



CASADIRIPOS  
L.e A. AGOSTONI LISSONE  
FONDAZIONE ONLUS

# CARTA DEI SERVIZI DEL C.D.I. DON G. MOSCOTTI



Gennaio 2024	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Settembre 2023	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Febbraio 2023	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Gennaio 2023	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Data	Redazione	Approvazione



Ente di diritto privato senza scopo di lucro. Iscritta nel Registro Regionale Persone Giuridiche n. d'Ordine 1670/2003  
Via Bernasconi, 14 - 20851 Lissone (MB) - tel. 039 243111 - fax. 039 463579 - info@fondazioneagostoni.it - c.f. 85008490154 - p.iva 04254840962

**Egregio Signore / Gentile Signora,**

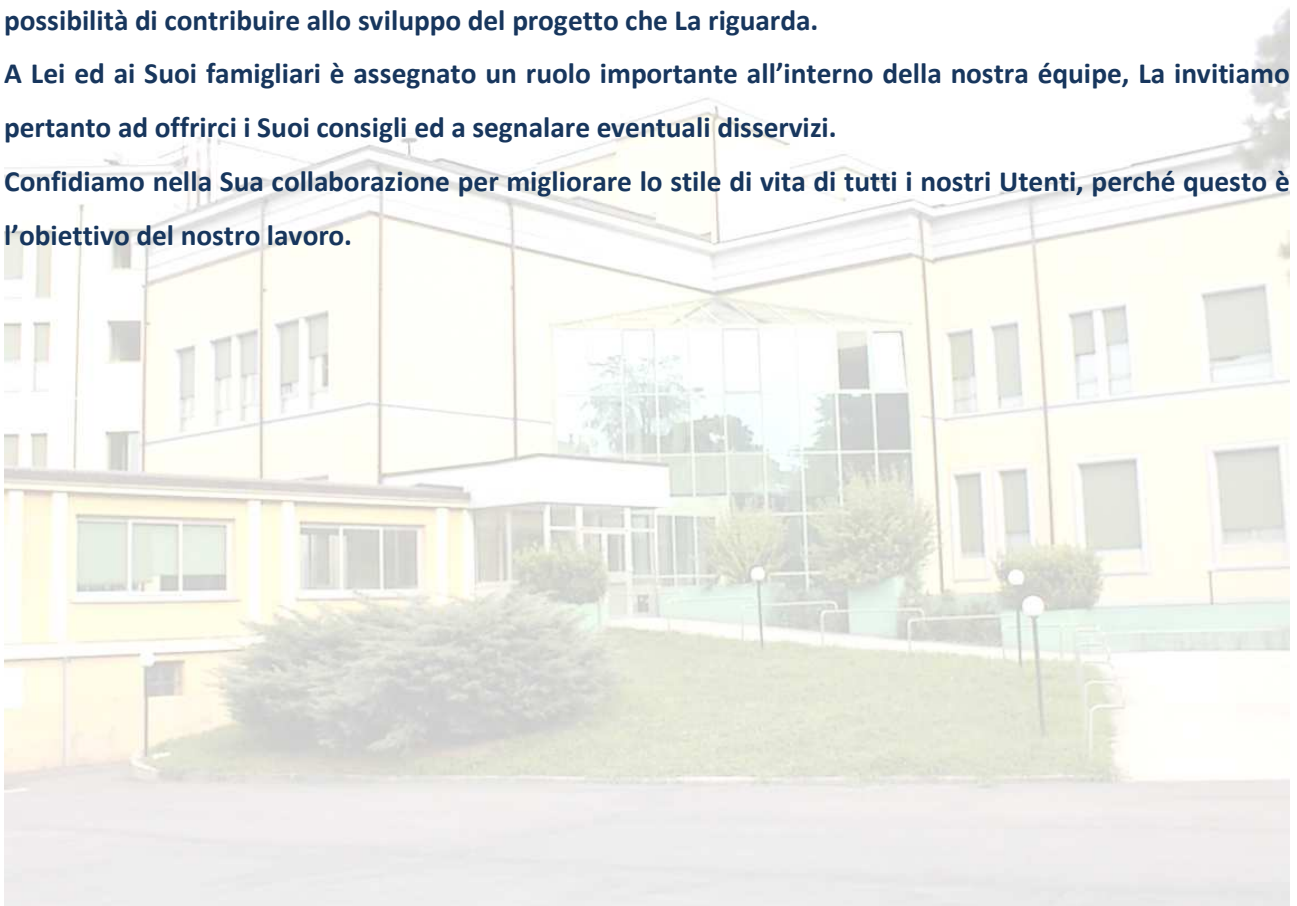
**l'opuscolo che Le presentiamo costituisce la carta dei servizi del Centro Diurno Integrato Don G. Moscotti presso la Fondazione Casa di Riposo L. e A. Agostoni di Lissone.**

**Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi di miglioramento.**

**La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento che Le offre la possibilità di contribuire allo sviluppo del progetto che La riguarda.**

**A Lei ed ai Suoi famigliari è assegnato un ruolo importante all'interno della nostra équipe, La invitiamo pertanto ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.**

**Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare lo stile di vita di tutti i nostri Utenti, perché questo è l'obiettivo del nostro lavoro.**



# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

I DIRITTI DEGLI ANZIANI _____	pag. 1
LA CASA DI RIPOSO L. e A. AGOSTONI _____	pag. 2
LA MISSION _____	pag. 2
POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA _____	pag. 2
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA RESIDENZIALE _____	pag. 3
ORGANIGRAMMA _____	pag. 4
IL C.D.I. _____	pag. 5
ORARI _____	pag. 5
I SERVIZI EROGATI _____	pag. 5
MODALITA' DI AMMISSIONE _____	pag. 6
GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA _____	pag. 6
MODALITA' DI INSERIMENTO _____	pag. 6
MODALITA' DI DIMISSIONE _____	pag. 6
LA GIORNATA _____	pag. 7
TARIFFE _____	pag. 7
DEPOSITO CAUZIONALE _____	pag. 7
CERTIFICAZIONE DELLE SPESE SANITARIE SOSTENUTE _____	pag. 7
OGGETTI PREZIOSI E DENARO _____	pag. 7
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA _____	pag. 8
LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI _____	pag. 8
FORMAZIONE DEL PERSONALE _____	pag. 8
MANUALE DI AUTOCONTROLLO DEL SERVIZIO CUCINA _____	pag. 8
ATTUAZIONE DEL D.Lgs.81/2008 _____	pag. 8
CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO Dlgs. 231/2001 _____	pag. 8
RECLAMI _____	pag. 8
CUSTOMER SATISFACTION _____	pag. 8
SERVIZIO DI RISTORAZIONE E MENU' TIPO _____	pag. 9
 <u>ALLEGATI:</u>	
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE _____	pag.10
SCHEDA PER LA FORMULAZIONE APPREZZAMENTI/RECLAMI _____	pag.12
COSTO RETTA _____	pag.13

## I DIRITTI DEGLI ANZIANI

La Regione Lombardia con la Delibera della Giunta Regionale 14 dicembre 2001, n. 7435 con l'*allegato D* ha definito la "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA" con la quale sancisce:

- ✓ Che 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.
- ✓ 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 garantiscono 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.
- ✓ Si richiamano i 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.
  - ◆ 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.
  - ◆ 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.
  - ◆ Il richiamo 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).2
- ✓ Il principio che la persona anziana al centro di diritti e di doveri e precisamente:

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi a loro adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.



di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

- ✓ La tutela dei diritti riconosciuti dagli strumenti di garanzia che la 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).
- ✓ Che la rete di garanzia sia incentivata 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.

## LA FONDAZIONE “ CASA DI RIPOSO L. e A. AGOSTONI

E' un Ente di diritto privato senza scopo di lucro che gestisce una R.S.A. di struttura protetta con annesso nucleo Alzheimer, per l'ospitalità di persone anziane non autosufficienti e un Centro Diurno Integrato per anziani (servizio semi-residenziale). Si rivolge a persone adulte e/o anziane con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza che non possono essere seguite a domicilio.

Il C.D.I. ha una capacità ricettiva di ventiquattro posti. L' offerta semiresidenziale proposta, tende a recepire integralmente i principi sanciti dalla Regione Lombardia con la “CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA” e si articola in funzione delle differenti esigenze personali o legate al livello di autonomia di ogni Utente. Tutti i posti sono accreditati dalla Regione Lombardia.

## LA MISSION

L' obiettivo generale della Fondazione è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Pertanto, i principi fondanti della nostra missione sono:

La centralità dell'Utente - La multi-professionalità - Il lavoro per obiettivi e progetti -Il prendersi cura di chi si prende cura - L' apertura al territorio - La razionalizzazione della spesa.

## POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA

Obiettivo della Fondazione, oltre alla elevata qualità dei servizi, è il rispetto della salute e sicurezza dei Lavoratori, degli Utenti, dei Volontari e dei Visitatori e per questo si garantisce la messa a disposizione delle risorse necessarie per il rispetto della Politica della qualità e della sicurezza.

