



**FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI
ONLUS**

Residenza Sanitaria Assistenziale

Via Forlanini n.6, 21016 Luino (VA)
Tel. 0332/542311 - Fax 0332/511226

**CARTA DEI
SERVIZI**

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Gentile Cliente,

la Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani che il centro diurno Integrato garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato non intende essere solo un'elencazione di prestazioni od interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior qualità di vita ai propri ospiti ponendo l'attenzione alla dignità e alla riservatezza del singolo.

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi in chiave dinamica, come parte di un processo che potrà avere ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il coinvolgimento degli utenti e di tutti coloro che, a vario titolo si relazionano ad essa.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Nel porgere il più cordiale benvenuto a tutti coloro che si rivolgono a noi, La invitiamo a fornirci la massima collaborazione per migliorare la qualità dell'accoglienza.

Il Commissario Straordinario

Luino, 24 gennaio 2018

SOMMARIO

1. La Carta dei Servizi

- 1.1. La legge
- 1.2. La sua funzione
- 1.3. I suoi destinatari
- 1.4. I suoi principi fondamentali

2. La presentazione dell'Ente

- 2.1. Cenni storici
- 2.2. La natura giuridica
- 2.3. La struttura
- 2.4. L'amministrazione

3. Come raggiungere la Struttura

4. La modalità di ammissione, inserimento e dimissione

- 4.1. Formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa
- 4.2. L'accoglienza e la documentazione richiesta per l'ammissione
- 4.3. La modalità di inserimento
- 4.4. Le dimissioni

5. I servizi offerti

- 5.1. Centro Diurno Integrato (C.D.I.)
- 5.2. Il personale
- 5.3. Servizi specifici
- 5.4. Servizi generali

6. Le modalità di erogazione del servizio

- 6.1. Obiettivi e politica per la qualità
- 6.2. L'organizzazione al Centro Diurno Integrato
- 6.3. Il Piano Assistenziale Individualizzato
- 6.4. Il consenso informato
- 6.5. Linee guida e protocolli

7. Le notizie utili

- 7.1. l'orario di visita
- 7.2. Gli orari di ricevimento
- 7.3. La corrispondenza
- 7.4. Gli oggetti personali
- 7.5. I certificati

8. Le normative vigenti

- 8.1. La tutela della privacy (L.675/96)
- 8.2. Il fumo (L. 584/1975)
- 8.3. Il piano di sicurezza (D.Lgs. 81/08)

8.4. L'HACCP (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici della produzione e distribuzione degli alimenti - D.Lgs. 155/97)

9. L'Ufficio Clienti e Qualità

- 9.1. Le lamentele e/o gli apprezzamenti
- 9.2. La soddisfazione degli utenti

10. I progetti di miglioramento dell'offerta

Gli allegati

- A.** La carta dei diritti dell'anziano
- B.** Le informazioni amministrative, rette e Prestazioni in vigore
- C.** Le lamentele e/o gli apprezzamenti
- D.** Questionario ospiti CDI anno 2017
- E.** Questionario operatori anno 2017
- F.** Menù tipo

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1. Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** – *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- **Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95** - *Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale*
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- **Legge 8 novembre 2000, n. 328** *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.*
- **D.G.R. 14 dicembre 2001 n.7/7435.** *Attuazione dell'art. 12, commi 3 e 4 della l.r. 11 luglio 1997, n. 31 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (R.S.A.)".*

La legge n. 328 del 08 novembre 2000, legge quadro sui Servizi Sociali, individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art.13, comma 1). La presente copia si ispira ai principi fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri.

1.2. La sua funzione

E' stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che l'Ente si impegna ad erogare e le modalità stesse di erogazione.

L'Ente si impegna altresì a comunicare ai propri clienti ogni eventuale variazione o modifica del documento.

1.3. I suoi destinatari

Si rivolge a tutti i "clienti-utenti" ai quali l'Ente riconosce un ruolo attivo, in quanto soggetti titolari di diritti.

