



CARTA dei SERVIZI

Centro Diurno Integrato I PIOPPI

Via Leonardo Da Vinci, 38 – Dresano (MI)
Tel 02 982 741 48 – Fax 02 982 743 42 - rsadresano@puntoservice.org



Cooperativa Sociale a r. l.

Indice	
Indice	3
ALLEGATI.....	4
PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA – FINALITÀ – CODICE ETICO	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
Caratteristiche generali	6
Ammissione ed ingresso dei Residenti.....	6
Giornata tipo	8
Vita nel Centro Diurno Integrato	8
Modello di organizzazione	8
Il Personale.....	9
SERVIZI OFFERTI	9
Servizi alla persona	9
Servizi sanitari e riabilitativi	10
Servizi di animazione e socializzazione.....	11
Assistenza religiosa.....	13
Ristorazione.....	13
Pulizia.....	13
Servizio di trasporto.....	14
La Direzione del Centro Diurno Integrato	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 questionari di customer satisfaction.....	15
DIRITTI E DOVERI	16
Utente: informazioni, Diritti e Doveri.....	16
Meccanismi di tutela e verifica	19
Il trattamento dei dati personali	19
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	20
NOTIZIE UTILI	20
Come raggiungere il CDI.....	20
Orari.....	22
Staff.....	22

ALLEGATI

Allegato A: Linee guida – Accoglienza e dimissioni

Allegato B: Menù tipo

Allegato C: Questionario soddisfazione familiare

Allegato D. Questionario soddisfazione ospite

Allegato E: Questionario soddisfazione operatori

Allegato F: Modello comunicazione

Allegato G: Tariffario

Allegato H: Carta dei Diritti della persona anziana

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

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 ha 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 famigliari.

Caresanablot, 01/01/2026

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.
L'Amministratore Delegato
Dott.ssa Stefania Repinto

LINEE GUIDA – FINALITÀ – CODICE ETICO

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 CDI "I Pioppi" di Via Leonardo Da Vinci, n° 38 in Dresano è una struttura con una capienza di **15 posti** / Utenti, (abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto) dove, 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 7.30 alla 18.30 (escluso i festivi).

Ammissione ed ingresso dei Residenti

Il CDI "I Pioppi" è rivolto a persone anziane con compromissione dell'autosufficienza, ma senza gravi disturbi comportamentali, di norma di 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.

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 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 e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

L'ammissione al CDI avverrà a seguito di valutazioni sull'appropriatezza dell'ammissione da parte del Direttore e dell'Équipe sanitaria del Centro Diurno.

In caso di lista di attesa le domande di ingresso saranno selezionate dal direttore della struttura e dal responsabile sanitario e verrà data priorità agli anziani residenti nel Comune di Dresano.

Tra gli anziani residenti nel sopra citato comune e, tra coloro residenti in altri comuni, vigerà il criterio cronologico di presentazione della domanda di ingresso.

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 ricezione 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 (originale).
- Documento di Identità valido (fotocopia).
- Attestazione del Codice Fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia).
- Certificato esenzione ticket (fotocopia).
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del Medico Curante.
- Dichiarazione del proprio Medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- Recapiti telefonici e di abitazione del parente/l'amministratore di sostegno/il curatore/l'amministrazione comunale e di almeno un altro parente.
- Eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

Tutta la documentazione sopra indicata va consegnata presso la Direzione Amministrativa 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 07.30	Colazione e somministrazione dei farmaci.
09.30 - 12.00	Animazione, interventi fisioterapici ed infermieristici.
12.00 - 13.00	Pranzo e somministrazione dei farmaci.
13.00 - 14.00	Riposo.
14.30 - 17.45	Animazione, bagni, merenda e interventi fisioterapici.
17.45	Cena (eventuale).
18.30	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 informa il Direttore ed 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 ed il ristorante recepiscano 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 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 o 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 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'ideale documentazione sanitaria per ogni Utente.

Altre riabilitativa

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

La riabilitazione 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 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 terapeuta 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.

Assistenza Medica

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

Il Medico si occupa di:

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

Il personale medico svolge anche [attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo](#), in stretta collaborazione con la direzione del CDI.

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 ecc.
- 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

Sono attivi rapporti di collaborazione con le locali Associazioni di Volontariato.

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.

Viene celebrata la SS. Messa e, a richiesta degli Utenti, viene somministrato 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 della colazione, del pranzo e della merenda.

Su richiesta, a pagamento, è possibile usufruire anche della cena.

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.

Per motivi d'igiene e al fine di garantire agli Utenti la tranquillità nel momento della consumazione del pasto si invitano i parenti a non sostare all'interno della sala da pranzo. 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, solo per gli *Utenti residenti e domiciliati nel Comune di Dresano*, un servizio di trasporto mediante automezzo 8 posti attrezzato ed omologato anche per il trasporto di persone in carrozzina. L'accompagnamento è possibile solo negli orari programmati e comunicati dalla Direzione del CDI. Il servizio di accompagnamento alle visite mediche è possibile effettuarlo ma non è compreso nel costo della retta. Il costo di tale servizio è specificato nel tariffario.

