 <p>Fondazione Residenza Amica Onlus</p>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI CDI	Ed. 1	Pag. 1 / 23
		Rev.11	
		DOC-SER.CDI	


CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO INTEGRATO



ALZHEIMER Fondazione "Residenza Amica Onlus"

Città di Giussano

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 <p>Fondazione Residenza Amica Onlus</p>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI CDI	Ed. 1	Pag. 2 / 23
		Rev.11	
		DOC-SER.CDI	

Indice

Introduzione, Guida per l'utente

1

Chi siamo

Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali della sua attività

2

Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

3

Progetti e Programmi

Standard di qualità, impegni e programmi

4


Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica

Allegati:

- Carta dei diritti della persona anziana;
- Menù tipo;
- Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami;
- Questionario per la soddisfazione della degenza.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 Fondazione Residenza Amica Onlus	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI CDI	Ed. 5	Pag. 3/23
		Rev. 1	
		DOC-SER.CDI	

INTRODUZIONE

Gentile Signore/a,

questo documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" del Centro Diurno Alzheimer della Fondazione Residenza Amica Onlus di Giussano.

Si tratta di un opuscolo informativo che Le permetterà di conoscere meglio il nostro Centro, i servizi socio-assistenziali e sanitari che siamo in grado di offrire agli ospiti, le nostre finalità e come operiamo.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare non solo il benessere di tutti gli ospiti, ma anche di coloro che si prendono cura del malato, siano essi familiari o altri.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 4/23

DOC-SER.CDI

1. Chi siamo

Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali della sua attività

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 5/23

DOC-SER.CDI

CHI SIAMO

Il Centro Diurno Integrato per malati di Alzheimer, voluto dall'Amministrazione Comunale e dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Residenza Amica Onlus è situato nel parco della Fondazione stessa.

Il centro è immerso nel verde circondato da giardino con percorsi protetti per il libero cammino (wandering) dove l'ospite a contatto con la natura ha la possibilità di rinforzare capacità motorie, manipolative, esplorative, sensoriali, ricreative.

A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

Il nostro CDI PER MALATI DI ALZHEIMER è dedicato ad anziani affetti da malattia di Alzheimer o da altre forme di demenza.

Gli Utenti che possono beneficiare maggiormente della frequenza al Centro sono quelli affetti da demenza lieve o moderata, non marcatamente aggressivi, con una famiglia in grado di occuparsi di loro nelle ore di chiusura del Centro.

Il Centro è rivolto anche ai caregivers (che sono coloro che si prendono cura del malato), offrendo loro i necessari supporti: formazione, informazione e sostegno psicologico anche con l'ausilio di gruppi di autoaiuto.

Il Centro Diurno Alzheimer (CDI PER MALATI DI ALZHEIMER) è autorizzato con Deliberazione Asl atto n. 630 del 13/11/2006 ed accreditato con DGR n. 6846 del 19/03/2008 per un massimo di 20 utenti, è aperto tutto l'anno dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 18,00 escluso le giornate festive.

Il trasporto potrà essere garantito compatibilmente con le esigenze organizzative del Centro sul territorio di Giussano.

COSA OFFRIAMO

La malattia di Alzheimer consiste in un processo degenerativo del cervello che provoca un declino progressivo e globale delle funzioni intellettive associato ad un deterioramento della personalità tale da compromettere la possibilità di una vita autonoma.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 6/23

DOC-SER.CDI

Il nostro intervento avviene in modo personalizzato tramite la stesura di piani assistenziali individualizzati (P.A.I) e prende in considerazione la globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta ottimale.

PERCORSO DI LAVORO

Dopo l'ingresso nel Centro Diurno Alzheimer il singolo malato viene valutato dal punto di vista clinico, cognitivo, funzionale e comportamentale mediante un'attività continua di osservazione che permette l'elaborazione di un progetto individuale di cura, poi periodicamente verificato dall'intera equipe curante.

La fase di osservazione, a cui partecipano tutte le figure professionali del Centro, ciascuna secondo le proprie competenze, si prolunga per tutta la frequenza al Centro del singolo utente costituendo così anche uno strumento di verifica.

