

CENTRO DIURNO INTEGRATO C/O RSA SAN ROCCO

Via Monviso n°87 - 20090 Segrate (MI)

Tel. 02-945641 Fax 02-26926998

e.mail: residenzasanrocco@anniazurri.it



CARTA DEI SERVIZI CDI

Aggiornamento Gennaio 2019



- KOS Care s.r.l.
Sede Legale: Via Durini, 9 • 20122 Milano
C.F. e P.I. 01148190547 • Capitale sociale € 2.550.000 i.v.
Direzione e Coordinamento art. 2497 cc: KOS SpA

INDICE

Presentazione della Direzione	Pag. 3
La Carta dei Servizi	Pag. 4
Presentazione della società Anni Azzurri di Kos Care	Pag. 5
<i>Organigramma</i>	Pag. 6
<i>Principi fondamentali</i>	Pag. 6
Informazioni sul Centro Diurno Integrato e sui servizi forniti	Pag. 8
Note informative generali	Pag. 8
<i>Ubicazione e struttura</i>	Pag. 8
<i>Livelli generali di assistenza</i>	Pag. 9
<i>Consenso informato</i>	Pag. 10
<i>Tutela della privacy</i>	Pag. 10
<i>Modalità di accesso</i>	Pag. 10
<i>Lista d'attesa</i>	Pag. 10
<i>Modalità di uscita</i>	Pag. 10
<i>Riconoscimento degli operatori</i>	Pag. 11
<i>I valori</i>	Pag. 11
<i>Divieto di fumo</i>	Pag. 11
La vita al Centro Diurno Integrato	Pag. 11
<i>La giornata</i>	Pag. 11
<i>Programma alimentare</i>	Pag. 12
<i>L'idratazione</i>	Pag. 12
<i>La fisioterapia</i>	Pag. 12
<i>L'animazione</i>	Pag. 12
<i>Sicurezza</i>	Pag. 13
<i>Servizi di pubblica utilità</i>	Pag. 13
La ricerca della qualità	Pag. 14
<i>Come intendere la qualità</i>	Pag. 14
<i>Gli indicatori e gli standard di qualità</i>	Pag. 14
<i>Strumenti di verifica</i>	Pag. 15
<i>Impegni e programmi di miglioramento</i>	Pag. 15
<i>Tutela e Partecipazione dell'Ospite</i>	Pag. 16
Regolamento di tutela dell'Ospite	Pag. 17
Diritti e Doveri dell'Ospite	Pag. 18
Carta dei Diritti Della Persona Anziana	Pag. 19
Trattamento dei dati personali	Pag. 21
Dichiarazione di consenso	Pag. 24
Consensi facoltativi	Pag. 26
Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti	All. A Pag. 28
Questionario soddisfazione cliente	All. B Pag. 30
Tariffe e Servizi resi a pagamento	All. C Pag. 32
Dichiarazione fiscale per i costi sanitari dell'Ospite	All. D Pag. 33
Questionario soddisfazione cliente	All. E Pag. 34
Esempio di Menù settimanale ed apporto calorico degli alimenti	All. F Pag. 35

Presentazione della Direzione

La *Carta dei Servizi* è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le *strutture Anni Azzurri*, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Ospiti e ai loro Familiari.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze degli Ospiti.

Nella realizzazione della presente *Carta dei Servizi* si è voluto cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità dei servizi, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Ospiti, Familiari.

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

Kos Care S.r.l. L'Amministratore Delegato
Dott.E.Brizioli

LA CARTA DEI SERVIZI

Significato del documento

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare dei Centri Diurni Integrati, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative al Centro e ai servizi e prestazioni erogate: modalità di accesso, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, com'è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nell'Azienda. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di accesso* alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente dell'Azienda, alla *accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, all'*accoglienza* e al *comfort* degli ambienti, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale dell'Azienda.

E' la prima volta che le Aziende che operano nel settore sanitario (A.S.L., Ospedali, Cliniche, Case di Riposo, Centri di Riabilitazione, Centri Diurni Integrati ecc.) rilevano in modo definito e sistematico i propri *standard* di qualità e li dichiarano, affinché tutti possano esserne informati e possano controllarne l'andamento nel tempo.

Molti di tali standard potranno essere migliorati con relativa facilità, in tempi brevi e senza particolari costi, con iniziative finalizzate a una più adeguata organizzazione del lavoro che si svolge al Centro Diurno Integrato; altri sono vincolati dalle attuali risorse disponibili e richiedono investimenti mirati: nella Carta dei Servizi vengono enunciati gli impegni e i programmi di miglioramento che l'Azienda vuol realizzare nel breve-medio periodo.

L'istituzione della Carta dei Servizi, quindi, modifica profondamente il ruolo di chi accede alle strutture sanitarie e di assistenza: non è più un "soggetto passivo", come voleva la mentalità burocratica, poiché ora gli viene attribuito un potere di *controllo sulla qualità* dei servizi ricevuti.

