



CARTA dei SERVIZI

Centro Diurno Integrato Alzheimer CASA PER CONIUGI

Via dei Cinquecento, 19 - 20139 Milano (MI)
Tel 02 53 92 964 - cdi.coniugi@puntoservice.org



Cooperativa Sociale a r. l.

1. PREMESSA	4
Presentazione	4
Linee Guida	5
2. LA STRUTTURA	6
Caratteristiche generali	6
A chi si rivolge e obiettivi del centro diurno	6
Come raggiungere il centro diurno	7
Orari	7
3. INFORMAZIONI E ACCESSO	8
Ammissione utenti comunali	8
Ammissione di utenti solventi	8
Accoglimento	8
Dimissione	9
Modalità per l'accesso alla documentazione sanitaria	9
4. IL PERSONALE	10
Modalità di riconoscimento degli operatori	10
Valutazione multidimensionale	10
Lavoro d'équipe	10
Direzione e coordinamento	10
5. VITA NEL CDI	11
Giornata tipo	11
Assistenza di base	11
Servizio di Podologia e Pedicure	12
Servizio Parrucchiere	12
Servizio Ristorazione	12
Servizio Bar	12
Biblioteca ed emeroteca	12
Giardino	12
servizio di trasporto	13
Partecipazione dei familiari	13
6. SERVIZI ASSISTENZIALI	13
Servizio Medico	13
Servizio Infermieristico	14
Servizio di Fisioterapia	14
Servizio psicologico	14
Servizio di Animazione	14
Continuità assistenziale	14
7. QUALITÀ E PRIVACY	15
Politica della qualità	15
Somministrazione di questionari di customer satisfaction	15
Meccanismi di tutela e verifica	16
Il trattamento dei dati personali	16
ALLEGATI	17

1. PREMESSA

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 tutto il personale impegnato 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 dal personale, dagli utenti e dai loro familiari.

Milano, settembre 2026

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

LINEE GUIDA

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 alla persona anziana non autosufficiente e alla sua famiglia.

Pertanto, il CDI garantisce alle famiglie sostegno nell'assistenza alla persona anziana e sollievo diurno dall'onere assistenziale offrendo prestazioni socioassistenziali, 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.

2. LA STRUTTURA

CARATTERISTICHE GENERALI

Il Centro Diurno Integrato Alzheimer di via dei Cinquecento, 19 è un servizio che si colloca all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) RSA Casa per Coniugi e che accoglie **30 utenti**, di cui 21 in convenzione con il Comune di Milano e 9 gestiti direttamente da Punto Service Cooperativa Sociale a r.l.

Il Centro Diurno Alzheimer è collocato al piano terreno, in un settore distinto dalla RSA, ma ad essa direttamente accessibile. Gli arredi, funzionali alla disabilità, mantengono caratteristiche di abitabilità domestica.

Nel Centro Diurno sono previsti i seguenti spazi: un locale polifunzionale dove vengono svolte le attività di animazione e riabilitative, una sala da pranzo, un locale per il riposo, i servizi igienici, un locale per l'igiene assistita, un ambulatorio medico, una palestra.

Il Centro Diurno Alzheimer usufruisce, inoltre, dei seguenti locali in comune con la RSA: ufficio amministrativo, salone, bar, biblioteca/sala lettura, studio podologico, parrucchiere.

A CHI SI RIVOLGE E OBIETTIVI DEL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno Alzheimer accoglie persone anziane, di età superiore ai 65 anni, affette da deterioramento mentale, senza gravi disturbi comportamentali, con compromissione dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano le capacità del solo intervento domiciliare ma che non richiedono ancora il ricovero in RSA (DGR. Lombardia n.7-8494/2002 Allegato 1).

Destinatari del servizio sono anche i familiari o gli amici che si occupano della persona anziana, fornendo loro sostegno nell'assistenza e sollievo diurno dal compito di cura.

La residenza nella Zona 4, nell'accettazione delle domande, è considerata titolo preferenziale.

Gli obiettivi generali che il Centro Diurno Alzheimer si propone di realizzare sono:

- fornire un'alternativa al ricovero
- fornire un'integrazione all'assistenza domiciliare
- sostenere, aiutare, formare e informare le famiglie nella gestione del carico assistenziale, emotivo e relazionale

Questi obiettivi vengono realizzati attraverso interventi specifici di stimolazione delle abilità allo svolgimento delle attività quotidiane e di riabilitazione delle capacità individuali ancora conservate, in un clima di vita sereno e accogliente.

In una prospettiva di continuità dell'assistenza, qualora le condizioni dell'utente del Centro Diurno peggiorino e la famiglia decida il ricovero definitivo in RSA, vi è la possibilità di essere accolti presso la RSA Casa per Coniugi (se vi è la disponibilità).

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO



Il Centro Diurno è raggiungibile con i mezzi pubblici: MM3 – linea gialla – fermata Corvetto oppure con gli autobus 95 e 77 la cui fermata si trova davanti all'ingresso di Via dei Cinquecento.

ORARI

Il Centro Diurno Alzheimer è aperto tutto l'anno, 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, sabato e festività escluse.

L'orario di apertura è dalle 8.00 alle 17.00. Per coloro che raggiungono il Centro Diurno autonomamente, l'orario di ingresso è dalle 8.30 alle 9.30 e di uscita dalle 16.00 alle 16.30.

È consentita una flessibilità degli orari di entrata e di uscita in caso di richiesta motivata: gli orari possono essere programmati e concordati in base alle necessità della persona anziana e della sua famiglia, e nel rispetto dell'organizzazione del Centro Diurno.

3. INFORMAZIONI E ACCESSO

AMMISSIONE UTENTI COMUNALI

La Domanda di Ammissione deve essere presentata al Servizio Sociale Professionale Territoriale (ex Centro Multiservizi Anziani - CMA) della zona di residenza della persona anziana.

Il Servizio Sociale Professionale Territoriale inoltra la Domanda di Ammissione al Settore Domiciliarità del Comune di Milano la cui sede è in Via Sile 8.

Le domande vengono valutate da un'apposita commissione e quelle accolte vengono poste in una lista d'attesa.

La famiglia viene avvisata ed il Centro Diurno Alzheimer valuta la richiesta d'inserimento tramite un'apposita équipe. Il parere positivo o meno dipende dalla situazione sanitaria ed assistenziale della persona anziana richiedente, dall'urgenza della richiesta e dal carico assistenziale già in essere nel Centro Diurno Alzheimer (vedi allegato 14).