Poiché gli utenti del Centro oltre alla demenza possono presentare altre patologie croniche, nell'ottica di offrire un servizio globale al malato ed ai suoi famigliari, all'interno del CDI PER MALATI DI ALZHEIMER si eseguono attività di diagnosi, medicazioni e somministrazione di terapie farmacologiche.

Naturalmente il tutto avviene in costante collaborazione con il medico di famiglia che rimane a tutti gli effetti il medico curante.

ATTIVITA' DEL CDI PER MALATI DI ALZHEIMER

ATTIVITA' RIVOLTE AGLI UTENTI:

Attività riabilitative e attivanti:

1. **Attività di animazione** in gruppo
2. **trattamenti psicosociali** rivolti alla sfera cognitiva e comportamentale (terapia di orientamento alla realtà, metodo R.o.t.)
3. **terapia occupazionale** (arti grafiche e manipolative, musico-terapia, conversazione guidata, uscite programmate all'esterno)
4. **trattamento attivante motorio** svolto in gruppo (e riabilitativo motorio individuale se necessario)

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 7/23

DOC-SER.CDI

5. **supervisione/assistenza** nell'esecuzione delle attività di base della vita quotidiana (alimentazione, uso dei servizi igienici/gestione dei presidi per incontinenti, mantenimento dell'igiene personale).
6. **attività diagnostico/terapeutiche** delle malattie concomitanti e dei disturbi del comportamento

ATTIVITA' RIVOLTE AI FAMIGLIARI:

Hanno lo scopo di alleggerire il carico assistenziale che loro deriva dalla malattia del congiunto, tramite:

- **formazione e informazione** sulla malattia di Alzheimer e patologie correlate mediante colloqui con il geriatra del CDI PER MALATI DI ALZHEIMER;
- **gruppo di auto-mutuo aiuto** condotto da una psicologa, si prefigge come obiettivo l'affrontare tramite colloqui di gruppo coi familiari le varie problematiche che emergono nel rapporto col familiare malato, così da proporre e ricercare insieme soluzioni adeguate per facilitare la convivenza al domicilio.

ATTIVITA' ORGANIZZATIVE RIGURADANO:

- **la programmazione e la verifica** delle attività descritte ai punti precedenti (che si svolgono durante riunioni periodiche del personale del CDI PER MALATI DI ALZHEIMER)
- **la programmazione e lo svolgimento** della formazione – aggiornamento del personale
- **i contatti con i familiari** in quanto la cura del malato demente richiede una stretta collaborazione tra operato e familiari o caregivers.

MODALITA' DI ACCESSO

Per l'accesso al CDI PER MALATI DI ALZHEIMER è necessario far compilare dal medico di base i moduli appositi che si possono ritirare presso il centralino, dove andranno poi riconsegnati, o scaricarli dal sito dell'ente.

Per il ricovero nella struttura è necessario che l'interessato o un parente faccia domanda di ospitalità presso gli uffici amministrativi.

È quindi opportuno avere con sé eventuale documentazione sanitaria rilasciata da ospedali o dal medico curante attestante le patologie più rilevanti.

Si viene in questo modo inseriti nella lista di attesa.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 8/23

DOC-SER.CDI

Tuttavia esistono dei criteri di priorità:

- I residenti a Giussano da almeno 10 anni;
- I residenti a Giussano da meno 10 anni;
- I residenti nei comuni dell' ATS Monza e Brianza;
- I residenti nella provincia di Milano;
- Tutti gli altri richiedenti ovunque essi risiedano.

Per quanto riguarda la retta giornaliera di ricovero, attualmente ammonta a:

Ø € 34,00.= per l'intera giornata.

Ø € 29,00.= per la frequenza solo di mattina.

Ø € 29,00.= per la frequenza di pomeriggio

La retta comprende: vitto, servizio socio-assistenziali e sanitari.

Sono escluse dalla retta eventuali spese per trasporti per recarsi al Centro.

È garantito, compatibilmente con le possibilità della C.B.I., il trasporto solo sul territorio di Giussano a pagamento con un costo pari a € 5,00 a giornata.