Sono inoltre previsti e compresi nella retta, se all'interno dei giorni e degli orari di frequenza del CDI, eventuali servizi di trasporto sanitario per le esigenze individuate dall'équipe medica del CDI ed eventuali servizi di trasporto sociale per le esigenze individuate dall'équipe multidisciplinare del CDI.

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 soddisfazione 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 21 marzo 1997, n. 26316.

I Servizi Amministrativi

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

Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore degli Utenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

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 "I Pioppi", 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 "I Pioppi", 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 questionari di customer satisfaction

Utenti/familiari

Con cadenza annuale 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 "I Pioppi" 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

Il rapporto giuridico instauratosi tra Ente e l'Utente/Terzo è a tempo determinato:

- per una durata inferiore a 3 anni

oppure

- per una durata pari a 3 anni prorogabile automaticamente per uguale periodo in caso di mancato recesso da una delle parti.

Qualora l'Utente e/o il Terzo intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà / dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Utente deve lasciare il CDI. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso calcolati come stabilito ai successivi punti.

In caso di decesso la retta decorre fino al giorno del decesso compreso.

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.

L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Utente qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole del CDI e qualora le condizioni dell'Utente siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Utenti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive in tal caso l'Utente verrà indirizzato in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). La direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità dell'Utente, all'Utente /al terzo/al tutore/al curatore/all'amministratore di sostegno indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ASL.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti contrattualmente, l'Utente e/o il Terzo è / sono tenuto / tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Utente ha l'obbligo di lasciare il CDI entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Utente e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'Utente venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al Comune di residenza dell'Utente affinché il medesimo Comune e l'Asl 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.

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 sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali, o in generale da comprovati aumenti di altre voci di costo dovuti ad interventi strutturali e/o ad altre voci di costo riferite a fattori produttivi imprescindibili. 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. 6 (sei) 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:

per le assenze, dovute a qualsivoglia motivo, comunicate alla reception entro le ore 17,00 del giorno non festivo precedente, la retta addebitata sarà pari all'80% della quota complessiva giornaliera. Le assenze dovute a qualsivoglia motivo, non comunicate nei termini sopra indicati, verranno considerate a tutti gli effetti giornate presenza e daranno seguito all'addebito integrale delle rette giornaliere di riferimento. La fruizione parziale dei servizi erogati nell'intera giornata del CDI non dà diritto a diminuzione della retta giornaliera. La cena, quale servizio extra a pagamento, dovrà essere prenotata c/o la reception entro le ore 17,00 del giorno non festivo precedente.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso la Reception.

Meccanismi di tutela e verifica

Il CDI 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 c/o l'ufficio amministrativo.

Funzioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare all'Utente/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. L'Utente/Familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 7 gg. dalla formalizzazione del reclamo.

Modalità di presentazione del reclamo

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- tramite colloquio con il Direttore.

Il trattamento dei dati personali

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Utenti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso il CDI; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Utenti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso il CDI con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Indicazioni per raggiungere Dresano da Milano/Torino/Venezia

In auto

Dalle tangenziali milanesi seguire le indicazioni per la A1, direzione Bologna.

Uscire al casello di Melegnano e svoltare a sx direzione Melegnano sulla Strada Provinciale 40 Melegnano Binasco/SP40.

Alla rotonda, prendere la 2^a uscita e rimanere su Strada Provinciale 40 Melegnano Binasco/SP40.

Alla rotonda prendere la 1^a uscita e imboccare uscita Via Emilia/SS9.

Alla rotonda prendere la 2^a uscita e imboccare Strada Provinciale 39/SP39.

Alla rotonda prendere la 1^a uscita e imboccare Str. Pandina/SP138. Proseguire su SP138.

Alla rotonda prendere la 3^a uscita e imboccare Strada Provinciale 159/SP159.

Alla rotonda prendere la 3^a uscita e imboccare Via Leonardo Da Vinci.

Con i mezzi pubblici

Stazione Centrale di Milano

Linea M3 (gialla), direzione San Donato, fermata: San Donato

Servizio autolinee Milano Sud Est Trasporti "Autoguidovie" z415: Milano (S. Donato M3) – Mediglia – Dresano – Melegnano. Fermata: Dresano S/P 159 L. da Vinci.

Indicazioni per raggiungere Dresano da Bologna

In auto

Uscire al casello di Melegnano e svoltare a sx direzione Melegnano sulla Strada Provinciale 40 Melegnano Binasco/SP40.

Alla rotonda, prendere la 2^a uscita e rimanere su Strada Provinciale 40 Melegnano Binasco/SP40.

Alla rotonda prendere la 1^a uscita e imboccare uscita Via Emilia/SS9.

Alla rotonda prendere la 2^a uscita e imboccare Strada Provinciale 39/SP39.

