

**CARTA DEI SERVIZI**  
**CENTRO DIURNO INTEGRATO**  
**"Sandro Pertini"**  
Garbagnate Milanese



Via per Cesate, 62  
20024 Garbagnate Milanese (Milano) Tel.  
02.99430.8171/8172 – Fax 02.994308211  
Email: [rsa.pertini@asst-rhodense.it](mailto:rsa.pertini@asst-rhodense.it)  
Web: [www.asst-rhodense.it](http://www.asst-rhodense.it)

Sistema Socio Sanitario

 Regione  
Lombardia  
ASST Rhodense



*Gentile Signora/Signore,  
desideriamo presentarLe il Centro Diurno Integrato della RSA Sandro Pertini attraverso la Carta dei servizi.*

*Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi che sono a Sua disposizione, gli obiettivi che ci siamo prefissati e gli strumenti di controllo che adottiamo a garanzia della qualità delle prestazioni effettuate.*

*L'obiettivo che ci poniamo con la Carta dei Servizi è quello di coinvolgerLa in prima persona nella gestione della Sua salute, invitandoLa ad offrirci i Suoi consigli, osservazioni e segnalazioni. RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.*

**LA DIREZIONE**

## Sommario

PREMESSA .....	4
FINALITA' DEL SERVIZIO E STRUTTURA .....	4
FINALITÀ DEL SERVIZIO .....	4
LA STRUTTURA .....	4
VISITE ALLA STRUTTURA.....	8
ORARI DI APERTURA ED ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO.....	9
MODALITA' DI ACCESSO.....	9
GIORNATA TIPO .....	10
ATTIVITÀ PROPOSTE.....	11
MODALITA' DI DIMISSIONE.....	12
PRESTAZIONI OFFERTE AGLI OSPITI DEL CDI.....	12
LA RETTA.....	15
SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA.....	16
SERVIZI EROGATI CON ONERI A CARICO DELL'UTENZA.....	16
CONSENSO INFORMATO E TUTELA DELLA PRIVACY .....	17
MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA.....	17
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	18
INTRODUZIONE .....	18
CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI .....	19
SISTEMI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE .....	20
SCHEDA PER ESPRIMERE SEGNALAZIONI E/O APPREZZAMENTI.....	23
INFORMAZIONI UTILI.....	24
LA DIREZIONE AZIENDALE.....	24
UBICAZIONE .....	25
COME RAGGIUNGERCI .....	25

# PREMESSA

La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che il centro garantisce alle persone che vi accedono.

Ciò che viene presentato non intende essere solo un'elencazione di prestazioni o di interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che mira a raggiungere una miglior "qualità di vita" dei soggetti che ospita.

Le difficoltà di vita quotidiana di coloro che necessitano di cure assistenziali sono molteplici e pertanto risulta necessario offrire un servizio di qualità che sia in grado di rispondere alle loro necessità, ponendo attenzione ai processi assistenziali e sanitari finalizzati al mantenimento e al recupero delle fragilità fisiche, psichiche ed emotive.

Il nostro Centro Diurno pone particolare attenzione ai soggetti che vi accedono e alle loro famiglie divenendo un punto di riferimento per le loro problematiche quotidiane anche attraverso una rete di rapporti con i servizi territoriali.

## FINALITA' DEL SERVIZIO E STRUTTURA

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Integrato della RSA "S. Pertini" è una struttura semiresidenziale per anziani gestita, con decorrenza 1° gennaio 2016, dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense, in esito alla Legge Regionale dell'11/08/2015 n. 23 "Evoluzione del sistema socio-sanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della Legge Regionale 30/12/2009 n. 3 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)". E' operativo dall'ottobre del 1996 ed ha una capacità di 40 posti dedicati, di norma, a persone di età superiore ai 65 anni oppure persone non autosufficienti e/o affette da decadimento cognitivo, che mantengano la capacità di movimento e che risultino in grado di essere trasportati e riaccompagnati quotidianamente al proprio domicilio, anche mediante l'impiego di ausili.

Il Servizio non accoglie persone affette da patologie psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, né persone con elevate esigenze clinico assistenziali.

Il C.D.I. concorre e sostiene il processo assistenziale quando gli interventi a domicilio non sono più in grado di assicurare la continuità e l'intensità di cura proprie dell'anziano parzialmente autosufficiente attraverso una polifunzionalità di servizi sociali, sanitari e riabilitativi.

### LA STRUTTURA

Il Centro Diurno è situato al piano terra del corpo A dell'edificio Casa 1 della R.S.A. Sandro Pertini ed è corredato da spazi ed aree polifunzionali e servizi adeguatamente attrezzati, quali:

- una sala polifunzionale /tv,
- una sala soggiorno/pranzo,
- una palestra,
- una sala relax per il riposo pomeridiano,
- uno spogliatoio,
- bagni di cui uno attrezzato per disabili,
- una cucina attrezzata.



