

CARTA DEI SERVIZI
Anno 2024

CENTRO DIURNO
INTEGRATO (CDI) di
BOLLATE

via Piave n.20
20021- Bollate
Tel. 02.994305775
cdi.bollate@asst-rhodense.it

Sommario

1. Descrizione dell'unità d'offerta	3
2. Principi.....	3
2.1 Status giuridico.....	3
2.2 Possesso dei requisiti.....	4
3. Diritti dei cittadini.....	4
4. Stile di lavoro e doveri degli operatori	4
5. Figure professionali e coinvolgimento	4
5.1 Modalità di riconoscimento degli operatori.....	5
6. Modalità di accesso e orari di servizio.....	5
6.1 Compartecipazione ai costi.....	7
7. Come raggiungere la struttura.....	8
8. Aree di intervento.....	8
9. Obiettivi.....	10
10. Qualità del Servizio	10
11. Valutazione della qualità del servizio.....	10
12. Modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria.....	10
13. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento	10
14. Allegati.....	11

1. Descrizione dell'unità d'offerta

Il CDI è un servizio semiresidenziale (aperto cioè solo nelle ore diurne) rivolto a persone anziane parzialmente autosufficienti o ad alto rischio di perdita dell'autonomia, che hanno bisogni sanitari, assistenziali o sociali difficilmente gestibili al domicilio, ma ancora tali da non richiedere il ricovero a tempo pieno in Residenza Sanitaria Assistenziale.

I servizi erogati rispondono in maniera globale ai bisogni degli utenti siano essi di natura sanitaria, assistenziale, psicologica o sociale. Il servizio ha come finalità il benessere dell'utente, ma nello stesso tempo permette alla famiglia di continuare a svolgere un ruolo attivo nell'assistenza alleggerendo il carico assistenziale e fornendo una consulenza specialistica.

Il CDI di Bollate ha una capacità ricettiva di 30 posti accreditati (di cui 20 a contratto).

Al CDI possono accedere persone di età superiore ai 65 anni, 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 domicilio, anche mediante l'impiego di ausili.

Non sono ammesse persone:

- autosufficienti;
- in età giovane o giovane-adulta con disabilità;
- con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali.

2. Principi

Le Prestazioni sono erogate nell'osservanza dei sottoelencati principi:

Eguaglianza: le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.

Rispetto: ogni utente è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Personalizzazione: il servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli.

Continuità: il CDI garantisce al cittadino la continuità assistenziale per le prestazioni di sua pertinenza, anche in sinergia con i medici di medicina generale, i Servizi della Rete Territoriale e ospedaliera.

Efficacia: l'attività del CDI è valutata in base alla sua capacità di raggiungere obiettivi previsti.

Efficienza: l'attività del CDI è valutata secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

2.1 Status giuridico

La sede del CDI è a Bollate in via Piave 20.

2.2 Possesso dei requisiti

In linea con quanto previsto dalla D.P.R. 14/01/1997, nonché dalla D.G.R. n. 2569/2014, dalla D.G.R. n. 8494/2002 e dalla D.G.R. n. 12903/2003.

“Requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e l’accreditamento dei Centri diurni integrati” - D.G.R. 9 maggio 2003, n. 12903, “Indirizzi e criteri per la remunerazione regionale dei Centri Diurni Integrati accreditati in attuazione della D.G.R. 22 marzo 2002, n. 8494”

3. Diritti dei cittadini

Le attività del CDI garantiscono la tutela dei sotto indicati diritti:

Riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.

Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso al servizio presso il quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.

Informazione: ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.

Trasparenza: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.

Fiducia e attenzione: ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.

Suggerimento o reclamo: ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

4. Stile di lavoro e doveri degli operatori

Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all’integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, associazioni di volontariato, RSA, ecc.).

Lavoro d’Equipe

L’attività erogata è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati in momenti di condivisione tra gli operatori operanti nel CDI.

Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori

È finalizzata all’arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.

5. Figure professionali e coinvolgimento

Nel CDI prestano servizio i seguenti operatori:

- medico
- infermiere
- operatore sociosanitario
- educatore
- fisioterapista

5.1 Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nominativo e qualifica.

6. Modalità di accesso e orari di servizio

Domanda di accesso

La domanda di accesso al CDI viene inoltrata dai familiari dell'utente, utilizzando la modulistica disponibile nel sito internet aziendale o recuperabile presso l'ufficio accoglienza della RSA Pertini e presso il PUA della Casa di Comunità di Bollate. La domanda di accesso può essere inoltre richiesta al seguente indirizzo mail: rsa.pertini@asst-rhodense.it.