In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- L'adozione di standard di qualità del servizio
- L'informazione sugli standard adottati
- La valutazione della qualità dei servizi erogati
- La verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- La tutela del cittadino
- L'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli

Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Aziende Sanitarie Locali, agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

- Sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- Possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che l'Azienda è in grado di soddisfare
- Orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

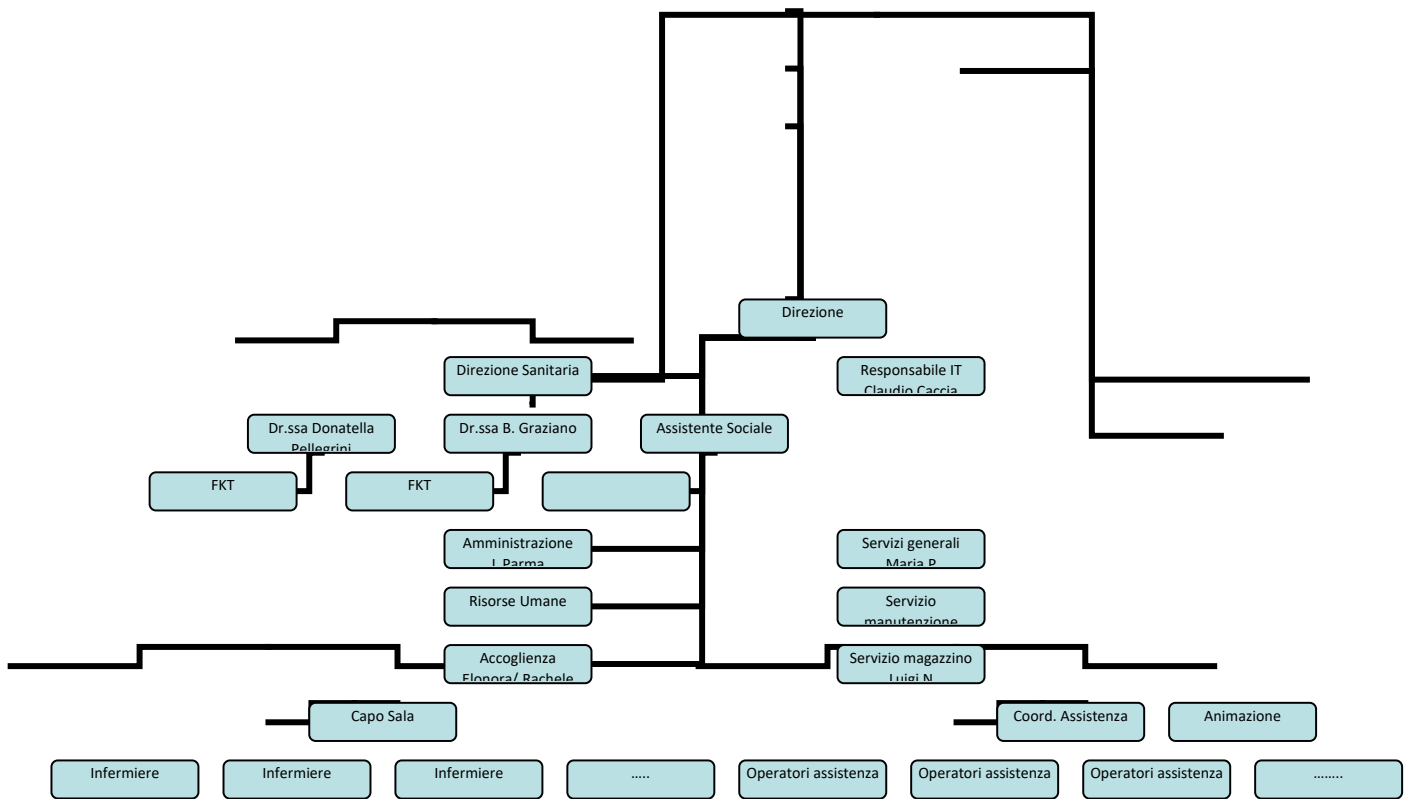
PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ ANNI AZZURRI DI KOS CARE

Kos Care è il primo operatore privato in Italia nel settore dell'assistenza e alloggio per la Terza Età, ed è ai primi posti in Europa, dove Anni Azzurri rappresenta un punto di riferimento per la sua modernità e per la qualità del servizio.

R.A.A. ha cominciato la sua attività nel 1989 e fin dagli inizi si è occupata del settore Terza e Quarta Età attraverso la gestione di strutture polifunzionali, residenziali e diurne, per l'accoglienza di anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

Le caratteristiche dell'invecchiamento della popolazione in Italia, il suo volume e le proiezioni sull'evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, ecc. impongono ogni giorno nuove sfide alle quali l'iniziativa privata sta rispondendo con un importante sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo. In questa ottica il Centro Diurno Integrato rappresenta un concreto aiuto alle famiglie che intendono mantenere a domicilio il proprio anziano congiunto e ritardarne il ricovero definitivo.

Organigramma



Principi fondamentali

L'organizzazione Anni Azzurri è basata sull'assunto che l'Ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.

L'azienda ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi dell'Azienda è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Partecipazione

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso
- L'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona
- La rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

Diritto di scelta

L'Azienda si è impegnata a erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e Continuità

L'Azienda si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed Efficienza

Le procedure organizzative adottate nell'Azienda tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature utilizzate costituiscono gli strumenti volti a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni. L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario dell'Azienda al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

INFORMAZIONI SUL CENTRO DIURNO INTEGRATO E SUI SERVIZI FORNITI

CENTRO DIURNO INTEGRATO ANNI AZZURRI "SAN ROCCO"

**Via Monviso 87
20090 Segrate (MI)
tel.02. 945641
fax.02. 26926998**

Il C.D.I. San Rocco rappresenta il luogo di socializzazione e riabilitazione diurno dell'anziano non autosufficiente. Il C.D.I. San Rocco accoglie prioritariamente persone anziane non autosufficienti, che necessitano di assistenza sanitaria, riabilitativa e di supporto alle attività di vita quotidiana, assicurando in questo modo una perfetta integrazione dell'assistenza sanitaria con quella sociale. Il C.D.I. è soggetto alla vigilanza dell'Azienda Sanitaria Locale e garantisce il rispetto degli standard gestionali e strutturali previsti dalle norme vigenti. Il C.D.I. è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, con possibilità di rendere maggiormente flessibile l'orario.

Note informative generali

Ubicazione e struttura

Il Centro Diurno Integrato Anni Azzurri San Rocco è collocato all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale Anni Azzurri San Rocco, sita in Via Monviso 87 a Segrate (MI).

