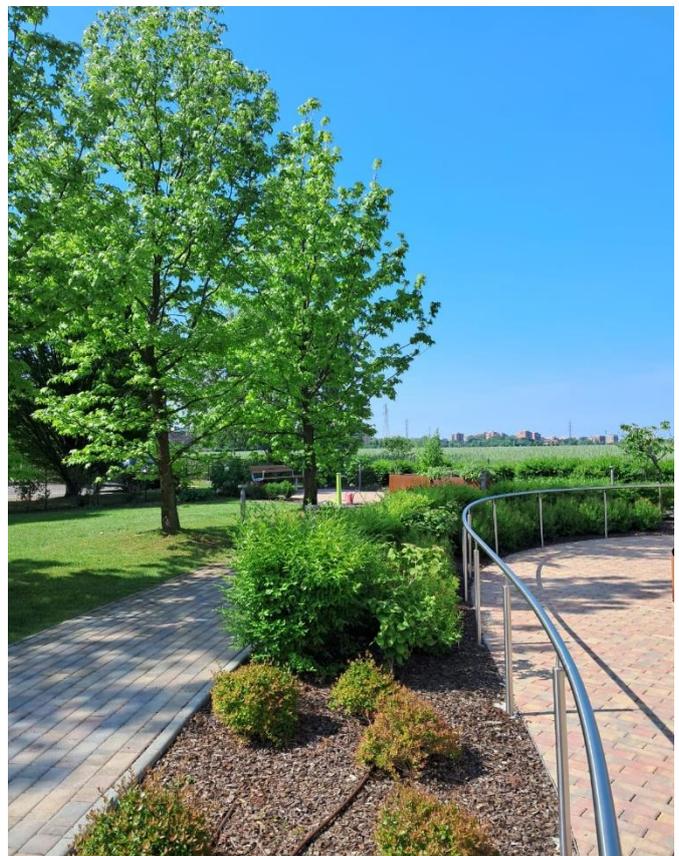




RESIDENZE  
del SOLE  
Consorzio Sociale Soc.Coop.

# Carta dei Servizi

## Centro Diurno Integrato delle Residenze del Sole



ULTIMA REVISIONE: 27 maggio 2024

*“Non si è mai troppo giovani o troppo vecchi per la conoscenza della felicità.  
A qualsiasi età è bello occuparsi del benessere dell’anima.  
Chi sostiene che non è ancora giunto il momento  
di dedicarsi alla conoscenza di essa, o che ormai è troppo tardi,  
è come se andasse dicendo che non è ancora il momento  
di essere felice, o che ormai è passata l’età.  
Da giovani come da vecchi è giusto che noi ci dedichiamo a conoscere la felicità”.*

*Lettera sulla felicità, Epicuro*

## Sommario

1	Dove siamo .....	3
2	Chi siamo .....	3
2.1	Mission e obiettivi del CDI .....	4
2.2	La Carta dei Diritti della persona anziana.....	4
3	La struttura .....	5
4	Cosa offriamo .....	6
4.1	Il Personale.....	6
4.2	Servizi Socio-Sanitari.....	6
4.3	Servizi complementari .....	7
4.4	Servizio di trasporto .....	8
4.5	Servizi Amministrativi.....	8
5	L'OSPITE .....	9
5.1	Diritto di accesso .....	9
5.2	Domanda di accoglienza e lista di attesa .....	9
5.3	Accoglienza .....	10
5.4	Presa in carico .....	10
5.5	La giornata tipo .....	10
5.6	Beni dell'ospite .....	11
5.7	Accesso alla documentazione sociosanitaria .....	11
5.8	Strumenti Di Verifica Del Gradimento .....	11
5.9	Segnalazioni, reclami ed encomi .....	11
5.10	Privacy e riservatezza .....	12
5.11	Assenze.....	12
5.12	Dimissioni .....	12
5.13	Norme di comportamento degli Ospiti e dei familiari/visitatori .....	13
6	DOCUMENTI AMMINISTRATIVI .....	13
7	ALLEGATI .....	13

La Carta dei Servizi del CDI "Residenze del Sole", si ispira ai principi fondamentali indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e tiene conto della "Carta dei diritti dell'Anziano" e delle normative regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura ed assistenza delle persone anziane.

# 1 Dove siamo



Il Centro Diurno Integrato delle "Residenze del Sole" si trova in via Bernini 14, in Cinisello Balsamo (MI). E' circondato dal Parco del Grugno Torto e ha un ampio giardino piantumato con siepi di essenze e due vialetti di camminamento.

Tel. 02/61.11.11.1

E-mail [accoglienza@residenzedelsole.org](mailto:accoglienza@residenzedelsole.org) PEC [residenzedelsole@legalmail.it](mailto:residenzedelsole@legalmail.it)

sito internet [www.residenzedelsole.org](http://www.residenzedelsole.org)

E' raggiungibile in auto: tangenziale Est – uscita Nova Milanese - S.P. 31, parcheggio auto nella parte sinistra della struttura.

Mezzi pubblici:

Circolare destra n°710 o sinistra n°711

Cologno / Cinisello Via Risorgimento n°702

Nova Milanese n°225

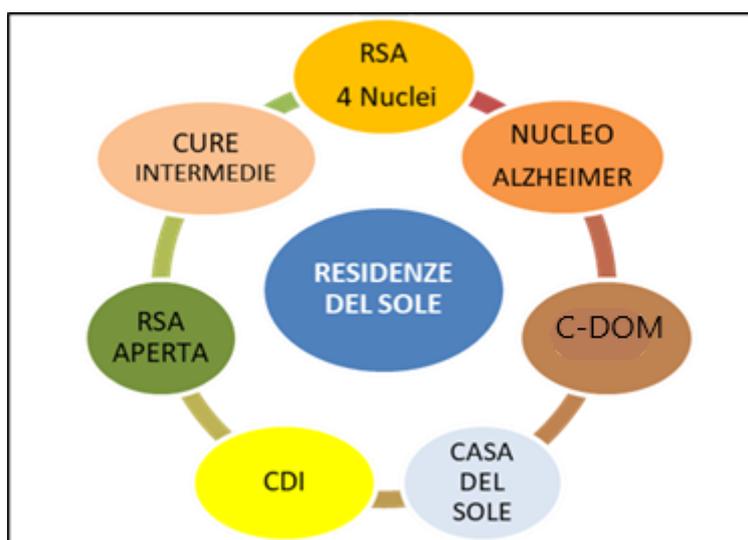
Milano Bicocca / Cinisello Sant'Eusebio n°728

Metrotramvia n.31 da Milano Pzz.le Lagosta fermata capolinea Cinisello

## 2 Chi siamo

Il Centro Diurno Integrato della "Residenza del Sole" è una delle Unità di Offerta Sociosanitarie gestite dal Consorzio Residenze del Sole soc. coop., che opera nell'ambito della progettazione ed erogazione di servizi sociosanitari-assistenziali per anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti in regime residenziale (RSA, Residenzialità Leggera e Cure Intermedie), semiresidenziale (Centro Diurno Integrato) e domiciliare

(ADI, RSA-Aperta, Servizio Pasti a domicilio), offrendo i propri servizi ad una utenza che risiede prevalentemente nella città di Cinisello Balsamo e nei Comuni immediatamente limitrofi.



