

Centro Diurno Integrato
Casa Famiglia di Milano Affori

CARTA DEI SERVIZI

CDI Casa Famiglia di Milano Affori
Via Franco Faccio, 15
20161 Milano (MI)
Tel. 02 662 276 62
rsa.casafamigliaaffori@colisee.it

INDICE

PREMESSA **4**
LINEE GUIDA - FINALITÀ **5**
Codice etico *5*
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA **5**
Caratteristiche generali *5*
Ammissione ed accoglienza degli Utenti *6*
Giornata tipo *7*
Vita nel Centro Diurno Integrato *7*
Modello di organizzazione *8*
Il personale *8*
I SERVIZI OFFERTI **8**
Servizi alla persona *8*
Servizi sanitari e riabilitativi *9*
Servizi di animazione e socializzazione *11*
Assistenza religiosa *12*
Ristorazione *12*
Pulizia *13*
Servizio di trasporto *13*
Servizio di podologia, pedicure curativo, pedicure estetico e manicure *13*
Servizio barbiere-parrucchiere *13*
La direzione del Centro Diurno Integrato *14*
L'assistente di direzione *14*
I servizi amministrativi *14*
Hall - reception - centralino *14*
Servizio bar *15*
STANDARD DI QUALITÀ **15**
Introduzione agli standard e modalità di verifica *15*
Somministrazione di customer satisfaction *15*
DIRITTI E DOVERI **16**
Utente: informazioni, diritti e doveri *16*
Meccanismi di tutela e verifica *19*
NOTIZIE UTILI **20**
Come raggiungere il Centro Diurno Integrato *20*
Orari *20*
ALLEGATI **21**

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione Anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare **"Progetto Obiettivo "Tutela e Salute dell'Anziano"** recita, nella raccomandazione n° 34:

"*Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.*

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il volontariato locale. La "Carta" non può quindi avere la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta del Centro Diurno Integrato, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

RSA Oasi Cerro S.r.l.
Legale Rappresentante
Gerard Sanfeliu Delgado

LINEE GUIDA – FINALITÀ

Il Centro Diurno Integrato ha come obiettivo quello di concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente e alla sua famiglia.
Pertanto il CDI garantisce alle famiglie sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale offrendo prestazioni socio assistenziali, sanitarie e riabilitative e favorendo il mantenimento dei rapporti sociali.

Codice etico

L'Ente si è dotato di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.
Il codice etico è consultabile c/o il Centro Diurno ed è affisso in bacheca.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche generali

Il **Centro Diurno Integrato** Casa Famiglia di Milano Affori di Via Franco Faccio n° 15 in Milano è una struttura con una capienza di 40 posti / Utenti ed è ubicato al piano terra della RSA Casa Famiglia di Milano Affori.
Esso dispone di ampi spazi suddivisi in aree destinate all'accoglienza, alle attività ludico-ricreative, al riposo, ai servizi di ristorazione, all'attività assistenziale, sanitaria, riabilitativa dell'Utente.

È in possesso di autorizzazione permanente al funzionamento e di accreditamento con Disposizione Dirigenziale n. 355/2004 del 16.12.2004 per un totale di 40 posti autorizzati, accreditati e a contratto.
In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- Servizi alla persona;
- Servizi sanitari e riabilitativi;
- Servizi di animazione e socializzazione;
- Servizio di ristorazione;
- Servizio di trasporto (eventuale).

Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alla 18.00 (escluso i festivi).

Ammissione ed accoglienza degli Utenti

Il CDI Casa Famiglia di Milano Affori è rivolto a persone anziane con compromissione dell'autosufficienza, ma senza gravi disturbi comportamentali, con età superiore ai sessantacinque anni, sole con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa. La condizione di non autosufficienza dovrà essere comprovata da una certificazione medica in possesso dall'utente, verificata dal medico della struttura insieme alla documentazione allegata alla domanda di ingresso.
Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la Direzione, visitare il CDI prima di inoltrare la domanda di accoglienza, al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento degli ambienti e delle attività proposte.

La direzione, l'assistente di direzione e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un amministratore di sostegno, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.
Il ricorso all'individuazione formale di un amministratore di sostegno è particolarmente consigliata nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.
La direzione, l'assistente di direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

L'inserimento nella lista di attesa e l'ammissione al CDI avverrà a seguito di valutazioni sull'appropriatezza dell'ammissione da parte del direttore /assistente di direzione e dell'équipe sanitaria del Centro Diurno.
In caso di lista di attesa le domande di ingresso saranno selezionate dall'assistente di direzione e dal medico secondo i seguenti criteri: segnalazioni di Assistenti Sociali dei Comuni e Aziende Ospedaliere, condizioni di fragilità e urgenze dovute ad esigenze dell'anziano e/o della famiglia e ordine cronologico di presentazione della domanda di ingresso. Gli uffici amministrativi sono a disposizione per informazioni sulla lista d'attesa e disponibilità posti.
La domanda ha validità biennale: alla scadenza dovrà essere ripresentata unitamente alla documentazione sociosanitaria aggiornata.
La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Utente, unitamente al Terzo/Curatore o Amministratore di sostegno o Tutore, del "Contratto di Ammissione e di Ospitalità" del CDI comprensiva dell'attestazione di ricevuta della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;
- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale il cui importo è specificato nel tariffario allegato che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui la frequentazione del CDI ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Si dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- Certificato di residenza della persona interessata all'ingresso, cittadinanza e stato di famiglia della persona interessata all'ingresso (originale/autocertificazione).

- Certificato di nascita o autocertificazione;
- Documento di identità valido (fotocopia).
- Attestazione del codice fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia).
- Certificato esenzione ticket e/o verbale di invalidità (fotocopia).
- Copia riconoscimento legge 104/1992;
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalga al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Utente proviene, oppure da parte del Medico curante.
- Nome, cognome, indirizzo e contatti e-mail e telefonici del Medico curante;
- Carta di Identità e Codice Fiscale del Terzo e/o Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno unitamente al documento, Allegato A, che ne provi la qualifica di questi ultimi;
- Dichiarazione del Medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità, nonché anamnesi remota e prossima; elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- Recapiti telefonici e di abitazione del Terzo, Amministratore di sostegno, Tutore, curatore e di almeno un altro parente.
- Farmaci ed eventuali altri presidi in uso, non previsti a carico del CDI in base alla normativa vigente. Tali presidi vanno consegnati al momento dell'ingresso in CDI, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.
- tessera elettorale;
- eventuali DAT (Disposizioni Anticipate di Trattamento) redatte dall'Utente (fotocopia);
- elenco delle persone autorizzate a ricevere informazioni sanitarie, o comunque legate al ricovero dell'Utente.