La Fondazione ha conseguito la certificazione del proprio sistema di gestione per la salute e la sicurezza secondo lo schema UNI ISO 45001 a tutt'oggi mantenuta. Annualmente vengono identificati gli obiettivi da raggiungere e comunicati a tutti gli interessati.

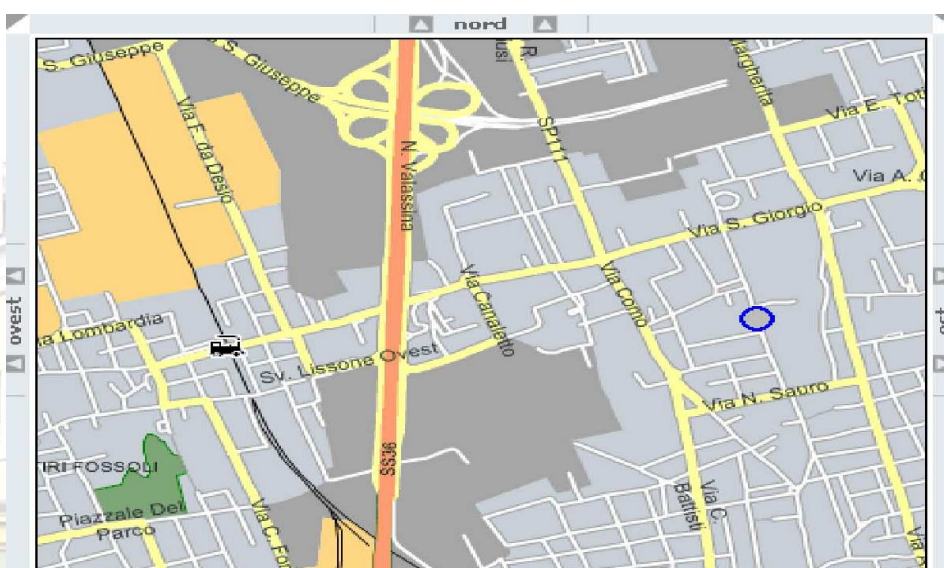
Garantire la fornitura di servizi di alta qualità mettendo i Lavoratori, gli Ospiti, i Volontari ed i Visitatori in condizioni di massima sicurezza, è il presupposto perché la Fondazione progredisca e si sviluppi soddisfacendo le esigenze del territorio di riferimento.

## COME RAGGIUNGERE IL C.D.I. DON G. MOSCOTTI

- In Treno:  
Scendere alla Stazione FS di Lissone/Muggiò e seguire le indicazioni per il Polo Riabilitativo Fondazione Maugeri / H. San Gerardo
- In Automobile:  
S.S. 36 Milano-Lecco, uscita Lissone.