AMMISSIONE DI UTENTI SOLVENTI

La domanda di ammissione deve essere presentata direttamente all'Ufficio di Servizio Sociale della RSA.

Le domande vengono valutate dall'équipe multiprofessionale e inserite nella lista d'attesa interna. Per quanto concerne i criteri di formazione e gestione delle liste d'attesa si veda apposito protocollo allegato (vedi allegato 14).

I potenziali utenti ed i loro famigliari possono visitare il Centro Diurno Alzheimer, previo appuntamento in orari d'ufficio (9.30/11.30 – 14.00/15.30), guidati dal Coordinatore/ dalla Coordinatrice o da persona da esso designata (i numeri di telefono del Centro Diurno sono riportati in copertina).

Per la fase dell'accoglimento è stato predisposto uno specifico protocollo che ne descrive le modalità (vedi allegato 10).

ACCOGLIMENTO

Per la persona anziana, ma non solo per essa, l'impatto con una situazione nuova e densa di significati psicologici, come l'ingresso in un Centro Diurno, rappresenta una fase particolarmente impegnativa, diventando a volte un momento cruciale in grado di influenzare il successivo percorso di vita in quel luogo. Per questo motivo tutte le figure del Centro Diurno Alzheimer operano tenendo conto di tali significati psicologici per ridurne, per quanto possibile, gli effetti negativi.

Il personale per favorire l'integrazione, le relazioni con gli altri e l'orientamento segue in modo assiduo l'utente in questa prima fase, secondo un Protocollo di Accoglimento (vedi allegato 10), che ha una durata variabile in base alle necessità individuali.

DIMISSIONE

La fase della dimissione dell'utente e della sua famiglia dal Centro Diurno richiede anch'essa una particolare attenzione ed è un altro momento nel quale si realizza l'integrazione con gli altri servizi presenti sul territorio per la persona anziana. Il Protocollo per la Dimissione descrive le modalità di questa fase.

La Dimissione avviene nei seguenti casi:

- peggioramento delle condizioni psico-fisiche a causa del quale non è più sufficiente l'assistenza del Centro Diurno;
- miglioramento delle condizioni psico-fisiche a causa del quale non è più necessaria l'assistenza del Centro Diurno oppure intenzione della persona di non proseguire la frequenza;
- cambiamento della situazione familiare per il quale non è più richiesto il servizio;
- assenza per un periodo di 30 giorni continuativi.

MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Durante la frequenza al CDI hanno diritto di accesso ai documenti sanitari, esclusivamente in presenza del medico che fornisce informazioni/spiegazioni, le seguenti figure: il/la diretto/a interessato/a, la persona formalmente delegata dall'interessato/a, il tutore/amministratore di sostegno.

Su richiesta della famiglia, dei Servizi Sociali o delle autorità aventi diritto è possibile rilasciare apposita relazione sulle condizioni psico-sociosanitarie dell'utente.

L'istanza, motivata, dovrà pervenire in forma scritta alla coordinatrice del CDI che provvederà al rilascio di tale relazione entro 30gg dalla richiesta.

4. IL PERSONALE

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Allo scopo di rendere riconoscibili le persone che operano all'interno del CDI e siano altresì riconoscibili le loro mansioni, tutti coloro che operano all'interno del CDI sono dotati di un cartellino di riconoscimento riportante, oltre ai dati identificativi come Cognome e Nome, la mansione svolta (es.: OSS, Medico, Assistente Sociale, etc).

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

Il metodo di lavoro si basa sulla valutazione globale dei problemi della persona, svolta attraverso osservazioni e rilevazioni effettuate da ciascuna figura professionale. Le aree esplorate sono: lo stato fisico, le abilità funzionali, l'area cognitiva e psicologica, e quella sociale. Gli esami clinici, l'utilizzo di strumenti testati, le scale di valutazione e le osservazioni guidate, analizzate durante gli incontri di équipe settimanali, consentono di giungere ad una approfondita conoscenza delle aree problematiche della persona. Il personale riceve un'adeguata formazione in merito alla metodologia dell'osservazione e gli interventi di assistenza, riabilitativi, di stimolazione etc., costituiscono un momento privilegiato dell'osservazione. Questa è infatti parte integrante dell'attività e degli interventi diventando così un sistematico metodo di lavoro che garantisce il puntuale monitoraggio dell'operatività quotidiana.

LAVORO D'ÉQUIPE

L'équipe si riunisce periodicamente ed è il momento unificante di coordinamento, di progettazione e di verifica, che assicura la circolazione delle informazioni ma anche il confronto, l'aggiornamento e la supervisione in un contesto multidimensionale che garantisce il superamento di una visione settoriale dei problemi.

Nell'ambito dell'équipe per ciascuna persona anziana vengono definiti: il Progetto Individualizzato (PI), che, sulla base dei bisogni emersi, deve definire le aree di intervento ed esplicitare, in ogni area individuata gli obiettivi perseguibili; la Pianificazione degli interventi (PAI) dove sono descritti gli interventi messi in atto per la gestione dei problemi precedentemente individuati (DGR Lombardia 10-1765/2014).

Periodicamente vengono svolti l'aggiornamento del PI e del PAI che prevede la verifica dei risultati conseguiti, l'eventuale correzione delle modalità di intervento, le opportune modifiche in base ai cambiamenti rilevati nel percorso di valutazione multidimensionale o la prosecuzione degli interventi già in essere.

DIREZIONE E COORDINAMENTO

La **Direzione** è unica per i due servizi: Centro Diurno Alzheimer e RSA, ciò consente la continuità e l'integrazione dell'assistenza, pur nella diversificazione delle prestazioni. La Direzione della RSA è il responsabile del regolare e buon andamento del Centro Diurno Alzheimer. Il **coordinamento** del Centro

Diurno Alzheimer e il Servizio Sociale sono svolti da una persona che ha compiti sociali nell'ambito dei quali mantiene i contatti con le famiglie, oltre che con i servizi esterni, come il Servizio Sociale Professionale Territoriale, gli Uffici Amministrativi Centrali, le Associazioni di Volontariato etc. Svolge inoltre compiti organizzativi e di gestione dei problemi quotidiani. Funge da punto di riferimento per la Direzione della RSA, alla quale risponde direttamente del suo operato. Il/La Referente si avvale degli Uffici Amministrativi della RSA per la gestione amministrativa del Centro Diurno.