Sono inoltre esclusi dalla retta il servizio di podologia/callista, parrucchiera e barbiere, il cui costo viene reso noto anticipatamente agli ospiti.

Al momento dell'accoglimento nel Centro Diurno Integrato chi ha sottoscritto l'impegnativa è tenuto a costituire apposito deposito cauzionale infruttifero pari a € 500,00.=.

Per maggiori informazioni si prega di contattare gli uffici amministrativi o U.R.P.

E' possibile effettuare una visita guidata della struttura da parte di potenziali utenti contattando gli uffici amministrativi o U.R.P .

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali:

Ø DIGNITA' DELLA PERSONA

Ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio valore.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 9/23

DOC-SER.CDI

- Ø **QUALITA' DELLE CURE**
Ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.
- Ø **PRIVACY**
L'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.
- Ø **UGUAGLIANZA**
Ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio-economica.
- Ø **PARTECIPAZIONE**
Ad ogni persona è garantita la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso una adeguata informazione all'utente stesso e ai parenti più prossimi.
- Ø **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CODICE ETICO**
La nostra Organizzazione si è adeguata alla disciplina che regola la responsabilità amministrativa degli enti di cui al D. Lgs. 231/01 adottando il Modello di Organizzazione e Gestione ed il Codice Etico.
- Ø **CERTIFICAZIONI**
Alla Fondazione Residenza Amica Onlus in data 11 Luglio 2013 è stata rilasciata da IMQ la certificazione CSQ di conformità del Sistema di Qualità norma ISO 9001:2008. Successivamente in data 3 settembre 2018 è stata rilasciata la certificazione CSQ di conformità del Sistema di Qualità norma ISO 9001:2015.

LE RISORSE UMANE

Nel nostro Centro opera un gruppo di persone con qualifiche differenti, unite nella professionalità e nella sensibilità allo scopo di offrire agli anziani affetti da demenza una cura adeguata e ai loro familiari il sostengono necessario.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 10/23

DOC-SER.CDI

Ogni operatore porta un cartellino di identificazione che permette di conoscerne il nome e la qualifica.

Tutte le attività dell'Istituto sono coordinate dal Consiglio di Amministrazione responsabile della gestione.

Il Responsabile Sanitario coordina e risponde degli aspetti sanitari.

L'operato del CDI PER MALATI DI ALZHEIMER è sottoposto al controllo da parte della Regione Lombardia e dalla ATS Brianza.

Figure professionali previste:

Medico responsabile (geriatra) 1

Infermieri professionali 1

Fisioterapista 1

Psicomotricista/terapista occupazionale 1

Animatrice 1

OSS/ASA 7

L'assistenza medica è garantita dal medico responsabile in caso di assenza viene sostituito dal personale medico della RSA.


È possibile inoltre distinguere le qualifiche attraverso la divisa:

- Caposala: pantalone bianco casacca blu scuro
- Infermieri professionali: pantalone bianco casacca bordeaux
- Ausiliari socio assistenziali: divisa bianca con "taschino verde"
- Fisioterapisti: pantalone bianco casacca azzurra
- Psicomotricista: pantalone bianco casacca azzurra
- Animatori/educatori: pantalone bianco casacca verde
- Pulizie e lavanderia: divisa bianca con "taschino bianco"
- Medico, camice bianco.

Per informazioni e delucidazioni, è possibile rivolgersi direttamente al personale incaricato sig.ra Zorloni Lorena (ufficio relazioni col pubblico) o telefonare al numero 0362-354336.