**Figura 1: Giardino Alzheimer .**

Il C.D.I. provvede direttamente all'assistenza di tutti i suoi ospiti attraverso una equipe multidisciplinare costituita da diversi profili professionali identificabili mediante un cartellino di riconoscimento posto sulla divisa.



**Figura 2: Sala relax per il riposo pomeridiano.**



**Figure 3 e 4: Palestra del Centro Diurno Integrato**

Gli spazi e i percorsi sono rispondenti ai requisiti richiesti dagli standard regionali e sono dotati di segnaletica e di riferimenti adeguati anche alle esigenze delle persone con problemi sensoriali e cognitivi. Tutti gli accessi e gli spazi sono fruibili anche da utenti in carrozzina. Inoltre il CDI è dotato anche di ampi spazi verdi esterni, attrezzati, con percorsi protetti e accessibili.

Il Centro è dotato di un ampio parco con percorsi passeggiata immersi nel verde, facilmente accessibili e protetti, oltre ad un gazebo in legno.

Nel 2017 è stato anche inaugurato un percorso denominato “**Giardino Alzheimer**”

Questa nuova struttura offerta dalla RSA, inaugurata nel mese di luglio 2017, è stata ideata quale percorso di cammino protetto voluto per consentire, anche a soggetti con decadimento cognitivo, facilità d'orientamento con garanzia di sicurezza, libertà di movimento, privacy e serenità. Una serie di piante e fiori circondano il percorso offrendo al soggetto stimolazioni sensoriali ottiche, odorose e tattili che aprono a ricordi della memoria antica. Il progetto sarà utilizzato anche dagli anziani del CDI (Centro diurno integrato), sotto la supervisione del personale di assistenza ed educativo.



Figura 5: Immagine del giardino Alzheimer nel parco del CDI

## SALA MULTIMEDIALE



**Figura 6: Immagine della Sala Multimediale**

Anche questo nuovo progetto è stato inaugurato nel mese di luglio dell'anno 2017. E' stato sviluppato con la collaborazione del gruppo di educatori della RSA e CDI Pertini e con l'Associazione AVO (Associazione Volontari Ospedalieri) che ha voluto donare le strumentazioni per la sua realizzazione. La Sala consentirà di effettuare videoproiezioni di film, foto e materiale audiovisivo. Essendo collegata in rete permetterà anche di sviluppare interventi di memory training. La visione di vecchi film e documentari storici riporterà gli anziani alle loro epoche giovanili, favorendo momenti relazionali e percorsi mnemonici con elevata componente emozionale.



**Figura 7: Immagine del giardino Alzheimer nel parco del CDI**



Figure 8 e 9: Parco del Centro Diurno Integrato "S. Pertini".



Figura 10: Gazebo in legno inserito all'interno del parco.

**Il parcheggio all'interno della struttura non è garantito tranne che per il carico e scarico.**

## **VISITE ALLA STRUTTURA**

Per visitare il CDI prima dell'ingresso, si invita a contattare il personale presente al numero 02.994308171: il personale del Centro vi accoglierà e vi illustrerà il Servizio.

# ORARI DI APERTURA ED ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

Il CDI è aperto dalle ore 8.30 alle ore 16.30, cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì. E' chiuso in giornate festive infrasettimanali secondo un calendario programmato annualmente. Eventuali chiusure collegate alle giornate di festività vengono comunicate ai familiari con nota scritta.

A far tempo dalle ore 8.15 presso il Servizio è presente un operatore che potrà ricevere eventuali comunicazioni di assenze impreviste degli ospiti, e che predispone l'accoglimento degli utenti che giungono al Centro a partire dalle ore 8,15.

Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta il nominativo, n. di matricola, la qualifica o il ruolo di appartenenza. Per il personale sanitario i dati personali e professionali sono riportati, oltre che sul cartellino, su una etichetta adesiva apposta sui camici.

Il Centro è dotato di un Servizio di Ristorazione e garantisce, ai soggetti ospitati, la colazione, il pranzo e la merenda.

Per tutti i soggetti afferenti al servizio viene predisposto e compilato, prima dell'ingresso al Centro, un documento di valutazione multidimensionale che agevola la presa in carico dell'ospite e che comprende la valutazione:

- delle necessità cliniche;
- dello stato funzionale;
- delle funzioni cognitive;
- del rischio di cadute;
- del rischio di insorgenza di lesioni da decubito;
- dell'ambito sociale, degli hobbies e degli interessi ;
- dello stress del caregiver;
- dei disturbi comportamentali presenti nel soggetto ;
- delle capacità di comunicazione e di relazione.