Il Centro è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile

Tangenziale Est, uscita Lambrate, direzione Segrate (strada Cassanese); oppure uscita Cascina Gobba, seguire per Vimodrone/Centro Commerciale Auchan, quindi seguire indicazioni stradali per RSA San Rocco.

- Mezzi pubblici

Metropolitana linea 2 verde, direzione Gessate, fermata Cascina Burrone, autobus linea 924, fermata Roche, 800 mt circa a piedi.

Il Centro Diurno Integrato si trova al Piano Zero della Residenza Sanitaria Assistenziale e con la stessa condivide alcuni spazi.

Al Piano Seminterrato (-1) troviamo: sala polivalente, la sala cinema, la sala conferenze.

Al Piano Terra (0) troviamo: la reception, il bar, il ristorante, gli uffici amministrativi (tra cui la direzione e l'ufficio relazioni con il pubblico), la palestra.

Al Piano Zero si sviluppa il Centro Diurno Integrato con i seguenti spazi: il ricevimento, la palestra, il soggiorno, la sala da pranzo, i locali riposo, il bagno assistito, l'ambulatorio medico.

Il Centro Diurno Integrato è circondato da un'ampia zona verde, allestita con fioriere, panchine lungo il percorso passeggiata, tavoli, sedie e ombrelloni.

Livelli generali di assistenza

Nell'ambito sanitario, la normativa vigente prevede che al Centro Diurno Integrato vengano svolte attività di prevenzione e riabilitazione che non necessitano né di ricovero in R.S.A., né di ricovero ospedaliero.

L'inserimento dell'Ospite al C.D.I. non determina la cancellazione del proprio medico di base, come avviene invece per la R.S.A., e pertanto le prestazioni di medicina generale continuano ad essere garantite dal proprio medico, il quale comunica e crea contatti con il collega del C.D.I., in merito a terapia e ad interventi sanitari.

Il compito del medico del C.D.I. è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, con la collaborazione dell'infermiera.

L'attività infermieristica è garantita nelle ore di apertura del servizio: l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue eventuali medicazioni, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute.

Tutti i farmaci sono a carico dell'Ospite, che deve provvedere a fornirli puntualmente, così come i presidi sanitari.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Collabora con il Medico e con le altre figure professionali per la formulazione del piano di assistenza integrata.

Le **attività motorie e riabilitative** degli Ospiti si svolgono ad opera di fisioterapisti diplomati che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale. Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili.

Tutti gli operatori sono sensibilizzati ai bisogni dell'anziano non più autonomo e "fragile".

L'attività socio-assistenziale agli Ospiti è svolta da un operatore A.S.A. (*Ausiliario Socio-Assistenziale*) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- L'ospite viene aiutato per la mobilitazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione;
- Gli spazi vengono governati e puliti con attenzione. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici;
- L'autosufficienza viene favorita attraverso il controllo della deambulazione e con accorgimenti per una corretta postura durante le condizioni di riposo;
- Viene offerta collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli ospiti;
- Vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

La Direzione della Residenza ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene dell'Ospite nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di contenzione.

Consenso informato

E' compito del medico informare gli Ospiti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti.

Tutela della privacy

All'atto dell'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR). Inoltre, il personale Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

Modalità di accesso

L'inserimento al C.D.I. normalmente avviene previo contatto telefonico all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)/Reception che provvede a fornire tutte le informazioni del caso (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc.).

In tale occasione è possibile fissare un appuntamento per visitare il servizio, nel giorno e all'ora ritenuti più comodi.

I documenti generalmente richiesti all'ingresso sono:

- Copia del documento d'identità (in corso di validità)
- Copia del codice fiscale
- Certificato di residenza
- Certificato di invalidità (se in possesso)
- Copia della tessera sanitaria
- Documentazione clinica (cartelle cliniche, prescrizioni terapeutiche, ecc.)
- Questionario di ammissione (compilato dal medico curante)

All'atto dell'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto e del consenso al trattamento dei dati personali.

L'Ospite sarà accolto dal Medico di reparto e/o dal coordinatore dei servizi infermieristici insieme all'operatrice preposta all'accoglienza.

Nella bacheca posta all'ingresso del Centro Diurno Integrato sono esposti i nominativi dei responsabili dei vari servizi.

Lista di attesa

La lista di attesa è gestita sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti.

Modalità di uscita

La decisione va comunicata all'Ufficio Amministrativo o alla Direzione in modo scritto; per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al Regolamento sottoscritto.

Riconoscimento degli operatori

Il personale dipendente del C.D.I. indossa casacca e pantaloni di colore bianco.

Il personale medico indossa il classico camice bianco.

Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e fotografia.

I valori

E' sconsigliato introdurre al C.D.I. valori di qualsiasi tipo quali ad esempio denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore.

Divieto di fumo

In tutti i locali della struttura vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori.

Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è severamente vietato introdurre in struttura accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

La vita al centro Diurno Integrato

La giornata

Le attività al Centro Diurno Anni Azzurri San Rocco sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari, dal lunedì al venerdì:

9.00	ingresso in struttura
9.00/9.30	colazione o idratazione
10.30/11.30	ginnastica medica e attività ludico-motoria
12.00/13.00	pranzo
13.00/14.30	attività libera o riposo
15.00/15.30	idratazione e merenda
16.00/17.00	laboratorio o animazione di gruppo secondo il programma settimanale
17.00	rientro a casa

Programma alimentare

Più di 650 ricette compongono il menù annuale Anni Azzurri, che ha deciso di affidare alla Ditta Avenance l'appalto del servizio cucina-ristorazione.

Le ricette provengono dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali.

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore.

È stata posta la massima attenzione al mix vitaminico – minerale necessario per l'anziano, anche in relazione alle specifiche esigenze determinate dallo stato di salute del singolo Ospite, pertanto sono attuate diete particolari in base al consiglio del medico.