Le prime informazioni possono essere raccolte "sfogliando" le pagine del nostro sito internet al seguente indirizzo web: www.residenzaamica.com e possono essere richieste via e-mail all'indirizzo info@residenzaamica.com

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 <p>Fondazione Residenza Amica Onlus</p>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI CDI	Ed. 5	Pag. 11/23
		Rev. 1	
		DOC-SER.CDI	

COME RAGGIUNGERE IL CDI PER MALATI DI ALZHEIMER

Il Centro è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile: S.S. N. 36 direzione Lecco, uscita Giussano-Erba, S.P. N. 34, alla prima rotonda girare a sinistra, proseguire sempre dritto, alla seconda rotonda girare a destra (Via M. D'Azeglio), l'Istituto si trova sulla sinistra (vedi Fig.1);
- Treno: Ferrovie Nord Milano Linea Milano-Seveso-Asso, stazione di Carugo-Giussano;
- Autolinea 721 dell'A.T.M.: collega Giussano con Sesto S.G., Monza, Vedano al Lambro, Biassono, Macherio, Albiate, Carate Brianza e Verano Brianza;
- Autolinea H325 della C.T.N.M.: collega Giussano con Desio, Seregno, Consonno, Brugazzo, Paina, Birone, Robbiano e Verano Brianza.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Pag. 12/23

