibile contattare l'ufficio amministrativo o il centralino, che provvederanno a soddisfare ogni richiesta.

Referente per l'ufficio U.R.P. e la sig.ra Lorena Zorloni.

In caso di eventuali disagi riguardanti l'erogazione dei servizi è necessario compilare la scheda per la "segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami" allegata alla prese carta dei servizi. Si provvederà a verificare l'accaduto e a porvi rimedio entro il termine massimo di 30 giorni.

Tutela

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

Inoltre, si ricorda che 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, si può accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e 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, conservata presso l'ufficio amministrativo e a disposizione di tutti, permetterà di verificare le criticità, adottando i correttivi necessari per raggiungere un livello sempre più elevato della qualità delle prestazioni.

			
Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	non so (non ho elementi per rispondere)

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.

REDATTA AI SENSI DELLA DGR 7435 del 14/12/2001