Il menù offre giornalmente una scelta tra 2 primi piatti, 2 secondi più formaggi, salumi e contorni, frutta e dolce tutti i giorni.

E' vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale. All'allegato G un esempio di menu settimanale con il quantitativo delle calorie.

L'idratazione

Ogni giorno, al mattino e al pomeriggio, l'operatore addetto all'assistenza distribuisce bibite (the, succo di frutta, ecc.). Diventa, nella vita quotidiana al C.D.I., un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri ed è contemporaneamente un'attenzione rivolta alla salute dell'Ospite.

La fisioterapia

Il servizio fisioterapico è erogato da fisioterapisti abilitati. Tutti i programmi sono finalizzati al mantenimento e al recupero delle capacità residue ed al miglioramento dell'autonomia motoria dell'Ospite.

L'animazione

L'animazione e la vita di relazione sono componenti fondamentali del modo di vivere nel C.D.I. L'animazione è intesa come un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative ed offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte dagli Animatori o dagli Educatori Professionali, tenendo conto dei bisogni sociali del singolo Ospite.

Il lavoro di animazione intende perseguire, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti, un approccio progettuale che parte da un'analisi della rete familiare ed informale e dai dati sociali anamnestici per formulare un piano personalizzato di proposte da attuare a favore dell'Ospite. Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.

Il programma settimanale viene sia esposto in bacheca che distribuito ad ogni ospite e, permette anche ai parenti, di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: feste, proiezioni di film e documentari, giochi di società, musica dal vivo, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, laboratorio occupazionale, giardinaggio, conferenze, tornei di giochi, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari, gite in città e fuori città.

Sicurezza

Il personale del Centro Diurno Integrato è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli Ospiti. Nei corridoi della struttura sono a disposizione degli Ospiti, visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire per l'evacuazione.

Servizi di pubblica utilità

Telefono

Alla Reception vi è la possibilità di ricevere ed effettuare chiamate esterne.

Giornali

E' possibile acquistare giornali e riviste all'interno della struttura.

Parrucchiere

Il servizio è disponibile nei giorni di martedì e giovedì, *al mattino*. E' doverosa la prenotazione presso la Reception.

Banca

All'interno della Residenza, al piano terra, in prossimità della reception, è situato uno sportello bancomat.

La ricerca della qualità

Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità dei C.D.I. riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può *personalmente sperimentare* negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità *percepita*.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della qualità *tecnico-professionale delle prestazioni* e della *efficienza dei processi lavorativi*, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera *sfida* della Carta dei Servizi: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su *alcuni* aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente *tutti* gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una *visione globale* della qualità che fa concentrare l'attenzione sul *risultato complessivo* delle prestazioni erogate e ricercare la *soddisfazione* delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti, con le risorse di cui dispongono.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità *percepita* direttamente dalle persone, la qualità *tecnico-professionale*, e la qualità *erogata* nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nel C.D.I., *in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone*.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- L'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza
- La semplicità delle procedure
- L'accuratezza delle informazioni
- Il comfort degli ambienti
- L'attenzione ai bisogni degli Ospiti
- Il rapporto "umano" con il personale
- I tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di *indicatori*, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

A seconda di ciò che si vuole verificare, essi sono:

- Strutturali* (es.: numero ore giornaliere di esistenza di Servizio Medico attivo; assenza di barriere architettoniche; impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva)
- Di processo* (es.: tempestività di intervento del personale in caso di chiamata; periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale; n° piatti alternativi previsti dal menu)

- *Di eventi soddisfacenti / insoddisfacenti* (es.: giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti rispetto al trattamento ricevuto)
- *Di eventi-sentinella*, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da sole indicano scadente qualità; (es.: litigio tra un Ospite e un operatore sanitario, mancata prestazione necessaria, cibo cattivo, servizi igienici non puliti adeguatamente)

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità nei C.D.I. sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati, vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti e gestiti dal Responsabile Assicurazione della Qualità.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- Elaborazione statistica dei reclami ricevuti (forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione);
- Griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della *qualità percepita* (accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale);
- Questionari vengono somministrati annualmente sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata), i risultati emersi sono pubblicizzati nella bacheca all'ingresso del C.D.I.;
- Gli operatori del C.D.I. sono soggetti a monitoraggi di soddisfazione.

Impegni e programmi di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei Servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Obiettivi:

- Computerizzazione dei dati clinici.
- Incremento della partecipazione delle varie figure professionali a convegni, congressi e corsi di aggiornamento. Il personale di assistenza affronta tematiche inerenti alla gestione di Ospiti affetti da demenze; il personale dei servizi generali viene istruito sulle caratteristiche e sull'impiego dei prodotti e delle attrezzature a loro disposizione; il personale di cucina sulla corretta igiene nella manipolazione degli alimenti;
- Promozione di attività di aggiornamento culturale con la partecipazione a convegni e giornate di studio per medici e per lo staff di Direzione;
- Apertura al territorio: valorizzare il C.D.I. e promuoverlo sul territorio, mediante informazione e presentazione del servizio ai servizi sociali comunali della nostra ASL, ai medici di medicina generale e ai soggetti del terzo settore che si occupano dell'area anziani, al fine di rendere il C.D.I. un valido servizio di riferimento per tutte le richieste dell'anziano e della sua famiglia;
- Personalizzazione degli interventi e offerta di servizi flessibili e individualizzati.

Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso
- La rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute
- Il monitoraggio della qualità percepita
- I suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite

Al C.D.I. di questi aspetti si occupa la **Reception**, con il compito di curare:

- L'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro;
- La corretta informazione di base sui servizi erogati;
- La rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- La raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione dell'Ospite;
- L'effettuazione di proposte alla Direzione sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

La reception, in altre parole, è un organismo istituito con la finalità di mettere a proprio agio chi sta vivendo una situazione di disagio.