1.4. I suoi principi fondamentali

L'Ente intende garantire all'ospite servizi di assoluto rilievo per quanto concerne il livello di qualità della vita, ben al di là del puro soddisfacimento dei bisogni primari, rivolgendosi prevalentemente a persone non

autosufficienti ed a persone con disturbi cognitivi e del comportamento.

Eguaglianza:

L'attività che l'Ente offre è ispirata a principi di eguaglianza dei diritti degli ospiti ed è perciò vietata ogni discriminazione. Ciò significa che l'Ente si impegna ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti, alle condizioni personali e sociali di ogni singolo ospite.

Imparzialità:

L'operato di tutto il personale attivo all'interno dell'Ente è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e neutralità.

Continuità:

L'Ente garantisce che il servizio sia continuativo e regolare, assicurando assistenza nelle 24 ore senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare del servizio, per cause eccezionali, adotta misure atte a contenere il più possibile il disagio arrecato agli ospiti.

Diritto di scelta:

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Ente si impegna a rispettare le opinioni e a valorizzare i suggerimenti degli ospiti dei quali viene riconosciuta e promossa l'autonomia, favorendone le decisioni nelle scelte della vita quotidiana.

Partecipazione:

L'Ente con un'informazione chiara e completa vuole garantire la partecipazione degli ospiti alle prestazioni dei servizi erogati.

Il cliente può esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio inoltrando reclami o suggerimenti per il miglioramento dello stesso; per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale per permettere comunque che la persona in stato di bisogno si relazioni con chi lo assiste.

Viene inoltre favorita non solo la collaborazione tra l'Ente e il cliente ma è prestata particolare attenzione al coinvolgimento dei suoi familiari e delle associazioni di volontariato operanti sul territorio.

Efficienza ed efficacia:

Le attività dell'Ente sono orientate a criteri di efficacia ed efficienza, che si concretizzano in una verifica continua degli obiettivi e nell'utilizzo adeguato delle risorse.

2. LA PRESENTAZIONE DELL'ENTE FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI

2.1. Cenni storici

La Fondazione Mons. Gerolamo Comi – Onlus trae origine dalla depubblicizzazione dell'IPAB Il "Pio Ricovero Mons. Gerolamo COMI per i vecchi poveri abbandonati" in Luino venne fondato dal Reverendo Mons. Gerolamo Comi con atto di donazione 18 gennaio 1907, rogito Boscetti, con il quale il medesimo elargì per l'Istituzione del Pio Ente la somma di £. 50.000.

Il Ricovero ebbe sede in un fabbricato di sua proprietà appositamente costruito nel recinto dell'annesso Ospedale Luini-Confalonieri. Esso venne eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 2 agosto 1914 ed acquisì, ai sensi della Legge 17 luglio 1890, n. 6972, la natura giuridica pubblica di IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza). Dal 1° gennaio 2004 l'Ente è stato depubblicizzato dalla Regione Lombardia con D.G.R. n° 7/15322 del 28.11.2003 ed ha assunto la nuova denominazione di Fondazione Mons. Gerolamo Comi – Onlus.

2.2. La natura giuridica

La Fondazione Mons. Gerolamo Comi – Onlus è una persona giuridica privata senza scopo di lucro. Ha sede legale in Luino (Va), Via Forlanini, al civico n° 6.

2.3. La struttura

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.), operante dal 1996, dispone di n° 10 posti accreditati e a contratto) ed è ubicato al piano terra del padiglione ex Casa Albergo

2.4. L'amministrazione

L'Ente è attualmente amministrato da un Commissario Straordinario, che indirizza, programma e controlla i risultati raggiunti.

Responsabile della struttura e suo legale rappresentante è il Commissario Straordinario stesso.

3. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La Fondazione Mons. Gerolamo Comi ONLUS è situata in Via Forlanini 6, a Luino, in Provincia di Varese.