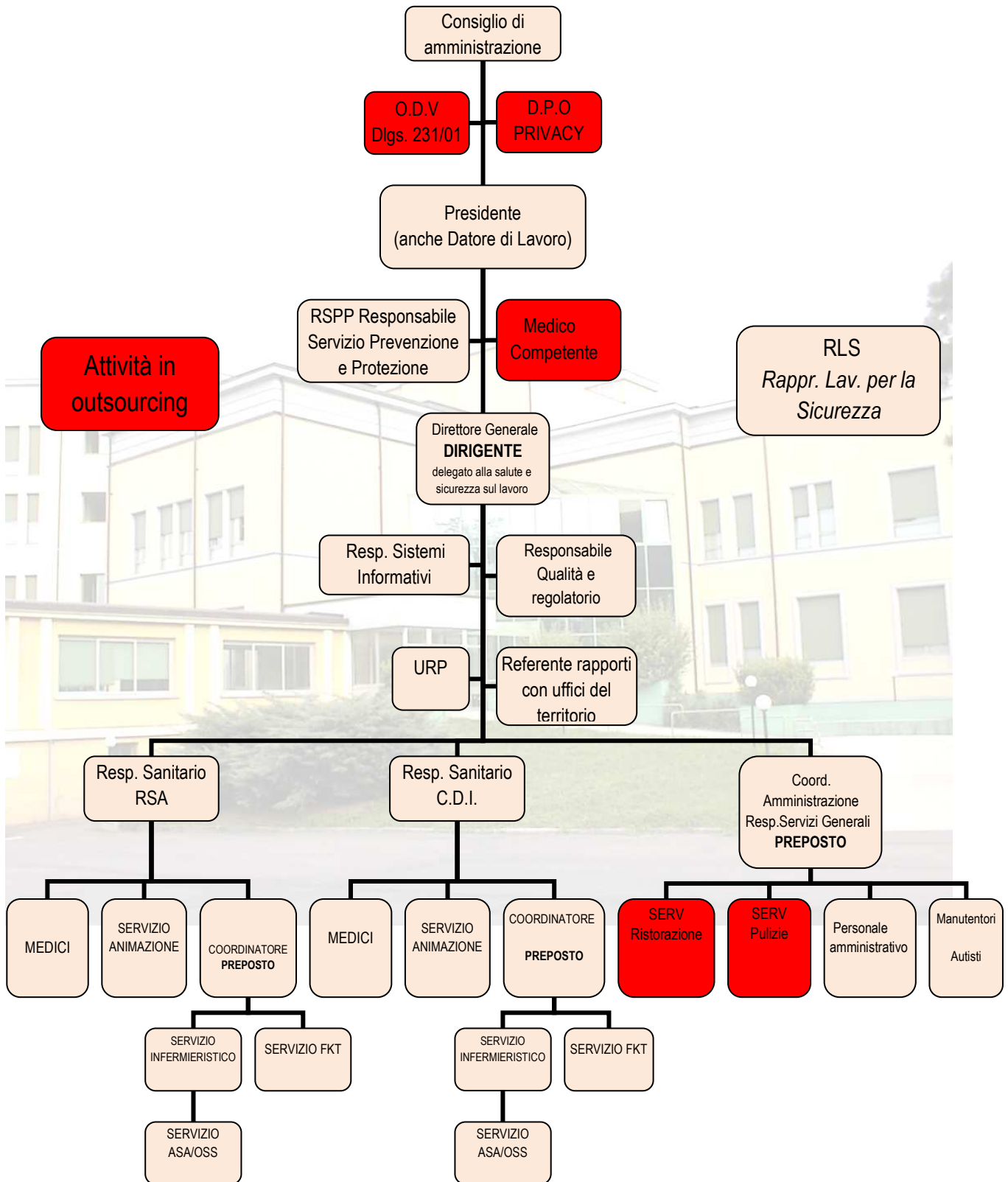
Fondazione “ Casa di Riposo L. e A. Agostoni “- Onlus  
Via M. Bernasconi 14, Lissone.  
Tel 039/243111 Fax 039/463579

DIREZIONE LECCO/COMO



DIREZIONE MONZA/MILANO

# ORGANIGRAMMA



## IL C.D.I.

Il Centro Diurno Integrato sorge all'interno di un bellissimo parco e offre un ambiente adeguato da un punto di vista umano e architettonico, finalizzato all'ottimizzazione delle prestazioni sanitarie ed assistenziali offerte.

I locali sono situati al secondo piano del settore B della struttura che ospita la RSA, e sono dotati di impianto di condizionamento/climatizzazione.

## ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI:

L'apertura degli uffici amministrativi, è stabilita per il pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Modifiche temporanee agli orari sono comunicate con avvisi in loco.

## ORARI DI APERTURA E VISITE DEL PUBBLICO

Il C.D.I. è aperto dalle ore 08.45 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi).

I visitatori possono accedere ai locali del C.D.I. dopo le ore 15.30. È opportuno che le visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Utenti.

## ORARI CENTRALINO E PORTINERIA

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00 al nr. 039/243111.

## I SERVIZI EROGATI

### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il personale assistenziale provvede ai bisogni primari dell'Utente: assistenza, igiene personale e somministrazione dei pasti che comprende colazione, pranzo e merenda.

### SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica è garantita secondo gli standard regionali; l'Utente resta comunque in carico al proprio Medico di Medicina Generale. I medicinali e i presidi restano a carico dell'Utente. È preoccupazione del personale della Fondazione segnalare la necessità di reintegrare le scorte di farmaci e presidi.

Il medico del C.D.I. è in contatto con il Medico di Medicina Generale dell'Utente per la modifica delle terapie e la prescrizione di eventuali approfondimenti diagnostici.

I familiari degli ospiti possono conferire con i Medici, previo appuntamento da fissare in Segreteria.

### SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito secondo gli standard regionali e provvede alla somministrazione delle terapie ed eventuali piccole medicazioni. L'Infermiere lavora in costante rapporto ed integrazione con tutto il personale socio-sanitario. Compete all'Infermiere la gestione della documentazione sanitaria.

### SERVIZIO DI SOSTEGNO AL CONTESTO FAMILIARE O SOLIDALE

Scopo di tale servizio, gestito in equipe è dare suggerimenti ai familiari atti ad agevolare la gestione domiciliare dell'Utente.

### SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio è mirato al mantenimento delle capacità psico-motorie dell'Utente. Il programma di terapia fisica è stilato dal medico.

### SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il progetto animazione costituisce il nodo focale della vita degli Utenti. Gli obiettivi generali, si muovono nel presupposto di salvaguardare e proteggere l'identità personale di ognuno, attraverso interventi mirati allo sviluppo delle potenzialità vitali, di relazione e di espressione. Il servizio, che si articola in attività e laboratori quotidiani (come chiaramente evidenziato nei calendari delle attività mensili), contribuisce alla creazione di un terreno affettivo nel quale l'Anziano viene accolto e valorizzato, mantenendo i contatti con la famiglia e con l'esterno attraverso la costruzione di una positiva rete di relazioni con la realtà socio-ambientale circostante. Un percorso lento e costante che aiuta a ritrovare fiducia in sé stessi ed a ricostruire la propria autostima valorizzando le possibilità latenti o evocabili. Vengono proposte attività di gruppo. Sono inoltre previste uscite sul territorio.



## SERVIZIO DI TRASPORTO

È disponibile un servizio di trasporto a pagamento dall'abitazione al Centro e ritorno. Le modalità e gli orari vengono concordati al momento dell'ingresso.

## SERVIZIO DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO - U.R.P.

La Segreteria svolge la funzione di ufficio informazioni sia verso l'interno che verso l'esterno. La gestione dell'informazione viene coadiuvata da materiale informativo e divulgativo. L'ufficio Relazioni col Pubblico si occupa di: visite guidate della struttura, ricezione di domande di inserimento, programmazione di nuovi inserimenti ed attività di segretariato sociale. Si occupa inoltre della raccolta di osservazioni, critiche e/o suggerimenti, con l'obiettivo di assicurare il monitoraggio delle esigenze dell'Utente per rilevare il grado di soddisfazione derivato dai servizi offerti (customer satisfaction). Funge anche da tramite tra Familiari e Direzione Amministrativa e/o Sanitaria. Ogni richiesta di documentazione amministrativa/sanitaria deve essere inoltrata all' U.R.P. per iscritto, che provvederà a rilasciare entro una settimana i documenti amministrativi, entro trenta giorni quelli sanitari, fatte salvo le urgenze.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La gestione del servizio ristorazione è affidata a ditta esterna che opera direttamente nei locali della struttura. Il servizio prevede due tipologie di menù (elaborato da un dietista), invernale ed estivo. Nell'arco del mese sono previste 4 settimane, ognuna con un diverso menù. Diete particolari vengono prescritte dal medico ed il menù è affisso in apposita bacheca. (si rimanda a pag. 9 per il menù tipo)

## PERSONALE

Tutto il personale è in possesso dei titoli richiesti dalla Regione Lombardia per l'esercizio della propria professione. Il personale è riconoscibile per la divisa ed è dotato di cartellino di riconoscimento.

## MODALITA' DI AMMISSIONE

La richiesta di ammissione deve essere presentata mediante la compilazione della: "Domanda di inserimento nel C.D.I.". La domanda compilata dall'Utente/Familiare è consegnata all'U.R.P. che controlla la completezza della documentazione e protocolla la domanda. La domanda viene poi visionata dal Responsabile Sanitario che valuta lo stato psico-fisico dell'Utente sulla base della documentazione sanitaria presentata e conferma l'idoneità o la non idoneità all'ingresso. In caso di non idoneità viene inviata comunicazione scritta all'Utente/Famigliare che ha inoltrato la domanda. L'Amministrazione provvede ad inserire nella propria lista d'attesa tutte le domande ritenute idonee.

## GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

In caso di posto libero l'Amministrazione concorda con il Direttore Generale e il Responsabile Sanitario l'Utente da contattare per l'eventuale ingresso. I criteri generali seguiti per la scelta dell'utente sono i seguenti:

- residenza a Lissone,
- situazioni di emergenza,
- segnalazioni da parte dei servizi sociali territoriali

## INSERIMENTO DELL'UTENTE

Particolare attenzione da parte degli Operatori viene rivolta all'accoglienza, momento molto delicato per l'Utente. Il primo giorno di ingresso al Centro, l'Utente si presenta in Struttura accompagnato dai Familiari, il personale infermieristico provvede a pianificare tutte le procedure connesse ai suoi bisogni. Entro 30 giorni dall'entrata viene redatto il Progetto Individuale (PI) ed il Piano di Assistenza Individuale (PAI), dal Gruppo di Valutazione Multidimensionale.