Alla rotonda prendere la 1^a uscita e imboccare Str. Pandina/SP138. Proseguire su SP138.

Alla rotonda prendere la 3^a uscita e imboccare Strada Provinciale 159/SP159.

Alla rotonda prendere la 3^a uscita e imboccare Via Leonardo Da Vinci.

Con i mezzi pubblici

Stazione Centrale di Milano

Linea M3 (gialla), direzione San Donato, fermata: San Donato

Servizio autolinee Milano Sud Est Trasporti "Autoguidovie" z415: Milano (S. Donato M3) – Mediglia – Dresano - Melegnano. Fermata: Dresano S/P 159 L. da Vinci.

Orari

Centralino e reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno dalle 8.00 alle 20.00.

Tel. 02 982 741 48 - Fax. 02 982 743 42

E-mail: rsadresano@puntoservice.org

Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terreno nell' Area della Reception

Orario di apertura: tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00

Tel. 02 982 741 48 - Fax. 02 982 743 42

E-mail: rsadresano@puntoservice.org

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite degli Utenti è consentito tutti i giorni di apertura del CDI dalle ore 7.30 alle 18.30.

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:

Orario invernale/estivo

Pranzo: dalle ore 12.00

Cena: dalle ore 17.45

Staff

Il personale impiegato nel CDI è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità al Piano Socio Assistenziale, al Progetto Obiettivo Anziani e alla Carta dei Diritti della Persona Anziana attualmente in vigore.



CDI "I PIOPPI"

Via Leonardo Da Vinci, 38
DRESANO (MI)

Tel. 02 982 741 48

Fax. 02 982 743 42

rsadresano@puntoservice.org

Punto Service Cooperativa Sociale a r.l. - C.D.I. I Pioppi Dresano (MI)	PROCEDURA ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	IST-PS SDSA 10.0 Lombardia Pag. 1 di 2
--	---	---

SCOPO

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

RESPONSABILITA'

Le responsabilità sono descritte all'interno della presente procedura.

MODALITA' OPERATIVE

Accoglienza

Il momento dell'ingresso di un Utente rappresenta un passaggio importante che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona stessa. Per questo motivo è importante che il potenziale Utente ed i suoi familiari vengano informati dettagliatamente dal personale preposto circa:

- La tipologia di utenza che accoglie la Struttura;
- I servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi;
- Le rette praticate;
- La possibilità di accedere a contributi pubblici;
- La possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negato o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- La possibilità di accedere all'ufficio di relazioni con il pubblico, all'ufficio di pubblica tutela dell'ASL competente.

E' data inoltre la possibilità di visitare la struttura per prendere visione di camere, locali comuni e aree esterne e verificare così il gradimento degli ambienti.

Prima dell'inserimento, al fine di consentire un'adeguata accoglienza dell'Utente, i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi al fine di sbrigare le pratiche burocratiche e fornire informazioni sull'Utente circa:

- *dati anagrafici;*
- *dati sociali (abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali etc.);*
- *stato di salute;*
- *situazione economica;*
- *situazione familiare.*

Tali informazioni potranno essere raccolte ove possibile nel corso di una visita domiciliare pre-ingresso, durante un incontro con il familiare e l'Utente oppure attraverso la segnalazione da parte di strutture o Enti competenti.

Tutte le informazioni raccolte saranno trasmesse al personale di competenza per ruolo e mansione al trattamento dei dati stessi.

Stabilito il giorno d'ingresso dell'Utente, il personale preposto informerà gli operatori tramite comunicazione scritta su modulistica in dotazione, 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 familiari, completerà la documentazione al fine dell'assunzione di tutte le informazioni ritenute necessarie per conoscere l'Utente sotto i vari aspetti.

Punto Service Cooperativa Sociale a r.l. - C.D.I. I Pioppi Dresano (MI)	PROCEDURA ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	IST-PS SDSA 10.0 Lombardia Pag. 2 di 2
--	---	---

L'Utente verrà accompagnato dal personale a visitare la struttura, 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.

La gestione dei dati raccolti relativi all'Utente, dovrà rispettare quanto previsto dal Piano Privacy.

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

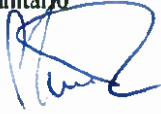
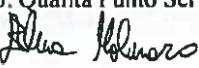
Dopo un periodo di osservazione dall'ingresso, e comunque entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'utente, l'Equipe Multidisciplinare provvede alla stesura del *P.I. (Piano individuale)* e del *P.A.I. (Piano assistenziale individuale)* definendo i problemi ed i bisogni dell'utente.

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.