5. VITA NEL CDI

GIORNATA TIPO

L'organizzazione giornaliera del Centro Diurno è tesa a mantenere in equilibrio costante due esigenze fondamentali: una strutturazione stabile e affidabile insieme ad una flessibilità adeguata a raccogliere le esigenze della persona anziana e della sua famiglia.

08.00 - 10.30

Si svolge il servizio di trasporto delle persone anziane dal domicilio al Centro Diurno. Per coloro che raggiungono il Centro Diurno autonomamente, l'orario di ingresso è dalle 8.30 alle 9.30 (in casi particolari è possibile concordare un diverso orario con l'équipe).

08.30 - 12.00

Se la persona anziana lo desidera all'ingresso viene offerto il tè. Quindi iniziano le attività concordate in équipe, in base ai Piani di Assistenza Individuali (PAI).

12.00 - 13.00

Pranzo assistiti dal personale.

13.00 - 14.00

Riposo per le persone che lo desiderano

14.00 - 16.00

Ripresa delle attività in base ai Piani di Assistenza Individuali (PAI). Verso le ore 16.00 viene offerta una merenda.

16.00 - 17.00

Le persone anziane che usufruiscono del servizio di trasporto vengono accompagnate al proprio domicilio e, se l'équipe lo reputa necessario, lasciate in custodia a persone di fiducia o famigliare. Per coloro che lasciano il Centro Diurno autonomamente è possibile farlo dalle 16.00 alle 16.30.

Alle ore 17.00 il Centro Diurno Chiude.

ASSISTENZA DI BASE

È il servizio portante del Centro Diurno: oltre ai tradizionali compiti di assistenza alla persona (come l'igiene e la sorveglianza), il personale socioassistenziale ha un ruolo fondamentale nell'accompagnare la persona anziana durante le attività della giornata. Costituisce per lei un punto di riferimento stabile rendendola partecipe alle attività di base della vita quotidiana, come nel momento dedicato al pranzo, e

partecipando alle attività di stimolazione previste nel Piano di Assistenza Individuale (PAI), in integrazione con il servizio di animazione.

SERVIZIO DI PODOLOGIA E PEDICURE

Il servizio è gratuito una volta al mese ed è a disposizione di coloro che ne hanno necessità, previa valutazione infermieristica.

SERVIZIO PARRUCCHIERE

La/il parrucchiere/e effettua gratuitamente le prestazioni di shampoo, taglio e piega. Prestazioni eccedenti quella mensile prevista, potranno essere effettuate previo accordo e a carico dell'utente.

Esclusioni: ulteriori prestazioni della parrucchiere, oltre a quelle specificate, sono a carico dell'utente.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio, compreso nella retta, è gestito da una società di ristorazione esterna. I pasti sono preparati nei locali adibiti a cucina. I menù tengono conto dei problemi nutrizionali delle persone anziane, delle abitudini e delle loro preferenze alimentari. Il menù settimanale viene esposto in bacheca. L'utente può scegliere, il giorno precedente, tra due primi e due secondi principali e una o più alternative fisse (si veda menu tipo allegato).

In caso di particolari esigenze sanitarie, il medico, avvalendosi della consulenza della dietologa, può richiedere diete specifiche.

SERVIZIO BAR

Il bar, la cui gestione è affidata ad una società esterna, è un servizio in comune con la RSA e rappresenta un punto di incontro dove vengono svolte anche alcune attività di animazione.

È aperto dal lunedì al sabato, dalle 7.30 alle 18.00.

BIBLIOTECA ED EMEROTECA

Il servizio prevede il prestito dei libri disponibili e la consultazione di qualche quotidiano.

GIARDINO

All'interno della struttura è presente un giardino fruibile dagli utenti della RSA e del Centro Diurno Alzheimer. Il giardino prevede un percorso protetto, ad anello, realizzato con materiale "antitrauma" e una vegetazione scelta sulla base delle specifiche esigenze presentate da persone con facoltà cognitive compromesse, per essere una piacevole occasione di svago e di stimolazione sensoriale.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Le persone anziane residenti in zona 4 del Comune di Milano che non sono in grado di accedere autonomamente al Centro Diurno possono usufruire del servizio di trasporto senza alcun costo aggiuntivo, che le conduce dall'abitazione al Centro Diurno e le riaccompagna all'abitazione alla chiusura delle attività. Il servizio è svolto attraverso un pulmino attrezzato anche per il trasporto di carrozzine.

Nel caso siano concordati orari di frequenza diversi da quelli di apertura (8.30 – 16.30), oppure se non si è residenti in zona 4, l'utente o la sua famiglia devono provvedere autonomamente al trasporto.

I trasporti sociali e per visite mediche sono a pagamento secondo tariffario esposto a meno che non sia espressamente indicata altra modalità nel contratto.

PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI

La partecipazione dei famigliari è una risorsa indispensabile per il migliore adattamento dell'utente e per il conseguimento degli obiettivi assistenziali individuali definiti. A tal fine è importante stabilire insieme i modi e i tempi della loro partecipazione. La collaborazione, una comunicazione aperta e costante fra i famigliari e il personale del Centro Diurno viene favorita attraverso il passaggio quotidiano delle informazioni (contato diretto con gli operatori ASA) in modo tale che entrambi, famigliari e personale, siano consapevoli dei bisogni e dei problemi della persona anziana e dei metodi di assistenza e di trattamento migliori.

I famigliari, se presenti e ove possibile, partecipano alla definizione del PI e del PAI. Se impossibilitati vengono ugualmente contattati dal personale sanitario, dall'assistente sociale o dal coordinamento del CDI e aggiornati sulle condizioni del proprio familiare.

Sono previsti inoltre cicli di incontri periodici di formazione, di informazione e di discussione sulle tematiche dell'assistenza alla persona con demenza. Una partecipazione così definita assicura un sostegno anche per i famigliari stessi che trovano nel Centro Diurno un punto di riferimento per diminuire lo stress dell'assistenza e un aiuto nella risoluzione dei dubbi che inevitabilmente affronta chi si trova ad assistere un/una parente affetto/a da una malattia cronica e invalidante.

La rilevazione della soddisfazione del servizio viene effettuata almeno una volta all'anno. I risultati vengono restituiti e discussi con i parenti entro due mesi dalla fine della rilevazione.