Il PAI è condiviso e sottoscritto dall' Utente o dai Familiari di riferimento. Con la compilazione del primo PAI e la valutazione che l'Utente è compatibile con le caratteristiche della struttura stessa, senza possibilità di arrecare danno a sé stesso, ai Lavoratori, agli altri Utenti ed ai Visitatori, si conclude la fase di inserimento.

## DIMISSIONI DELL'UTENTE

E' prevista la dimissione dell' Utente per :

- condotta incompatibile con la vita di comunità;
- gravi infrazioni al regolamento;
- morosità nel pagamento della retta;
- gravi motivi di ordine sanitario.

La Fondazione provvederà in ogni caso a far pervenire al M.M.G. e per conoscenza all' Utente ed ai suoi famigliari lettera di dimissioni con le indicazioni necessarie per garantire la continuità assistenziale.

## LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo dell'Utente si articola nei seguenti momenti:

Dalle ore 08.30/08.45	Il Personale addetto all'assistenza accoglie gli Utenti. Somministrazione della colazione
Dalle ore 09,30	Igiene e cura degli Utenti – Attività fisioterapica – Attività ricreative
Dalle ore 12.00	Consumazione del pranzo e successivo riposo
Dalle ore 14.30	Animazione, attività programmate
Dalle ore 16.30	Preparazione per il rientro al domicilio
Alle ore 17.00	Chiusura C.D.I.
L'organizzazione di ciascuna giornata è soggetta a flessibilità riguardo gli orari e le attività.	

## TARIFFE

La tariffa giornaliera è unica e salvo eventi di natura eccezionale, viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Non sono compresi nella tariffa giornaliera i servizi di trasporto e il servizio di parrucchiere/barbiere.

Nell'allegato "Costo retta", sono riportate le tariffe per l'anno corrente.

## DEPOSITO CAUZIONALE

Viene richiesto un deposito cauzionale a garanzia del rapporto di Ospitalità (importo precisato nell'allegato "Costo retta").

## CERTIFICAZIONI SULLE SPESE SANITARIE SOSTENUTE

Annualmente nei termini previsti dalla Legge, vengono rilasciate le dichiarazioni attestanti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie. Su di esse viene indicato come unico intestatario l'Utente.

## OGGETTI PREZIOSI E DENARO

La Fondazione è sollevata da qualsiasi responsabilità per eventuali ammanchi di denaro e/o di oggetti preziosi, di proprietà degli Utenti.

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

L'Utente o persona da lui delegata può accedere alla propria documentazione socio-sanitaria e PAI previa richiesta scritta da presentare all'URP. La documentazione verrà fornita entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Il costo della cartella socio-sanitaria è di € 30,00 (trenta); il costo del PAI è di € 5,00 (cinque).

## LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «Obiettivi e Risultati» e non più per «Prestazioni». Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli Utenti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'équipe, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede infine alla verifica dei risultati conseguiti e si ridefinisce un nuovo intervento. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli Operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il Personale impegnato è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La Fondazione programma annualmente corsi di formazione per il Personale allo scopo di migliorare le conoscenze, la sicurezza, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

## MANUALE DI AUTOCONTROLLO DEL SERVIZIO CUCINA (HACCP)

L'appaltatore del servizio di ristorazione ha elaborato e adottato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare). Il Personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari e relativi aggiornamenti.

## ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008 (TESTO UNICO SULLA SICUREZZA)

A tutti i Lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Tutti i lavoratori sono sottoposti con periodicità stabilita dal medico competente a visite periodiche di idoneità alla mansione assegnata.

## CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO Dlgs.231/2001

Conformemente a quanto richiesto dalla normativa Regionale la Fondazione ha adottato un modello organizzativo conforme al Dlgs. 231/2001 ed il Codice Etico, che è visionabile su richiesta presso la segreteria dell'Ente e pubblicato sul sito [www.fondazioneagostoni.it](http://www.fondazioneagostoni.it). Inoltre la Fondazione ha nominato un Organismo di Vigilanza (O.D.V.), con compiti di controllo sull'applicazione del modello ed a cui è possibile rivolgersi scrivendo a: [odv@fondazioneagostoni.it](mailto:odv@fondazioneagostoni.it)

## RECLAMI

Tutti i reclami devono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Per l'inoltro del reclamo l'Ospite e/o il suo Familiare, procede alla compilazione dell'apposito modulo, a disposizione presso l'U.R.P. Entro il termine di 30 giorni dalla data della presentazione del reclamo, l'U.R.P. provvede a dare risposta ed evidenza all'Utente delle azioni intraprese e registra data e modalità di comunicazione sulla scheda reclamo.