Al termine della somministrazione delle scale di valutazione i dati ottenuti vengono utilmente impiegati per la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato ( P.A.I.).

## MODALITA' DI ACCESSO

La domanda di accesso al CDI viene inoltrata direttamente dai familiari dell'anziano. Sono valorizzate le indicazioni fornite dai medici di medicina generale, dal servizio sociale territoriale e le richieste espresse dall'anziano. L'equipe del Centro mantiene, peraltro, l'autonomia sul progetto assistenziale (PAI) che viene elaborato da un'equipe multiprofessionale costituita da diverse figure professionali quali il medico, l'infermiere, il fisioterapista, l'assistente sociale, l'educatore e dagli operatori addetti all'assistenza. L'utente e la sua famiglia sono referenti fondamentali del progetto assistenziale individualizzato. E', pertanto, favorito il loro coinvolgimento nella predisposizione dello stesso e nei successivi momenti di verifica.

Gli ospiti provengono, abitualmente, per vicinanza e facilità di trasporto, dai comuni limitrofi. Le liste di attesa per l'accesso sono definite in base all'ordine cronologico di presentazione della domanda. Trimestralmente il personale addetto del CDI aggiorna la lista d'attesa contattando direttamente gli interessati o i loro familiari.

Il programma di inserimento viene stabilito il giorno della presentazione alla presenza dell'equipe di cura e concordato con l'ospite e i suoi familiari.

Consiste in una prima fase di ambientamento che dura all'incirca quattro giorni: i primi due giorni il vostro familiare potrà frequentare per alcune ore, il terzo giorno prevede il pranzo e dal quarto giorno la permanenza giornaliera.

Questo programma viene personalizzato alla necessità dell'ospite e dei familiari durante l'incontro all'ingresso; può essere più breve o più lungo a secondo della necessità dell'ospite.

La domanda di ammissione, sottoscritta dagli anziani interessati al ricovero o dai loro familiari, scaricabile dal sito internet dell'ASST Rhodense o ritirabile presso l'ufficio accoglienza della RSA, deve essere presentata corredata dalla seguente documentazione:

- autocertificazione di residenza e stato di famiglia dell'anziano/a;
- certificato medico attestante la situazione sanitaria dell'anziano/a, fotocopia tessera sanitaria con codice fiscale, carta identità; risultato di esami ematochimici e clinici recenti compreso il testo dell'HIV, RX torace ed elettrocardiogramma;
- segnalazione di presenza di eventuale "tutore", "amministratore di sostegno", o "procuratore" a favore dell'anziano.

## GIORNATA TIPO

La giornata si svolge mediamente come segue:

ORARI	ATTIVITA'
8,30 - 9,30	arrivo al Centro
Fino alle 9.30	possibilità di effettuare la prima colazione presso il Centro
Fino alle ore 10.00	momenti dedicati all'informazione e conoscenza degli eventi (lettura quotidiani, radio,ecc.)
Dalle ore 10.00 alle ore 11.30	momenti per le attività terapeutiche (fisioterapia, prestazioni infermieristiche,...) e di attività di riabilitazione di gruppo e/o individuali, secondo una prescrizione sanitaria
	momenti dedicati alla cura e all'igiene della persona (bagno, pedicure)
	attività di animazione e socializzazione e/o terapia occupazionale
Dalle ore 12.00 alle 13.00	pranzo
Dalle ore 13.00 – 14.00	riposo pomeridiano
Dalle ore 14.00 alle ore 16.00	attività ricreative varie individualizzate o di gruppo
dalle ore 15.30 – alle ore 16,30	inizio rientri a domicilio
Alle ore 16.30	chiusura del centro

# ATTIVITÀ PROPOSTE

Il Servizio è in grado di assicurare:

- **attività fisiche:** ginnastica di mantenimento o riabilitazione individuale, giochi di gruppo ludico/riabilitativi;
- **attività ricreative:** attività manuali o artistiche, attività di collaborazione alla gestione del centro;
- **attività musicali:** ascolto, canto e ballo;
- **attività di lavoro a maglia e cucito ;**
- **attività di giardinaggio;**
- **attività culturali:** biblioteca, guida alla lettura, lettura di quotidiani e riviste;
- **attività di estetica e di cura della persona;**
- **giochi di società;**
- **partecipazione a feste** anche aperte alle famiglie;
- **incontri con le scuole elementari e medie;**
- **visione di Film e audiovisivi;**
- **laboratorio di pittura**
- **gite, pranzi o merende all'aperto, passeggiate nel parco interno o nel giardino Alzheimer.**