Tutta la documentazione sopra indicata va consegnata presso la direzione amministrativa/assistente di direzione /uffici amministrativi il giorno dell'ammissione, che viene concordato con l'Utente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'equipe descritta possa avviare una corretta presa in carico dell'Utente sia sotto il profilo amministrativo che sanitario. In allegato si riporta la linea guida per l'inserimento dell'Utente nel nostro CDI (vedi allegato).

Giornata tipo

- Dalle ore 9.00 accoglienza;
- Dalle ore 09.15 alle ore 11.45 attività assistenziali, animazione ed interventi fisioterapici;
- Dalle ore 11.45 alle ore 12.00 preparazione al pranzo;
- Dalle ore 12.00 alle ore 13.00 pranzo e somministrazione farmaci;
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.30 riposo;
- Dalle ore 14.30 alle ore 17.30 attività assistenziali, animazione ed interventi fisioterapici;
- Dalle ore 16.00 alle ore 16.30 merenda;
- Ore 17.30/18.00 rientro a casa.

Vita nel Centro Diurno Integrato

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di frequenza del nuovo Utente, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Utenti ed evitare l'isolamento.

Lo accompagna all'interno del CDI e pone attenzione a che famigliarizzi con il centro, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

Il medico esegue una accurata visita del nuovo Utente impartisce le necessarie istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale sulle terapie da adottare.

Il medico in presenza di diete particolari fa in modo che la cucina recepisca le opportune disposizioni.

Vengono compilate la Scheda Sanitaria e il Progetto Assistenziale Individualizzato evidenziando le esigenze e tipologia di assistenza dell'anziano.

Modello di organizzazione

Il modello organizzativo che proponiamo per la gestione del CDI vede nella centralità dell'Utente e i suoi bisogni, il fulcro attorno al quale ruotano le diverse figure professionali impiegate.

Concretizzare tale modello organizzativo significa:

1. adottare un'organizzazione del lavoro per progetti;
2. promuovere il lavoro d'équipe;
3. adottare adeguati strumenti di passaggio delle informazioni.

Il personale

Il Personale del CDI è al servizio degli Utenti.

Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Utenti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla direzione.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Utenti e parenti.

È fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale del CDI ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica, data di assunzione e foto dello stesso.

SERVIZI OFFERTI

Servizi alla persona

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni di apertura del CDI, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Cura della persona
Supporto all'Utente nelle scelte e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona.

Assunzione cibi e bevande
Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Utente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo completamente autonomo.

Supporto al servizio di animazione
Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione degli Utenti alle attività stesse.

Altre attività
Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate diurne e alle segnalazioni al personale sanitario;
- alla sorveglianza degli Utenti;
- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

La frequenza e le modalità di svolgimento delle attività vengono stabilite per ciascun Utente sulla base delle valutazioni individuate nel Progetto Assistenziale Individualizzato.

Servizi sanitari e riabilitativi

Assistenza medica
Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente.
Il medico si occupa di:

- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria della cartella socio-sanitaria di ciascuno Utente;
- partecipare agli incontri con gli altri operatori del CDI al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dalla **ATS** o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il medico responsabile del Centro Diurno opera in stretta collaborazione con i medici di base, attraverso momenti di confronto e di valutazione del programma terapeutico e assistenziale, al fine di garantire la più adeguata assistenza all'Utente.

Il personale medico svolge anche **attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo**, in stretta collaborazione con la direzione del CDI.

Assistenza infermieristica
Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso il CDI mantengono rapporti costanti con il personale medico, svolgendo a titolo esemplificativo le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- rilevazione parametri vitali;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro, etc.;
- registrazione in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'idonea documentazione sanitaria per ogni Utente.

Assistenza riabilitativa
Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.
L'assistenza riabilitativa assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti destinati altrimenti alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca la figura del terapista della riabilitazione che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua gli interventi di riabilitazione.

In particolare vengono svolti individualmente (su richiesta del medico di base e definito da PAI) o tramite fisioterapia di gruppo:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare;
- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare;
- esercizi volti ad aumentare la mobilità articolare;
- esercizi volti a rinforzare la muscolatura;
- esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;
- esercizi volti a migliorare la coordinazione, etc.

Il terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nel CDI, allo scopo di ottenere una migliore e a mantenere la capacità motoria degli Utenti.

Servizi di animazione e socializzazione

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.
Il servizio di Animazione si pone i seguenti obiettivi:

a) rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
b) consentire all'anziano di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
c) stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
d) provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria in casi particolari;
e) creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani che frequentano il CDI in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
f) mantenere i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, etc.);
g) far conoscere le attività e l'organizzazione del CDI;
h) coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività di animazione.

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di animazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:

prevedere interventi sia collettivi che individuali;

- essere versatile ed elastico;
- avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- privilegiare interventi di animazione "attiva";
- favorire i contatti con la realtà esterna ed il coinvolgimento dei famigliari.

Potranno essere organizzate gite di un giorno o vacanze estive/invernali il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica, etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività Sociali/Culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni etc.)

Attività Ludico/Creative

- gare di carte, dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

Il Centro Diurno Integrato è aperto alla comunità territoriale con l'obiettivo principale di creare attorno alla persona anziana una rete di relazioni.

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Utenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.
È prevista la celebrazione della Santa Messa. Su richiesta, gli Utenti possono inoltre ricevere il Sacramento della SS. Eucarestia e della Riconciliazione.
Gli Utenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione del CDI per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione del pranzo e della merenda; a metà mattina viene garantita l'idratazione.
I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.
I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Utenti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Utenti.
Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, un menù tipo (vedi allegato).
Saranno previste inoltre, senza ulteriori addebiti, diete speciali personalizzate qualora vengano richieste dal responsabile medico del CDI.

Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Pulizia

Tipi di intervento e Organizzazione del servizio
Gli interventi di pulizia e sanificazione dei locali comprendono attività quotidiane e periodiche. I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli Utenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).
Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Servizio di trasporto

Per agevolare il trasferimento da e per il CDI è a disposizione un servizio di trasporto, in aggiunta ai servizi già previsti dal CDI, mediante automezzo attrezzato ed omologato anche per il trasporto di persone in carrozzina. Il servizio di trasporto sarà effettuato con orari funzionali alle attività del centro.
Il servizio non è compreso nella retta.

Servizio di podologia, pedicure curativo, pedicure estetico e manicure

Presso Casa Famiglia di Milano Affori è attivo il servizio esterno per podologia, pedicure e manicure.
Il servizio non è compreso nella retta ed è gestito direttamente dalla residenza tramite personale specializzato.

Servizio di barbiere-parrucchiere

Presso Casa Famiglia di Milano Affori è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere.
Il servizio di shampoo taglio e piega non è compreso nella retta ed è gestito direttamente dalla residenza tramite personale specializzato.

La direzione del Centro Diurno Integrato

Il direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento dell'Utente, che di rispetto del budget Economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Utente e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Utenti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli Utenti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR n. XI/1298 del 25 febbraio 2019.

L'assistente di direzione

È il primo referente per il contatto della famiglia al momento della presentazione della
domanda d'ingresso e dell'accoglienza in struttura.
Si occupa della gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP di cui ne è responsabile e delle attività del segretariato sociale; si interfaccia con la famiglia ed il territorio contribuendo al benessere psicologico e morale degli Utenti insieme all'équipe socio-sanitaria-assistenziale.

I servizi amministrativi

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi.

Hall – reception – centralino

Gli operatori avranno il compito di controllare gli ingressi e le uscite del personale esterno o
di Utenti del CDI e di rispondere alle chiamate provenienti dall'esterno
Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della struttura.

Servizio bar

All'interno della Residenza Casa Famiglia di Milano Affori, accessibile anche dagli Utenti del CDI, sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde, snack e gelati funzionanti a moneta.
Presso la reception è possibile richiedere le chiavette accumula credito per poter acquistare i prodotti più agevolmente.

STANDARD DI QUALITÀ

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del CDI Casa Famiglia di Milano Affori, tra i cui obiettivi figura:

la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite,
in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Somministrazione di customer satisfaction

Utenti/familiari
Con cadenza trimestrale verrà sottoposto agli Utenti/familiari un questionario di soddisfazione (vedi a titolo semplificativo allegato).
Tale questionario di semplice compilazione permetterà al direttore di verificare la qualità percepita da Utenti e familiari.
Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui Utenti/familiari possono dare consigli alla direzione.
Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.
Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati nel CDI.
Il risultato dei questionari verrà condiviso con parenti/Utenti.

Operatori
Con cadenza annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi a titolo semplificativo l'allegato.

Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà al direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.
Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli.
Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.
Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro.
Il risultato del questionario verrà condiviso e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.

DIRITTI E DOVERI

Utente: informazioni, diritti e doveri

Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, il CDI Casa Famiglia di Milano Affori ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza
Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Utente del CDI a cui va riconosciuto il diritto di essere accolto nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.
Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Utenti, non divulgando informazioni che li riguardino.
Le informazioni relative ai casi dei singoli Utenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Utente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Il fumo
All'interno della struttura non è consentito fumare.

Orari destinati al riposo
Gli Utenti e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Utenti nelle ore pomeridiane destinate al riposo.

Recesso e risoluzione del contratto
La frequenza al CDI è definita secondo le giornate concordate tra le parti, nell'ambito dei giorni di apertura del servizio.
L'onere del pagamento della retta giornaliera decorre dalla Data di Ingresso al CDI ed è riferito alle giornate di frequenza settimanale contrattualmente stabilite, festivi esclusi.
In caso di assenza temporanea dell'Utente, anche per ricovero ospedaliero, fino a un massimo di 15 giorni, il CDI garantisce la conservazione del posto, senza tuttavia riconoscere alcun rimborso sulla retta. Per assenze superiori ai 15 giorni, non dovute a ricovero ospedaliero, la permanenza del posto non è di norma consentita, salvo eccezioni espressamente autorizzate dalla Direzione del CDI, fermo restando che non verrà comunque riconosciuto alcun rimborso.

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: se il decesso avviene tra l'1 e il 15 sarà dovuto il 50% della retta mensile, se avviene tra il 16 e il 31 sarà dovuta la retta mensile per intero.
Qualora l'Utente e/o il Terzo e/o al Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno intenda/ intendano recedere dal Contratto, dovrà/dovranno fornire preavviso al CDI con comunicazione scritta (Raccomandata a mano o A/R, oppure a mezzo pec), almeno 15 (quindici) giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Utente dovrà lasciare il CDI. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per tutti i giorni di mancato preavviso.
Nel caso in cui la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utente e/o dal Terzo e/o dal Tutore/Amministratore di sostegno/Curatore, la stessa – anche ove invocata quale causa di risoluzione per inadempimento – non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.
Resta fermo l'obbligo da parte dell'Utente e/o del terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine della frequentazione del CDI o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Utente, fino al giorno della dimissione dello stesso.
Il CDI ha facoltà di recedere dal Contratto e di dimettere l'Utente nei seguenti casi: nel termine di 15 (quindici) giorni dalla data di ingresso, nel caso in cui l'Utente non risultasse idoneo alla vita comunitaria od al posto occupato; per sopravvenute condizioni psico-fisiche tali da non permettere la convivenza dell'Utente in comunità o nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non consentire l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri utenti; per comportamenti dell'Utente incompatibili con la vita comunitaria; somministrazione da parte dei parenti/familiari di cibi, bevande e farmaci non consentiti; comportamenti e/o dichiarazioni dell'Utente e/o il Terzo e il Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno idonei a far venir meno il rapporto fiduciario tra costoro e gli operatori del CDI, il tutto ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario.
Qualora il CDI intenda recedere dal Contratto per le ragioni sopra indicate, dovrà fornire preavviso all'Utente e/o al Terzo e/o al Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno con comunicazione scritta (Raccomandata a mano o A/R, oppure a mezzo pec almeno 15 (quindici) giorni prima della data determinata per il recesso, ed entro il medesimo termine l'Utente dovrà lasciare il CDI.
Nell'ipotesi di mancato pagamento, il CDI ha la facoltà, anche mediante il supporto di una società esterna incaricata, di attivare una procedura interna per il recupero dei crediti vantati, con aggravio degli interessi moratori nonché delle spese di attivazione della stessa.
Nel caso di persistente inadempimento, nonostante l'attivazione della procedura sopradetta, il CDI ha la facoltà di risolvere con effetto immediato il Contratto e conseguentemente l'Utente ha l'obbligo di lasciare il CDI entro 7 giorni, fatto salvo il diritto del CDI di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale dei crediti vantati.
Qualora, nonostante l'intervenuta risoluzione del Contratto, l'Utente non abbia lasciato il CDI nel termine di 7 giorni, l'Utente/o il Terzo sarà/saranno tenuto/i a pagare la retta fino al giorno dell'effettivo rilascio del posto.