Situato al piano terra della RSA in via Bernini 14, il Centro Diurno Integrato accoglie durante la giornata 40 anziani parzialmente autosufficienti; i 40 posti sono autorizzati, accreditati e contrattualizzati con ATS di Milano Città Metropolitana.

## 2.1 Mission e obiettivi del CDI

La Carta dei Servizi del CDI delle "Residenze del Sole" descrive l'attività svolta all'interno della struttura, che in sintesi è quella fornire servizi assistenziali e sanitari di alto livello qualitativo a favore delle persone ultrasessantacinquenni residenti nella Regione Lombardia, con limitazioni di autonomia fisica, psichica e/o sociale, con l'obiettivo di sostenere l'anziano fragile nel mantenere il proprio domicilio e le proprie abitudini, ritardando il più possibile nel tempo un eventuale inserimento in RSA.

L'attività è caratterizzata da prestazioni socio-sanitarie-assistenziali qualificate e da un elevato livello di umanità, indispensabile per garantire la dignità della persona. Il Centro garantisce ai familiari un sostegno/sollievo diurno dall'onere dell'assistenza e prevede la creazione ed il mantenimento di rapporti sociali anche nell'ambito di una serie di proposte di animazione.

Obiettivi del CDI sono dunque:

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi al domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali;
- creare una nuova rete amicale di supporto, fondamentale nei processi di socializzazione.

## 2.2 La Carta dei Diritti della persona anziana

La "Carta dei Diritti dell'anziano", che riproduciamo integralmente, è inserita nella Delibera della Giunta della regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° VII/7435 e rispecchia i valori e il compito di "prendersi cura" della persona anziana assunto come impegno nello statuto del Consorzio Residenze del Sole.

<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
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 ad essi 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 e 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 a 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.

### 3 La struttura

Il Centro Diurno è collocato al piano terra di una struttura moderna e razionale, impostata secondo caratteristiche che richiamano le costruzioni rurali e che la configurano come un edificio capace di dare il giusto calore all'utente ed in grado di inserirsi perfettamente nel parco che ne delimita il perimetro (parco del Grugno Torto).

Il Centro rispetta tutti gli standard strutturali stabiliti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento.

Il CDI offre i seguenti spazi:

- Sala polifunzionale attrezzata
- Bar
- Punto ristoro munito di apparecchi per l'erogazione di bevande calde/fredde e snacks
- Ambulatorio medico
- Palestra per rieducazione funzionale e terapia fisica
- Locale servizio parrucchiere
- Sala mensa
- Due sale relax
- Servizi igienici (compreso un bagno assistito)
- Reception
- Ufficio Accoglienza con sala colloqui
- Uffici amministrativi
- Ampio giardino piantumato, con pergolati, panchine, fontane e orti
- Parcheggio

Gli ambienti di permanenza degli ospiti ed i percorsi di ingresso e di uscita sono completamente separati da quelli della RSA.

L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli ospiti.

## 4 Cosa offriamo

Il Centro Diurno è aperto da lunedì a venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 16,30, inclusi alcuni giorni festivi infrasettimanali. Sono previste chiusure durante l'anno per le festività di Natale e Santo Stefano, Capodanno ed Epifania, Pasquetta e Ferragosto.

### 4.1 Il Personale

Il personale impiegato può essere dipendente da altre cooperative/aziende. Resta tuttavia garantito l'impegno del Consorzio Residenze del Sole alla verifica del rispetto di tutte le norme previste per legge e la qualità del servizio reso all'Ospite.

Il Consorzio assicura la partecipazione del personale addetto a corsi di formazione ed aggiornamento professionale richiesto o ritenuto utile.

Gli operatori coinvolti nell'attività di assistenza, tutti identificabili tramite cartellino di riconoscimento, sono:

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Ausiliari socio-assistenziali (ASA)
- Medici
- Coordinatore
- Assistente sociale
- Animatori ed educatori professionali
- Parrucchiere
- Podologo
- Addetti alla Reception e all'accoglienza
- Operatori dei servizi generali, tecnici e di cucina
- Operatori amministrativi
- Manutentore

Il personale è adeguato al numero degli Ospiti, consente il buon funzionamento del servizio e non è mai inferiore al minimo previsto dalle vigenti disposizioni normative.

Tutto il personale sociosanitario opera nel rispetto di specifici Progetti Individuali (P.I.) e Pianificazione degli Interventi (P.A.I.) definiti per ogni Ospite ed è riconoscibile tramite tesserino identificativo.

### 4.2 Servizi Socio-Sanitari

#### • SERVIZIO MEDICO

L'anziano che frequenta il CDI rimane in carico al proprio Medico di Medicina Generale, responsabile della terapia farmacologica prescritta e referente unico del trattamento delle patologie dell'utente, che collabora con i Medici del CDI al fine di garantire la continuità sanitaria-assistenziale dell'Ospite.

Il Medico del CDI garantisce:

- servizio di assessment sanitario e valutazione periodica delle condizioni degli Ospiti;
- compilazione del Fascicolo Socio Sanitario e Assistenziale degli ospiti e di quanto richiesto come debito informativo da ATS e Regione Lombardia;
- costruzione del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale di ogni Ospite in condivisione con l'equipe socio-sanitaria attraverso la valutazione multidimensionale dei bisogni e l'utilizzo di scale di misurazione validate;
- costruzione di un'alleanza terapeutica con ospiti e familiari per condividere i percorsi socioassistenziali e riabilitativi (Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale).

I Medici indossano un camice bianco.

#### • ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica garantisce:

- la somministrazione della terapia farmacologica prescritta dal Medico di Medicina Generale
- la rilevazione dei parametri vitali
- alcune medicazioni semplici
- la supervisione delle attività assistenziali
- la compilazione della documentazione sanitaria specifica

Gli infermieri indossano una casacca bordeaux.