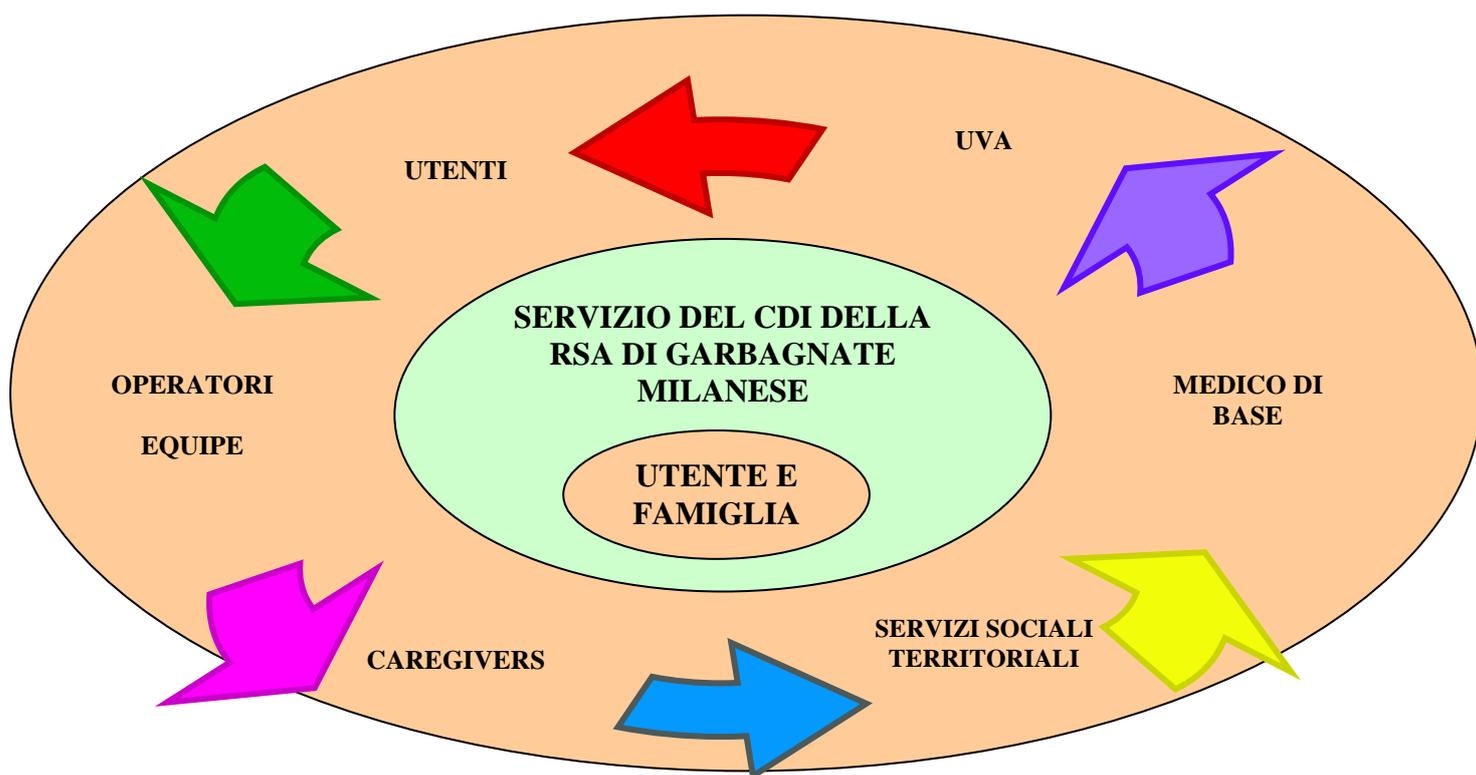


Figura 11: Rappresentazione dell'integrazione delle attività svolte dall'equipe del Centro con il territorio.

# MODALITA' DI DIMISSIONE

Le dimissioni di un ospite dal CDI possono aver luogo per:

- Libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari, o dei servizi territoriali che hanno in carico il caso;
- Sopraggiunte complicazioni cliniche e/o comportamentali legate alle condizioni psicofisiche che non consentano l'erogazione di prestazione assistenziale in regime di ricovero diurno;
- Trasferimento presso altre UdO residenziali ivi compresi i ricoveri temporanei presso la nostra RSA, concordati con i soggetti e i medici interni per la collocazione più idonea. A tal proposito è necessario aver compilato la modulistica che viene consegnata direttamente dai nostri uffici.

Alla dimissione viene quindi compilata una relazione socio sanitaria riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le indicazioni e i suggerimenti per la presa in carico con coinvolgimento dei familiari e/o dei servizi territoriali.

# PRESTAZIONI OFFERTE AGLI OSPITI DEL CDI

L'assistenza agli utenti presenti presso il Centro Diurno viene assicurata attraverso la costituzione di una équipe multidisciplinare appartenente ai diversi profili professionali identificabili con le modalità specificate in precedenza.