Revisione del:	Emesso da:	Verificato da:	Approvato da:
16/12/2014	Dir. Sanitario	Resp. Qualità Punto Service	Direttore Struttura
			

	1 SETTIMANA		2 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	PASTA INTEGRALE POMODORO E BASILICO RISOTTO MONZESE COSCE POLLO AL FORNO FRITTATA DI ZUCCHINE CAROTE*/PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAVOLFIORI* MINESTRA D'ORZO* PROSCIUTTO COTTO DELICE FAGIOLINI AL VAPORE* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALL'ORTOLANA* RISI E BISI* BASTONCINI DI PESCE* ARISTA ALLE MELE VERDURE MISTE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE* MINISTRONE* MORTADELLA CRESCENZA PURÈ FRUTTA FRESCA
MAR	PASTA ALL'ORTOLANA* RISOTTO AL RADICCHIO E VINO ROSSO ARISTA ALLE MELE PLATESSA AL FORNO* GRATINATA ZUCCHINE TRIFOLATE* FRUTTA FRESCA	PASSATA DI VERDURE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA RICOTTA FINOCCHI* FRUTTA FRESCA	PASTA POMODORO E BASILICO RISOTTO ALLA ZUCCA FRITTATA CIPOLLE E PATATE PARMIGIANA DI MELANZANE CAROTE* FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURE* PASTINA CON BRODO VEGETALE SALAME RICOTTA FINOCCHI* FRUTTA FRESCA
MER	PASTA AL PESTO RISO AI FUNGHI STRUDEL DI VERDURE* TORTINO DI PATATE, PROSCIUTTO COTTO E MOZZARELLA BIETE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI FUNGHI* PASINA CON BRODO DI CARNE MORTADELLA EMMENTHAL ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	PASTA AI BROCCOLETTI* RISO ALLA MILANESE POLPETTONE DI MANZO POLPETTE DI RICOTTA E VERDURE* FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA	MINESTRA* ORZO CREMA DI PORRI MOZZARELLA PROSCIUTTO COTTO PISELLI* FRUTTA FRESCA
GIO	RISOTTO ALLA PARMIGIANA PIZZA MERLUZZO* AL POMODORO CAPPERI E OLIVE CAROTE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI FUNGHI* PASTINA CON BRODO DI CARNE MORTADELLA EMMENTHAL ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	GNOCCHI AL POMODORO POLENTA E BRASATO MERLUZZO* IN UMIDO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	PASTA E LENTICCHIE IN BRODO CREMA DI CAROTE* SALAME DELICE FINOCCHI* FRUTTA FRESCA
VEN	PASTA INTEGRALE TONNO E ZUCCHINE* POLENTA CON SPEZZATINO DI MANZO POLPETTINE DI RICOTTA E SPINACI* CIPOLLE AL FORNO FRUTTA FRESCA	PASTA E FAGIOLI IN BRODO SEMOLINO ASIAGO PROSCIUTTO COTTO SPINACI* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALLO ZAFFERANO E ZUCCHINE* RISO ALL'ORTOLANA* FRITTATA DI SPINACI* SALSICCIA AL FORNO CAVOLFIORI* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CECI PASTINA CON BRODO DI CARNE MORTADELLA ASIAGO CAROTE* FRUTTA FRESCA
SAB	GNOCCHI ALLA ROMANA* BURRO E SALVIA RISOTTO ALLA BARBABIETOLA PARMIGIANA DI ZUCCHINE FRITTATA RUSTICA FINOCCHI* COTTI FRUTTA FRESCA	CREMA CAVOLFIORI* PASTINA CON BRODO VEGETALE PROSCIUTTO CRUDO ROBIOLA ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	RISO AI FRUTTI DI MARE* PIZZA POLPETTINE DI CARNE E VERDURE* PEPERONI* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI PISELLI* MINISTRINE D'ORZO* PROSCIUTTO CRUDO CAPRINO FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA
DOM	TAGLIATELLE AL RAGÙ RISOTTO ALLA MILANESE TACCHINO ALLA PIZZAIOLA TORTINO DI VERDURE* PEPERONI* FRUTTA FRESCA DESSERT	CREMA POMODORO PASTA E LENTICCHIE IN BRODO SALAME CAPRINO FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE RISO ALLA PARMIGIANA SPEZZATINO DI MANZO TORTINO ALLE VERDURE* PATATE ARROSTO* FRUTTA FRESCA DESSERT	PASTINA BRODO DI VERDURE PASSATO DI VERDURE* RICOTTA PROSCIUTTO COTTO TRIS DI VERDURE* FRUTTA FRESCA