Alla domanda compilata e firmata dall'utente o dal suo rappresentante legale deve essere allegata la presente documentazione:

- autocertificazione di residenza e stato di famiglia dell'utente
- scheda sanitaria
- fotocopia della tessera sanitaria
- fotocopia della carta di identità
- esito di eventuali esami ematochimici, visite specialistiche e accertamenti recenti utili
- segnalazione di presenza dell'eventuale tutore, amministratore di sostegno o procuratore.

La domanda può essere presentata via mail (indirizzo rsa.pertini@asst-rhodense.it) oppure direttamente agli uffici amministrativi della RSA Pertini o al PUA della CdC di Bollate.

Formazione lista d'attesa e modalità di ingresso

La lista d'attesa è definita in base all'ordine cronologico della presentazione della domanda. L'inserimento nella lista d'attesa avviene previa verifica dei criteri di idoneità per l'accesso al servizio.

Il programma di inserimento viene definito in occasione di un incontro conoscitivo tra il personale del centro e l'ospite e i suoi familiari.

L'inserimento prevede una prima fase di ambientamento della durata di alcuni giorni, con un'iniziale frequenza di alcune ore fino alla giornata completa.

L'equipe sanitaria predispose il Piano Assistenziale Individuale (PAI) che viene condiviso con l'utente/familiari.

Il servizio è aperto 5 giorni la settimana, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16:30.

È chiuso nelle giornate festive infrasettimanali secondo un calendario programmato annualmente. Eventuali chiusure collegate alle giornate di festività vengono comunicate ai familiari con nota scritta.

Per visitare il CDI prima dell'ingresso si invita a contattare il personale ai recapiti sotto riportati:

Recapito telefonico: 02.99 430 5775

E-mail: cdi.bollate@asst-rhodense.it

Giornata tipo

La giornata tipo prevede il seguente programma suscettibile di modifiche che verranno comunicate ai familiari:

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

Uscita degli ospiti

L'uscita degli ospiti al termine della giornata di presenza presso il CDI è possibile solo in presenza di un familiare di riferimento o di una persona munita di delega firmata dal familiare di riferimento e con documento del delegato.

Dimissioni

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

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari;
- sopraggiunte complicazioni cliniche e/o comportamentali legate alle condizioni psicofisiche che non consentano l'erogazione di prestazione assistenziale in regime di ricovero diurno;
- dimissione d'ufficio in caso di mancato pagamento della retta o in caso di assenze prolungate dell'ospite.

Alla dimissione viene consegnata 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.

6.1 Compartecipazione ai costi

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 omnicomprensiva fissata dall'ASST Rhodense 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, l'ASST 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. È 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.

La retta mensile per la frequenza del centro comprensiva del pasto (colazione, pranzo e merenda) è pari a € **640,00**. Nel caso di assenza dell'utente verrà scontato il costo del pasto per un importo giornaliero pari a € 7.33.

Retta per presenza degli ospiti in regime di part time verticale:

Gli ospiti possono optare per la presenza in regime di part-time verticale, dalle 8.30 alle 16.30, organizzato per due o tre giorni alla settimana.

Il costo **giornaliero** per la presenza in part-time verticale è fissato in 32,00 euro per ogni giorno di frequentazione del CDI. In caso di assenza dell'utente verrà scontato il solo costo del pasto per un importo giornaliero pari a € 7.33.

Annualmente l'ASST Rhodense 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 (DGR n. 26316/1997).

7. Come raggiungere la struttura

Il CDI di Bollate è raggiungibile attraverso i seguenti mezzi di superficie:

IN TRENO: TRENORD – Linea Milano-Saronno fermata “Bollate Centro”

IN AUTOBUS: per i Comuni limitrofi linea Airpulman

IN AUTOMOBILE: da Piazzale Maciachini Superstrada Milano Meda, uscita Novate poi direzione Bollate; Autostrada Milano Laghi: uscita Arese poi seguire indicazioni per Bollate.

8. Aree di intervento

L'assistenza agli utenti presenti presso il CDI viene assicurata attraverso l'intervento di una équipe multidisciplinare costituita dai profili professionali descritti in precedenza.

Vengono erogati i seguenti servizi:

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.