E' possibile raggiungere l'ente:

Con mezzi pubblici:

- Linea Autobus da Varese e da Milano.
- Ferrovia, linea Milano-Luino.

Con mezzi privati:

- Autostrada Milano Laghi, Uscita Sesto Calende, Superstrada di Besozzo, Cittiglio, Luino.
- Autostrada Milano Laghi, Uscita Varese, Valganna, Cunardo, Luino.

4. LA MODALITÀ DI AMMISSIONE , DI INSERIMENTO E DIMISSIONE

4.1. . FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

Le domande di ammissione vengono consegnate all'ufficio Clienti e Qualità dove vengono conservate, in ordine cronologico, ed inserite nel programma gestionale, dal quale viene generato il file mensile da trasmettere all'ATS per assolvere il debito informativo obbligatorio.

I criteri per l'ammissione sono :

- a) data di presentazione della richiesta;
- b) urgenza del caso

In caso di posto disponibile vengono dapprima valutate le richieste secondo ordine cronologico. Nel caso ci sia una rinuncia all'ingresso, si scorrerà la graduatoria sino ad individuare il successivo ospite da ammettere.

Il criterio di urgenza riveste comunque carattere prevalente, soprattutto se si tratta di un caso di rilevanza sociale.

Il criterio discrezionale è affidato al Responsabile Sanitario e/o suo delegato.

4.2. L'accoglienza

L'accoglienza presso il **Centro Diurno Integrato** prevede una valutazione multidisciplinare e una preventiva conoscenza della persona effettuata mediante

- colloquio diretto con la persona anziana e/o familiari e/o care-giver e somministrazione di test di valutazione;
- contatti con il medico curante;
- visita medica preventiva, se necessario.

. La documentazione richiesta per l'ammissione :

Per l'ammissione al C.D.I. è necessario presentare richiesta all'Ufficio Clienti e qualità, che è a disposizione degli interessati per dare tutte le informazioni necessarie e per agevolare la compilazione della richiesta stessa, per presumere i tempi di attesa, nonché per illustrare le modalità relative alla successiva accettazione nella struttura; l'Ufficio Clienti e Qualità mantiene i contatti con l'interessato e con la famiglia durante tutte le varie fasi precedenti e seguenti l'ammissione. Si occupa inoltre delle visite guidate ai familiari all'interno del centro.

La modulistica per la richiesta di ammissione è disponibile presso l'Ente, oppure è possibile reperirla nel sito internet all'indirizzo <http://www.fondazionecomi.it>

La richiesta di ammissione ai servizi semiresidenziali, compilata dall'ospite o da un familiare, e sottoscritta dallo stesso ospite, da un familiare o tutore per l'assunzione dell'impegnativa al pagamento della retta, dovrà essere inoltrata all'Ufficio Clienti e Qualità nei giorni di apertura al pubblico e precisamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 16.30.

A tale richiesta dovrà essere allegata apposita scheda formata da:

- 1) **certificazione medica**, da compilarsi a cura del medico di base del cliente e corredata da esami ematochimici;
- 2) **scheda di inserimento**, da compilarsi a cura del familiare/caregiver o assistente sociale del Comune di provenienza (solo in caso di eventuali problematiche di tipo sociale che rendano particolarmente urgente l'inserimento).
- 3) **scheda sociale**, da compilarsi a cura del familiare/caregiver, con l'indicazione di ulteriori dati di rilevanza sociale.

Il modulo per la richiesta di ammissione è corredato dell'informativa sulle rette praticate al momento e dei servizi accessori (trasporto e cena).

Al momento della presentazione della richiesta di ammissione, l'interessato ed i familiari, contattando l'Ufficio Clienti e Qualità, numero di telefono 0332 542342 oppure 0332 542301 possono visitare la struttura, accompagnati dagli operatori dell'ufficio stesso. Successivamente, la richiesta sarà accolta dall'Ente ed inserita in lista d'attesa.