#### ☉ SERVIZIO ASSISTENZIALE E TUTELARE

L'assistenza alla persona viene garantita agli ospiti attraverso l'intervento di figure professionali qualificate (Ausiliari Socio-Assistenziali – ASA) che stimolano al recupero e/o al mantenimento delle autonomie nelle attività di base della vita quotidiana (alimentazione e idratazione, vestizione, igiene, mobilitazione, gestione dell'incontinenza, deambulazione) ed alla socializzazione.

Le ASA indossano una casacca bianca con i bordi bordeaux.

#### ☉ SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio riabilitativo è garantito attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di un'ampia palestra dotata di attrezzature specifiche.

I Fisioterapisti sviluppano interventi personalizzati individuali e di gruppo, prescritti dal Medico, mirati al recupero e/o al mantenimento delle abilità motorie e funzionali. Le attività possono essere svolte con continuità o avere una cadenza ciclica.

Il servizio di fisioterapia supporta le famiglie nella gestione delle pratiche ATS per la fornitura di ausili idonei alla mobilità (carrozine, deambulatori, calzature ortopediche).

I fisioterapisti indossano una casacca bianca con i bordi blu.

#### ☉ SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO

Il CDI offre un servizio di animazione, garantito da personale qualificato (educatori ed animatori).

L'animatore, in collaborazione con l'equipe multiprofessionale, partecipa alla definizione del Progetto Individualizzato di ciascun Ospite, occupandosi in particolare delle attività di stimolazione psico-cognitiva e di socializzazione, al fine di garantire il miglior livello possibile di benessere bio-psico-sociale. L'animatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività aggregative al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona. Per gli ospiti che presentano demenza, vengono proposte specifiche attività cognitive, emotivo-relazionali, di piccolo gruppo, orientate a promuovere il benessere dell'Ospite, a rallentare il progressivo declino psico-fisico. Esempi di attività mirate sono: Doll Therapy, Laboratorio di Reminescenza, Animazione musicale, ROT, Arte-terapia, laboratori occupazionali ed altro.

Sono previsti momenti socioculturali di aggregazione in collaborazione con altri enti ed istituzioni presenti sul territorio. L'equipe di animazione organizza varie feste, eventi ed uscite ai quali gli ospiti possono scegliere liberamente se partecipare.

Gli animatori e gli educatori indossano una polo arancione.

#### ☉ SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

Il Consorzio Residenze del Sole garantisce, per tutti i servizi offerti, un'attività di accoglienza, ascolto, prima valutazione del bisogno, orientamento ed accompagnamento all'interno della rete dei servizi, sia direttamente offerti dal Consorzio, sia territoriali. Il Servizio Accoglienza è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,30 ed è composto da un'equipe di tre persone tra cui un'Assistente Sociale.

Il Servizio di Accoglienza si occupa di:

- ☉ relazioni con il pubblico;
- ☉ visite guidate alla struttura;
- ☉ gestione lista di attesa ed organizzazione di ingressi e dimissioni;
- ☉ pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto);
- ☉ richieste, rilievi, suggerimenti e reclami dei Clienti per i diversi settori di attività;
- ☉ orientamento alle procedure di nomina di Amministratore di Sostegno.

### 4.3 Servizi complementari

#### ☉ PODOLOGO

E' disponibile per gli utenti del Centro, su appuntamento, un accurato servizio di Podologia, in un locale appositamente attrezzato. Il servizio è a pagamento come da tariffario allegato.

#### ☉ PARRUCCHIERE/BARBIERE

Il Centro è dotato di un locale per i trattamenti di taglio e acconciatura dei capelli e di taglio della barba. Il servizio è a pagamento come da tariffario allegato.

#### ☉ "AMICI DELLA RESIDENZA DEL SOLE": LA NOSTRA ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO

All'interno del Centro è presente un gruppo di volontari che collabora con il servizio di animazione e si occupa di offrire sostegno morale agli ospiti, compagnia ed intrattenimento.

Anche i volontari indossano un tesserino di riconoscimento ed una divisa azzurra.

## ☉ RECEPTION

Il servizio di reception e centralino è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00; sabato e domenica dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.30; giorni festivi dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00. L'operatore della Reception si occupa di: fornire ogni informazione diretta o telefonica relativa alla domanda di ingresso e consegna della modulistica necessaria; informare riguardo l'accesso al Centro, ai servizi ed agli uffici direzionali; prenotare podologo e parrucchiere; comunicare le presenze degli ospiti al servizio trasporto e raccogliere segnalazioni in merito ad eventuali assenze e/o modifiche di orario.

## ☉ RISTORAZIONE

Il servizio ristorazione riveste un'importanza fondamentale poiché non solo soddisfa un bisogno primario, ma crea un valore familiare, sociale, psicologico, emozionale e relazione. Un valore aggiunto è la presenza di una cucina interna moderna ed attrezzata, gestita da personale specializzato; ciò consente di intervenire immediatamente in caso di bisogno.

La preparazione dei menù, curata da un dietista, risulta strategica non solo nel rispondere alle necessità fisiologiche e cliniche degli ospiti, ma anche nel mantenere le abitudini alimentari del territorio di riferimento. Il menù è diversificato sui due periodi estate e inverno e articolato su 4 settimane, consentendo grande varietà dei piatti con possibilità di scelta tra doppio primo, doppio secondo e doppio contorno, oltre alla presenza di numerose alternative fisse sempre disponibili (es. pasta/riso in bianco o al pomodoro, pastina in brodo, semolino, formaggi e salumi, pollo bollito, ecc.).

Gli Ospiti con particolari necessità clinico - sanitarie hanno la possibilità di seguire diete speciali prescritte dal medico su indicazione del MMG.

Per colazioni e merende nella cucina del CDI è presente una macchina erogatrice dei liquidi (the, latte, caffè, camomilla).

Per una migliore comunicazione agli ospiti, i menù sono esposti e ben leggibili nella bacheca presso l'infermeria e sui tavoli della sala da pranzo.

La somministrazione dei pasti segue i seguenti orari:

☉ 1A colazione	dalle ore 8,00	alle ore 9,30
☉ Idratazione supplementare	dalle ore 10,00	alle ore 11,30
☉ Pranzo	dalle ore 12,00	alle ore 13,00
☉ Merenda	dalle ore 15,30	alle ore 16,00

In allegato alla presente Carta dei Servizi un esempio di un menu tipo e di una dieta speciale.