Rev. 1

DOC-SER.CDI

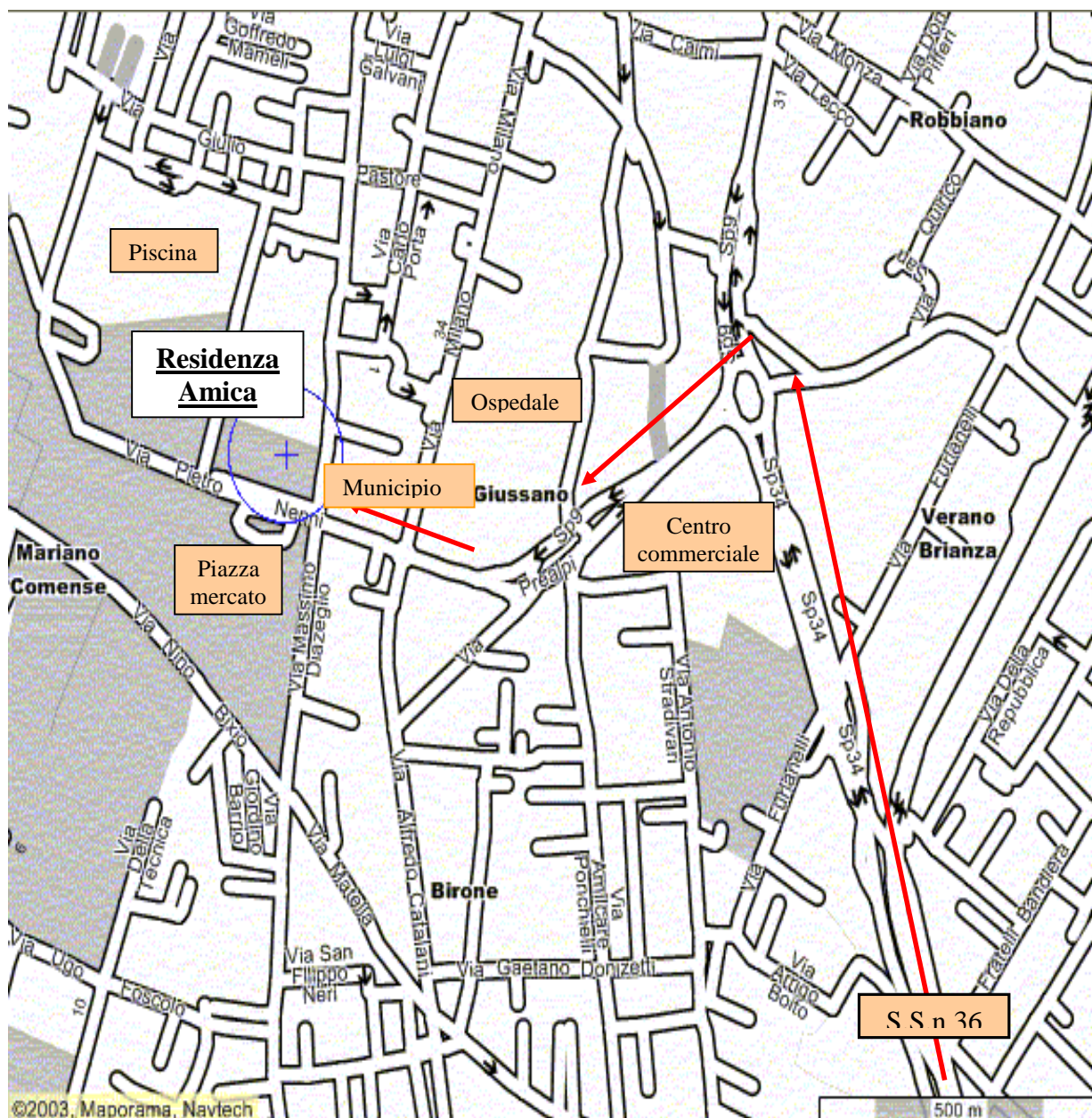


Figura 1. Come raggiungere la residenza in automobile.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Pag. 13/23

Rev. 1

DOC-SER.CDI

2. Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 14/23

DOC-SER.CDI

DOMANDA DI RICOVERO NEL CDI PER MALATI DI ALZHEIMER

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

All'atto dell'ingresso sono necessari:

- Copia tessera sanitaria ed eventuali esenzioni;
- Copia codice fiscale;
- Copia carta di identità;
- Autocertificazione di residenza;
- Esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti;
- Terapia farmacologia in atto;
- Ultima dichiarazione dei redditi o mod. 730 del garante.

Inoltre, al momento dell'accoglienza dell'Ospite verrà informato il comune di residenza dell'assistito dell'ingresso nell'unità di offerta.

TRASFERIMENTO

In caso di trasferimento presso P.S. il medico responsabile stila una relazione completa che identifica i problemi clinici attuali, l'anamnesi patologica remota, la terapia in atto e il contatto del familiare di riferimento. Una copia di tale relazione viene mantenuta nella cartella clinica dell'ospite. Mentre l'originale accompagna l'ospite al Pronto Soccorso. L'invio viene sempre concordato con i famigliari di riferimento.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il medico responsabile stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli esiti degli esami e la terapia effettuata e consigliata.

Le modalità di dimissione sono concordate con la famiglia ed eventualmente con i servizi territoriali in modo da assicurare la continuità delle cure.

Alla dimissione viene consegnato in busta chiusa la documentazione clinica personale.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 15/23

DOC-SER.CDI

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente o ai suoi familiari.

Al momento dell'accettazione del Centro viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei suoi dati personali e sanitari secondo i termini di legge.

CERTIFICATI

Il rilascio di certificati medici deve essere richiesto su apposito modulo alla Direzione Sanitaria mentre il rilascio di dichiarazioni amministrative e fiscali va richiesto su apposito modulo agli uffici amministrativi.

CARTELLA CLINICA E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Su richiesta, da compilarsi su apposito modulo, è previsto il rilascio di copia della cartella clinica e documentazione sanitaria, al costo di € 50,00. Tempi per il rilascio 30 giorni.

DETRAZIONI FISCALI

Annualmente verrà rilasciata a ciascun Ospite che ne farà richiesta, e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.

PASTI

Gli orari di distribuzione dei pasti sono i seguenti:

- Colazione: ore 8.00-9.00;
- Pranzo: ore 11.45;

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Pag. 16/23

Rev. 1

DOC-SER.CDI

- Merenda: ore 15.00;

La gestione della cucina propone un menù tipo.

Il menù diviso in estivo e invernale, con una possibilità di scelta tra tre primi e tre secondi piatti, varia settimanalmente ed è esposto.

Gli incaricati provvedono a raccogliere le scelte da ciascun ospite.

È inoltre previsto un menù personalizzato indicato dal medico del Centro per pazienti con particolari patologie.

Acqua, vino, succhi di frutta e vino vengono distribuiti compatibilmente con le condizioni di salute dei pazienti.

GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

La giornata dell'Ospite alterna periodi di impegno sanitario-assistenziale, sociale e ludico a periodi di riposo.