- **Servizi assistenziali**: supporto assistenziale nelle attività del vivere quotidiano quali:
  - assunzione di cibo e bevande;
  - igiene orale, delle mani e del corpo;
  - aiuto nell' utilizzo dei servizi igienici e nella gestione dei presidi per incontinenti;
  - aiuto nella cura della barba e dei capelli;
  - Possibilità su richiesta di eseguire igiene completa a scadenza quindicinale.
- **Servizi sanitari e riabilitativi**: Questi servizi hanno quale obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone presso il Centro. Il Servizio prevede una valutazione dell'ospite all'ingresso e successive periodiche rivalutazioni.
  - **Assessment geriatrico e interventi medici**: valutazione periodica con conseguenti invii al medico curante di eventuali consigli terapeutici. Le urgenze cliniche che richiedono ricovero ospedaliero vengono inviate al più vicino ospedale. In questi casi il parente reperibile viene immediatamente contattato. Dopo il verificarsi di un fatto acuto con peggioramento delle autonomie del soggetto, il rientro al centro dell'anziano è vincolato alla decisione del medico del Centro che valuterà le nuove necessità clinico assistenziali ridefinendo il percorso più idoneo. L'ospite che frequenta il CDI rimane comunque in carico al proprio Medico di Medicina Generale che resta l'unico soggetto garante della cura ed Intermediario per la famiglia per tutte le scelte clinico/assistenziali che lo caratterizzano. La prescrizione di esami di approfondimento e/o le decisioni terapeutiche restano quindi a carico del curante che direttamente, o tramite i familiari, può, in ogni momento, chiedere per iscritto qualsiasi modifica del programma di cura dell'assistenza. Non saranno invece ritenute valide

prescrizioni o suggerimenti terapeutici che non prevedano una forma di comunicazione scritta.

**N.B.: I farmaci, il materiale di medicazione, i presidi per l'incontinenza e gli ausili devono essere forniti al CDI dall'interessato o dai suoi familiari. Il CDI garantisce esclusivamente gli interventi farmacologici necessari alle eventuali urgenze.**

- **Assistenza infermieristica:** possibilità di effettuare piccole medicazioni, terapie iniettive, controllo dei parametri vitali e controllo del peso corporeo. Non è previsto l'accompagnamento degli ospiti presso servizi di diagnosi e cura per visite specialistiche.
- **Interventi riabilitativi, occupazionali e/o** di mantenimento delle abilità mediante trattamenti individuali o di gruppo su prescrizione del medico curante e validati dal geriatra interno alla struttura. Il Servizio è in grado di garantire interventi di ROT informale oltre che di Memory Training per i soggetti affetti da decadimento cognitivo e, su prescrizione, trattamenti antalgici, ultrasuoni e TENS. Interventi riabilitativi con ginnastica ludico/motoria all'interno della struttura o nel parco adiacente il Centro
- **Servizi educativi, di animazione e di socializzazione**

Interventi di gruppo o individuali quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, passeggiate esterne etc. finalizzati a contenere il rallentamento psicofisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale. Laboratori di musica e fisioterapia, laboratori di giardinaggio, laboratori di pittura, attività di orientamento e sostegno familiare, ovvero, consulenza per i familiari per la valutazione e le riprogettazioni degli interventi assistenziali più idonei per gli assistiti
- **Servizi di sostegno al contesto familiare o solidale**
  - Sono previsti interventi di informazione ed educazione per favorire il corretto uso a domicilio dei presidi e di ausili. Inoltre possono essere effettuate consulenze per adattare l'ambiente domestico al grado di disabilità raggiunto dall'utente del Centro.
  - Sono effettuati incontri con i parenti degli utenti del CDI così da favorire la comprensione dell'evoluzione dei disturbi comportamentali e delle malattie cronico - degenerative.
  - Periodicamente vengono strutturati gruppi di Auto Mutuo Aiuto (AMA) e incontri con le famiglie degli ospiti del CDI su tematiche assistenziali degli anziani.

- **Assistenza religiosa**

E' possibile veder accolto il bisogno di preghiera e raccoglimento cristiano degli anziani in numerosi momenti della giornata, così come di seguito descritto:

- **Ore 10.00 e 16.00:** preghiere recitate in compagnia delle suore dell'Ordine di Nostra Signora della Trinità;
- **Una volta al mese:** disponibilità alla Confessione;
- **Santa Comunione** effettuata **nelle Feste Religiose** nelle quali il Centro effettua il servizio.

- **Servizio Dietetico**

E' possibile ricevere diete elaborate su richiesta medica per tutte le principali patologie: (diete per diabetici, insufficienza epatica, renale etc). Il CDI si avvale della competente collaborazione di medici dietologi e dietiste.