## ☉ IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI

Il servizio di pulizia degli ambienti viene eseguito con la massima cura in tutti gli ambienti del CDI. Il servizio è garantito tutti i giorni da parte di personale specializzato che adotta un preciso protocollo di igienizzazione e sanificazione degli ambienti in ottemperanza alla normativa vigente. Durante la mattina tutti gli ambienti vengono puliti mentre nel pomeriggio viene effettuato un servizio di ripasso focalizzato sui locali maggiormente "critici" come servizi igienici, spazi comuni e rimozione dei rifiuti.

La qualità del servizio è garantita tramite l'utilizzo del "codice colore", un sistema atto ad aiutare gli operatori ad associare gli ambienti da pulire agli strumenti ed alle attrezzature adeguate, che garantisce sicurezza ed igiene. Vengono utilizzati carrelli professionali, macchinari ed attrezzature professionali per la disinfezione di ambienti ospedalieri e case di riposo.

### 4.4 Servizio di trasporto

Il servizio di trasporto da e per il CDI è garantito per gli utenti residenti a Cinisello Balsamo e nelle immediate vicinanze. E' incluso nella retta giornaliera (non scorabile) e viene effettuato da personale qualificato con pulmini attrezzati per disabili. E' affidato in appalto ad una cooperativa consorzata. E' facoltà per gli utenti provvedere in proprio al trasporto.

### 4.5 Servizi Amministrativi

Gli uffici amministrativi del Centro Diurno delle Residenze del Sole sono aperti dalle h. 9 alle h. 13 e dalle 14 alle 17,30, da lunedì a venerdì. Il personale degli uffici amministrativi si occupa:

- ☉ Della corretta tenuta della documentazione amministrativa;
- ☉ delle rendicontazioni ad ATS e Regione (debito informativo);
- ☉ della fatturazione ai clienti;

- ⦿ di pagamenti e rimborsi;
- ⦿ del rilascio delle dichiarazioni annuali ai fini fiscali;
- ⦿ delle statistiche di competenza.

## RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

La frequenza del CDI è a pagamento. La retta a carico degli ospiti è giornaliera, viene definita dal Consiglio di Amministrazione del Consorzio.

I soci delle cooperative madri del Consorzio hanno diritto ad uno sconto giornaliero di 4 euro; tutte le tariffe sono indicate nel Tariffario allegato alla presente Carta dei Servizi.

I servizi compresi nella retta sono:

- ⦿ Assistenza socio-sanitaria resa da:
  - Medici;
  - Infermieri;
  - Personale Assistenziale;
- ⦿ Fisioterapia e terapia occupazionale;
- ⦿ Attività socio-educativa;
- ⦿ Servizi di sostegno al contesto familiare e solidale (suggerimenti volti ad agevolare la gestione domiciliare dell'Ospite e orientamento ai servizi territoriali);
- ⦿ Trasporti da e per il Centro;
- ⦿ Servizi alberghieri:
  - Pasti;
  - Pulizia e sanificazione degli spazi comuni;
  - Reception;

La retta non comprende:

- ⦿ Farmaci;
- ⦿ Presidi per la gestione dell'incontinenza;
- ⦿ Ausili per la deambulazione;
- ⦿ Servizi extra di podologo, parrucchiere/barbiere.

E' richiesto al momento dell'ingresso un deposito cauzionale pari a € 400 che viene utilizzato a compensazione di un mancato pagamento o reso entro il giorno 30 (trenta) del mese successivo a quello della cessazione del Contratto. Il deposito è fruttifero e matura gli interessi legali.

## 5 L'Ospite

### 5.1 Diritto di accesso

Il Centro Diurno prevede un'utenza massima di 40 posti ed è aperto a tutte le persone, di norma ultrasessantacinquenni residenti in Lombardia, che vivono al domicilio e presentano una compromissione del loro livello di autosufficienza perché:

- ⦿ affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- ⦿ sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione;
- ⦿ inserite in un contesto familiare o solidale per il quale l'assistenza domiciliare risulti insufficiente o troppo onerosa.

Non sono ammesse persone:

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

### 5.2 Domanda di accoglienza e lista di attesa

Ai fini dell'ingresso nel CDI è necessario inoltrare una Domanda di accoglienza. La Reception fornisce agli interessati tutte le informazioni utili e la modulistica è scaricabile dal sito internet. I documenti da presentare sono:

- ⦿ Domanda di inserimento unificata presso i CDI - ATS Milano
- ⦿ Scheda sanitaria di ingresso presso i CDI - ATS Milano (da compilarsi a cura del Medico di Medicina Generale o Specialista)
- ⦿ Autorizzazione al trattamento dei dati personali (ai sensi del D.Leg. 196/03).

- ⦿ Eventuale altra documentazione sanitaria utile
- ⦿ Copia documenti personali: carta di identità, tessera sanitaria, eventuale verbale dell'invalidità civile.

La richiesta di ammissione può essere presentata anche da terzi per conto dell'interessato, purché vi sia assenso di quest'ultimo all'inserimento.

Una volta consegnata la domanda compilata e corredata della documentazione richiesta, l'Ufficio Accoglienza concorda con gli interessati un appuntamento per un colloquio di valutazione di idoneità, effettuato dal coordinatore del CDI e dall'infermiere (nei casi più complessi viene coinvolto il medico).

In caso di non idoneità (solitamente per disturbi del comportamento e/o elevato bisogno assistenziale) la persona viene re-indirizzata a servizi della rete territoriale che meglio rispondono al bisogno riscontrato.

In caso di idoneità si organizza l'inserimento o si inserisce la domanda in lista di attesa, la posizione all'interno della quale risulta essere l'esito di una valutazione multidimensionale, che prende in considerazione variabili quali: urgenza, situazione clinica, livello di intensità clinico-assistenziale, contesto socio-familiare. A parità del livello riscontrato dei bisogni, si tiene conto dell'ordine cronologico di presentazione della domanda. Non è esclusa la possibilità di inserimento in deroga per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di residenza. Alcuni posti sono riservati, regolamentati da apposita convenzione, ad anziani segnalati dai Servizi Sociali del Comune di Cinisello Balsamo ed ivi residenti.

In merito alla gestione della lista di attesa è stata emessa apposita procedura interna.

### 5.3 Accoglienza

Una volta stabilita l'idoneità dell'anziano a seguito di valutazione multidimensionale, viene programmata l'accoglienza.

E' richiesto un periodo di prova, della durata di 30 giorni, per valutare la positività del percorso di inserimento. Trascorso questo tempo, a giudizio dell'equipe multiprofessionale, l'utente viene accolto a tempo indeterminato presso il C.D.I.