Una particolare modalità di tutela dell'Ospite consiste nella promozione, da parte del Responsabile Assicurazione della Qualità, di periodiche azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc.).

I risultati di tali sondaggi vengono periodicamente pubblicizzati, attraverso l'affissione nella bacheca all'ingresso del C.D.I., in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale.

Tra gli aspetti oggetto di particolare attenzione si identificano i seguenti:

- L'adeguatezza dell'assistenza
- L'adeguatezza dei rapporti con il personale
- Le condizioni igieniche
- La qualità del vitto
- L'adeguatezza delle informazioni fornite
- L'organizzazione del CDI

Gli Ospiti o i familiari che ritengono di aver subito dei torti da parte di qualche operatore o di essere stati danneggiati da disservizi possono segnalare i motivi del malcontento tramite:

- Colloquio con l'operatore della reception o in sua assenza con il Direttore
- Compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura della Reception
- Segnalazione telefonica o via fax

La Direzione risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

Regolamento di tutela dell'Ospite

1. **Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana** è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela degli Ospiti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come *ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale*.

Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

- Risultati globalmente soddisfacenti;
 - La soluzione immediata di problemi o disagi recati al singolo, specie nei casi da lui stesso reclamati e obiettivamente lesivi di suoi diritti;
 - Il miglioramento delle carenze riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.
2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati almeno annualmente:
 - Gli Ospiti* (questionario di gradimento; scheda di segnalazione di disfunzioni);
 - Il personale* operante (questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale).
 3. Gli organismi aziendali preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:
 - Il *Servizio Accoglienza*, che si occupa di tutti gli aspetti relativi agli Ospiti fornendo le informazioni di base per la soddisfazione delle proprie necessità, verificando il livello di gradimento rispetto a quanto hanno ricevuto, gestendo i reclami, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati;
 - Il *Servizio Qualità*, che valuta periodicamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuove iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.
 4. La Tutela dell'Ospite riguardo alle disfunzioni rilevate è di competenza del Servizio Accoglienza, che provvede secondo le necessità poste dal caso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.

La segnalazione di disfunzioni può essere esposta oralmente o mediante compilazione di apposita scheda; per ogni segnalazione ricevuta il Servizio Accoglienza riferisce alla Direzione che attiva gli accertamenti e i provvedimenti del caso.
 5. Gli Ospiti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del *Questionario di gradimento*. Il questionario è anonimo.
 6. La Reception provvede periodicamente a pubblicizzare i risultati della propria attività di tutela dell'Ospite mediante relazione alla Direzione e al Responsabile Assicurazione Qualità, e a fornire proposte per il miglioramento dei servizi e delle prestazioni.

Diritti e doveri dell'ospite

L'Ospite è da considerarsi come una persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

I Diritti

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli Ospiti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- Il rispetto della dignità umana;
- L'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. L'Ospite ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.
2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto dell'Ospite che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. E' diritto dell'Ospite ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione del Centro Diurno Integrato, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. E' diritto dell'Ospite esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. L'Ospite ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

I Doveri

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra in struttura è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti.
2. E' dovere di ciascun Ospite rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. E' dovere dell'Ospite rispettare gli orari che regolano le attività.
4. E' dovere dell'Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza o i servizi ausiliari.

Carta dei Diritti della Persona Anziana

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente Carta dei Diritti della Persona Anziana.

La persona anziana ha il diritto

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. 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.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
5. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Di vivere con chi desidera
 7. Di avere una vita di relazione
 8. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
 9. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica / morale.
 10. 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.
6. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
 7. 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.
 8. 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.
 9. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
 10. Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione e di condivisione

**INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI PAZIENTI
RICOVERATI IN RSA/CDI
AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")**

Ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito, "GDPR"), entrato in vigore il 24 maggio 2016 e applicabile dal 25 maggio 2018, ferme le modifiche e gli adattamenti che si renderanno eventualmente necessari a seguito di interventi legislativi nazionali volti ad adeguare la normativa nazionale e/o provvedimenti dell'Autorità Garante, Le forniamo le seguenti informazioni riguardanti i dati personali trattati dalla Società.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO Kos Care srl – Via Durini, 9 20121 Milano, 02/67132940 Pec: koscare@legalmail.it

RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI (DPO): Paolo Sergi, Via Durini 9 – 20121 Milano, 02/67132940; Kos@legalmail.it

 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	 BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO	 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI
I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle condizioni di salute, sono trattati dalla Società per l'erogazione dei servizi sanitari (assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, di sostegno psicologico e ricreativo ed attività connesse) nonché per finalità amministrative connesse (prenotazione, anche tramite canale telefonico, accettazione pagamento delle prestazioni, rendicontazione istituzionale).	Il trattamento dei dati è necessario per dar seguito alla Sua richiesta e, più precisamente, per garantire l'esecuzione delle prestazioni sanitarie necessarie. Il trattamento dei dati relativi alla Sua salute è, in particolare, necessario per finalità di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità (art. 9, c. 2 lett. h, del GDPR).	Le cartelle cliniche, unitamente ai relativi referti, vanno conservate illimitatamente poiché rappresentano un atto ufficiale indispensabile a garantire la certezza del diritto, oltre a costituire preziosa fonte documentaria per le ricerche di carattere storico sanitario. (Circolare Ministeriale N. 61 del 19.12.1986)
I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle sue condizioni di salute, sono trattati per adempiere ad altri obblighi previsti da regolamenti e dalla normativa nazionale e sovranazionale applicabile cui è soggetto il Titolare.	Il trattamento dei dati è necessario per necessità del Titolare di assolvere ad obblighi di legge .	Durata contrattuale e, dopo la cessazione, per 10 anni come stabilito per Legge dal disposto dell'art. 2220 C.C.
I Suoi Dati potranno essere trattati, se necessario, per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede giudiziaria.	Interesse legittimo del Titolare di accertare, esercitare o difendere i propri diritti in sede giudiziaria o di recuperare un credito nei confronti dell'interessato.	Per la durata del contenzioso , fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.
I Suoi Dati potranno essere trattati, se necessario, per recuperare un credito nei confronti dell'interessato.		
I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle sue condizioni di salute, sono trattati ai fini dell' invio del referto medico-sanitario in formato digitale o mezzo mail.	Suo esplicito consenso.	Fino a revoca del consenso
I Suoi Dati anagrafici (con esclusione pertanto dei dati sulla Sua salute), sono eventualmente trattati dalla Società anche per finalità di rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi e dell'attività svolta dalla struttura , attraverso l'invio di un questionario.	Suo esplicito consenso	Fino a revoca del consenso