- **Servizio Mensa Ristorazione:**

Il servizio prevede due tipologie di menù, invernale ed estivo a rotazione quadrisettimanale, in più è possibile prenotare anche le alternative ai piatti del giorno. A titolo d'esempio:

**MENU' INVERNALE:**

<b>PRANZO</b>		
<b>LUNEDI</b>	Conchiglie alla bolognese	Cordoun bleu - piselli
<b>MARTEDI</b>	Risotto alla parmigiana	Arrosto di vitello al forno – patate al forno
<b>MERCOLEDI</b>	Tortiglioni alla piemontese	Coscia di pollo al forno - macedonia di verdure
<b>GIOVEDI</b>	Lasagne alla bolognese	Polpette al sugo – fagiolini
<b>VENERDI</b>	Farfalle al pomodoro e ricotta	Verdesca in umido – cavolini di bruxelles
<b>ALTERNATIVE</b>	Pasta in bianco	Pollo bollito/formaggini/quick
	Riso in bianco	Prosciutto cotto/crescenza
	Pastina in brodo	Scatolame (tonno)
	Semolino	Vitellone bollito

## MENU' ESTIVO:

<b>PRANZO</b>		
<b>LUNEDI</b>	Penne al pomodoro	Coscia di pollo al forno - carote
<b>MARTEDI</b>	Pipe al ragu' di verdure	Sottofesa vitello al forno- patate arrosto
<b>MERCOLEDI</b>	Fusilli alla portofino	Scaloppa di tacchino gremolata – macedonia di verdure
<b>GIOVEDI</b>	Gnocchi al pomodoro	Vitello tonnato – fagiolini
<b>VENERDI</b>	Maccheroni al tonno	Trancio verdesca al forno – pomodori
<b>ALTERNATIVE</b>	Pasta in bianco	Pollo bollito/formaggini/quick
	Riso in bianco	Prosciutto cotto/crescenza
	Pastina in brodo	Scatolame (tonno)
	Semolino	Vitellone bollito

## LA RETTA

L'anziano ammesso al CDI e/o chi per esso (parenti obbligati per legge – Comune di residenza nei casi previsti dalla vigente normativa, Amministratore di sostegno), per il periodo di permanenza nella struttura, deve versare una retta giornaliera fissata dall'ASST Rhodense - nelle more della definizione di tutte le espletande e necessarie procedure inerenti la riforma attuata dalla succitata Legge Regionale 11 agosto 2015, n. 23, e con espresso richiamo alla deliberazione del Direttore Generale dell'ex Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Milano 1 (ex A.S.L. MI1) n. 220 del 15 marzo 2001, su base giornaliera al netto del contributo regionale a carico del Servizio Sanitario Regionale.

L'ammontare della retta può subire variazioni a seguito di analisi dei dati del Bilancio annuale e dei costi di gestione.

Il contratto d'ingresso deve essere firmato congiuntamente dagli ospiti e dai loro parenti o dall'amministratore di sostegno o da altra figura tutelare, qualora esistente. Qualora ciò non avvenga, non si potrà dar corso all'ingresso del nuovo ospite. L'ingresso dell'ospite nella struttura non potrà avvenire in assenza della sottoscrizione preventiva del contratto.

Prima di firmare il contratto, l'ospite ed i suoi parenti sottoscrittori devono consegnare la loro ultima dichiarazione dei redditi. La documentazione fiscale richiesta è necessaria ed in assenza della produzione della documentazione non si potrà dar corso all'ingresso del nuovo ospite.

Prima della sottoscrizione del contratto dovrà essere versata, a titolo di deposito cauzionale, una somma infruttifera pari al valore di una mensilità ( 30 giorni ). L'importo suddetto dovrà essere versato **prima** della sottoscrizione del contratto e dell'ingresso dell'ospite in struttura. Per verificare l'avvenuto accredito della somma suddetta sul conto corrente dell'ASST Rhodense l'operazione deve essere effettuata **due giorni** prima della sottoscrizione del contratto. Devono essere consegnati, comunque, i documenti giustificati del versamento. Nella causale del bonifico dovrà essere precisato che si tratta di deposito cauzionale. Nel

caso in cui il versamento sia effettuato da un soggetto diverso dall'ospite, nella causale del bonifico dovrà essere precisato il nome dell'ospite stesso;

A fronte d'insolvenze economiche dell'ospite e degli obbligati e/o dei fideiussori, dell'amministratore di sostegno o di altra figura tutelare, qualora esistente, la RSA Pertini incasserà il deposito cauzionale. Per continuare la permanenza presso il CDI l'ospite, o i suoi obbligati/fideiussori, l'amministratore di sostegno o altra figura tutelare dovranno ricostituire il deposito cauzionale e procedere all'immediato pagamento delle mensilità insolute. In mancanza, l'ASST Rhodense potrà procedere alla dimissione dell'ospite. E' fatto salvo ogni diritto da parte dell'Ente gestore (ASST Rhodense) al recupero dei crediti dall'interessato e/o dai soggetti che, in solido con l'anziano, hanno assunto l'impegno di spesa.