6. SERVIZI ASSISTENZIALI

SERVIZIO MEDICO

Il servizio svolge le seguenti funzioni:

- visita di ingresso del nuovo utente del Centro Diurno Integrato;
- presa di contatto con il medico di medicina generale per eventuali problemi di gestione comune. La persona anziana infatti rimane iscritta al Servizio Sanitario Nazionale nelle liste del proprio medico di base ed è indispensabile il collegamento fra questo medico e il medico del Centro Diurno;
- visite mediche periodiche e per problemi sanitari di nuova insorgenza;
- consiglia terapie e accertamenti diagnostici;

- propone eventuale fisioterapia da svolgersi presso il Centro Diurno e diete personalizzate in collaborazione con la dietologa;
- propone richieste di visite specialistiche: oculistica, odontoiatrica, dermatologica e fisiatrica.

Per eventuali emergenze cliniche, in tutto l'orario di apertura del Centro Diurno, è disponibile a intervenire urgentemente il medico della RSA.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

La presenza quotidiana di un/una infermiere/a professionale garantisce la somministrazione di terapie farmacologiche, l'esecuzione di eventuali medicazioni.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

I/le fisioterapisti/e, in considerazione della tipologia di utenti del servizio, effettuano interventi di prevenzione dei problemi motori e della postura, oltre che eventuali trattamenti di problemi attivi su proposta del medico del Centro Diurno.

SERVIZIO PSICOLOGICO

Data la tipologia di persone affette da disturbi cognitivi, la/il psicologa/o, che opera anche nella RSA, partecipa all'impostazione e alla verifica nel tempo del piano di assistenza individualizzato per ogni persona anziana. Svolge all'ingresso e periodicamente colloqui con l'utente e valutazioni testisti e realizza interventi diretti alla famiglia.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Questo servizio, unitamente a quello dell'assistenza di base, viene considerato prioritario ai fini della realizzazione degli obiettivi che si prefigge il Centro Diurno Alzheimer. La persona anziana viene coinvolta direttamente in alcune attività quotidiane e impegnato in attività piacevoli che stimolano la cognitiva e la socialità, in base a quanto previsto dal Progetto Individualizzato (PI) e dal Piano di Assistenza Individuale (PAI). Le attività di animazione, qualora possibile e opportuno, si integrano con quelle previste nella RSA. Il calendario dell'animazione prevede delle feste organizzate nel salone della RSA alle quali partecipano anche gli utenti del Centro Diurno Alzheimer e, se lo desiderano, i loro familiari e amici. Sono previste delle uscite (ad esempio, per recarsi al mercato il martedì) e brevi gite nella bella stagione.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

In un'ottica di continuità assistenziale gli utenti del CDI accedono prioritariamente ai ricoveri temporanei e/o definitivi della RSA.

In caso di ricoveri definitivi in convenzione con il Comune di Milano, mantenendo salva la lista d'attesa del Comune e compatibilmente con i posti a disposizione, se l'utente o il suo familiare lo desiderano, in accordo con il Servizio Residenzialità anziani e persone con disabilità, si cercherà di collocare la persona presso la nostra RSA.

La continuità assistenziale dell'utente è garantita anche in caso di eventuali trasferimenti: tra CDI e RSA, come sopra indicato, attraverso relazione scritte e incontri tra le équipe multidisciplinari di nucleo/piano e del CDI; tra CDI e altre Unità d'Offerta Socio-sanitarie o Sanitarie del territorio, tramite opportuna

documentazione redatta dall'équipe multidisciplinare in fase di dimissione oltre a preventivi contatti telefonici/cartacei con il medico curante.

7. QUALITÀ E PRIVACY

POLITICA DELLA QUALITÀ

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del CDI Casa per Coniugi 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/parenti

Sarà disponibile per utenti e parenti un questionario di soddisfazione (vedi allegato).

Tale questionario di semplice compilazione permetterà alla Direzione di verificare la qualità percepita da utenti e parenti. Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/utenti 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 in struttura.

Il risultato dei questionari verrà affisso in bacheca e sarà discusso con parenti/utenti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con utenti e parenti durante la sua attuazione.

Operatori e operatrici

Con cadenza almeno annuale verrà sottoposto agli operatori e alle operatrici un questionario di soddisfazione (vedi allegato). Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà alla Direzione di verificare la motivazione del personale e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore o l'operatrice 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 del personale e del positivo clima di lavoro. Il risultato del questionario verrà reso visibile e discusso durante le riunioni periodiche con il personale.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il CDI garantisce la funzione di tutela nei confronti della persona anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultima, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento del personale 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.

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 riceverà, 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

L'utente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice o via e-mail presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- tramite colloquio con la Direzione.

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali di 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 la Struttura; 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 la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti della persona interessata.

ALLEGATI

Allegato A: Linee guida – Accoglienza e dimissioni

Allegato B: Menù tipo

Allegato C: Questionario soddisfazione familiare

Allegato D. Questionario soddisfazione utente

Allegato E: Questionario soddisfazione operatori

Allegato F: Modello comunicazione

Allegato G: Tariffario

Allegato H: Carta dei Diritti della persona anziana



CDI

"Casa per Coniugi"

Via dei Cinquecento, 19 - 20139 Milano (MI)

Tel. 02 53 92 964

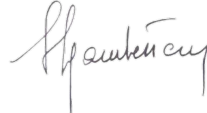
cdi.coniugi@puntoservice.org



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

PROCEDURA
GESTIONE ACCOGLIENZA E
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

PS_Lombardia_CDI_PROC. 4.0

REVISIONE	DATA	MODIFICHE
0	01/07/2026	Prima emissione del documento
REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Direzione Medica (Dott. Davide Ghigna)  Care Manager (Dott.ssa Sabrina Calderone) 	Responsabile Qualità (Lesly Farruggio) 	Risk Manager - RM (Dott. Sergio Sgambetterra) 

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	PS_Lombardia_CDI_ PROC. 4.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		

Sommario

SCOPO	1
APPLICABILITÀ.....	1
RESPONSABILITÀ.....	1
DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI, ACRONIMI	1
DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE	1
1. Accoglienza.....	1
2. Presa in carico	2
DOCUMENTI CONNESSI	3
BIBLIOGRAFIA.....	3

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	PS_Lombardia_CDI_ PROC. 4.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 1 di 3

SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità da adottare per la gestione dell'accoglienza e della presa in carico dell'utente.

APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica ai seguenti servizi della Regione Lombardia:

- **CDI "I PIOPI" di Dresano;**
- **CDI "Per coniugi" di Milano;**
- **CDI "Virginio Ferrari" di Milano.**

RESPONSABILITÀ

Le responsabilità sono descritte all'interno della procedura.

DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI, ACRONIMI

Per utente si intende la persona che accede a servizio semiresidenziale sociosanitario (ad esempio CDI) o sanitario.

ATS: Agenzia di Tutela della Salute

CDI: Centro Diurno Integrato

CDR: Clinical Dementia Rating Scale

CUW: Cartella Utente Web

FASAS: Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario

FUT: Foglio Unico di Terapia

MMSE: Mini-Mental State Examination

MNA: Mini Nutritional Assessment

MUST: Malnutrition Universal Screening Tool

NRS: Numerical Rating Scale

PAI: Piano Assistenziale Individualizzato

PAINAD: Pain Assessment IN Advanced Dementia

PI: Progetto Individuale

VAS: Visual Analogue Scale

VMD: Valutazione MultiDimensionale

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE

1. Accoglienza

Preventivamente al momento dell'accoglienza il personale fornisce informazioni relative:

- alla tipologia di utenza che accoglie il servizio;
- ai servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi;
- alle rette praticate;
- alla possibilità di accedere a contributi pubblici;
- alla possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico nel caso si ritenga che venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- alla possibilità di contattare l'ufficio di relazioni con il pubblico e l'ufficio di pubblica tutela dell'ATS territorialmente competente.

Preventivamente al momento dell'accoglienza l'utente, il caregiver o la figura di protezione giuridica possono richiedere di effettuare visiting presso il servizio.

Prima dell'inserimento al fine di consentire un'adeguata accoglienza l'utente, i familiari e/o la figura di protezione giuridica prendono contatto con la direzione del servizio al fine di effettuare le pratiche burocratiche e fornire

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	PS_Lombardia_CDI_ PROC. 4.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 2 di 3

informazioni quali, ad esempio:

- dati anagrafici;
- persone di riferimento e recapiti telefonici (in assenza indicare il referente dei Servizi sociali invianti);
- abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali;
- stato di salute;
- situazione economica;
- situazione familiare e sociale.

Stabilito il giorno dell'accoglienza dell'utente il personale preposto informa gli operatori indicando l'ora dell'ingresso e trasmettendo le informazioni necessarie al fine di garantire la continuità assistenziale (ad esempio eventuali ausili per la prevenzione delle lesioni da pressione)

L'utente, i familiari e/o la figura di protezione giuridica ricevono dal Direttore del servizio o da suo delegato la Carta dei Servizi. Il personale preposto all'accoglienza redige elenco dei documenti ricevuti ed elenco dei documenti consegnati dando evidenza formale nel FASAS.

Il personale mostra gli spazi del Servizio all'utente e fornisce informazioni pratiche relative al funzionamento.

L'utente successivamente viene sottoposto a visita medica volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche.

2. Presa in carico

All'ingresso dell'utente viene predisposto il FASAS in formato cartaceo e/o elettronico (CUW).

Si rimanda alla Procedura 39 "Modalità di compilazione, conservazione e archiviazione del FASAS".

La presa in carico dell'utente è il processo tramite cui i professionisti valutano, pianificano ed erogano assistenza multidimensionale.

La presa in carico, effettuata con la collaborazione di tutte le professionalità dell'equipe, include:

- l'accoglienza;
- la raccolta dei dati anamnestici da parte di ogni figura professionale dell'equipe;
- l'effettuazione di esame obiettivo (medico);
- l'acquisizione del consenso informato alle cure (medico);
- l'effettuazione della ricognizione e riconciliazione farmacologica (medico);
- l'impostazione del FUT (medico);
- la definizione dei bisogni;
- la gestione dei bisogni;
- l'educazione sanitaria;
- il monitoraggio;
- il precoce rilievo di bisogni emergenti.

Tutte le figure professionali devono dare evidenza di ogni attività nel diario dell'ospite.

Entro 30 giorni dall'ingresso tutte le figure professionali dell'equipe curante partecipano:

- all'effettuazione della VMD del bisogno;
- alla stesura di PI e PAI.

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	PS_Lombardia_CDI_ PROC. 4.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 3 di 3

Ai fini della VMD vengono valutati:

- il rischio di caduta attraverso la compilazione dell'Indice di Tinetti o della Scala Conley (fisioterapista). Si rimanda al Protocollo 2 nell'ultima versione disponibile;
- il rischio di sviluppare lesioni da pressione somministrando la scala di Braden o la Norton Scale (infermiere). Si rimanda al Protocollo 3 nell'ultima versione disponibile;
- presenza di dolore attraverso la somministrazione della scala NRS, VAS o PAINAD (medico o infermiere). Si rimanda al Protocollo 8 nell'ultima versione disponibile;
- il grado di autonomia attraverso la somministrazione dell'Indice Barthel (infermiere o fisioterapista);
- il rischio di malnutrizione attraverso la somministrazione della Scala MUST o MNA (medico, infermiere). Si rimanda alla Procedura 7 nell'ultima versione disponibile;
- la funzione cognitiva dell'utente attraverso la compilazione del MMSE (medico, educatore);
- il grado di demenza attraverso la somministrazione della Scala CDR (solo per utenti con MMSE inferiore al range di normalità).

La stesura di PI e PAI avviene nel rispetto di quanto previsto dalla specifica procedura.

DOCUMENTI CONNESSI

Protocollo 2 – Prevenzione e gestione cadute

Protocollo 3 – Prevenzione e trattamento lesioni da pressione

Protocollo 8 – Gestione del dolore

Procedura 7 – Prevenzione e gestione della malnutrizione, della disidratazione e della disfagia. Somministrazione di alimenti e bevande

Procedura 21 – Gestione Progetto Individuale (P.I) e Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I)

Procedura 39 – Modalità di compilazione, conservazione e archiviazione del FASAS"

Mod. 4 Diario clinico integrato Multidisciplinare

PI e PAI

Scale di valutazione

Ove presente CUW, si applica la cartella sanitaria elettronica e informatizzata.