Qualora l'Utente venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, il CDI si impegna ad individuare una nuova idonea collocazione, attivandosi affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ATS, e non prima di 3 (tre) giorni dall'avvenuta comunicazione al Comune di residenza dell'Utente, affinché il Comune stesso e l'ATS possano prestare la necessaria assistenza.
L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Utente in ogni altro caso previsto dalle Leggi.

La cartella sanitaria prodotta durante la permanenza dell'Utente nel CDI e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La medesima sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata dal medico del Centro Diurno una lettera di dimissione. Inoltre il medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il medico curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

Documentazione da presentare al momento dell'ingresso

L'Utente o i suoi familiari possono rivolgersi alla reception per ricevere informazioni relative ai documenti e alle condizioni che consentono l'ingresso nel CDI.

Urna per i consigli e le segnalazioni

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli Utenti viene istituita un'urna nella quale gli Utenti stessi e i loro familiari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato.
L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta. Dette variazioni devono essere comunicate all'Utente e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

In caso di frequenza settimanale contrattualmente stabilita inferiore a n. 5 (cinque) giorni, è possibile accedere episodicamente al CDI nei restanti giorni di apertura, su richiesta e previa autorizzazione specifica della direzione del CDI. Tali giornate saranno addebitate alla medesima tariffa prevista per la retta giornaliera di riferimento e non potranno essere considerate presenze a compensazione di assenze in giornate contrattualmente stabilite.
Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri, sono disciplinate come segue:
in caso di assenza non superiore a 15 giorni o per ricovero ospedaliero, Rsa Oasi Cerro S.r.l. si impegna a mantenere il posto presso il CDI all'Utente, ma non sarà riconosciuto alcun rimborso sulla retta. Assenze superiori a 15 giorni non dovuti a ricovero ospedaliero non sono di norma ammesse, salvo casi eccezionali autorizzati dalla direzione, comunque senza alcun rimborso.
La fruizione parziale dei servizi erogati nell'intera giornata del CDI non dà diritto a diminuzione della retta giornaliera.

L'Ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione ai fini della detrazione della quota relativa alla spesa sanitaria nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Richiesta delle informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso l'ufficio relazioni con il pubblico c/o l'ufficio di segretariato sociale o c/o la reception.

Consenso informato

L'Utente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nel CDI. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure e procedure medico-assistenziali.

Meccanismi di tutela e verifica

La Casa Famiglia di Milano Affori garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico –URP situato al piano terra, presso gli uffici dell'assistente di direzione come da orari indicati nella sezione dedicata "*Notizie Utili".* Vi è inoltre la possibilità di effettuare segnalazione tramite il modulo "reclami" (vedi allegato) da imbucare nell'apposita urna situata alla reception.

Funzioni

L'ufficio relazioni con il pubblico provvede a dare al residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla direzione, che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il residente/familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 10 gg. dalla formalizzazione del reclamo (vedi allegato).

Modalità di presentazione del reclamo

L'Utente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- tramite colloquio con il direttore previo appuntamento
- utilizzando l'apposito modulo "reclami" da imbucare nell'apposita urna situata al piano terra, zona hall, accanto alla reception

NOTIZIE UTILI

Come raggiungere il Centro Diurno Integrato

• **In auto**

La struttura è ubicata in via F. Faccio 15 a breve distanza dal Parco di via Litta di Affori

Da Milano: Dalla Superstrada Milano - Meda – Lentate procedere in direzione sud su SP35, proseguire per circa 11 chilometri. Continuare su Viale Rubicone e prendere l'uscita verso Affori. Svoltare a destra e prendere via Vincenzo da Seregno. Alla rotonda imboccare la seconda uscita per via Alessandro Astesani. Svoltare a destra in via Michele Novaro e poi a sinistra in Via Flavia. Svoltare ancora a sinistra in via Molteno e infine a sinistra in via Faccio.

Da Milano: Dal centro città, in direzione Piazza della Repubblica, prendere viale Luigi Sturzo, svoltare a destra per via Carlo Farini, svoltare leggermente a sinistra in Via Valtellina, continuare su Piazzale Maciachini che svolta a sinistra e diventa Via Carlo Imbonati, continuare in via Pellegrino Rossi. Svoltare a sinistra in direzione di Viale Affori, infine a destra in via Franco Faccio.

• **Mezzi pubblici**

Il Centro Diurno è raggiungibile dai mezzi pubblici il cui trasporto è garantito dalla linea Metropolitana gialla tramite la stazione di Affori FN oltre al servizio autobus effettuato da ATM tramite le linee 70 e 40 con fermata nella via Astesani.

Orari

Centralino e Reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni feriali, da lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 18.00, il sabato dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. Nei giorni festivi dalle 14.00 alle 18.00.

Tel. 02 662 276 62

E-mail: rsa.casafamigliaaffori@colisee.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato al piano terreno.

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 (escluso festivi).

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite degli Utenti è consentito tutti i giorni di apertura del CDI dalle ore 9.00 alle 18.00. Ogni Utente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Utenti.