## CUSTOMER SATISFACTION

Con cadenza annuale, agli Utenti e Familiari, viene consegnato un questionario di valutazione del grado di soddisfazione. Il questionario è in forma anonima e lo stesso può essere riconsegnato, depositandolo nella apposita cassetta di raccolta ubicata all'ingresso della struttura. A fine anno, dopo presa visione dei questionari, viene indetta un'assemblea per la comunicazione dei risultati e viene stilato apposito verbale.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE E MENU' TIPO

Il servizio di ristorazione, come specificato nella sezione "servizi erogati" a pag. 6, ha due tipologie di menù, invernale ed estivo con 4 settimane di variazione. E' possibile richiedere diete particolari previa richiesta medica. Il menù è affisso in apposita bacheca all'interno del C.D.I. e di seguito se ne propone un esempio:

	PRANZO
<b>L</b>	Pasta all' amatriciana Spezzatino in umido Omelette prosciutto e formaggio (M) Verze saltate
<b>M</b>	Risotto alla zucca Trippa lombarda Crocchette di tonno (M) Zucchine trifolate
<b>M</b>	Pasta ai formaggi Cotechino e lenticchie Frittata di porri (M) Spinaci al grana
<b>G</b>	Pasta integrale al pesto Casseola Parmigiana (M) Barbabietole
<b>V</b>	Spaghetti alle vongole Filetè di merluzzo olio e limone Sformato di tonno (M) Carote al burro

### NOTE:

#### Alternative fisse del giorno

Primo piatto: Semolino -Pasta in bianco – Riso in bianco – Pastina in brodo-  
Secondo piatto: -Coscia di pollo lessa -Prosciutto cotto – Crescenza - Gorgonzola  
Contorno: Purè di patate

#### Forniti a pranzo :

Frutta fresca di stagione e/o mousse di frutta.

**Forniti a merenda:** Yogurt di frutta e/o Succo di frutta

**Colazione:** Latte – Caffè – Thè – Camomilla. **Forniti:** Biscotti, fette biscottate e marmellate monodose



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMILIARI CDI 20\_\_

**La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono**

**Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente**









### ACCESSO/ACCOGLIENZA

IL GIORNO DELL'INGRESSO E' STATO INFORMATO SULL'ORGANIZZAZIONE DEL NUCLEO?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
AL MOMENTO DELL'INGRESSO LE SONO STATI INDICATI I VARI OPERATORI ED IN PARTICOLARE LA FIGURA A CUI RIVOLGERSI IN CASO DI NECESSITA'?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
HA AVUTO MODO DI VISIONARE LA CARTA DEI SERVIZI CONSEGNATALE?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
LE INFORMAZIONI RICEVUTE DA PARTE DEL PERSONALE AMMINISTRIVO LE SONO RISULTATE CHIARE E COMPLETE?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

### OSPITALITA' E COMFORT

COME VALUTA:	 SODDISFACENTE	 ACCETTABILE	 NON SODDISFACENTE	 NON SO
- SALA DA PRANZO/SALE COMUNI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- PULIZIA E IGIENE DEGLI AMBIENTI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- SERVIZIO RISTORAZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- SERVIZIO DI TRASPORTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### QUALITA' DELL'ASSISTENZA

COME VALUTA L'APPROCCIO ALL'UTENTE DELLE SEGUENTI FIGURE PROFESSIONALI?	 SODDISFACENTE	 ACCETTABILE	 NON SODDISFACENTE	 NON SO
- MEDICI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- INFERMIERI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- PERSONALE ASSISTENZIALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- FISIOTERAPISTI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- EDUCATORI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IN BASE ALLA SUA CONOSCENZA ED ESPERIENZA COME VALUTA:	 SODDISFACENTE	 ACCETTABILE	 NON SODDISFACENTE	 NON SO
LA DISPONIBILITA' A DARE INFORMAZIONI DI:				
- INFERMIERI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- PERSONALE ASSISTENZIALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA CAPACITA' DI ASCOLTO E CORTESIA DI:				
- MEDICI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- INFERMIERI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- PERSONALE ASSISTENZIALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA QUALITA' DELLE CURE IGIENICHE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E' A CONOSCENZA DELLE ATTIVITA' RICREATIVE ORGANIZZATE NEL CENTRO?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QUESTE ATTIVITA' RISPONDONO AI SUOI INTERESSI?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**In caso di risposta negativa La preghiamo di esprimere i suoi interessi:**