4.3. La modalità di inserimento

L'idoneità di ammissione è valutata da apposita Commissione, composta dal Responsabile Sanitario e/o dal medico del CDI, dall'infermiere coordinatore e da un responsabile amministrativo.

Al fine di una più attenta valutazione può essere necessaria una visita, presso l'Ente o presso il domicilio dell'interessato.

Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece, un familiare, dovrà sottoscrivere la prevista documentazione amministrativa (contratto e regolamento ospiti) e consegnare all'Ufficio Clienti e Qualità i documenti necessari.

Nei casi di accoglimenti problematici, è previsto, dopo la visita domiciliare, un colloquio preventivo con la famiglia, nonché un'iniziale periodo di prova, di durata variabile in base alle specificità dei problemi presentati.

4.4. Le dimissioni

Le dimissioni di un utente CDI sono concordate con i familiari e il medico ed avvengono principalmente per la cessata idoneità psico-fisica alla frequenza del centro o per decisione del familiare di interrompere la frequenza.

Al momento della dimissione verranno consegnati all'ospite da parte dell'Ufficio Clienti e Qualità i documenti personali (carta d'identità, tesserino sanitario, tesserino esenzione ticket, ecc.) e da parte del personale socio sanitario:

- scheda di dimissione/trasferimento contenente tutti i dati socio-sanitari per assicurare la continuità delle cure;
- fotocopia della documentazione sanitaria se richiesta (su richiesta scritta dei familiari, da produrre entro 7 gg. al costo di € 20,00)

5. IL SERVIZIO OFFERTO

5.1. Il Centro Diurno

Il Centro Diurno Integrato - 10 posti accreditati e a contratto - accoglie, in ospitalità giornaliera, dalle ore 08.00 alle ore 19.00 fino a n° 10 anziani parzialmente autosufficienti per i quali non sia possibile un'adeguata assistenza diurna domiciliare e anziani in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale passaggio dal proprio domicilio alla residenza protetta. Tale servizio si propone, inoltre, quale sollievo per le famiglie, in grado di ritardare quanto più possibile l'istituzionalizzazione favorendo il permanere dell'anziano al proprio domicilio.

Il servizio prevede la possibilità di integrare gli ospiti del CDI ai vari nuclei, sulla base del loro profilo derivante dalla valutazione multidimensionale e quindi sulla base dei bisogni socio-assistenziali.

5.2. Il personale

Il personale assegnato al Centro Diurno Integrato è composto da:

- n° 1 medico;
- n° 1 Infermiere;
- n° 1 Terapista della Riabilitazione;
- n° 1 Animatore/Educatore;
- n° 2 Ausiliari Socio Assistenziali;
-

Il predetto personale eroga settimanalmente le proprie prestazioni professionali secondo le modalità e gli standard previsti dalla D.G.R. n° 8494/2002.

Nella bacheca dell'Ente è esposto l'organigramma del personale.

Ogni operatore è dotato di tessera di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Allo scopo di migliorare le conoscenze e di adeguare i comportamenti degli operatori alle esigenze degli utenti, ogni anno viene predisposto un piano di formazione ed amministrativo per l'aggiornamento permanente.

Tutto il personale operante nel C.D.I. è in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.

Al CDI è a disposizione del personale un tablet per la consultazione della Cartella Socio Assistenziale informatizzata.

Il servizio prevede la fruizione, in giornata, dei servizi di seguito elencati:

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì al venerdì, nei giorni lavorativi. Sono previsti giorni di chiusura in occasione di feste Nazionali, Patronali e/o religiose.