Il giorno di nuovo inserimento l'anziano giunge in struttura accompagnato dai familiari o da un Amministratore di Sostegno/Tutore Legale o altra persona delegata. La Reception informa del suo arrivo il Servizio Accoglienza e l'equipe del CDI. Il Coordinatore organizza le varie fasi dell'accoglienza.

Viene sottoscritto il Contratto di Ospitalità che regola i rapporti tra l'ente, l'ospite e i suoi familiari, consegnando copia della Carta dei Servizi che ne costituisce parte integrante. Ospite e familiare vengono dunque accompagnati al CDI, dove ad attenderli ci sarà l'equipe multiprofessionale, composta da Medico, Infermiere, Operatore Assistenziale, Fisioterapista ed Educatore/Animatore.

In occasione dell'ingresso viene inoltre consegnata all'ospite una lettera indirizzata al suo Medico di Medicina Generale, ciò al fine di informare quest'ultimo dell'avvenuto ingresso presso il Centro del suo assistito, ma anche al fine di attivare una forma di collaborazione con i medici del Centro (monitoraggio sanitario, tempestività nella segnalazione di variazione di terapie, esiti di visite specialistiche ecc.)

### 5.4 Presa in carico

Nel momento della presa in carico il Medico e gli altri professionisti (infermiere, fisioterapista, educatore, operatore assistenziale) raccolgono dall'Ospite e/o dai familiari, anamnesi e abitudini dell'anziano, bisogni e problemi; compilano schede e scale di valutazione che compongono il FASAS (fascicolo socio-assistenziale e sanitario): una cartella clinica multidimensionale, integrata dalle diverse competenze socio-sanitarie-assistenziali presenti. Entro 7 giorni dall'ingresso di un nuovo Ospite viene definito, sulla base di una prima lettura in equipe delle abilità residue e dei bisogni, un Progetto Individuale Provvisorio.

Segue un periodo di conoscenza definito nel tempo (massimo 30 giorni) durante il quale il personale, ciascuno per le proprie specifiche competenze professionali, raccoglie elementi (tramite colloqui, somministrazione di scale di valutazione, visite mediche, etc.) sull'Ospite (problemi clinici e psicologici, problemi relazionali, problemi funzionali etc. ma anche relative risorse) ed annota quanto emerge nel diario multidisciplinare e sulle proprie schede. Viene quindi stilato un Progetto Individuale definitivo di assistenza che bilancia risorse e problemi e che viene condiviso con Ospite e familiari (o Amministratore di Sostegno/Tutore legale). Il Progetto Individuale viene rivalutato ogni sei mesi o in caso di mutamento dei bisogni dell'Ospite.

### 5.5 La giornata tipo

Tenuto conto delle abitudini dell'utente e considerato giornalmente il suo stato di salute e le sue preferenze, il personale del Centro propone la seguente giornata-tipo:

Arrivo presso il Centro a partire dalle ore 8.00 accompagnati da apposito trasporto o con mezzi propri;

Colazione

Assunzione della terapia ed eventuali medicazioni/rilevazione parametri;

Fisioterapia individuale o di gruppo;  
Attività individuale o di gruppo comprendente la lettura dei quotidiani e lo stimolo alla discussione;  
Intorno alle ore 10.30 idratazione supplementare;  
Attività occupazionali individuali o di gruppo come da programmazione mensile;  
Preparazione al pasto e pranzo dalle ore 12 alle ore 13;  
Relax pomeridiano e/o attività libere (TV, gioco a carte)  
Attività di stimolazione cognitiva di gruppo come da programmazione mensile;  
Igiene della persona (da programmazione o al bisogno);  
Merenda alle ore 15.30;  
Attività di animazione varie secondo il programma mensile;  
Socializzazione con i volontari;  
Fisioterapia (se non effettuata in mattinata)  
Ore 16,30 conclusione delle attività e inizio trasporti.

## 5.6 Beni dell'ospite

Il Centro Diurno svolge su richiesta servizi di custodia degli oggetti o dei valori detenuti dagli ospiti secondo quanto previsto dagli obblighi di custodia di cui agli artt. 1783-1786 del c.c.. Pertanto il Consorzio sconsiglia di portare al Centro beni e valori e non si assume responsabilità di alcun tipo per oggetti, valori e somme di denaro non custoditi nella cassaforte, disponibile presso gli Uffici amministrativi (compresi anelli, bracciali, collane ecc. indossati dagli ospiti).

L'amministrazione della Residenza non gestisce a nome o per conto dei propri ospiti, conti correnti, libretti pensionistici o altri beni o valori; invita altresì i familiari degli ospiti che hanno perso precedentemente o nel corso della loro degenza la capacità di gestire i propri beni, a richiedere la nomina di un Amministratore di Sostegno (a tal proposito l'Ufficio Accoglienza della Residenza fornisce tutte le informazioni utili).

## 5.7 Accesso alla documentazione sociosanitaria

Residenze del Sole, nel rispetto della normativa vigente, si impegna a conservare la cartella clinica (Fasas) contenente tutta la documentazione sociosanitaria relativa all'Ospite.

La cartella clinica è coperta dal segreto professionale e sottoposta alla normativa in tema di tutela della riservatezza e della protezione dei dati personali. Ospiti e familiari possono fare richiesta di accesso o rilascio di documentazione, certificati e relazioni attraverso la compilazione di un apposito modulo ritirabile presso la Reception. Tempistica per la consegna della documentazione:

- ❖ Copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta (salvo integrazioni, da fornirsi comunque entro il termine massimo di 30 giorni); potrà essere ritirata personalmente dall'Ospite o da altra persona in possesso di una delega scritta.;
- ❖ Certificazioni / relazioni / domanda di invalidità entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
- ❖ Certificazioni di degenza entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Il rilascio di tali documenti è gratuito tranne che per la copia della cartella clinica (costo 30 euro + iva o 0,50 € a foglio se la cartella supera le 50 pagine).

## 5.8 Strumenti Di Verifica Del Gradimento

Almeno una volta all'anno l'Ospite e/o suoi familiari hanno a disposizione un Questionario per segnalare il loro livello di gradimento dei servizi offerti dal Centro, oltre alla scheda suggerimenti/reclami compilabile al bisogno e disponibile presso la Reception. La Direzione si impegna a diffondere i risultati dei Questionari a tutti i soggetti portatori di interessi: ospiti, familiari, operatori ed anche il Consiglio di Amministrazione del Consorzio. La Customer Satisfaction è ritenuto uno strumento fondamentale e necessario all'obiettivo primario del Consorzio: il miglioramento continuo della qualità offerta e percepita.

Questionario e modulo reclami in uso sono allegati alla presente Carta dei servizi.