### VALUTAZIONI CONCLUSIVE

	 SODDISFACENTE	 ACCETTABILE	 NON SODDISFACENTE	 NON SO
RITIENE CHE LA PRIVACY IN GENERALE VENGA RISPETTATA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RITIENE CHE IL CENTRO OFFRA CALORE ED ACCOGLIENZA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONSIGLIEREBBE IL CENTRO AD UN SUO CONOSCENTE?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### SPAZIO PER EVENTUALI OSSERVAZIONI:

**Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la permanenza dell'Utente presso il nostro Centro:**


**Eventuali altre segnalazioni:**


### INFORMAZIONI COMPILATORE:

UTENTE IN AUTONOMIA	FAMILIARE O CONOSCENTE	UTENTE CON AIUTO DI FAMILIARE O CONOSCENTE
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**La ringraziamo per la collaborazione.**



## COSTO RETTA C.D.I. ANNO 2024

LA RETTA GIORNALIERA E' DI €36,00

COSTO GIORNALIERO DEL TRASPORTO PER I RESIDENTI LISSONESI E NEI COMUNI LIMITROFI ENTRO UN RAGGIO DI KM. 3:

ANDATA E RITORNO	€ 5,00.=
SOLO ANDATA O SOLO RITORNO	€ 3,00.=

COSTO GIORNALIERO DEL TRASPORTO PER I RESIDENTI NEI COMUNI LIMITROFI:

A TRATTA	€ 7,00.=
----------	----------

IL COSTO DEL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE/BARBIERE È SPECIFICATO SUL LISTINO PREZZI ESPOSTO IN BACHECA PRESSO IL C.D.I. ED E' EROGATO PREVIO APPUNTAMENTO

### Prestazioni Garantite nella retta

Vitto (colazione, pranzo e merenda)  
Assistenza Socio-Assistenziale  
Assistenza Infermieristica  
Assistenza Fisioterapica  
Assistenza Medica  
Servizio di Animazione

**Alla costituzione del rapporto di Ospitalità viene richiesto un deposito cauzionale di € 450,00=.**



**COVID- 19**  
**Allegato alla Carta dei Servizi**

Gli Utenti con la sottoscrizione del contratto di Ospitalità si dichiarano pienamente edotti del rischio di possibile infezione da COVID-19 durante la frequenza al C.D.I. Don G. Moscotti, nonostante l'adozione di tutte le precauzioni di legge da parte della Fondazione. Gli Utenti si dichiarano altresì edotti del rischio che si possano verificare casi di positività all'infezione da COVID-19 tra gli ospiti e che potranno legittimare decisioni da parte del Responsabile Sanitario/ Referente Covid circa isolamenti, trasferimenti o comunque limitazioni delle libertà personali.

**REGOLE PER LA FREQUENTAZIONE DEL C.D.I.**

- In presenza di possibili sintomi riferibili al COVID 19 (febbre > 37,5° C, tosse, mal di gola, difficoltà respiratoria, congiuntivite, anosmia, ageusia ecc.) non dovrà presentarsi al C.D.I., ma dovrà contattare il proprio Medico di Medicina Generale
- L'Utente ha l'obbligo di comunicare immediatamente alla Fondazione, eventuali contatti con persone risultate positive al COVID 19
- La sorveglianza sanitaria giornaliera dell'Utente viene promossa attraverso la rilevazione della presenza di possibili sintomi riconducibili a COVID 19-
- In caso di presenza di sintomi sospetti per infezione da Covid19 durante la permanenza al CDI l'Utente verrà temporaneamente isolato in apposito locale e sottoposto a tampone rapido. In caso di positività resterà isolato fino all'arrivo dei familiari o come diversamente concordato con gli stessi. In caso di negatività, ma ritenuto caso sospetto, verrà comunque allontanato e riammesso in assenza di sintomatologia.
- In presenza di casi positivi verrà disposta la momentanea chiusura del C.D.I. per poter provvedere alla sanificazione dei locali e verrà attivata la sorveglianza sanitaria sugli altri Utenti, considerati contatti di caso
- L'Utente potrà accedere al C.D.I. portando con sé gli abiti di ricambio, le eventuali terapie farmacologiche, presidi per incontinenza e gli oggetti strettamente necessari (cellulari, protesi mobili, pettine, dentifricio e spazzolino). Non verrà consentita l'introduzione di cibo o bevande. Ogni altra necessità dovrà essere preventivamente concordata con la direzione della struttura.

Lissone, 02/01/2024