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

	3 SETTIMANA		4 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	PASTA INTEGRALE ALLA PORTOFINO RISOTTO AI FUNGHI* PETTO DI POLLO* AL LATTE MERLUZZO* GRATINATO ALLE ERBE FAGIOLINI AL VAPORE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA MOZZARELLA SPINACI* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE AL POMODORO RISOTTO CON ZUCCHINE* E ZAFFERANO ARISTA ALLE MELE FRITTATA DI PORRI TRIS DI VERDURE* FRUTTA FRESCA	PASTA E LENTICCHIE IN BRODO CREMA DI ZUCCHINE* SALAME CAPRINO FAGIOLINI* PURÈ FRUTTA FRESCA
MAR	PASTA TONNO E ZUCCHINE* POLENTA CON VERZE E VERZINI* POLPETTINE RICOTTA E VERDURE* PEPERONI* FRUTTA FRESCA	MINISTRONE DI VERDURE* SEMOLINO PROSCIUTTO CRUDO CAPRINO CAROTE* FRUTTA FRESCA	SPAGHETTI AGLIO OLIO E PEPERONCINO RISO AL GORGONZOLA POLLO* ALLA PIZZAIOLA TORTINO DI VERDURE* ERBETTE* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA EMMENTHAL ZUCCHINE* AL VAPORE FRUTTA FRESCA
MER	PIZZOCCHERI ALLA VALTELLINESE RISO ALL'ORTOLANA* ARROSTO DI TACCHINO ALLE ERBE STRUDEL DI VERDURA* ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* MINISTRA* D'ORZO GORGONZOLA SALMAE FINOCCHI* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALL'ORTOLANA* RISOTTO DI SPINACI* E RICOTTA COTECHINO CON LENTICCHIE PARMIGIANA DI MELANZANE PURÈ FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* PASTINA CON BRODO VEGETALE MOZZARELLA PROSCIUTTO COTTO MAGRO MACEDONIA DI VERDURE* FRUTTA FRESCA
GIO	RISOTTO ALLA ZUCCA PIZZA POLPETTINE RICOTTA E PROSCIUTTO CAVOLFIORI* ALL'OLIO INSALATA FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE* PASTINA CON BRODO VEGETALE PROSCIUTTO CRUDO RICOTTA PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA AL SUGO CON TONNO CAPPERI E OLIVE NERE PIZZA PLATESSA* GRATINATA PATATE ARROSTO* FRUTTA FRESCA	CREMA DI PISELLI* PASTINA CON BRODO DI CARNE PROSCIUTTO CRUDO CRESCENZA INSALATA FRUTTA FRESCA
VEN	GNOCCHI ALLA ROMANA* BURSSO E SALVIA RISOTO AL PREZZEMOLO E PATATE TORTINO DI ZUCCHINE* COSCE DI POLLO AL FORNO FAGIOLINI* AL VAPORE / PURÈ FRUTTA FRESCA	SEMOLINO PASTINA CON BRODO VEGETALE CAPRINO PROSCIUTTO COTTO TRIS DI VERDURA* FRUTTA FRESCA	GNOCCHI AL POMODORO RISO VINO ROSSO E RADICCHIO POLPETTE DI VERDURE* SPEZZATINO DI MANZO FINOCCHI* GRATINATI FRUTTA FRESCA	CREMA DI LENTICCHIE PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA ASIAGO CAROTE* FRUTTA FRESCA
SAB	PASTA INTEGRALE ALL'ARRABBIATA RISOTTO ALLA MILANESE TORTA PASQUALINA* PARMIGIANA DI ZUCCHINE CAVOLFIORI* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CIPOLLE E POMODORO MINISTRA* ORZO MORTADELLA DELICE ERBETTE* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	RAVIOLI AL POMODORO POLENTA E GORGONZOLA MERLUZZO* IN UMIDO PEPERONI* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE PASTA E FAGIOLI IN BRODO PROSCIUTTO COTTO DELICE TRIS DI VERDURE* FRUTTA FRESCA
DOM	PASTA PASTICCIAIA GRATINATA AL FORNO RISO ALLA PARMIGIANA PLATESSA GRATINATA* SPEZZATINO DI MANZO PATATE AL FORNO* FRUTTA FRESCA DESSERT	CREMA DI LENTICCHIE PASTINA CON BRODO DI CARNE ROBIOLA PROSCIUTTO COTTO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	LASAGNE ALLA GENOVESE RISO ALLA MILANESE POLLO* AL CURRY POLPETTE RICOTTA E PROSCIUTTO FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA DESSERT	SEMOLINO MINISTRONE DI VERDURE* E LEGUMI SALAME CAPRINO CAVOLFIORI* FRUTTA FRESCA