La retta deve essere corrisposta ogni mese, tramite versamento su specifico c/c bancario della ASST Rhodense. Essa comprende:

- Quota fissa di iscrizione mensile per l'ammissione al centro **206,58 Euro**
- Quota aggiuntiva per giornata di presenza dell'anziano al CDI, anche solo parziale, compresa somministrazione dei pasti; **7,75 Euro**

Annualmente l'ASST Rhodense, ente gestore del CDI Sandro Pertini, rilascia le certificazioni fiscali riguardanti gli importi pagati dagli ospiti nell'anno precedente. La certificazione fiscale è consegnata nei termini previsti dalla normativa vigente in materia

## **SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

- accudimento alla persona nella gestione della vita quotidiana. igiene, mobilitazione,
- assistenza medico generica e geriatrica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- attività educativa, di animazione e socializzazione;
- consulenza relazionale a favore di ospiti e delle loro famiglie.

## **SERVIZI EROGATI CON ONERI A CARICO DELL'UTENZA**

- servizio di parrucchiere con tariffe secondo prestazione come da tariffario esposto all'interno della struttura;
- gite esterne al C.D.I.

# CONSENSO INFORMATO E TUTELA DELLA PRIVACY

I dati forniti, i referti clinici e le notizie anamnestiche vengono conservati presso la struttura in archivi cartacei ed informatici a fini amministrativi e di ricerca scientifica, nel pieno e totale rispetto del Dlgs 196/03 e del GDPR Ue 2016/679. Le sole trasmissioni verso l'esterno, sono quelle richieste dalla Regione Lombardia per gli adempimenti al "debito informativo". I dati personali idonei a rilevare lo stato di salute sono notificati tramite i medici della struttura al paziente o, in caso di grave compromissione, ai suoi familiari. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente o, in caso di consenso, anche ai suoi familiari o persone designate.

## MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

In ottemperanza a quanto disposto dalle normative nazionali e regionali, per ogni ospite viene redatto un Fascicolo Socio Sanitario che il CDI conserva senza limiti di tempo.

Per ottenere il rilascio di una copia della documentazione, è necessario che l'ospite, suo delegato o legale rappresentante, inoltri formale richiesta alla Direzione della struttura, precisando la relativa motivazione ed allegando la copia di un documento valido di Identità.

Entro sette giorni dalla richiesta sarà rilasciata copia della documentazione, previo versamento dell'importo corrispondente alle spese di riproduzione, così come stabilite con la regolamentazione aziendale, accessibile dal link di seguito riportato:

<http://www.asst-rhodense.it/inew/ASST/cittadino/cc-garbagnate.html>

Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Il personale di segreteria rimane disponibile per agevolare il consulto del sito aziendale per gli utenti od i familiari che ne richiedessero l'accesso.

# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(approvata con delibera di Giunta Regionale n.7/7435 del 14.12.2001).

## 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 psicofisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte di servizi, nei suoi indirizzi pragmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- Il principio "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.

# CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

La persona anziana ha il diritto:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze e le proprie opinioni.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti prevalenti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera se ne sussistano le condizioni e di avere una vita di relazione soddisfacente
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Le istituzioni hanno il dovere:

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati decisi non in funzione della sua età anagrafica, ma in base ai parametri della sua qualità di vita.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura prevalente impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
- Di accudire e curare l'anziano nell'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento del proprio stato di salute, privilegiando, ove possibile, il contesto domiciliare
- Di favorire per quanto possibile, la convivenza con i famigliari, sostenendo questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
- Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare e sviluppare le proprie attitudini personali e professionali. Di metterla nelle condizioni di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore.
- Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e di prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché anche nelle situazioni più compromesse e/o 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.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

# SISTEMI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La soddisfazione degli utenti e dei caregiver avviene attraverso la somministrazione, due volte l'anno, di un questionario, redatto in forma anonima e da imbucare presso i contenitori posti all'ingresso della Direzione della struttura e presso il CDI. La finalità è quella di poter ipotizzare strategie di miglioramento continuo del servizio. Annualmente, i risultati della Customer, vengono condivisi con ospiti, famigliari o caregiver, in riunione plenaria. Una volta all'anno, viene rilevata la soddisfazione di tutto il personale suddiviso per profili professionali, che ha la finalità di ipotizzare processi formativi e gruppi di lavoro interni, finalizzati a migliorare la qualità della comunicazione e dei rapporti tra colleghi e, di conseguenza, dei servizi offerti.

## Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza del Centro Diurno Integrato (CDI ) S.Pertini di Garbagante M.se

Data.....Reparto.....

Eta'..... M  F  Ospite dal/al.....

**Scolarità:** nessuna  obbligo  scuola superiore  laurea

**Se il questionario è compilato da persona diversa dell'ospite livello di parentela o conoscenza con l'ospite:** coniuge figlio  volontario  
amico

### Come giudica il trattamento ricevuto dal personale medico?

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  puntuale ed ottimo 

### Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di assistenza (infermieri, ausiliari, operatori socio assistenziali)?

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  puntuale ed ottimo 

### Come giudica il trattamento ricevuto dal personale della riabilitazione?

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  puntuale ed ottimo 

### Come giudica il trattamento ricevuto dal personale dell'animazione?

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  puntuale ed ottimo 

### Come valuta la possibilità di ottenere informazioni?

non vengo mai coinvolto sulle attività  ricevo informazioni parziali solo su richiesta

ricevo informazioni con una certa regolarità  vengo informato in maniera continua e puntuale

### Quale è la sua impressione sul rapporto che si è creato tra lei (o tra il suo familiare) e il personale?

Il rapporto è freddo e distante  ci sarebbe bisogno di maggiore fiducia

il rapporto di fiducia è abbastanza buono  si è creato un rapporto di completa fiducia e disponibilità

### Rispetto alla privacy e alla riservatezza?

C'è una condizione di estremo disagio  ci sarebbe bisogno di maggiore intimità

Accettabile visto che si vive in comunità  praticamente è come sentirsi a casa propria

### Rispetto al servizio ristorazione?

Cattivo e senza scelta



appena accettabile



buono ma migliorabile



ottimo per qualità e scelta



### Rispetto alla pulizia degli ambienti?

Scadente



appena accettabile



buono ma migliorabile



ottima



### Come giudicate le iniziative proposte?

Non succede mai niente



qualcosa si fa ma potreste migliorare



le iniziative sono abbastanza interessanti



ci sono iniziative ben organizzate e gradevoli



### Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come considera i servizi offerti?

Scadente



appena accettabile



buono ma migliorabile



ottima



### Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?

Scadente



sufficiente



buona



ottima



**I familiari hanno tratto beneficio dall'inserimento?**

Si 

abbastanza 

no 

**L'ospite ha tratto beneficio dall'inserimento?**

Si 

abbastanza 

no 

**NOTE E SUGGERIMENTI:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

# SCHEDA PER ESPRIMERE SEGNALAZIONI E/O APPREZZAMENTI

Il sottoscritto/a (facoltativo).....

ospite del Centro Diurno Integrato della RSA S. Pertini .....

o familiare dell'ospite sig. ....

## INFORMA

che in data ..... ha rilevato il seguente evento:

**lamentela**   

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

e pertanto, in base al principio di autotutela previsto dalla carta dei servizi,

## CHIEDE

Al responsabile competente preposto alla vigilanza i chiarimenti del caso e che vengano presi gli opportuni provvedimenti.

**apprezzamento**   

.....  
.....  
.....

Data.....

firma  
(facoltativo)

.....

La presente può essere consegnata direttamente alla Direzione della struttura o presso l'URP, email [urp@asst-rhoedense.it](mailto:urp@asst-rhoedense.it), tel. 02.994301814, fax 02.994302078. L'Ente si impegna a rispondere alle lamentele firmate entro quindici giorni dalla ricezione.

# INFORMAZIONI UTILI

## LA DIREZIONE AZIENDALE

La Direzione Aziendale, costituita dalla Direzione Generale, dalla Direzione Sanitaria, dalla Direzione Socio-sanitaria e dalla Direzione Amministrativa, svolge tutte le funzioni di supporto al Direttore Generale nell'esercizio del proprio ruolo di legale rappresentante dell'Azienda e delle sue funzioni di governo.

<b>Direzione Generale</b> Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95	Tel.: 02.994302600 Tel.: 02.994302447 Fax: 02.994302947
<b>Direzione Sanitaria</b> Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95	Tel.: 02.994302203 Fax: 02.9956656
<b>Direzione Socio-sanitaria</b> Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95	Tel.: 02.994302990 Fax: 02.9956656
<b>Direzione Amministrativa</b> Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95	Tel.: 02.994302061 Fax: 02.994302575
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b> Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95	Tel.: 02.994301814 Fax: 02.994302078
<b>R.S.A. "Sandro Pertini"</b>	Tel.: 02/994308200 Fax: 02/994308211

**RESPONSABILE UOSD**  
**Responsabile Servizi Assistenziali**  
**Ufficio CDI**  
**Volontariato**

Tel. 02.994308206  
Tel. 02.994308234  
Tel. 02.994308171  
Tel. 02.994302954