E' previsto un servizio di trasporto per i residenti nel territorio comunale di Luino e nei Comuni limitrofi, al costo di € 3,00 giornalieri (andata e ritorno)

5.3. Servizi specifici

Assistenza diretta alla persona

Gli ospiti vengono assistiti nel soddisfacimento dei bisogni primari e delle necessità della vita quotidiana da personale ausiliario socio-assistenziale (A.S.A.) in possesso di attestato di qualificazione professionale, come previsto dalla Regione Lombardia, ed operante nelle 12 ore:

- aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana;
- somministrazione dei pasti;
- bagno assistito;
- parrucchiere e pedicure;

Assistenza infermieristica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, durante l'orario di frequenza del Centro Diurno:

- monitoraggio dei parametri vitali ;
- trattamenti farmacologici, medicazioni,(secondo prescrizione del M.M.G.);
- esecuzioni di prelievi ematochimici prescritti dal M.M.G.;
- interventi di informazione ed educazione in ambito sanitario-assistenziale e relazionale per favorire la corretta gestione a domicilio dell'ospite da parte del nucleo familiare o solidale a cui esso appartiene

Assistenza medica e specialistica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte dei professionisti che operano presso la Fondazione e che garantiscono le prestazioni durante l'orario di frequenza . L'assistenza medica specialistica fisiatrica è garantita in sede. Le consulenze specialistiche vengono effettuate presso l'Ospedale di Luino, ubicato nelle strette vicinanze della struttura.

Il servizio medico collabora con il medico di MG degli utenti stessi segnalando eventuali variazioni del quadro clinico.

Il MMG di ogni utente resta il responsabile della terapia prescritta ed il referente unico del trattamento delle condizioni di salute.

Assistenza farmaceutica

La fornitura di tutti i farmaci terapeutici necessari è a carico dell'ospite o dei familiari, e la somministrazione è eseguita dal personale infermieristico della Fondazione che provvederà alla loro gestione e somministrazione secondo la prescrizione del medico di MG.

Attività educativo-animativa e occupazionale

Il Servizio di Animazione garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

Le attività di animazione si articolano in:

- organizzazione di momenti ricreativi e socializzanti (feste, attività ricreative, proiezioni di film, ecc)
- promozione di attività all'esterno dell'Ente (gite, passeggiate in città e al mercato, teatro, cinema, concerti, ecc.) che fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali
- organizzazione di laboratori diversificati rispetto all'interesse degli ospiti
- collaborazione con associazioni, Enti e Scuole del territorio

In collaborazione con il servizio di animazione, numerosi volontari del territorio (ANCeSCAO,A.V.U.L.S.S., parrocchie, scuole ed altri), partecipano in modo continuativo alle varie attività svolte.

Servizio di riabilitazione

E' presente nella struttura un'equipe di terapisti della riabilitazione che collaborano stabilmente con il personale socio-assistenziale, infermieristico e medico. Inoltre, l'equipe riabilitativa si avvale della consulenza di un medico fisiatra..

La riabilitazione fisioterapica è un processo di metodiche, tecniche specifiche e mirate tendenti al massimo recupero fisico, psichico e sociale consentito dalla residue possibilità dell'individuo, o al mantenimento dello stato attuale, o al rallentamento della regressione delle possibilità residue.

Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute.

Ciascuno dei due padiglioni è dotato di palestra per le attività riabilitative.

Il servizio opera secondo le esigenze di ognuno e le prescrizioni del fisiatra. L'ospite del CDI, a seconda delle necessità, può venire condotto nella palestra della Casa Albergo.

Le palestre sono ampie ed attrezzate modernamente ed in condizioni climatiche favorevoli è possibile integrare le sedute nei giardini adiacenti.

Il servizio organizza delle sedute riabilitative di chinesiterapia, sia individuali che di gruppo; in particolare queste ultime mirate al recupero delle capacità cognitive e sociali all'interno della vita quotidiana.

Si effettuano anche sedute di fisioterapia con apparecchiature elettromedicali quali le T.E.N.S., Diadinamiche, Correnti Galvaniche, Ionofresi, Ultrasuoni e Radar.

Per ogni ospite viene compilata una cartella riabilitativa informatizzata contenente gli interventi effettuati, i risultati ottenuti e gli obiettivi da perseguire; inoltre, integrante, viene redatta una scala di valutazione funzionale, la F.I.M. (Functional Independence Measure).