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

	1 SETTIMANA		2 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	PASTA POMODORO E BASILICO* COSCE POLLO* AL FORNO INSALATA DI FAGIOLI, TONNO E CIPOLLE* ZUCCHINE* TRIFOLATE PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI CIPOLLE* E ZUCCHINE* MINISTRA D'ORZO* PROSCIUTTO COTTO FAGIOLINI* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	PASTA AGLIO OLIO E PEPERONCINO RISOTTO AL POMODORO ARISTA* ALLE MELE PLATESSA* GRATINATA FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA ASIAGO SPINACI* FRUTTA FRESCA
MAR	PASTA INTEGRALE CON ZAFFERANO E ZUCCHINE* RISOTTO PRIMAVERA* TACCHINO TONNATO FRITTATA PATATE E CIPOLLE* CAROTE* FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA RICOTTA FINOCCHI COTTI FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALLA PORTOFINO* RISOTTO ALLA PARMIGIANA* INSALATA DI POLLO* POLPETTINE DI RICOTTE E VERDURE* ZUCCHINE* TRIFOLATE FRUTTA FRESCA	MINISTRONE DI VERDURE* SEMOLINO SALMAE CAROTE* PURÈ FRUTTA FRESCA
MER	PASTA AL PESTO* RISOTTO AI FUNGHI* CRUDO E MELONE TORTINO DI PATATE* E PROSCIUTTO COTTO INSALATA FRUTTA FRESCA	PASTINA BRODO DI CARNE CREMA DI CAROTE* BASTONCINI DI PESCE* MOZZARELLA POMODORI PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA AGLI AROMI* RISOTTO ALLA MILANESE TACCHINO* CON SALSA VERDE STRUDEL DI VERDURE* COSTE FRUTTA FRESCA	MINISTRA* ORZO PASSATO DI VERDURE* GORGONZOLA PROSCIUTTO COTTO FINOCCHI* FRUTTA FRESCA
GIO	PASTA INTEGRALE TONNO, CAPPERI E OLIVE PIZZA (PIATTO UNICO)* TORTINO DI PLATESSA* BIETE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CECI PASTINA CON BRODO DI CARNE PROSCIUTTO COTTO EMMENTHAL ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALLA NORMA* PIZZA (PIATTO UNICO)* CRUDO E MELONE ZUCCHINE* INSALATA FRUTTA FRESCA	PASTINA CON BRODO VEGETALE CREMA ZUCCHINE* BASTONCINI PESCE RICOTTA BARBABIETOLE* PURÈ FRUTTA FRESCA
VEN	RAVIOLI* BURRO E SALVIA RISOTTO ALLA PARMIGIANA* POLPETTINE DI RICOTTA E VERDURE* SALSICCIA* AL FORNO PATATE* ARROSTO FRUTTA FRESCA	PASTA E FAGIOLI IN BRODO SEMOLINO ASIAGO MORTADELLA BARBABIETOLE* PURÈ FRUTTA FRESCA	GNOCCHI ALLA ROMANA* RISOTTO AI FUNGHI* POLPETTINE DI PESCE* FRITTATA CON CIPOLLE E ZUCCHINE* CETRIOLI E POMODORI PURÈ FRUTTA FRESCA	SEMOLINO PASTINA CON BRODO VEGETALE ROBIOLA PROSCIUTTO COTTO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA
SAB	GNOCCHETTI SARDI CON RICOTTA E POMODORO RISOTTO ALLE ERBE* MERLUZZO* CON POMODORO CAPPERI E OLIVE SPEZZATINO DI MANZO* CAPONATA* INSALATA FRUTTA FRESCA	CREMA PISELLI* PASTINA CON BRODO VEGETALE SALAME ROBIOLA ZUCCHINE* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA ALL'ARRABBIATA RISOTTO ALLA MONZESE* INSALATA DI TONNO PARMIGIANA DI ZUCCHINE* CAROTE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CIPOLLE E POMODORO MINISTRINA D'ORZO* MORTADELLA INSALATA PURÈ FRUTTA FRESCA
DOM	LASAGNE* GENOVESE* RISOTTO ALLO ZAFFERANO TACCHINO* ALLA PIZZAIOLA TORTINO ON VERDURE* CAROTE* FRUTTA FRESCA DESSERT	CREMA POMODORO MINISTRA DI LENTICCHIE* PROSCIUTTO COTTO CAPRINO FAGIOLINI* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA PASTICCATA AL FORNO RISO ALA PARMIGIANA* RICOTTA AL FORNO PETTO DI POLLO* AL VINO BIANCO PATATE ARROSTO* FRUTTA FRESCA / DESSERT	PASTINA CREMA DI LENTICCHIE* CAPRINO PROSCIUTTO COTTO ZUCCHINE* PURÈ FRUTTA FRESCA