➤ Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i Dati saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.



OBBLIGATORietà DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei Dati personali è **obbligatorio per il perseguimento delle finalità di natura sanitaria o amministrativa sopra indicate**. Il rifiuto di fornire i Dati comporta l'impossibilità di fornire la prestazione sanitaria, salvo nelle situazioni di emergenza (Art. 6, comma 1 lettera d) e Art. 9, comma 2 lettera c) del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR).

Il conferimento dei dati **per perseguire le ulteriori finalità sopra indicate è facoltativo**. Il mancato conferimento dei dati non avrà nessuna conseguenza sull'erogazione della prestazione sanitaria.



SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO

I dati potranno essere trattati dal personale sanitario e amministrativo, per il perseguimento delle finalità sopra indicate, espressamente autorizzato al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.



DESTINATARI DEI DATI

I dati possono essere trattati da soggetti esterni operanti in qualità di titolari quali:

Enti sanitari regionali e nazionali nei limiti imposti dalle leggi vigenti; **Fondi e casse di assistenza sanitaria integrativa e imprese di assicurazione** convenzionate per il pagamento diretto o il rimborso delle prestazioni effettuate; **Medici specialisti** esterni alla Struttura in caso di richiesta di consulto; **Studi legali** per le attività di recupero crediti; **Autorità ed organi di vigilanza e controllo** legittimati a richiedere i dati.

I dati possono altresì essere trattati, per conto della Società, da soggetti esterni designati come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative. Tali soggetti sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie:

Aziende che forniscono supporto all'implementazione e alla manutenzione del **sistema informativo** e degli applicativi aziendali; **Società di archiviazione** della documentazione amministrativa e clinica; **Consulenti, liberi professionisti, operatori sanitari e socio-sanitari, ausiliari volontari** che affiancano il personale della struttura; Strutture sanitarie o laboratori terzi di cui l'ENTE si può avvalere nello svolgimento delle attività richieste.

Solo **previo Suo espresso consenso**:

- la sola informazione di una prestazione in atto e/o del ricovero e reparto di degenza, può essere resa nota a soggetti terzi quali famigliari, medico curante o altri.
- le informazioni riguardanti lo stato di salute possono essere fornite a soggetti terzi quali famigliari, medico curante o altri.

➤ **I dati non saranno in nessun caso oggetto di diffusione.**



TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI IN PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA (ART. 49 GDPR)

Il Trasferimento di informazioni personali è vietato, potrebbe avvenire solo sulla base di accordi internazionali di mutua assistenza giudiziaria. In assenza di adeguatezza della commissione europea, il Titolare può usare garanzie contrattuali specifiche, in assenza di quest'ultime:


- i dati possono essere trasferiti solo con esplicito consenso dell'interessato (art. 49, c. 1 lett. a);
- per tutelare gli interessi vitali dell'interessato (art. 49, c. 1 lett. f);
- motivi di interesse pubblico, esercizio di un diritto in sede giudiziaria, rispetto degli obblighi contrattuali



DIRITTI DELL'INTERESSATO

Contattando l'Ufficio , gli interessati possono chiedere al titolare l'accesso ai dati che li riguardano, la loro cancellazione, la rettifica dei dati inesatti, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR, nonché l'opposizione al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del titolare.

	<p>Gli interessati, inoltre, nel caso in cui il trattamento sia basato sul consenso e sia effettuato con strumenti automatizzati hanno il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.</p>
	<p>Gli interessati hanno il diritto di revocare il consenso prestato in qualsiasi momento.</p>
	<p>Si precisa che per esercitare i diritti potrà rivolgersi al Titolare del trattamento, all'indirizzo di cui sopra.</p>

	<p>RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO</p>
	<p>Gli interessati hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente nello Stato membro in cui risiedono abitualmente o lavorano o dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.</p>

DICHIARAZIONE DI CONSENSO DELL'INTERESSATO

Preso visione dell'Informativa Privacy, consapevole che il mio consenso è puramente facoltativo, oltre che revocabile in qualsiasi momento:

- Il sottoscritto (nome e cognome) _____ in qualità di Interessato al trattamento o di:

TUTORE LEGALE RAPPRESENTANTE
GENTORE

dell'interessato (nome e cognome) _____:

Consenso al trattamento dei dati sensibili

- Esprimo il consenso al trattamento dei dati personali da lui indicati e forniti, compresi quelli sensibili, per le finalità di cui all'informativa.