## 5.9 Segnalazioni, reclami ed encomi

Le segnalazioni, i reclami o gli apprezzamenti possono essere presentati dagli utenti o dai loro familiari in forma scritta attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato MOD.NCR.02 Rev. 02 "Modulo segnalazione disfunzioni, suggerimenti e reclami" reperibile presso la reception ed allegato alla presente Carta dei Servizi;

- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla Direzione o all'Ufficio Accoglienza (a mano, a mezzo posta o e-mail).

E' sempre possibile richiedere un colloquio con il servizio accoglienza, il Coordinatore o con i Responsabili di Area (Servizi, Sanitaria, Amministrativa).

In seguito a segnalazione di eventuali disservizi la Direzione si impegna a dare tempestiva risposta all'utente ed al familiare dopo le opportune verifiche al fine di introdurre eventuali azioni correttive, monitorandone l'attuazione. Il tutto entro i tempi che il caso richiede e comunque non oltre quindici giorni dalla segnalazione. E' altresì possibile rivolgersi a:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico della propria ATS di residenza. Per i cittadini residenti a Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano, Cusano Milanino l'URP si trova presso la sede del Distretto Socio-sanitario della ASST Nord Milano, a Cinisello Balsamo in via Terenghi n.2.
- Ufficio di Pubblica Tutela della ATS di Milano Città Metropolitana, con sede in Corso Italia n.19 a Milano.

Per approfondimenti consultare il sito internet [www.ats-milano.it](http://www.ats-milano.it).

## 5.10 Privacy e riservatezza

Un principio fondamentale è il rispetto della riservatezza. Il Consorzio osserva le disposizioni di legge (**Decreto n.101/18 del 10 agosto 2018**) che disciplinano le modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali al fine di garantire la massima riservatezza e protezione dell'identità personale.

## 5.11 Assenze

In caso di assenza è buona norma darne comunicazione al Centralino entro le ore 18.00 del giorno precedente in modo da consentire l'organizzazione dei trasporti e dei pasti.

La retta giornaliera, decurtata di 15 €, è dovuta anche per il caso di assenze dell'Ospite, ad eccezione:

- delle assenze motivate da ricovero ospedaliero o da accesso al Pronto Soccorso, debitamente documentate,
- delle assenze per vacanze e/o villeggiature, previamente comunicate, per un massimo di due periodi nell'anno solare di 10 (dieci) giorni consecutivi. Decorsi i 10 (dieci) giorni verrà applicata la retta giornaliera decurtata di 15 euro.

Per assenze motivate da altre ragioni, verrà applicata alla retta giornaliera una riduzione di € 15,00 (Euro quindici/00).

Assenze superiori ai 15 giorni possono comportare la dimissione dell'utente.

## 5.12 Dimissioni

Le dimissioni di un Ospite possono essere volontarie o disposte dalla Direzione.

Nel primo caso possono avvenire su richiesta dell'Ospite e/o della famiglia per decisione di altra soluzione assistenziale. È necessario compilare apposito modulo comunicazione dimissione Ospite, ritirabile presso la Reception e consegnarlo all'Ufficio Accoglienza.

In caso di recesso è richiesto un preavviso di almeno 15 giorni. Il mancato preavviso comporterà il pagamento della retta per i giorni di mancato preavviso.

Residenze del Sole ha facoltà di recedere dal Contratto nelle seguenti ipotesi:

- sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'Ospite, accertate dall'equipe, che non risultino più compatibili con la permanenza presso il CDI o che siano inidonee rispetto ai servizi offerti;
- condotta dell'Ospite o dei suoi familiari gravemente pregiudizievole alla sicurezza ed al benessere psico-fisico degli altri Ospiti, dei loro familiari e del personale;
- violazioni gravi e ripetute da parte dell'Ospite e dei suoi familiari delle norme contenute nella Carta dei Servizi con i relativi allegati o per comportamenti dell'Ospite gravemente pregiudizievole al buon funzionamento del servizio che rendano incompatibile la sua permanenza all'interno della struttura;
- gravi ed irrimediabili divergenze tra l'Ospite, i familiari ed il personale, tali da compromettere il rapporto fiduciario tra le Parti;
- mancato pagamento delle rette di ricovero e dei servizi aggiuntivi.

La comunicazione di recesso viene effettuata per iscritto all'Ospite e ai familiari, con preavviso di 15 (quindici) giorni.

Il Gestore s'impegna ad adempiere ai propri obblighi normativamente sanciti e si attiverà affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita dal Comune di riferimento dell'Ospite e/o dall'ASST.

Al fine di garantire la continuità assistenziale al momento della dimissione il Medico del CDI redige una relazione di dimissione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali e la relativa evoluzione durante il periodo di frequentazione del CDI (compresi i risultati alle scale di valutazione), la terapia somministrata, i

programmi attuati e i risultati ottenuti. La lettera di dimissione viene consegnata all'Ospite ed al suo caregiver di riferimento con indicazione di farne prendere visione al Medico di Medicina Generale.

### 5.13 Norme di comportamento degli Ospiti e dei familiari/visitatori

L'ospite e i suoi parenti esprimono, con l'accettazione all'ingresso, piena fiducia verso l'operato del personale socio-sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

L'Ospite/familiare non può esigere dal personale alcuna prestazione se non espressamente prevista dal normale programma di lavoro e dalle qualifiche funzionali specifiche degli addetti, né può esercitare pressioni per ottenere un trattamento di favore nei suoi riguardi.

L'Ospite può e deve rivolgersi alla Direzione per avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio o nella condotta del personale.

Nessuna responsabilità viene assunta nel caso in cui l'assistenza venga prestata da personale esterno non autorizzato.

All'ospite è fatto assoluto obbligo di:

- mantenere l'igiene degli spazi comuni;
- non danneggiare le apparecchiature e gli impianti installati nel Centro;
- adeguarsi alle norme e disposizioni della Direzione;
- segnalare alla Direzione o al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle diverse apparecchiature evitando nel modo più categorico di ripararle personalmente o per intervento di estranei al Centro;
- non deteriorare in alcun modo, volontariamente o per incuria gli arredi e gli oggetti del Centro o di altri utenti.

L'ospite può essere tenuto a risarcire l'Amministrazione dei danni arrecati per propria incuria o trascuratezza consapevole. L'utente e gli eventuali visitatori devono evitare qualsiasi comportamento che possa recare, sia negli spazi comuni sia negli adiacenti locali della RSA, disturbo agli altri utenti del Centro e della Residenza.

È fatto divieto di rimuovere qualsiasi oggetto o arredo dalla collocazione disposta dalla Direzione nei diversi locali. Nel centro è vietato fumare.