• **Pasti**

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- Pranzo dalle ore 12.00
- Merenda dalle ore 16.00

ALLEGATI

- **ALLEGATO 1 - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**
- **ALLEGATO 2 - PROCEDURA ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO DELL'UTENTE**
- **ALLEGATO 3 - PROCEDURA DIMISSIONE DELL'UTENTE**
- **ALLEGATO 4 - SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI**
- **ALLEGATO 5 - QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**
- **ALLEGATO 6 - QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI**
- **ALLEGATO 7- QUESTIONARIO OPERATORI**
- **ALLEGATO 8 - MENÚ**
- **ALLEGATO 9 - TARIFFARIO**

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della nostra Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il DIRITTO	La società e le Istituzioni hanno il DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare 1'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è 1'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).
Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato,

gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.
È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

PROCEDURA ACCOGLIENZA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

Scopo

Il presente documento fornisce gli elementi necessari per definire la gestione dell'accoglienza, presa in carico dell'Utente.

Applicabilità

Tale procedura è applicabile presso il CDI "Casa Famiglia di Milano Affori" (Via Franco Faccio n°15, Milano).

Responsabilità

Le responsabilità sono descritte all'interno della presente procedura.

Modalità operative

L'ammissione al Centro Diurno Integrato avverrà a seguito di valutazioni sull'appropriatezza dell'ammissione da parte del direttore Sanitario, dell'assistente sociale e dell'équipe sanitaria del Centro Diurno.

L'assistente sociale ed in sua assenza l'impiegato amministrativo e/o il Direttore, prende in carico la domanda d'ammissione, debitamente compilata, apponendo data di ricezione ed accettazione della domanda.

Il Direttore Sanitario e/o un Medico dell'équipe predispone l'inserimento c/o il Centro Diurno Integrato previa valutazione della scheda sanitaria d'ammissione. Nel caso in cui dalla medesima si riscontrassero caratteristiche / patologie non compatibili con l'inserimento, l'Utente non verrà accolto e ne verrà comunicata la motivazione, accompagnando l'ospite o il caregiver che ha presentato la domanda a UdO maggiormente appropriate alle esigenze dell'Anziano.

Le domande verranno inserite secondo criteri:

- segnalazioni di Assistenti Sociali dei Comuni e Aziende Ospedaliere;
- condizioni di fragilità ed urgenze dovute alle esigenze dell'Anziano;
- ordine cronologico e compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali.

La domanda ha validità biennale : alla scadenza dovrà essere ripresentata unitamente alla documentazione sociosanitaria aggiornata.

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la direzione e l'assistente sociale della Struttura, effettuare visite guidate del CDI accompagnati dal direttore stesso o da un suo delegato prima di inoltrare la domanda di ammissione, al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.

Accoglienza

Stabilito il giorno d'ingresso dell'Utente, il personale preposto informerà gli operatori tramite comunicazione scritta, indicando tra l'altro l'ora dell'ingresso, eventuali ausili per la prevenzione delle lesioni da decubito, prenotazione pasti.
L'Utente e la famiglia riceveranno la Carta dei Servizi ed il personale preposto alla fase di accoglienza registrerà l'elenco sia dei documenti ricevuti dall'Utente entrante, sia di quelli a lui consegnati assumendo evidenza dello scambio di informazioni.

Al momento dell'ingresso il personale preposto all'accoglienza, con la collaborazione del nuovo utente e/o dei suoi famigliari, completerà la documentazione al fine dell'assunzione di tutte le informazioni ritenute necessarie per conoscere l'Utente sotto i vari aspetti.

L'Utente verrà accompagnato dal personale a visitare il centro, verranno mostrati tutti gli spazi ed i locali comuni.

L'operatore mostrerà al nuovo Utente il corretto utilizzo del bagno, e del campanello di chiamata.

L'Utente successivamente verrà sottoposto a visita medica volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali e verranno date indicazioni specifiche agli operatori attraverso la compilazione della modulistica in dotazione.

Ulteriori informazioni

È necessario raccogliere i recapiti telefonici delle persone di riferimento dell'Utente da contattare in caso di necessità. Nel caso in cui non esistano persone di riferimento sarà necessario segnalare i recapiti telefonici dei servizi sociali.

P.I. (Piano individuale) e del P.A.I.

Dopo un periodo di osservazione dall'ingresso, e comunque entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'utente, l'Equipe Multidisciplinare provvede alla stesura del P.I. (Piano individuale) e del P.A.I. (Piano assistenziale individuale) definendo i problemi ed i bisogni dell'utente.

FASAS

All'ingresso dell'utente è predisposto il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) dell'utente.

Il FASAS è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito, e si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS è comprensivo:

- delle sezioni anamnestiche;

- della sezione relativa all'analisi/valutazione;
- della sezione relativa al percorso dell'utente nell'unità d'offerta. Costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza:

- del P.I. (Progetto Individuale);
- del P.A.I. (Piano assistenziale individuale);
- i Diari delle figure professionali coinvolte nella Progettazione e nella Pianificazione;
- i fogli unici di terapia farmacologica ove prevista;
- - della sezione relativa alla modulistica comprendente:
- i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati;
- i moduli relativi al consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti;
- la documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se ed ove prevista.

PROCEDURA DIMISSIONE DELL'UTENTE

Scopo

Il presente documento fornisce gli elementi necessari per effettuare una corretta dimissione dell'utente.

Applicabilità

Tale procedura è applicabile presso il CDI "CASA FAMIGLIA DI MILANO AFFORI" (Via Franco Faccio n°15, Milano).

Responsabilità

Le responsabilità sono descritte all'interno della presente procedura.

Premesse

Le dimissioni generalmente sono richieste dai parenti dell'utente per motivi personali o legati a mutate condizioni cliniche.

Modalità operative

- Il direttore nella riunione Staff informa i suoi collaboratori della dimissione e il Residente.

Informerà la reception e tutto il personale circa il giorno e l'ora delle dimissioni di un utente, affinché si provveda a:

- Raccogliere e ordinare tutti gli effetti personali dell'utente in modo che siano disponibili per il giorno delle dimissioni.
- Verificare oggetti personali o denaro depositato nella cassa forte e restituirla al residente o famigliari.
- Raccogliere la documentazione clinica consegnata al momento dell'ingresso (in collaborazione con il INF, COORD INF/ REF INF)
- Verificare che i familiari siano in grado di accompagnare l'utente al proprio domicilio, altrimenti verrà avvisato il servizio di trasporto sociale.