ACCONSENTO NON ACCONSENTO

Notifica della presenza a terzi

- Esprimo il consenso all'informazione circa la mia **presenza** presso (indicare la società), ai soggetti di seguito indicati (il consenso non riguarda lo stato di salute):

NESSUNO

SOLO FAMILIARI

TUTTI

ALTRO (SPECIFICARE _____)

Notifica Stato di salute

- Esprimo il consenso all'informazione circa il mio **stato di salute** in caso di degenza presso (indicare la società), ai soggetti di seguito indicati

<input type="checkbox"/> NESSUNO	
	<input type="checkbox"/> SOLO FAMILIARI
	<input type="checkbox"/> MEDICO DI BASE
	<input type="checkbox"/> ALTRO (SPECIFICARE _____)

Notifica invio referto via mail o posta

- Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali, inclusi quelli relativi alle mie condizioni di salute, ai fini dell'**invio al sottoscritto, da parte della società, del referto medico-sanitario** in formato digitale o mezzo mail (_____).

ACCONSENTO NON ACCONSENTO

Notifica invio referto via mail al Medico Curante (MMG) e/o al Medico Specialista (MS)

- Esprimo il consenso ad inviare al MMG una copia del referto medico-sanitario in formato digitale a mezzo mail. (Indicare nome, cognome ed indirizzo mail del MMG _____; _____)
- Esprimo il consenso ad inviare al MS una copia del referto medico-sanitario in formato digitale a mezzo mail. (Indicare nome, cognome ed indirizzo mail del MMG _____; _____)

Customer Satisfaction

- Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali, con esclusione pertanto dei dati sulla mia salute, ai fini dell'**invio, da parte della Società, di questionari destinati a rilevare il mio grado di soddisfazione circa la qualità dei servizi e delle attività svolte dalla struttura.**

ACCONSENTO NON ACCONSENTO

Luogo _____, *Data* _____

Firma _____

Consensi FACOLTATIVI

Attività ludiche,
motorie,
socio
assisten
ziali,
dati
anagrafi
ci nei
cartellin
i
identific
ativi
delle
stanze

consente

non consente

che l'Ente effettui il trattamento dei dati personali legati alle iniziative e/o attività ludiche, motorie e/o socio riabilitative, come pubblicazione di foto in album e bacheche, esclusivamente all'interno dei locali della struttura anche in zone di accesso comune.

Pubblicazione foto nel
material
e
illustrati
vo delle
attività
dell'Ent
e

consente

non consente

che l'Ente pubblichi foto, videointerviste o videoriprese in cui compaia occasionalmente l'interessato nel materiale illustrativo delle attività svolte all'interno e all'esterno delle proprie strutture, come **ANNIAZZURRI NEWS**, il sito **www.anniazzurri.it**, brochure, video o materiale similare.

La pubblicazione esclude dati sensibili riguardanti l'interessato.

Attività di marketing

consente

non consente

1. che l'Ente possa svolgere attività di marketing diretto, quali l'invio - anche tramite e-mail, SMS ed MMS - di materiale pubblicitario e di comunicazioni aventi contenuto informativo e/o promozionale in relazione a prodotti o servizi forniti e/o promossi dal Titolare o da suoi partner commerciali, ivi compresi omaggi e campioni gratuiti.
2. che l'Ente possa rilevare il grado di soddisfazione della qualità dei servizi e dell'attività svolta dall'Ente, attraverso l'invio di un questionario che va compilato in **forma anonima**. Allo scadere della data entro cui viene effettuata la rilevazione, l'Ente potrebbe effettuare una chiamata telefonica tesa a richiedere l'invio del questionario qualora non fosse stato compilato.

La pubblicazione esclude dati sensibili riguardanti l'interessato.

E-mail _____

Telefono _____

Luogo _____ data ____/____/____

Firma dell'interessato per consenso

condizioni psicofisiche inadeguate a prestare il consenso

Il sottoscritto _____ in qualità di (grado di parentela o di rapporto)

_____ dichiara che il sig/sig.ra

_____ NON è nelle condizioni psicofisiche di

ricevere direttamente l'informativa ad esprimere il proprio consenso. Per tale ragione fornisce in sua vece il consenso al trattamento dei dati dell'interessato da parte dell'Ente secondo le modalità e le finalità descritte nell'informativa.

Luogo _____ data ____/____/____

Firma dell'interessato per consenso



SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI

- Servizio:
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Assistenziale | <input type="checkbox"/> Infermieristico |
| <input type="checkbox"/> Medico | <input type="checkbox"/> Riabilitativo |
| <input type="checkbox"/> Ristorazione | <input type="checkbox"/> Pulizia |
| <input type="checkbox"/> Altro _____ | |

Cognome e nome:.....			
Tel.:.....			
Città:.....	Cap	
Via:.....	N°	

Quando è successo:
Che cosa è accaduto: _____

Suggerimenti:

Residenza di _____

Data _____

Il Dichiarante _____

Riservato all'Ufficio

Modalità con cui si è risolto il problema:

N° protocollo: _____

L'Operatore _____

Allegato B

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario Ospite

Il questionario viene compilato in data _____

Età in anni _____

- dall'utente
- con l'aiuto di familiari o conoscenti
- con l'aiuto di un operatore
- da un intervistatore esterno

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: maschio femmina

Nazionalità italiana straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

- ha avuto difficoltà ad individuare la persona preposta a fornire informazioni sulla struttura?

SI NO

- ha avuto difficoltà a visitare la struttura?

SI NO

- Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, pasti, visite parenti)?

SI NO

- Se no, è stato informato successivamente?

SI NO

- Al momento del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?

SI NO

- Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali?

SÌ NO

- Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?

Altre segnalazioni

TARIFFE E SERVIZI RESI A PAGAMENTO - anno 2019
CENTRO DIURNO INTEGRATO SAN ROCCO

Il C.D.I. è aperto dal lunedì al venerdì, orario 9-17

La retta giornaliera è di **€ 35,00.**

La retta del servizio, da pagarsi entro il giorno 8 del mese, è fatturata anticipatamente ed è calcolata moltiplicando l'importo giornaliero per i giorni di presenza del mese di riferimento.