## 6 Documenti amministrativi

Al momento dell'ingresso al CDI l'Ospite, o per esso l'Amministratore di Sostegno, sottoscrive un contratto contenente i termini che lo regolano, ed in particolare:

- ⊙ Giorni e orario di frequenza
- ⊙ condizioni per dimissioni e termini di preavviso
- ⊙ specifica indicazione dei servizi garantiti inclusi nella retta
- ⊙ i servizi non inclusi nella retta
- ⊙ i termini di pagamento delle fatture
- ⊙ l'ammontare del deposito cauzionale, con la precisazione che è fruttifero ed i termini della sua restituzione
- ⊙ garanzia di recesso dal contratto, condizioni accordate per assenze temporanee.

La fatturazione è mensile e posticipata (a consuntivo delle effettive presenze), intestata all'Ospite.

Entro i termini di legge vengono rilasciate agli Utenti le dichiarazioni previste ai fini fiscali. L'importo delle spese sostenute nell'arco dell'anno precedente è suddiviso in quota alberghiera e quota sanitaria.

## 7 Allegati

- a) Tariffario
- b) Esempio menù estivo
- c) Esempio menù dieta speciale
- d) Modulo segnalazioni
- e) Customer Satisfaction

## TARIFFARIO GIORNALIERO RESIDENZE DEL SOLE DAL 1 LUGLIO 2022

R.S.A. tempo indeterminato – camera doppia	€ 83 – SOCI * € 87 – non soci
R.S.A. tempo indeterminato – camera singola	€ 85 – SOCI * € 89 – non soci
R.S.A. tempo determinato - camera doppia	€ 87 – SOCI * € 91 – non soci
R.S.A. tempo determinato - camera singola	€ 89 – SOCI * € 93 – non soci
R.S.A. Nucleo Alzheimer	€ 87 – SOCI * € 91 – non soci
R.S.A. Nucleo Rubino – camera doppia	€ 92 – SOCI * € 96 – non soci
R.S.A. Nucleo Rubino – camera singola	€ 94 – SOCI * € 98 – non soci
R.S.A. Nucleo Rubino - tempo determinato	€ 105 – SOCI * € 109 – non soci

Cure Intermedie, ex Assistenza Post-Acuta	Gratuito (a carico del F.S.R.)
---	-----------------------------------

Centro Diurno Integrato (ore 8,00 – 16,30)	€ 35 – SOCI * € 39 – non soci
---	----------------------------------

Comunità Alloggio “La Casa del Sole” Residenzialità Assistita	€ 1.700/mese - camera doppia € 1.850/mese - camera singola
--	---

### **NON INCLUSI NELLA RETTA**

Lavanderia capi personali – extra intimo	€ 100/mese R.S.A. € 120/mese – Post-Acuti
Podologo	€ 40/prestazione R.S.A. € 60/prestazione – Post-Acuti
Parrucchiere	€ 10 taglio R.S.A. € 10 piega R.S.A. € 15 taglio Post-Acuti € 15 piega Post-Acuti
TV in camera (solo Post-Acuti)	€ 35/mese
Trasporti sanitari	A tratta

### **DEPOSITO CAUZIONALE**

R.S.A.	€ 2.490
C.D.I.	€ 400
Cure Intermedie, ex Assistenza Post-Acuta	€ 300
Comunità Alloggio “La Casa del Sole”	€ 1.700

\* SOCI SONO GLI OSPITI CHE AL MOMENTO DEL PRIMO ACCESSO AI SERVIZI PRESENTINO TESSERA-SOCIO DELLE SEGUENTI COOPERATIVE:



## CDI SOLE 1° settimana menù PRIMAVERA ESTATE

PRANZO	LUNEDI'	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
	Pasta alla Amatriciana	Pasta Pomodoro e Menta	Risotto Provola e Radicchio	Pasta al Ragù di Verdure*	Pasta al Salmone
	Crema di Verdure* con Riso	Risotto alla Milanese	Pasta Zucchine* e Pancetta	Zuppa di Lenticchie	Pasta alla Arrabbiata
	<i>Primi Piatti Fissi</i>	<i>Primi Piatti Fissi</i>	<i>Primi Piatti Fissi</i>	<i>Primi Piatti Fissi</i>	<i>Primi Piatti Fissi</i>
	Hamburger Manzo*Gustoso	Sformato di Verdure*	Wurstel e Crauti	Scaloppina di Pollo agli Asparagi*	Fil. Merluzzo* Pomodoro e Olive Nere
	Mortadella	Mozzarella	Sogliola* alla Pizzaiola	Salame Lyoner	Latteria
	<i>Secondi Piatti Fissi</i>	<i>Secondi Piatti Fissi</i>	<i>Secondi Piatti Fissi</i>	<i>Secondi Piatti Fissi</i>	<i>Secondi Piatti Fissi</i>
	Melanzane* al Funghetto	Pomodori	Broccoli* al Vapore	Zucchine* Trifolate	Fagiolini* all'Olio
	<i>Alternative al Contorno</i>	<i>Alternative al Contorno</i>	<i>Alternative al Contorno</i>	<i>Alternative al Contorno</i>	<i>Alternative al Contorno</i>
	Pane Comune - Integr.	Pane Comune - Integr.			
Frutta Fresca di Stagione					
<i>Alternative al Contorno</i>					
Pane Comune - Integr.					
Frutta Fresca di Stagione					

### I PIATTI CONTRASSEGNA TI CON "\*" POTREBBERO ESSERE PREPARATI CON MATERIE PRIME SURGELATE ALL'ORIGINE

Si informano gli utenti che i pasti prodotti possono contenere, come ingrediente o in tracce, uno o più dei seguenti allergeni derivanti dal processo produttivo (Elenco degli allergeni alimentari ai sensi del Reg.UE 1169/11,D.lgs. 109/92, 88/2009 e s.m.i.: Cereali contenenti glutine, Crostacei, Uova, Pesce, Arachidi, Soia, Latte incluso lattosio, Frutta a guscio, Sedano, Senape, Semi di sesamo, Anidride solforosa e solfiti, Lupini, Molluschi. Si invitano pertanto i consumatori intolleranti e/o allergici a richiedere informazioni al personale addetto al servizio di ristorazione

### ALTERNATIVE SEMPRE DISPONIBILI:

**Primo:** Pasta in bianco, riso in bianco, pasta al pomodoro, riso al pomodoro, pastina al pomodoro, pastina in brodo, semolino, pastina con sugo del giorno.