Servizi di sostegno al contesto familiare:

interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia

residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene

Parrucchiere

Esiste un servizio di parrucchiere interno, che opera in base ad un programma di interventi periodici.

Il parrucchiere è presente nelle seguenti giornate:

- mercoledì in Casa Albergo dalle ore 08.30 alle ore 12 dalle ore 12.30 alle ore 17.
- martedì in Struttura protetta dalle ore 08.30 alle ore 12 dalle ore 12.30 alle ore 17.

Le prestazioni di barbiere sono assicurate dal personale ausiliario.

Pedicure

Gli ospiti usufruiscono di un servizio pedicure che si occupa dell'igiene e cura delle estremità degli arti inferiori nella normalità.

Servizio in occasione di ricovero, in emergenza.

In caso di ricovero ospedaliero per emergenza nel nosocomio cittadino, l'ospite sarà accompagnato, ove possibile, dal personale di assistenza in P.S. e affidato al personale ospedaliero. Il alternativa è previsto il ricorso al servizio di Ambulanza con costi a carico dell'utente.

Assistenza religiosa

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, per i cattolici il servizio di assistenza religiosa è garantito dai sacerdoti del decanato di Luino.

Servizio di ristorazione

L'Ente ha affidato il servizio ristorazione in appalto alla ditta S.I.R. (Sistemi Italiani Ristorazione), la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina centrale interna presente nella Ex Casa Albergo.

La distribuzione dei pasti viene effettuata nelle sale da pranzo dedicata al CDI con il seguente orario:

- colazione dalle ore 08,00 alle ore 09,00 circa
- pranzo dalle ore 12,00 alle ore 12,30 circa
- cena dalle ore 17,30 alle ore 18,30 circa.

Il menù è articolato in quattro settimane e prevede variazioni stagionali.(vedi allegato). E' prevista una grande varietà di piatti diversi nell'ambito di ciascuna settimana. Esistono, inoltre, alternative fisse quotidiane, sia nei primi piatti che nei secondi piatti e nella frutta.

Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietologa e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità e delle patologie.

Per gli ospiti è prevista la possibilità di esprimere le proprie preferenze per il menù del giorno successivo.

È previsto un piano menù, esposto al CDI ,elaborato dal responsabile della cucina, a scadenza stagionale.

Il menù è sottoposto a revisioni e verifiche periodiche da parte del Responsabile della ristorazione in collaborazione con il Responsabile Sanitario.

E' possibile creare, in collaborazione con il personale della cucina, menù speciali per le varie festività annuali e per occasioni particolari quali compleanni, feste stagionali, festa della mamma, carnevale, ecc.

5.4. Servizi generali

Sale da pranzo

Il Centro Diurno è dotato di soggiorno/sala riposo e sala da pranzo.

Sala TV

Nel locale riposo del CDI sono presenti un televisore e poltrone reclinabili per agevolare il riposo post-pranzo degli ospiti.

Bar

Al piano terra del padiglione Casa Albergo è presente un locale bar dotato di giardino, aperto agli ospiti ed ai loro familiari per tutta la settimana e gestito da un associazione di volontariato. Il servizio applica tariffe ridotte per gli ospiti e i visitatori; le consumazioni non sono incluse nella retta giornaliera.

Il bar dispone di pasticceria fresca, gelati e piccolo ristoro. Gli orari di apertura sono esposti all'ingresso.

Custodia valori

L'ente dispone di una cassaforte per la custodia di denaro e oggetti di valore. L'Ente declina ogni responsabilità per oggetti non preventivamente consegnati.