In caso di assenza dell'Ospite, per qualsiasi motivazione (malattia, ricovero ospedaliero, vacanza) viene applicata una riduzione del 10%, a partire dal sedicesimo giorno di assenza.

La retta non comprende i seguenti servizi:

- telefono
- parrucchiere gestito da terzi con tariffario esposto (solo per Permanente ,Tinta ,taglio)
- podologo con tariffa a parcella
- servizi del bar
- servizio ristorazione con parenti
- farmaci e presidi sanitari

Al termine di ogni anno la Residenza rilascia una dichiarazione attestante la composizione della retta giornaliera tra costi sanitari e costi non sanitari in conformità a quanto previsto dalla Delibera della Regione Lombardia n° 26316 del 21/03/1997.

La retta comprende l'assistenza socio sanitaria, la partecipazione alle attività riabilitative e ricreative e colazione, pranzo e merenda.

Allegato D

Gent.le Sig.ra/Egregio
Sig.
.....
.....

Ospite Dal..... Al.....

XXXXXX,

In Conformità al D.G.R. N.26313 del 21/03/1997 e per i fini previsti dalla legge di dichiara che il/la Sig.ra/ra CF.....nell'anno..... ha versato a titolo di rette per il Suo soggiorno del/della Sig./ranato/a il a CF..... complessivamente €..... di cui €..... a titolo di prestazioni sanitarie relative a n. giornate di ricovero.

COMPISIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA PER L'ANNO..... In conformità alle Linee Guida sulle RSA del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31/03/1994

	Costi Sanitari	Costi non Sanitari	Totale
1) Costo del Servizio	€	€	€
2) Contributo SSN (*)	€	€	€
3) Costi a carico dell'Ospite	€	€	€

(*) il contributo varia secondo la classe sosia

In Fede

Allegato E

**CDI ANNI AZZURRI SAN ROCCO Via
Monviso 87 - 20090 Segrate (MI)
Tel 02 945641 - fax 02 26926998**

Questionario Soddisfazione Cliente

OSPITE

PARENTE

DATI ANAGRAFICI OSPITE:

Età: _____

Da quanti anni è ospite della struttura: _____

E' autosufficiente?

SI

NO

PARZIALMENTE

DOMANDE

	1	2	3	4
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti per il suo benessere le attività svolte dagli operatori di assistenza(OTA/OSS)?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli Operatori di Assistenza (OTA /OSS)?				
In una scala da 1 a 4 quanto pensa che gli operatori di assistenza siano disponibili e attenti ai suoi bisogni?				
In una scala da 1 a 4 quanto ritiene che il coordinatore dei servizi socio-assistenziale sia disponibile e attenta?				
In una scala da 1 a 4 quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle attività assistenziali?				
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti per lei le attività infermieristiche e fisioterapiche?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?				
In una scala da 1 a 4 pensa che gli infermieri siano disponibili ed attenti ai suoi bisogni?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?				
In una scala da 1 a 4 quanto pensa che i fisioterapisti siano disponibili ed attenti ai suoi bisogni?				
In una scala da 1 a 4 quanto pensa che il Medico sia disponibile al colloquio e attento alle necessità sanitarie?				
In una scala da 1 a 4 pensa che il Medico Le dia informazioni sul suo stato di salute in modo chiaro?				
In una scala da 1 a 4 quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle attività mediche				
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti per Lei le attività di animazione?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività di animazione che si svolgono nella struttura?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle iniziative che periodicamente si svolgono?				
In una scala da 1 a 4 quanto pensa che l'animatrice sia disponibile ed attenta?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività di riabilitazione fisica e cognitiva che si svolgono?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività di cura della persona?				
In una scala da 1 a 4 quanto ritiene funzionali ed adeguati gli spazi per le varie attività				
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle attività d'animazione/riattivazione?				
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti per Lei le attività alberghiere?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto del menu offerto dalla struttura ?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto del servizio di pulizia della struttura?				
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle attività alberghiere?				
In una scala da 1 a 4 quanto è informato circa attività che riguardano la struttura (feste, iniziative,ecc.)?				
In una scala da 1 a 4 quanto è informato in merito alle notizie che La riguardano personalmente?				
In una scala da 1 a 4 quanto ritiene che il personale della struttura si comporti con Lei in modo gentile?				
In una scala da 1 a 4 quanto e' soddisfatto, nell'insieme, dello scambio di informazioni e delle relazioni?				
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti gli aspetti di relazione?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto complessivamente del C.D.I.?				

Allegato F

MENU TIPO

Esempio di menu invernale

MENU TIPO

Esempio di menu estivo

PRANZO

Lunedì	Penne speck e zafferano	Lunedì	Pasta alle olive
	Bocconcini di vitello speziati		Vitello tonnato
	Pesce persico alla ligure		Pomodori in insalata
	Carote al vapore		Insalata di riso
Martedì	Risotto alla parmigiana	Martedì	Coniglio al forno
	Morbidelle di prosciutto		Puré di patate
	Fettine di tacchino alla zingara		Pasta al ragù di verdure
	Cavolfiori al forno		Polpettone al forno
Mercoledì	Spaghetti al tonno	Mercoledì	Melanzane al forno
	Lingua di manzo in salsa verde		Tortellini al ragù
	Nasello gratinato		Pollo lessato
	Crocchette di patate		Puré di patate
Giovedì	Piatto tipico regionale	Giovedì	Spaghetti alle vongole
	Polenta e cassoëula		Filetto di nasello alla mugnaia
	Zucchine in padella		Fagiolini lessati
Venerdì	Farfalle al tonno	Venerdì	Pasta alle olive
	Filetto di nasello in umido		Vitello tonnato
	Polenta		Pomodori in insalata

Frutta fresca di stagione

Si prevede sempre un piatto adatto per essere frullato/omogeneizzato