8,00	accoglienza ospiti colazione e momento di socializzazione
9,00	igiene personale – bagni assistiti
9.30	attività di animazione o trattamenti fisioterapici
11.45	pranzo Ospiti
12,45	per chi lo desidera al riposino pomeridiano -
13.30	alzata – socializzazione - igiene personale – bagni assistiti
15,00	merenda
16,00	attività di animazione o trattamenti fisioterapici
18,00	affidamento ospiti ai parenti o accompagnatori - chiusura centro

SERVIZI PER LA PERSONA

- Ø PARRUCCHIERE E BARBIERE
Fornito a richiesta e resta a carico dell'ospite.
- Ø SERVIZIO DI TRASPORTO UTENTI
Fornito a richiesta e resta a carico dell'ospite.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 17/23

DOC-SER.CDI

SERVIZIO DI PODOLOGIA

L'Ente mette a disposizione un locale per il servizio esterno del podologo.

VOLONTARI

Attualmente sono operanti presso il Centro volontari facenti parte dell'Associazione Volontari Residenza Amica.

Svolgono funzioni di supporto alle attività di animazione e di sostegno ai pazienti.

Il referente per i volontari è il Presidente Pro-tempore il quale fa capo al servizio U.R.P.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti nonché la celebrazione della S. Messa nel giorno del sabato alle ore 16.00 e la recita del Santo Rosario alle ore 17 del venerdì.

E' possibile l'ascolto e la visione della S. Messa tramite filodiffusione.

FUMO

Nel rispetto delle norme di Legge vigenti e per la tutela della sicurezza è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura.


EMERGENZE, NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Nell'Istituto è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare in contro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 Fondazione Residenza Amica Onlus	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI CDI	Ed. 5	Pag. 18/23
		Rev. 1	
		DOC-SER.CDI	

Parte del personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 19/23

DOC-SER.CDI

3. Progetti e programmi

Standard di qualità, impegni e programmi

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Pag. 20/23

Rev. 1

DOC-SER.CDI

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

L'Istituto concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- Estendere la personalizzazione degli interventi;
- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali;
- Migliorare il livello di comunicazione con l'utenza.

STRUMENTI DI VERIFICA E DI INFORMAZIONE

Sono previsti:

- Somministrazione di questionari di gradimento per parenti/ospiti che viene somministrato una volta all'anno. I risultati del questionario vengono resi noti mediante una riunione rivolta ai parenti e ospiti;
- Incontri con i familiari: almeno una volta all'anno in concomitanza con la verifica dei questionari o in occasione di problematiche in atto.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

All'interno della struttura sono previsti:

- la riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate;
- la comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- la sicurezza tecnologica ed impiantistica delle attrezzature curata dal servizio di prevenzione e protezione.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Pag. 21/23

Rev. 1

DOC-SER.CDI

4. Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela,
partecipazione e verifica

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 5

Rev. 1

Pag. 22/23

DOC-SER.CDI

UFFICIO DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Per qualsiasi tipo di informazione è possibile contattare l'Ufficio Relazione con il Pubblico presso gli uffici amministrativi, il quale provvederà a soddisfare ogni richiesta e ad assistere quanti interessati per le esplicazioni delle modalità di accesso.

Inoltre, è possibile concordare una visita guidata all'interno del Centro per conoscere personalmente l'ambiente ed i servizi offerti. Referente per l'ufficio U.R.P. è la sig.ra Lorena Zorloni.

In caso di eventuali disagi riguardanti l'erogazione dei servizi è necessario compilare la scheda per "la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami" allegata alla presente carte dei servizi, o reperibile presso il Centro, l'ufficio provvederà a verificare l'accaduto e a porvi rimedio entro il termine massimo di 15 giorni.

TUTELA

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P.

Inoltre, si ricorda che è possibile richiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, si può accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.


Il referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali è la Dott.ssa Benedetta Tagliabue.

PARTECIPAZIONE E VERIFICA

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano.

Il Centro garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 Fondazione Residenza Amica Onlus	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI CDI	Ed. 5	Pag. 23/23
		Rev. 1	
		DOC-SER.CDI	

La verifica della qualità e degli standard viene eseguita attraverso la compilazione di questionari da parte degli utenti.

I risultati dei questionari verranno resi noti ai parenti mediante riunione pubblica.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi CDI	Direzione	Direzione	Elli Alberto