Servizi sanitari e riabilitativi: questi servizi hanno come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone che frequentano il Centro. E' prevista 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 stesso che valuterà le nuove necessità clinico assistenziali ridefinendo il percorso più idoneo. L'ospite rimane comunque in carico al proprio medico di medicina generale che resta il soggetto garante della cura ed intermediario per la famiglia per tutte le scelte clinico/assistenziali. La prescrizione di esami di approfondimento e/o le decisioni terapeutiche restano quindi in carico al medico 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 ritenuti validi suggerimenti terapeutici o prescrizioni in assenza di comunicazione scritta.

Assistenza infermieristica: possibilità di effettuare medicazioni semplici, 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. Interventi riabilitativi con ginnastica ludico/motoria all'interno della struttura o nel giardino del 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.

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.
- 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.

Servizio Dietetico

È possibile ricevere diete elaborate su richiesta medica per tutte le principali patologie (diete per diabetici, insufficienza epatica, renale, ecc.).

Servizio Mensa Ristorazione:

Il servizio prevede un menù a rotazione quadri settimanale. È inoltre possibile prenotare anche le alternative ai piatti del giorno.

A titolo d'esempio:

SETTIMANA 1

PRANZO		
LUNEDI'	Mezze penne pomodorini e broccoli	Pollo olio e limone - spadellato di verdure
MARTEDI'	Busiate al pomodoro rustico	Frittata con zucchine - fagiolini
MERCOLEDI'	Tagliatelle ai funghi	Merluzzo alla livornese - zucchine al vapore
GIOVEDI'	Ravioli ricotta e spinaci con pomodoro	Fagioli all'uccelletto - erbe al vapore
VENERDI'	Pasta al tonno e olive	Mozzarella - tris di verdure al vapore
ALTERNATIVE	Pasta al pomodoro	Pollo olio e limone
	Pasta in bianco	Filetto di pesce in bianco
	Riso in bianco	Prosciutto cotto
	Pastina in brodo	Formaggio

SETTIMANA 2

PRANZO		
LUNEDI'	Pasta alla bolognese	Prosciutto crudo - zucchine al vapore
MARTEDI'	Pasta al pesto di basilico	Merluzzo alla livornese - tris di verdure al vapore
MERCOLEDI'	Polenta con formaggio	Pollo con broccoli - spadellata di verdure
GIOVEDI'	Tagliatelle al pomodoro	Frittata di uova e formaggio - verdure trifolate
VENERDI'	Panciotti di ricotta di bufala in salsa di pomodoro	Polpette di pollo - fagiolini
ALTERNATIVE	Pasta in bianco	Pollo olio e limone
	Pasta al pomodoro	Filetto di pesce in bianco
	Riso in bianco	Prosciutto cotto
	Pastina in brodo	Formaggio

9. Obiettivi

Obiettivi del CDI:

- mantenere il più a lungo possibile l'autonomia delle persone anziane fornendo interventi di tipo sanitario assistenziale, socio-relazionale e riabilitativo;
- collaborare con la famiglia e il suo contesto sociale nell'assistenza quando gli interventi al domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle cure all'anziano non autosufficiente;
- rendere possibili nuove opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali. Attraverso l'organizzazione della giornata in maniera costruttiva il CDI si prefigge di mantenere e recuperare le residue capacità funzionali della persona anziana.

10. Qualità del Servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo "standard" che orientano l'azione del servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da Organismi Regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni all'ASST Rhodense:

- qualifica professionale degli operatori;
- formazione continua degli operatori;
- interventi personalizzati;
- valutazione multidisciplinare nell'équipe dei bisogni degli utenti;
- informazione trasparente agli utenti.

11. Valutazione della qualità del servizio

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi, il CDI opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica di specifici indicatori di qualità presenti nelle procedure e nei protocolli specifici e ad effettuare riunioni con gli operatori ed indagini sulla soddisfazione degli utenti.

Gli operatori si impegnano a facilitare la compilazione del questionario di gradimento da parte degli utenti afferenti al servizio.

Viene inoltre rilevata la soddisfazione di tutto il personale con la finalità di ipotizzare processi formativi e gruppi di lavoro interni per migliorare la qualità della comunicazione e dei rapporti tra colleghi e dei servizi offerti.

12. Modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria

La richiesta di copia della documentazione sanitaria o la visione della stessa è possibile in aderenza alle indicazioni fornite dalla ASST Rhodense e alla normativa vigente.

13. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento

Si possono segnalare eventuali disservizi, proporre suggerimenti o inoltrare un encomio attraverso le seguenti modalità:

- colloquio con il Responsabile medico o con il Coordinatore infermieristico;
- reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASST Rhodense.

Le modalità ed i tempi di gestione sono pubblicati nel seguente sito:

<https://www.asst-rhodense.it/v2/URP/urp.html>

oppure disponibili presso URP ASST Rhodense.

I moduli per segnalare disservizi o suggerimenti (All.1) sono disponibili anche presso la sede di erogazione delle prestazioni e scaricabili dal sito dell'ASST-Rhodense.

14. Allegati

Allegato 1: modello reclami/encomi /suggerimenti

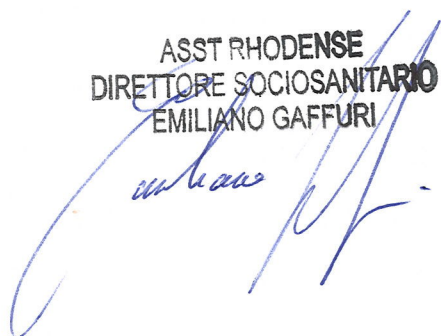
Allegato 2: carta dei diritti dell'anziano

Allegato 3: questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Allegato 4: modulo frequenza CDI

Allegato 5: modulo di delega per ritiro ospiti

ASST RHODENSE
DIRETTORE SOCIOSANITARIO
EMILIANO GAFFURI



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Viale Forlanini, 95
20024 Garbagnate Milanese
Tel.: 02.99430.1814 - Fax: 02.99430.2078
E-mail: urp@asst-rhodense.it

MODULO PER L'INVIO DI UNA SEGNALAZIONE DI VARIA NATURA ALL'ASST RHODENSE

– Ogni segnalazione è gradita all'ASST RHODENSE, in quanto aiuta a migliorare la qualità dei servizi offerti.
Grazie della collaborazione –

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

() richiesta di assistenza () reclamo () suggerimento () encomio

DATI DEL SEGNALANTE

Io sottoscritto/a _____, nato/a _____ il _____, e residente in _____,
via/corso/piazza _____, n. _____, telefono _____, indirizzo e-mail _____
() in qualità di persona direttamente interessata ai fatti oggetto della segnalazione;
() in qualità di persona delegata dall'interessato/a sig./sig.ra _____ ai fatti oggetto di segnalazione, come da
apposita delega prodotta unitamente a un valido documento d'identità del delegante e del delegato;
() in qualità di rappresentante legale/genitoriale dell'interessato/a sig./sig.ra _____ ai fatti oggetto di
segnalazione, come da apposita auto certificazione prodotta unitamente a un valido documento d'identità del
dichiarante.

SEGNALAZIONE (SCRIVERE IN STAMPATELLO)

Data evento: _____ Presidio/luogo: _____
Reparto/ambulatorio/servizio interessato: _____
Descrizione evento: _____

(se lo spazio è insufficiente o vi è documentazione da produrre, allegare al presente modulo e firmare).

SEGNALAZIONE RIVOLTA A MMG/PLS

(Da compilare solo in caso di segnalazione rivolta a MMG/PLS)

L'URP, struttura aziendale competente per l'istruttoria, trasmetterà al soggetto coinvolto, previo suo consenso, la segnalazione completa de suoi dati personali, al fine di acquisire riscontro a quanto segnalato. Il mancato consenso comporta l'invio della segnalazione al soggetto coinvolto in forma anonima.

ACCONSENTO NON ACCONSENTO

Dichiaro di aver letto la specifica informativa ex art. 13 del GDPR di ASST RHODENSE (agevolmente rinvenibile all'interno del sito internet e/o in appositi spazi/locali di quest'ultima).

Ricevuto il _____ dal servizio/ufficio/unità _____

Data: _____

Firma leggibile: _____

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Viale Forlanini, 95

20024 Garbagnate Milanese

Tel.: 02.99430.1814 - Fax: 02.99430.2078

E-mail: urp@asst-rhodense.it

MODULO DI DELEGA PER L'INVIO DI UNA SEGNALAZIONE DI VARIA NATURA ALL'ASST RHODENSE

Io sottoscritto/a _____, nato/a il _____ a _____,
documento d'identità n. _____, rilasciato da _____ in data _____

DELEGO

Il sig./sig.ra _____, nato/a il _____ a _____,
documento d'identità n. _____, rilasciato da _____ in data _____
ad effettuare, a mio nome e per mio conto, la segnalazione in questione, ivi incluse le eventuali e
connesse attività.