Servizio telefonico

E' disponibile un telefono pubblico posizionato vicino al locale riposo. Il centro diurno è altresì dotato di apparecchio telefonico cordless che permette agli ospiti di ricevere telefonate da parte dei familiari

6. LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Obiettivi e politica per la qualità

L'Ente si prefigge lo scopo di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede l'Ente impegnato a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della

metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;

- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'ATS e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'ospite risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

6.2. L'organizzazione al Centro Diurno Integrato

Giornata tipo :

Ore 7.30 – 8.30 accoglienza degli Ospiti

Ore 8.30 – 9.00 colazioni

Ore 8.30 – 9.30 interventi infermieristici programmati (controllo parametri vitali, somministrazione terapia farmacologia, medicazioni)

ore 9.30 – 10.00 visita medica

ore 10.00 – 12.00 trattamenti fisioterapici individuali e/o di gruppo, attività di animazione

ore 12.00 – 13.00 pranzo

ore 13.00 – 14.30 riposo pomeridiano

ore 15.30 merenda

ore 14.30 – 17.30 trattamenti fisioterapici, attività di animazione

ore 17.45 – 18.45 cena

ore 19.00 rientro nelle abitazioni

ore 9.00 – 12.00 / 13.45 – 14.30 tempo dedicato all'assistenza per l'igiene personale dell'ospite

il Medico addetto al CDI e l'Infermiere Professionale intervengono in qualsiasi momento della giornata per le urgenze di tipo sanitario.

6.3. Il Piano Assistenziale Individualizzato

L'équipe curante, elemento essenziale di una moderna organizzazione, è un'équipe multiprofessionale che si riunisce, a scadenze programmate, con il compito di stilare per ogni ospite del C.D.I. un PI (Progetto Individuale) ed un PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata dall'équipe curante, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefiniscono nuovi obiettivi.

Tutte le figure professionali facenti parte della organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Al termine del periodo di monitoraggio l'équipe curante, valuta l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale e definisce un risultato di salute atteso per l'ospite, ed eventualmente un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

Sulla base del programma individualizzato stabilito dall'équipe curante, il personale realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà. Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma il programma sarà rivisto.

Per ogni ospite viene tenuto un FASAS informatizzato, compilato all'ingresso e aggiornato almeno ogni 6 mesi e comunque ogni qual volta vi sia un cambiamento significativo della condizione bio-psico-sociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile o necessaria alla corretta compilazione della scheda di osservazione intermedia della assistenza (S.OS.I.A.).

Nel fascicolo sono esplicitate l'anamnesi medica, infermieristica e funzionale e l'esame obiettivo di organi e apparati; in esso vengono compilate le scale di valutazione funzionali dell'ospite all'ingresso, semestralmente ed ogni volta che vi sia un cambiamento dei livelli di dipendenza; nello stesso vengono rilevate eventuali cadute o altri eventi significativi.

6.4. Il consenso informato

Il medico informa il paziente sul percorso diagnostico e terapeutico stabilito e concordato con il MMG e su tutti gli esami diagnostico clinici eseguiti presso l'Ente, acquisendo formalmente e per iscritto il suo consenso informato.

6.5. Linee guida e protocolli

All'interno del CDI esistono linee guida specifiche e protocolli di intervento per la gestione di problematiche quali: igiene dell'ospite nel rispetto della privacy, somministrazione degli alimenti e delle bevande, prevenzione delle cadute, trattamento dell'incontinenza, somministrazione dei farmaci.

Tali strumenti sono a disposizione del personale in appositi raccoglitori collocati nel locale ricovero carrelli terapie del CDI.

7. LE NOTIZIE UTILI

7.1. L'orario di visita

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici nelle giornate e negli orari di apertura del centro.

I familiari sono in ogni caso tenuti al rispetto della tranquillità e della privacy degli ospiti e, qualora gli operatori fossero impegnati nelle attività sanitarie, assistenziali e durante la distribuzione dei pasti, dovranno lasciare i luoghi interessati da tali attività.

E' opportuno, comunque, che le visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.

7.2. Gli orari di ricevimento

Le figure professionali di riferimento per il CDI (medici, responsabile dei servizi assistenziali, infermieri coordinatori) sono a disposizione del pubblico secondo orari esposti in reception e sulle porte degli uffici e nelle infermerie di reparto.