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

	3 SETTIMANA		4 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	PASTA INTEGRALE ALLA NORMA* RISOTTO AI FUNGHI* ARISTA* ALLE MELE TORTINO ALLE ZUCCHINE* FAGIOLINI AL VAPORE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE* MINISTRONE* MORTADELLA CRESCENZA CAROTE* FRUTTA FRESCA	SPAGHETTI AGLIO OLIO E PEPERONCINO RISOTTO AL POMODORO WURSTEL DI TACCHINO FRITTATA RUSTICA SPINACI* FRUTTA FRESCA	PASTA E CECI (IN BRODO) CREMA DI ZUCCHINE* PROSCIUTTO COTTO ROBIOLA FAGIOLINI* PURÈ FRUTTA FRESCA
MAR	PASTA CON TONNO, CAPPERI E OLIVE (BIANCA) RISOTTO AL POMODORO BASTONCINI PESCE* INSALATA DI POLLO* CIPOLLE COTTE IN AGRODOLCE PURÈ FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURE* PASTINA CON BRODO VEGETALE SALAME RICOTTA PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO E BASILICO* RISOTTO ALLA MILANESE SPEZZATINO DI MANZO* TORTINO DI VERDURE* CAROTE* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA EMMENTHAL ZUCCHINE* AL VAPORE PURÈ FRUTTA FRESCA
MER	RAVIOLI* POMODORO E BASILICO RISOTTO ALLA MILANESE PARMIGIANA DI MELANZANE* TACCHINO TONNATO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI PORRI* MINISTRA* D'ORZO CAPRINO PROSCIUTTO COTTO BARBABIETOLE* PURÈ FRUTTA FRESCA	GNOCCHI* AL POMODORO RISOTTO ALLE ERBE* MERLUZZO* GRATINATO ALLE ERBE COSCE DI POLLO* AL FORNO FAGIOLINI* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* PASTINA CON BRODO VEGETALE ASIAGO SALAME MACEDONIA DI VERDURE* PURÈ FRUTTA FRESCA
GIO	PASTA INTEGRALE ZAFFERANO E ZUCCHINE* PIZZA (PIATTO UNICO)* FRITTATA RUSTICA POMODORI INSALATA FRUTTA FRESCA	PASTA E LENTICCHIE IN BRODO CREMA DI CAROTE* PROSCIUTTO CRUDO FINOCCHI* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALL'ORTOLANA* RISOTTO CON ZAFFERANO E ZUCCHINE* CRUDO E MELONE STRUDEL DI VERDURE* PATATE AL FORNO* INSALATA FRUTTA FRESCA	CREMA DI LENTICCHIE* PASTINA CON BRODO DI CARNE BASTONCINI PESCE* CRESCENZA PURÈ FRUTTA FRESCA
VEN	GNOCCHI* AL POMODORO RISOTTO CON ZUCCHINE* E STRACCHINO POLPETTINE DI CARNE* E VERDURE* TORTINO DI PLATESSA* ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CECI PASTINA CON BRODO DI CARNE MORTADELLA GORGONZOLA CAROTE* PURÈ FRUTTA FRESCA	GNOCCHI* AL PESTO* RISOTTO AI FUNGHI* POLPETTE DI RICOTTA E PROSCIUTTO INSALATA DI POLLO* CAPONATA* FRUTTA FRESCA	CREMA DI PISELLI* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA MOZZARELLA POMODORI CAROTE* FRUTTA FRESCA
SAB	LASAGNE* ALLA BOLOGNESE RISOTTO PRIMAVERA* CRUDO E MELONE ARROSTO TACCHINO* ALLE ERBE* BIETE* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI PISELLI* MINISTRA* ORZO PROSCIUTTO COTTO MOZZARELLA POMODORI FRUTTA FRESCA	RISOTTO ALLA MONZESE* PIZZA (PIATTO UNICO)* TACCHINO* SALSA VERDE FINOCCHI* FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE* PASTA E LENTICCHIE (IN BRODO) PROSCIUTTO COTTO MAGRO SPINACI* PURÈ FRUTTA FRESCA
DOM	ORECCHIETTE AI BROCCOLI* RISOTTO ALLA PARMIGIANA* SALSICCIA* AL FORNO TORTINO ALLE VERDURE* PATATE AL FORNO* FRUTTA FRESCA DESSERT	MINISTRONE* PASSATI D VERDURA* ROBIOLA SALAME TRIS DI VERDURE* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALLO ZAFFERANO RISOTTO CON ZUCCHINE* E STRACCHINO HAMBURGER* PLATESSA* GRATINATA FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA / DESSERT	SEMOLINO MINISTRONE DI VERDURE* E LEGUMI PROSCIUTTO CRUDO CAPRINO CAROTE* FRUTTA FRESCA

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE

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.

Data di consegna ____/____/____

Chi compila il questionario?

coniuge figlio/a nipote altro (specificare)

Si è rivolto ad altri centri in precedenza?

SI NO

Il suo familiare Utente è?

maschio femmina

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 è soddisfatto della facilità con cui ha individuato e contattato il nostro 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

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

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 SODDISFAZIONE UTENTE

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.

Data di consegna ____ / ____ / ____

Età dell'ospite: _____	Sesso: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
------------------------	--

Ha avuto precedenti esperienze in altri centri diurni?	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

Da quanto tempo usufruisce del nostro servizio?		
<input type="checkbox"/> 1 mese	<input type="checkbox"/> 6 mesi	<input type="checkbox"/> 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?					
<i>molto soddisfatto</i>					<i>molto insoddisfatto</i>
1	2	3	4	5	6

Quanto giudica soddisfacente la disponibilità del personale coinvolto?					
<i>molto soddisfatto</i>					<i>molto insoddisfatto</i>
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?					
<i>molto soddisfatto</i>					<i>molto insoddisfatto</i>
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
---	---	---	---	---	---

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
---	---	---	---	---	---

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 SODDISFAZIONE OPERATORI

Data di consegna ____ / ____ / ____

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?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Giudica positivamente il rapporto con i suoi responsabili?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
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

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 ____/____/____

Spettabile Direzione

 , ____ / ____ / ____**Oggetto: Reclamo**

Il/La sottoscritt _____, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. _____ con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento _____

- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)

- Descrizione dell'evento:

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

TARIFFARIO

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

€ 31,46 (trentuno/46) IVA compresa per gli Utenti non residenti nel Comune di Dresano

€ 28,10 (ventotto/10) IVA compresa per gli Utenti residenti nel Comune di Dresano, comprensivo del servizio di trasporto da e per il CDI.