**Secondo:** Salumi, formaggio, pesce o carne in scatola, polpette carne, pollo bollito, omogeneizzato di carne, latte.

CDI SOLE 4° settimana menù PRIMAVERA ESTATE 2023						
PRANZO	DIABETE DIETA MORBIDA					
	LUNEDI'	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	
	RISOTTO AL POMODORO	Pasta Aglio, Olio e Peperoncino	Risotto Speck e Salvia NO BESCIAPELLA	Pasta alla Puttanesca	PASTA INTEGRALE Tonno, Prezzemolo NO ACCIUGHE	
	Frittata SOLO UOVA	Cosce di Pollo* ai Funghi	Prosc. Crudo e Melone	FETTINA DI CARNE AL FORNO	Fil. Limanda* Olio e Limone	
	Fagiolini all'olio	Patate prezzemolate	Piselli* Brasati	CAROTE AL VAPORE	Pomodori	
	PANE INTEGRALE	<b>NO PANE</b>	PANE INTEGRALE	<b>NO PANE</b>	PANE INTEGRALE	
	FRUTTA NO BANANA UVA CAHE	FRUTTA NO BANANA UVA CAHE	FRUTTA NO BANANA UVA CAHE	FRUTTA NO BANANA UVA CAHE	FRUTTA NO BANANA UVA CAHE	
<b>COLAZIONE:</b> LATTE, THE O CAFFE', FETTE BISCOTTATE CON MARMELLATA O 1/2 PANINO INTEGRALE CON MARMELLATA, YOGURT MAGRO O FRUTTA FRESCA NON BANANA						

Nome e cognome del segnalante \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ mail \_\_\_\_\_

Per chi segnala:    per se' stesso    per conto di \_\_\_\_\_

Relazione di parentela o altro \_\_\_\_\_

Servizio coinvolto:    RSA    Cure Intermedie    CDI    Casa del Sole  
                               RSA Aperta    C-DOM cure domiciliari

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	
Data	Firma

Il presente modulo può essere consegnato direttamente al servizio accoglienza o alla segreteria o inviato via mail all'indirizzo [accoglienza@residenzedelsole.org](mailto:accoglienza@residenzedelsole.org)

RISPOSTA ALLA SEGNALAZIONE (spazio riservato alla Struttura)		
Segnalazione presa in carico da:		
Azioni intraprese:		
Data	Firma	CODICE NCR:

In generale <b>quanto è soddisfatto</b> della cura ricevuta in struttura?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
---	--

Su una scala da 0 a 10, con quale probabilità consiglierebbe il <b>CDI DELLE RESIDENZE DEL SOLE</b> a un amico, un familiare o un conoscente? (0=non la consiglierai 10= certamente la consiglierai)	<table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

**SEZIONE 1A – AREA ASSISTENZIALE - A.S.A.**

1	Il personale assistenziale si rapporta con Lei in modo educato e cordiale?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
1 bis	Il personale assistenziale è disponibile?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
2	Lei viene adeguatamente assistito nella quotidianità? (igiene, alimentazione)	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
3		

**SEZIONE 1b – AREA ASSISTENZIALE - COORDINAMENTO**

4	Le è capitato di rivolgersi alla Coordinatrice per richiedere chiarimenti sull'operato assistenziale?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
5	<b>SE SI</b> → Ha trovato risposte adeguate?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco

**SEZIONE 2 – AREA INFERMIERISTICA**

1	Gli Infermieri si rivolgono a Lei con educazione e disponibilità?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
1 bis	Gli infermieri sono disponibili con Lei?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
2	In assenza del Medico, il personale infermieristico è stato in grado di fornirle informazioni adeguate circa il suo stato di salute?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco

**SEZIONE 3 – AREA FISIOTERAPICA**

1	Lei usufruisce della fisioterapia (interventi individuali e/o di gruppo)?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2	<b>SE SI</b> , è soddisfatto del servizio?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
3	I Fisioterapisti si rivolgono a Lei con educazione e professionalità?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
3 bis	I Fisioterapisti sono disponibili a fornirle informazioni circa l'attività svolta, etc?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
4	BLANK	

**SEZIONE 4 – AREA SOCIO EDUCATIVA**

1	Quanto si sente coinvolto nelle attività socio educative? (intervento individuale o di gruppo)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2	Ritiene che gli interventi educativi attuati abbiano migliorato la sua qualità di vita?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
3	Gli Educatori si rivolgono a Lei con cordialità e professionalità?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
3 bis	Gli Educatori sono disponibili a fornirle informazioni sull'attività svolta?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco

**SEZIONE 5 – AREA ACCOGLIENZA**

1	Lei ha effettuato l’inserimento nel CDI nel corso del 2022?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2	SE SI →E’ rimasto soddisfatto delle informazioni ricevute e dell’accompagnamento all’inserimento?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
3	Ha avuto modo durante l’anno di rivolgersi al servizio accoglienza?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	È rimasto soddisfatto del supporto ricevuto?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
5	Quanto è soddisfatto delle modalità e gli strumenti di comunicazione? (e-mail, Facebook, Instagram...)	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco

**SEZIONE 7 – AREA AMMINISTRATIVA**

1	È soddisfatto del servizio amministrativo?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
---	--	--

**SEZIONE 8 –RISTORAZIONE**

1	È soddisfatto della qualità dei pasti?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
2	È soddisfatto della quantità dei pasti?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
3	È soddisfatto della varietà del menu proposto?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
4	È soddisfatto della possibilità di usufruire diete specifiche in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o altro?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco

**SEZIONE 8bis –BAR**

1	Lei usufruisce dei servizi del BAR?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2	<b>SE SI→</b> Quanto è soddisfatto dei prodotti/ della varietà offerta?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
3	<b>SE SI→</b> Quanto è soddisfatto degli orari del BAR?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
4	<b>(A tutti)</b> C’è qualche cibo/ bevanda particolare che vorrebbe fosse disponibile al BAR?	Per favore specificare _____ _____ _____

**SEZIONE 9 – TRASPORTO**

1	Lei usufruisce del servizio trasporto?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2	È soddisfatto della cortesia e professionalità degli addetti al trasporto?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
3	Salvo eventi imprevisti (guasti, incidenti..) gli orari concordati vengono rispettati?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco

**SEZIONE 10 – SERVIZI GENERALI – CENTRALINO/RECEPTION -BLANK****SEZIONE 11– AMBIENTI: COMFORT, PULIZIA E OSPITALITÀ**

1	Gli ambienti sono puliti?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
2	Gli ambienti e gli arredi hanno una manutenzione sufficiente?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Se no specificare..... ..... ..... .....