- 1. Nella riunione multidisciplinare il Direttore Sanitario/Medico Curante informa l'equipe cure della dimissione.
  2. Prepara per il giorno della dimissione la relazione clinica di dimissione che deve contenere:

- dati del Residente e data di ingresso in RSA
- anamnesi dell'utente
- condizioni cliniche e delle autonomie all'ingresso
- epicrisi del periodo trascorso in RSA comprendente l'evoluzione clinica, delle autonomie, del quadro cognitivo relazionale, e dei PI/PAI
- terapia alla dimissione
- ultimi test somministrati, inclusa la valutazione del rischio caduta.

- L'Infermiere/Coordinatore infermieristico/ Referente Infermieristico si occupa di:

- Annotare sulla cartella sanitaria la dimissione.
- Informare l'equipe.
- Avvisare la cucina e modificare il file pasto.
- Preparare farmaci.
- Preparare materiale sanitario.
- Preparare i documenti sanitari.
- Ritirare la cartella sanitaria cartacea (ove presente).

- Il personale assistenziale si occupa di:

- Preparare oggetti personali.
- Preparare eventuali presidi di incontinenza.

Raccolta della documentazione cartacea in caso di dimissione

- Archiviazione:
  - Dossier amministrativo completo
  - FASAS:
    Dossier cure completo e cartella sanitaria
    Documenti vari professionisti (Educatori, FT, Psicologo,..)
    AI
- Al momento della dimissione di un utente si ricorda a tutte le figure professionali che sono tenute a raccogliere tutti i documenti cartacei relativi all'utente per consegnali all'infermiere in turno, il quale provvederà ad inserirli nel FASAS.
- Successivamente il coordinatore infermieristico e/o il medico della struttura provvede ad archiviare in una cartellina la documentazione relativa all'utente che dovrà essere conservata in un luogo chiuso secondo le disposizioni di legge in vigore.

Trasferimenti

Il servizio si riserva il diritto di proporre trasferimenti interni dell'utente, nel caso in cui le condizioni di salute ne richiedano la necessità.

I trasferimenti presso altra UdO interna o esterna dovranno avvenire seguendo le modalità di presa in carico previste dalla struttura accettante e la dimissione avverrà con gli stessi principi di garanzia della non interruzione del percorso di cura avviato dalla nostra presa in carico.

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Struttura servizio			
Città		Pr	

DESTINATARI DIREZIONE
Io sottoscritto Delegato/parente dell'utente Inoltro alla Direzione della Residenza le seguenti osservazioni o suggerimenti:

Data di compilazione _____ Firma _____

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	REV.0 PAG. 1/4

RESIDENZA	nome struttura, località (PR)

Gentile Signora/e,
è per noi importante offrire un servizio che risponda realmente alle esigenze dei nostri Utenti, lavorando ogni giorno perché il CDI sia un luogo accogliente dove si incontrino professionalità, qualità e disponibilità. Per questo Le chiediamo cortesemente di compilare un breve questionario di soddisfazione e di offrirci i suoi suggerimenti a riguardo.

Età dell'utente (anni)			
Sesso	☐ maschio	☐ femmina	
Ha avuto precedenti esperienze in altri centri diurni?	☐ si	☐ no	
Da quanto tempo usufruisce del nostro servizio?	☐ 1 mese	☐ 6 mesi	☐ più di 1 anno

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto gli orari e i giorni d'apertura del centro rispondono alle sue necessità?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto giudica soddisfacente la disponibilità del personale coinvolto?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto è soddisfatto della sua partecipazione attiva alle diverse iniziative?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	REV.0 PAG. 2/4

RESIDENZA	nome struttura, località (PR)

Quanto si è trovato a suo agio all'interno del gruppo?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto è soddisfatto della qualità del cibo?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto è soddisfatto della varietà del menù?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto ritiene adeguato il livello di pulizia dei locali?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto è soddisfatto del servizio nel suo complesso?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	REV.0 PAG. 3/4

RESIDENZA	nome struttura, località (PR)

Qual' è la cosa che apprezza di più in questo CDI?

Qual' è la cosa che apprezza di meno in questo CDI?

Data compilazione _____

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE	REV.0 PAG. 1/4

RESIDENZA	nome struttura, località (PR)

Gentile Signora/e,
è per noi importante offrire un servizio che risponda realmente alle esigenze dei nostri Utenti, lavorando ogni giorno perché il CDI sia un luogo accogliente dove si incontrino professionalità, qualità e disponibilità. Per questo Le chiediamo cortesemente di compilare un breve questionario di soddisfazione e di offrirci i suoi suggerimenti a riguardo.

Chi compila il questionario?	☐ Coniuge	☐ Figlio/Figlia	☐ Nipote	☐ Altro (specificare) _____
Si è rivolto ad altri Centri in precedenza?	☐ SI		☐ NO	
Il suo familiare Utente è?	☐ Maschio		☐ Femmina	
Da quanto tempo usufruite del nostro servizio?	☐ 1 mese	☐ 6 mesi		☐ più di 1 anno

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto della facilità con cui ha individuato e contattato il ns. centro?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto gli orari e i giorni d'apertura rispondono alle sue necessità?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE	REV.0 PAG. 2/4

RESIDENZA	nome struttura, località (PR)

Quanto le attività del centro le hanno permesso di alleggerire i suoi compiti di cura?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Qualora lo utilizzi, quanto è soddisfatto del servizio di trasporto?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto giudica soddisfacente la disponibilità degli operatori del servizio?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto valuta positivamente la loro professionalità e motivazione?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto è soddisfatto del servizio pulizia?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto è soddisfatto del servizio nel suo complesso?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE	REV.0 PAG. 3/4

RESIDENZA	nome struttura, località (PR)

Qual è la cosa che apprezza di più in questo CDI?

Qual è la cosa che apprezza di meno in questo CDI?