BIBLIOGRAFIA

- DGR 8494/2002 Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati
- DGR 12903/2003 Indirizzi e criteri per la remunerazione regionale dei Centri Diurni Integrati accreditati in attuazione della DGR 8494/2002
- DGR 2569/2014 Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

PROCEDURA
GESTIONE DIMISSIONE DELL'UTENTE

PS_Lombardia_CDI_PROC. 42.0

REVISIONE	DATA	MODIFICHE
0	01/07/2026	Prima emissione del documento
REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Direzione Medica (Dott. Davide Ghigna)  Care Manager (Dott.sa Sabrina Calderone) 	Responsabile Qualità (Lesly Farruggio) 	Risk Manager - RM (Dott. Sergio Sgambetterra) 

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'UTENTE	PS_Lombardia_CDI_ PROC. 42.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		

Sommario

SCOPO	1
APPLICABILITÀ.....	1
RESPONSABILITÀ.....	1
DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI, ACRONIMI	1
DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE	1
DOCUMENTI CONNESSI	2
BIBLIOGRAFIA.....	2

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'UTENTE	PS_Lombardia_CDI PROC. 42.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 1 di 2

SCOPO

Il presente documento ha l'obiettivo di fornire gli elementi necessari al fine di gestire correttamente la dimissione dell'utente.

APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica ai seguenti servizi di Regione Lombardia:

- **CDI "I PIOPI" di Dresano;**
- **CDI "Per coniugi" di Milano;**
- **CDI "Virginio Ferrari" di Milano.**

RESPONSABILITÀ

Le responsabilità sono descritte all'interno della procedura.

DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI, ACRONIMI

Per utente si intende la persona che accede a servizio semiresidenziale sociosanitario (ad esempio CDI) o sanitario.

CDI: Centro Diurno Integrato

RSA: Residenza Sanitaria Assistenziale

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE

L'utente dimesso dal servizio può:

- permanere al domicilio senza accedere a servizi semiresidenziali;
- accedere ad altro CDI;
- accedere a RSA.

In caso di dimissione dell'utente è necessario garantire continuità assistenziale attraverso la trasmissione delle informazioni necessarie.

La data di dimissione deve essere concordata fra utente, caregiver, figura di protezione giuridica e Responsabili del Servizio nel rispetto delle modalità e delle tempistiche riportate nella Carta dei Servizi.

L'addetto alla reception informa il personale relativamente alla richiesta di dimissioni dal servizio.

Il medico coordina, coinvolgendo l'equipe, la stesura della lettera di dimissione che deve contenere:

- dati dell'utente e data di ingresso al CDI;
- anamnesi dell'utente;
- condizioni cliniche, autonomie e grado di dipendenza all'ingresso e alla dimissione, con relative scale di valutazione (riportando gli ultimi risultati disponibili);
- epicrisi del periodo trascorso al CDI;
- terapia alla dimissione;
- attività in corso.

Alla lettera di dimissione devono essere allegati documenti in originale consegnati al CDI dall'utente, dal caregiver e/o dalla figura di protezione giuridica all'ingresso (trattenendo copia).

La lettera di dimissione deve essere consegnata all'utente, al caregiver o alla figura di protezione giuridica il giorno dell'ultimo accesso al servizio. Una copia conforme delle dimissioni, possibilmente controfirmata per ricevuta da utente, caregiver o figura di protezione giuridica, deve essere conservata nel FASAS.

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'UTENTE	PS_Lombardia_CDI PROC. 42.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 2 di 2

Oltre alla lettera di dimissione devono essere consegnati all'utente, al caregiver o alla figura di protezione giuridica:

- eventuali farmaci di proprietà;
- ausili personali (ad esempio per mobilizzazione o postura);
- effetti personali.

DOCUMENTI CONNESSI

Mod. 4 Diario clinico integrato Multidisciplinare

Ove presente CUW si applica la cartella sanitaria elettronica e informatizzata

BIBLIOGRAFIA

- DGR 8494/2002 Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati
- DGR 12903/2003 Indirizzi e criteri per la remunerazione regionale dei Centri Diurni Integrati accreditati in attuazione della DGR 8494/2002
- DGR 2569/2014 Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo

RSA DEI CINQUECENTO, FAMAGOSTA, BRICHETTO E PANIGAROLA

Lunedì	<i>Primo:</i> Pasta alla puttanesca <i>Primo:</i> Risotto con radicchio <i>Secondo:</i> Platessa gratinata <i>Secondo:</i> Rusticelle di pollo <i>Contorno:</i> Fagiolini all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestra di riso e prezzemolo <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Secondo:</i> Formaggio (mozzarella) <i>Contorno:</i> Pomodori in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Martedì	<i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù vegetariano <i>Primo:</i> Risotto con gamberetti <i>Secondo:</i> Crocchette con lenticchie <i>Secondo:</i> Coniglio in umido <i>Contorno:</i> Asparagi all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Crema di carote con riso <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Filetto di trota al cartoccio <i>Secondo:</i> Torta salata ai carciofi <i>Contorno:</i> Catalogna all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Mercoledì	<i>Primo:</i> Passato di verdure con crostini <i>Primo:</i> Pasta con broccoli <i>Secondo:</i> Hamburger di vitellone al forno <i>Secondo:</i> Insalata di seppie e patate <i>Contorno:</i> Purè di patate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta con zucchine <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Secondo:</i> Formaggio (crescenza) <i>Contorno:</i> Barbabietole in insalata <i>Frutta:</i> Pesche sciroppate
Giovedì	<i>Primo:</i> Pasta al pomodoro <i>Primo:</i> Risotto al pesto <i>Secondo:</i> Purè contadino <i>Secondo:</i> Frittata con cipolle <i>Contorno:</i> Macedonia di verdure <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Zuppa di porri con crostini <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Polpettone con halibut <i>Secondo:</i> Petto di pollo ai ferri <i>Contorno:</i> Spinaci filanti <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Venerdì	<i>Primo:</i> Pasta tonno e olive <i>Primo:</i> Pasta con lenticchie <i>Secondo:</i> Trancio di spada al forno <i>Secondo:</i> Torta salata ricotta e spinaci <i>Contorno:</i> Zucchine brasate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con riso <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Polpettine con ceci <i>Secondo:</i> Scaloppine di tacchino al limone <i>Contorno:</i> Erbe all'agro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Sabato	<i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù di verdure <i>Primo:</i> Risotto con vongole <i>Secondo:</i> Cotoletta di pollo <i>Secondo:</i> Omelette con asparagi <i>Contorno:</i> Finocchi gratinati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta con melanzane alla siciliana <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Bastoncini di pesce <i>Secondo:</i> Formaggio (emmental) <i>Contorno:</i> Pomodori in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Domenica	<i>Primo:</i> Lasagne prosciutto cotto e funghi <i>Primo:</i> Pasta alla mediterranea <i>Secondo:</i> Timballo con ceci e carote <i>Secondo:</i> Arrosto di vitello <i>Contorno:</i> Erbe all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Platessa al limone <i>Secondo:</i> Prosciutto cotto <i>Contorno:</i> Zucchine trifolate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione

Emissione: 25/02/2026

Validità: dal 04/05/2026

Emissione: Direttore Gestione Operativa – Diego Capocci

Verifica: Responsabile QSA – Alessandra Bini

Approvazione: Direzione Aziendale – Davide Vincenzo Dell'Acqua

Diego Capocci
26.02.2026 11:53:07
GMT+01:00

ALESSANDRA BINI
26.02.2026 14:49:53
GMT+01:00

Dell'Acqua Davide Vincenzo
26.02.2026 14:56:51
GMT+01:00

RSA DEI CINQUECENTO, FAMAGOSTA, BRICHETTO E PANIGAROLA

Lunedì	<i>Primo:</i> Pasta alla sorrentina <i>Primo:</i> Ravioli di magro burro e salvia <i>Secondo:</i> Fegato alla veneta <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Contorno:</i> Fagiolini all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Passato di verdure con crostini <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Lenticchie in umido <i>Secondo:</i> Trancio di spada gratinato <i>Contorno:</i> Coste all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Martedì	<i>Primo:</i> Pasta all'amatriciana <i>Primo:</i> Minestrone di verdure con farro <i>Secondo:</i> Straccetti di tacchino alla romana <i>Secondo:</i> Seppioline in umido con piselli <i>Contorno:</i> Erbette all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto con carciofi <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Frittata con zucchine <i>Secondo:</i> Formaggio (mozzarella) <i>Contorno:</i> Barbabietole in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Mercoledì	<i>Primo:</i> Risotto alla marinara <i>Primo:</i> Crema di zucchine con pasta <i>Secondo:</i> Insalata di pollo rucola e pomodori <i>Secondo:</i> Torta salata ricotta e spinaci <i>Contorno:</i> Finocchi gratinati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Gnocchi al pomodoro <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Fagioli all'uccelletto <i>Secondo:</i> Bresaola olio e limone <i>Contorno:</i> Carote prezzemolate <i>Frutta:</i> Ananas sciropato
Giovedì	<i>Primo:</i> Pasta alla mediterranea <i>Primo:</i> Insalata di riso <i>Secondo:</i> Vitello tonnato <i>Secondo:</i> Zucchine ripiene di magro <i>Contorno:</i> Pomodori in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Filetto di trota al cartoccio <i>Secondo:</i> Crocchette con lenticchie <i>Contorno:</i> Spinaci al burro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Venerdì	<i>Primo:</i> Pasta alla puttanesca <i>Primo:</i> Tortellini di carne in brodo <i>Secondo:</i> Frittata con spinaci <i>Secondo:</i> Platessa al limone <i>Contorno:</i> Catalogna all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto alla milanese <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Rusticelle di pollo <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Contorno:</i> Finocchi saltati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Sabato	<i>Primo:</i> Pasta pomodoro e piselli <i>Primo:</i> Pasta aglio e olio <i>Secondo:</i> Timballo con ceci e carote <i>Secondo:</i> Scaloppine di tacchino al vino bianco <i>Contorno:</i> Carciofi alla romana <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Crema di zucchine con riso <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Trancio di spada alla pizzaiola <i>Secondo:</i> Formaggio (spalmabile) <i>Contorno:</i> Erbette all'agro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Domenica	<i>Primo:</i> Lasagne alla bolognese <i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù vegetariano <i>Secondo:</i> Insalata di halibut <i>Secondo:</i> Rollè alla boscaiola <i>Contorno:</i> Broccoli all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto all'ortolana <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Torta salata ai carciofi <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Contorno:</i> Coste all'agro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione



RSA DEI CINQUECENTO, FAMAGOSTA, BRICHETTO E PANIGAROLA

Lunedì	<i>Primo:</i> Pasta al pesto <i>Primo:</i> Risotto alla parmigiana <i>Secondo:</i> Arrosto di tacchino al latte <i>Secondo:</i> Frittata con patate <i>Contorno:</i> Zucchine trifolate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Zuppa di porri con crostini <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Polpettine con ceci <i>Secondo:</i> Formaggio (crescenza) <i>Contorno:</i> Asparagi all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Martedì	<i>Primo:</i> Pasta pomodoro e basilico <i>Primo:</i> Insalata di pasta <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Secondo:</i> Bocconcini di pollo in umido con peperoni <i>Contorno:</i> Spinaci all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta al tonno <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Insalata di seppie e patate <i>Secondo:</i> Purè contadino <i>Contorno:</i> Macedonia di verdure <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Mercoledì	<i>Primo:</i> Pasta con broccoli <i>Primo:</i> Ravioli di magro burro e salvia <i>Secondo:</i> Timballo con ceci e carote <i>Secondo:</i> Formaggio (caciotta) <i>Contorno:</i> Fagiolini prezzemolati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Tortellini di carne in brodo <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Trancio di spada al forno <i>Secondo:</i> Bollito misto con salsa verde <i>Contorno:</i> Catalogna all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Giovedì	<i>Primo:</i> Pasta aglio e olio <i>Primo:</i> Insalata di orzo e verdure miste <i>Secondo:</i> Frittata con spinaci <i>Secondo:</i> Halibut capperi e olive <i>Contorno:</i> Finocchi gratinati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Crocchette con lenticchie <i>Secondo:</i> Arrosto di lonza alle mele <i>Contorno:</i> Barbabietole in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Venerdì	<i>Primo:</i> Risotto allo stracchino <i>Primo:</i> Pasta pesce spada, pomodoro e melanzane <i>Secondo:</i> Straccetti di tacchino alla romana <i>Secondo:</i> Torta salata ricotta e spinaci <i>Contorno:</i> Zucchine brasate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta con zucchine <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Crocchette con verdure <i>Secondo:</i> Bastoncini di pesce <i>Contorno:</i> Carote al rosmarino <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Sabato	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pasta pomodoro e olive <i>Secondo:</i> Halibut gratinato <i>Secondo:</i> Frittata con cipolle <i>Contorno:</i> Carciofi alla romana <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù di vitellone <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Secondo:</i> Scaloppine di pollo al limone <i>Contorno:</i> Spinaci al burro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Domenica	<i>Primo:</i> Lasagne al pesto <i>Primo:</i> Risotto con gamberetti <i>Secondo:</i> Roast beef all'inglese <i>Secondo:</i> Torta salata con carciofi <i>Contorno:</i> Pomodori in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Passato di zucchine con orzo <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Platessa alla mugnaia <i>Secondo:</i> Formaggio (asiago) <i>Contorno:</i> Broccoli all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione

Lunedì	<i>Primo:</i> Pasta con melanzane alla siciliana <i>Primo:</i> Crema di verdure con riso <i>Secondo:</i> Cotoletta di pollo <i>Secondo:</i> Frittata con zucchine <i>Contorno:</i> Patate al forno <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Gnocchi al pesto <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Crocchette con lenticchie <i>Secondo:</i> Formaggio (caciotta) <i>Contorno:</i> Spinaci al burro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Martedì	<i>Primo:</i> Pasta alla sorrentina <i>Primo:</i> Crema di carote con crostini <i>Secondo:</i> Torta salata ricotta e spinaci <i>Secondo:</i> Halibut al forno <i>Contorno:</i> Erbette al burro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto all'ortolana <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Secondo:</i> Arrosto di tacchino agli aromi <i>Contorno:</i> Fagiolini prezzemolati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Mercoledì	<i>Primo:</i> Risotto alla marinara <i>Primo:</i> Pasta con zucchine <i>Secondo:</i> Polpette di vitellone con verdure <i>Secondo:</i> Trancio di spada alla pizzaiola <i>Contorno:</i> Caponata di verdure <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù vegetariano <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Secondo:</i> Formaggio (crescenza) <i>Contorno:</i> Coste all'agro <i>Frutta:</i> Ananas sciropato
Giovedì	<i>Primo:</i> Tortellini di carne al pomodoro <i>Primo:</i> Pasta con broccoli <i>Secondo:</i> Seppioline in umido con piselli <i>Secondo:</i> Frittata con verdure <i>Contorno:</i> Asparagi all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Coniglio alle olive <i>Secondo:</i> Prosciutto cotto <i>Contorno:</i> Cavolfiori gratinati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Venerdì	<i>Primo:</i> Pasta pomodoro e basilico <i>Primo:</i> Minestra di riso e prezzemolo <i>Secondo:</i> Salsiccia con patate e piselli <i>Secondo:</i> Insalata di ceci e verdure <i>Contorno:</i> Broccoli all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto con funghi <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Platessa gratinata <i>Secondo:</i> Formaggio (asiago) <i>Contorno:</i> Carote brasate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Sabato	<i>Primo:</i> Insalata di riso <i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Secondo:</i> Zucchine ripiene di magro <i>Secondo:</i> Insalata di tonno e fagioli <i>Contorno:</i> Coste all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta e lenticchie <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Zuppa di pesce <i>Secondo:</i> Bresaola olio e limone <i>Contorno:</i> Catalogna all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Domenica	<i>Primo:</i> Crespelle ricotta e verdure <i>Primo:</i> Pasta e piselli <i>Secondo:</i> Polpettine di melanzane alla parmigiana <i>Secondo:</i> Filetto di trota al cartoccio <i>Contorno:</i> Zucchine trifolate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto alla parmigiana <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Scaloppine di pollo al vino bianco <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Contorno:</i> Barbabietole in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione

Emissione: 25/02/2026

Validità: dal 04/05/2026

Emissione: Direttore Gestione Operativa – Diego Capocci

Verifica: Responsabile QSA – Alessandra Bini

Approvazione: Direzione Aziendale – Davide Vincenzo Dell'Acqua



Diego Capocci
26.02.2026
11:53:07
GMT+01:00



ALESSANDRA BINI
26.02.2026
14:49:56
GMT+01:00



Dell'Acqua Davide Vincenzo
26.02.2026 14:56:51
GMT+01:00

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: ☐ M ☐ F
------------------------	--

Ha avuto precedenti esperienze in altri centri diurni?	
☐ SI	☐ NO

Da quanto tempo usufruisce del nostro servizio?		
☐ 1 mese	☐ 6 mesi	☐ più di 1 anno

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

Quanto gli orari e i giorni d'apertura del centro rispondono alle sue necessità?					
<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 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 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?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Giudica positivamente il rapporto con i suoi responsabili?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto ritiene che gli strumenti operativi e di verifica a sua disposizione siano adeguati?

molto soddisfatto			molto insoddisfatto		
1	2	3	4	5	6

Quanto segnala eventuali difficoltà nello svolgimento della sua mansione?

molto soddisfatto			molto insoddisfatto		
1	2	3	4	5	6

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 sottoscritto/a _____, in qualità di parente-delegato dell'Utente 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'utente è pari a:

€ 42,00 (quarantadue/00) per utenti privati;

€ 29,30 (ventinove/30) per i soli posti riservati al Comune di Milano.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire con SDD entro e non oltre il giorno 15 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 a € 300,00. 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.

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

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 all'interno Municipio 4 che non sono in grado di accedere autonomamente
- 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'équipe medica 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'équipe 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 all'interno del Municipio 4
- Servizio di Lavanderia e Stireria
- Trasporti sanitari
- Trasporti sociali
- 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'équipe medica del CDI
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Spese telefoniche personali degli utenti 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
- 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"

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.

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

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.

DI VIVERE CON CHI DESIDERA.

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 AVERE UNA VITA DI RELAZIONE.

DI FAVORIRE, PER QUANTO POSSIBILE LA CONVIVENZA DELLA PERSONA ANZIANA CON I FAMILIARI, SOSTENENDO OPPORTUNAMENTE QUESTI ULTIMI E STIMOLANDO OGNI POSSIBILITÀ DI INTEGRAZIONE.

DI ESSERE MESSA IN CONDIZIONE DI ESPRIMERE LE PROPRIE ATTITUDINI PERSONALI, LA PROPRIA ORIGINALITÀ E CREATIVITÀ.

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 SALVAGUARDATA DA OGNI FORMA DI VIOLENZA FISICA E/O MORALE.

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 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 CONTRASTARE, IN OGNI AMBITO DELLA SOCIETÀ, OGNI FORMA DI SOPRAFFAZIONE E PREVARICAZIONE A DANNO DEGLI ANZIANI.

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.