In caso di contratti per frequenze temporanee e di sollievo, ossia a tempo determinato non superiori a 90 (novanta) giorni, le rette suddette sono incrementate del 15% (quindici%).

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire con SDD entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso.

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 di importo pari alla retta giornaliera per il numero di giornate di frequenza contrattualmente stabilite previste in un mese di 31 (trentuno) giorni. Il deposito cauzionale sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui la frequenza del CDI ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Servizi compresi nella retta:

I servizi Sanitario Assistenziali

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

- Servizio di trasporto da e per il CDI solo per gli Utenti residenti e domiciliati nel Comune di Dresano e negli orari programmati e comunicati dalla Direzione del CDI
- Servizio di Barbiere e Parrucchiere (shampoo, taglio e piega al massimo una volta al mese)
- Servizio di Podologia/pedicure curativa secondo le esigenze individuate dall'equipe medica del CDI
- Servizio di trasporto sanitario per le esigenze individuate dall'equipe medica del CDI e comunque all'interno dei giorni e degli orari di frequenza del CDI
- Servizio di trasporto sociale per esigenze individuate dall'equipe multidisciplinare del CDI e comunque all'interno dei giorni e degli orari di frequenza del CDI
- Assistenza Religiosa
- Servizi Amministrativi

I Servizi Alberghieri

- Ristorazione completa (bevande incluse) esclusa la cena, secondo quanto previsto dal menù del CDI e/o dall'equipe medica del CDI
- 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:

- Cena
- Servizio di trasporto da e per il CDI per gli Utenti non residenti o non domiciliati nel Comune di Dresano oppure al di fuori degli orari programmati e comunicati dalla Direzione del CDI
- Servizio di Lavanderia e Stireria
- Trasporti sanitari per esigenze non individuate dall'equipe sanitaria del CDI e/o al di fuori dei giorni e degli orari di frequenza del CDI
- Trasporti sociali per esigenze non individuate dall'equipe multidisciplinare del CDI e/o al di fuori dei giorni e degli orari di frequenza del CDI
- Farmaci, parafarmaci, presidi ed ausili sanitari e per incontinenti
- Servizi di barbiere/parrucchiere per prestazioni di shampoo, taglio e piega con cadenza superiore a quella mensile
- Servizi di parrucchiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, etc.
- Servizio di Podologia/pedicure curativa oltre a quanto stabilito dall'equipe 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
- Visite specialistiche
- Le spese e l'organizzazione dei funerali

- Televisore in camera e relativi oneri
- Gite di una giornata
- Vacanze estive e/o invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- Spese d'incasso per pagamento effettuato tramite assegno
- Servizi non previsti dalla normativa vigente
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell'art. 5 del "Contratto d'Ingresso ed Ospitalità"

I prezzi dei servizi a pagamento forniti nel CDI sono i seguenti:

- Cena: € 3,00
- Spese telefoniche: costo del gestore telefonico con maggiorazione del 100%
- Taglio e/o piega extra: € 9,84
- Pasto visitatori: menù ordinari € 11,81 – menù speciali in festività nazionali € 16,36
- Copia cartelle cliniche: € 0,50 a pagina
- Servizi di manicure, pedicure, podologia extra: € 11,54
- Servizio di lavanderia e stireria di capi che prevedono lavaggio ad acqua e stiratura: € 1,23 a capo
- Servizio di lavanderia per indumenti intimi che prevedono lavaggio ad acqua e solo asciugatura in essiccatore: forfait fino a 10 capi € 3,28
- Spese d'incasso per pagamento effettuato con modalità diversa da SDD € 6,00
- Spese insoluto a partire dal secondo SDD scoperto: € 4,50
- Servizio di accompagnamento visite mediche: € 25 all'ora

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

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 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

DI SVILUPPARE E CONSERVARE LA PROPRIA INDIVIDUALITÀ E LIBERTÀ.

DI CONSERVARE E VEDER RISPETTATE, IN OSSERVANZA DEI PRINCIPI COSTITUZIONALI, LE PROPRIE CREDENZE, OPINIONI E SENTIMENTI.

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 CONSERVARE LA LIBERTÀ DI SCEGLIERE DOVE VIVERE.

DI ESSERE ACCUDITA E CURATA NELL'AMBIENTE CHE MEGLIO GARANTISCE IL RECUPERO DELLA FUNZIONE LESA.

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

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 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 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 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 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 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.