Data di compilazione _____

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

QUESTIONARIO OPERATORI	REV.0 PAG. 1/2

RESIDENZA	nome struttura, località (PR)

Da quanto tempo lavora nel nostro servizio?	☐ 1 mese	☐ 6 mesi	☐ più di 1 anno
Ha ricoperto il ruolo in altre strutture?	☐ SI	☐ NO	

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto del rapporto instaurato con i propri colleghi?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto giudica positivamente il rapporto con i suoi responsabili?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto ritiene che gli strumenti operativi e di verifica a sua disposizione siano adeguati?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Quanto segnala eventuali difficoltà nello svolgimento della sua mansione?					
molto soddisfatto					molto insoddisfatto
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

QUESTIONARIO OPERATORI

RESIDENZA	nome struttura, località (PR)

Quanto giudica positivamente il rapporto con gli ospiti e i familiari?

molto soddisfatto — molto insoddisfatto

☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

Quanto ha riscontrato difficoltà nel gestire l'emotività di questi soggetti?

molto soddisfatto — molto insoddisfatto

☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

Quali argomenti vorrebbe trattare in un prossimo corso di formazione?

OSSERVAZIONI

SUGGERIMENTI

Data di compilazione _____

MENU INVERNALE - 1 SETTIMANA

	PRANZO
LUNEDI	• Pasta all'amatriciana • Hamburger di manzo alla pizzaiola * • Patate al forno**
MARTEDI	• Tortellini in brodo e prezzemolo* • Brasato di manzo • Polenta
MERCOLEDI	• Risotto al Grana Padano • Tacchino arrosto con salsa * • Carote al vapore *
GIOVEDI	• Cannelloni di magro * • Tonnato • Piselli *
VENERDI	• Spaghetti aglio e olio • Pizza prosciutto e funghi * • Erbette *
SABATO	• Risotto all'ortolana • Cosce di pollo al forno * sfumate alla birra • Coste *
DOMENICA	• Lasagne * con zucchine * e melanzane * • Cotechino • Lenticchie

* prodotto surgelato
** il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta /Dessert
Pastina in brodo	Pollo lesso/tonno	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta all'olio	Prosciutto cotto	Purè	Frutta cotta
Riso all'olio	Formaggio del giorno Crescenza		Frutta frullata
Semolino	Frullato di carne o pesce		Budino o yogurt

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

MENU INVERNALE - 2 SETTIMANA

	PRANZO
LUNEDI	• Gnocchetti sardi al pomodoro e fagioli • Cordon bleu di pollo * • Erbette *
MARTEDI	• Risotto taleggio e pere • Scaloppine di pollo * ai carciofi * • Zucchine *
MERCOLEDI	• Pasta integrale con ragù di verdure • Cotoletta di pollo * • Patate * al forno
GIOVEDI	• Gnocchi al pomodoro * • Arrosticciata mista • Patate novelle *
VENERDI	• Farfalle al salmone * • Filetto di merluzzo con pomodoro e olive • Finocchi *
SABATO	• Pennette alla marinara (aglio, pomodoro, prezzemolo) • Gorgonzola • Polenta
DOMENICA	• Cannelloni di magro * • Vitello al forno • Zucchine *

* prodotto surgelato
** il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta /Dessert
Pastina in brodo	Pollo lesso/tonno	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta all'olio	Prosciutto cotto	Purè	Frutta cotta
Riso all'olio	Formaggio del giorno Crescenza		Frutta frullata
Semolino	Frullato di carne o pesce		Budino o yogurt

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

MENU INVERNALE - 3 SETTIMANA

	PRANZO
LUNEDI	• Risotto alla zucca * • Spezzatino di maiale • Piselli *
MARTEDI	• Pasta al pesto • Cosce di pollo con aromi * • Spinaci *
MERCOLEDI	• Ravioli di ricotta e spinaci al burro e salvia * • Hamburger di manzo * con Edamer • Carote baby *
GIOVEDI	• Crespelle ricotta e spinaci * • Cotechino • Lenticchie
VENERDI	• Risotto alla pescatora * • Tonnato • Erbette *
SABATO	• Pennette all'arrabbiata • Bruscitt * • Polenta
DOMENICA	• Lasagna * alla bolognese • Lonza al forno • Carote al vapore *

* prodotto surgelato
** il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta /Dessert
Pastina in brodo	Pollo lesso/tonno	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta all'olio	Prosciutto cotto	Purè	Frutta cotta
Riso all'olio	Formaggio del giorno Crescenza		Frutta frullata
Semolino	Frullato di carne o pesce		Budino o yogurt

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

MENU INVERNALE - 4 SETTIMANA

	PRANZO
LUNEDI	• Gnocchi * al ragù di manzo * • Saltimbocca di lonza con speck • Fagiolini *
MARTEDI	• Pasta al pesto di broccoli * e acciughe • Gateaux di patate con prosciutto e formaggio • Insalata
MERCOLEDI	• Pasta al pomodoro e basilico ** • Bruscitt * • Polenta
GIOVEDI	• Risotto zafferano e salsiccia • Polpettone di carne * • Purè
VENERDI	• Pennette al mare* e monti * • Filetto di merluzzo panato * • Carotine *
SABATO	• Gnocchi alla romana * con burro e salvia • Polpette di zucca e salsiccia * • Lenticchie
DOMENICA	• Lasagne alla boscaiola * • Arista di maiale • Finocchi *

* prodotto surgelato
** il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta /Dessert
Pastina in brodo	Pollo lesso/tonno	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta all'olio	Prosciutto cotto	Purè	Frutta cotta
Riso all'olio	Formaggio del giorno Crescenza		Frutta frullata
Semolino	Frullato di carne o pesce		Budino o yogurt

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

MENU ESTIVO - 1 SETTIMANA

	PRANZO
LUNEDI	• Cannelloni di magro * • Polpette con manzo e salumi * (casarecce fatte a mano) • Cannellini all'uccelletto
MARTEDI	• Gnocchi al pomodoro * • Cotoletta di pollo * • Insalata
MERCOLEDI	• Ravioli di ricotta e spinaci * al burro e salvia • Straccetti di tacchino con peperoni
GIOVEDI	• Gnocchetti sardi con pomodori e fagioli • Hamburger di manzo * con Emmental • Carote *
VENERDI	• Pasta aglio e olio • Caciucco * • Patate prezzemolate
SABATO	• Risotto con funghi misti * • Cosce di pollo al forno * sfumate alla birra • Patate novelle al forno *
DOMENICA	• Lasagna alla vegetariana • Rollè di tacchino* con salsa ai porri ** • Cavolfiori