Dichiaro di aver letto la specifica informativa ex art. 13 del GDPR di ASST RHODENSE
(agevolmente rinvenibile all'interno del sito internet e/o in appositi spazi/locali di quest'ultima).

Allegare copia del documento d'identità del soggetto delegante e del soggetto delegato.

Data:

Firma:

Legenda

Questa delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora:

L'interessato è un soggetto minore d'età, e chi scrive la segnalazione è il soggetto esercente la relativa responsabilità genitoriale/legale;

L'interessato è deceduto, e chi scrive è l'erede legittimo/testamentario;

L'interessato è stato dichiarato interdetto/inabilitato, e chi scrive è il relativo e conseguente rappresentante legale (es. tutore/curatore/amministratore di sostegno);

L'interessato si trova in una situazione di impedimento temporaneo a firmare la segnalazione per motivi connessi al proprio stato di salute: in tal caso, la dichiarazione sostitutiva di certificazione o atto di notorietà è resa dal coniuge/figlio/parente, ove necessario, ad un pubblico ufficiale.

In questi casi, è, appunto, necessario compilare l'apposito modulo di autocertificazione, da produrre unitamente ad un valido documento d'identità del soggetto dichiarante.

MODULO DI AUTOCERTIFICAZIONE EX DPR N. 445/2000 PER L'INVIO DI UNA
SEGNALAZIONE DI VARIA NATURA ALL'ASST RHODENSE

Io sottoscritto/a _____ nato/a il _____ a _____ ,
documento d'identità n. _____ , rilasciato da _____ in data _____ ,
consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false (cfr. DPR n. 445/2000);

DICHIARO

Di essere

(specificare: genitore; parente; figlio; rappresentante legale (es. tutore; curatore; amministratore di
sostegno)

del/della sig./sig.ra _____ , nato/a il _____ a _____

Dichiaro di aver letto la specifica informativa ex art. 13 del GDPR di ASST RHODENSE
(agevolmente rinvenibile all'interno del sito internet e/o in appositi spazi/locali di quest'ultima).

Allegare copia del documento d'identità del soggetto dichiarante.

Data:

Firma:

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 a cadenza annuale di un questionario, redatto in forma anonima e che può essere restituito compilato inserendolo presso i contenitori presenti all'interno del 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.

Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza del Centro Diurno Integrato (CDI) di Bollate





Data.....

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?

Sì  abbastanza  no 

L'ospite ha tratto beneficio dall'inserimento?

Sì  abbastanza  no 

NOTE E SUGGERIMENTI:

.....



MODULO RICHIESTA DI FREQUENZA AL CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI)

Il sig..... in qualità di
del Sig./Sig.ra....., in conformità a quanto previsto dalla Carta dei
Servizi, richiede di poter frequentare il Centro Diurno Integrato di Bollate dal giorno nelle
seguenti modalità:

- Full-Time - Retta Mensile Ordinaria - 640,00 Euro mensili
- Part-Time Verticale - 32,00 euro al giorno (presenza per due giorni a settimana)
- Part-Time Verticale - 32,00 euro al giorno (presenza per tre giorni a settimana)

I giorni di presenza saranno stabiliti dal Responsabile del CDI in funzione delle esigenze organizzative del Centro stesso.

Data.....

OSPITE o rappresentante legale

Fideiussore e/o Obbligato in solido



MODULO DI DELEGA PER RITIRO DEGLI OSPITI CENTRO DIURNO INTEGRATO BOLLATE

Io sottoscritto/a (famigliare)..... C.F.....
Nato il..... a.....
Indirizzo

in qualità di (grado di parentela).....
di (nome dell'utente).....

DELEGO

Il/la sig./sig.ra..... C.F.
Nato il..... a.....
a ritirare il/la sig./sig.ra (nome dell'utente)

dal Centro Diurno Integrato di Bollate.

Dichiarazione di responsabilità

Dichiaro di essere consapevole che il delegato, nell'esercizio di questa funzione, si assume la responsabilità del trasporto dell'ospite dal momento dell'uscita dal centro fino al raggiungimento della destinazione.

Data: _____

Firma del delegante: _____

Firma del delegato (per accettazione): _____

Allegati:

- Copia del documento d'identità del delegante
- Copia del documento d'identità del delegato