* prodotto surgelato
** il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta /Dessert
Pastina in brodo	Pollo lesso/tonno	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta all'olio	Prosciutto cotto	Purè	Frutta cotta
Riso all'olio	Formaggio del giorno Primo sale - Crescenza		Frutta frullata
Semolino	Frullato di carne o pesce		Budino o yogurt

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

MENU ESTIVO - 2 SETTIMANA

	PRANZO
LUNEDI	• Pasta al pesto • Cordon bleu di pollo * • Fagiolini *
MARTEDI	• Pasta alla amatriciana • Arrosto di tacchino * con salsa verde • Patate al vapore o broccoli *
MERCOLEDI	• Risotto alla Monzese (zafferano e salsiccia) • Saltimbocca allo speck • Cavolfiori *
GIOVEDI	• Crespelle ricotta e spinaci * • Bruscitt di manzo * • Polenta
VENERDI	• Pasta mare e monti • Filetto di merluzzo panato * • Macedonia di verdure *
SABATO	• Pasta all'arrabbiata • Polpette al sugo con piselli *
DOMENICA	• Lasagna alla boscaiola * • Vitello al forno • Patate al forno **

* prodotto surgelato
** il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta /Dessert
Pastina in brodo	Pollo lesso/tonno	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta all'olio	Prosciutto cotto	Purè	Frutta cotta
Riso all'olio	Formaggio del giorno Primo sale - Crescenza		Frutta frullata
Semolino	Frullato di carne o pesce		Budino o yogurt

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

MENU ESTIVO - 3 SETTIMANA

	PRANZO
LUNEDI	• Ravioli di magro al sugo * • Polpettone casareccio * • Fagiolini *
MARTEDI	• Pasta al ragù di manzo * • Sformato di zucchine • Cavolfiore *
MERCOLEDI	• Gnocchi al pomodoro • Cosce di pollo arrosto * • Patate al forno **
GIOVEDI	• Risotto al gorgonzola • Tagliata di pollo al rosmarino • Insalata
VENERDI	• Pasta al tonno, capperi e acciughe (vedi alla puttanesca senza olive) • Parmigiana di melanzane * • Spinaci *
SABATO	• Pasta alle olive • Salame cotto • Purè
DOMENICA	• Lasagna di radicchio, salsiccia e speck * • Frittatona di cipolle e zucchine • Insalata

* prodotto surgelato
** il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta /Dessert
Pastina in brodo	Pollo lesso/tonno	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta all'olio	Prosciutto cotto	Purè	Frutta cotta
Riso all'olio	Formaggio del giorno Primo sale - Crescenza		Frutta frullata
Semolino	Frullato di carne o pesce		Budino o yogurt

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

MENU ESTIVO - 4 SETTIMANA

	PRANZO
LUNEDI	• Risotto alle erbe fini • Scaloppine di pollo ai funghi * • Erbette *
MARTEDI	• Pasta al ragù di verdure • Involtini di lonza • Patate prezzemolate
MERCOLEDI	• Pasta al forno gratinata • Tonnato • Insalata verde
GIOVEDI	• Gnocchi alla Romana * • Polpette di manzo al sugo * • Piselli *
VENERDI	• Pasta con le vongole * • Merluzzo alla Livornese * • Broccoli *
SABATO	• Pennette all'arrabbiata • Cordon bleu * • Fagioli alla Messicana
DOMENICA	• Lasagna ai formaggi • Rosticciata di wuster e salsiccia • Patate **

* prodotto surgelato
** il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta /Dessert
Pastina in brodo	Pollo lesso/tonno	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta all'olio	Prosciutto cotto	Purè	Frutta cotta
Riso all'olio	Formaggio del giorno Primo sale - Crescenza		Frutta frullata
Semolino	Frullato di carne o pesce		Budino o yogurt

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

TARIFFARIO

La retta giornaliera a carico dell'Utente è pari a:

- € 35,40 (trentacinque/40)

N.B. I prezzi dei servizi si intendono + IVA se dovuta ai termini di legge.
Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire addebito diretto su conto corrente ("SDD"), ad eccezione della prima retta mensile di ricovero che dovrà essere pagata tramite bonifico bancario. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente. Entro lo stesso termine dovrà avvenire il pagamento delle spese relative ai servizi extra retta usufruiti nel mese precedente.
All'atto della sottoscrizione del Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale fruttifero di importo pari alla retta giornaliera per il numero di giornate di frequenza contrattualmente stabilite in un mese di 31 (trentuno giorni). Il deposito cauzionale sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Servizi compresi nella retta:
I servizi Sanitario Assistenziali (secondo quanto stabilito nel Piano Assistenziale Individuale e nel rispetto della normativa vigente):

- Assistenza di Base
- Assistenza Infermieristica
- Assistenza Riabilitativa
- Assistenza Medica
- Animazione e Socializzazione

I Servizi di supporto alla Persona

- Assistenza Religiosa
- Servizi Amministrativi

I Servizi Alberghieri
- Ristorazione completa (bevande incluse) secondo quanto previsto dal menù del CDI e/o dall'équipe medica del CDI per il pranzo e merenda.
- Pulizia degli ambienti e manutenzione aree verdi
- Hall –Reception- Centralino
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri
- Riscaldamento e raffrescamento di tutti gli ambienti

Servizi non compresi nella retta

- Trasporti sanitari

- Trasporti sociali
- Farmaci, parafarmaci, presidi e ausili sanitari e presidi per l'incontinenza
- Servizi di barbiere/parrucchiere per prestazioni di shampoo, taglio e piega
- Servizi di parrucchiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, ecc.
- Servizio di Podologia/pedicure curativa oltre a quanto stabilito dall'équipe medica del CDI
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" previo versamento di una cauzione di € 5,00)
- I pasti consumati dai visitatori
- Gite di una giornata
- Vacanze estive e/o invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell'articolo del "Contratto d'Ingresso ed Ospitalità"
- Servizi non previsti dalla normativa vigente

I prezzi dei servizi a pagamento forniti in CDI sono esposti presso la Bacheca della struttura.

N.B. I prezzi dei servizi si intendono + IVA se dovuta ai termini di legge.

Eventuali modifiche nel presente tariffario saranno pubblicizzate mediante comunicazione affissa in bacheca.