7.3. La corrispondenza

Il servizio di portineria distribuisce ogni giorno la corrispondenza personale (cartoline ecc.).

La corrispondenza di tipo amministrativo potrà essere ritirata dal familiare presso l'Ufficio Clienti e qualità.

7.4. Gli oggetti personali

L'Amministrazione non si assume alcun obbligo di custodia circa i beni introdotti nella struttura (oggetti preziosi, denaro, ecc.) trattenuti dall'ospite e non direttamente consegnati all'Ente e pertanto l'ospite e il garante la esimono da ogni responsabilità derivante da eventuali furti o smarrimenti. L'Amministrazione è custode solo dei beni od oggetti preziosi consegnati dall'ospite stesso e/o dal parente/familiare all'ufficio clienti e qualità conservati all'interno della cassaforte, nel rispetto delle norme del codice civile art 1783-1786. L'Amministrazione dichiara comunque di aver stipulato polizza assicurativa

di responsabilità civile per eventuali danni arrecati dalla struttura durante la permanenza.

7.5. I certificati

Il rilascio di certificazioni e/o dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni utili ai fini fiscali va richiesto all'Ufficio Clienti e Qualità.

8. LE NORMATIVE VIGENTI

8.1. La tutela della privacy (L. 675/96)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisica degli ospiti, fornendole solo all'ospite stesso e, qualora sia consenziente, ai suoi familiari o a persone da lui designate.

8.2. Il fumo (L. 584/1975)

Per rispetto della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nei reparti e negli spazi aperti al pubblico.

8.3. Il piano di sicurezza (D.Lgs. 81/08)

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, con specifiche procedure operative, per un intervento tempestivo e ordinato.

Il piano d'emergenza è finalizzato a:

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

Tutto il personale operante nell'Ente è stato adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di incendio a tutela della sicurezza degli ospiti.

Inoltre, a tutti gli operatori viene data la necessaria formazione ed informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

8.4. L'HACCP (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici della produzione e distribuzione degli alimenti - D.Lgs. 155/97)

L'Ente dispone del manuale di autocontrollo per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. n° 155/97, sia per il controllo del processo in cucina tramite la ditta appaltatrice del servizio che relativamente alle fasi di distribuzione dei cibi.

Il manuale rappresenta un mezzo per realizzare un continuo miglioramento qualitativo dei prodotti alimentari offerti agli ospiti e una continua formazione degli operatori interessati alla gestione, stabilisce le linee guida per il controllo del sistema di ristorazione (igiene alimentare), fa attuare la prevenzione dalle contaminazioni alimentari ed

indica i comportamenti da rispettare per il mantenimento costante dell'igiene personale.

Quotidianamente si applicano procedure di controllo e verifica degli alimenti.

Tutto il personale ha seguito appositi corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

9. L'UFFICIO CLIENTI E QUALITÀ

Presso l'Ente è presente un ufficio Clienti e Qualità, aperto al pubblico tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 16.30.

Al fine di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, funzioni fondamentali dell'UCQ sono:

- Ricevere segnalazioni generiche per consentire agli ospiti ed ai familiari di comunicare le loro esigenze, riportando quanto appreso al Presidente e/o alla direzione che attiva gli operatori e assume i relativi provvedimenti.
- Ricevere reclami per consentire agli utenti e loro familiari di segnalare disservizi e irregolarità che non siano stati risolti dall'intervento dei responsabili di reparto. Termini di evasione gg.30.
- Accogliere proposte per offrire a utenti e cittadini la possibilità di collaborare per un miglioramento della qualità dei servizi offerti e di segnalare esigenze di nuovi servizi.

È possibile effettuare, contattando l'Ufficio Clienti e qualità, visite guidate alla struttura da parte di potenziali ospiti e loro familiari. È anche possibile usufruire, previo appuntamento, del servizio sportello parenti, realizzato per garantire un contatto diretto e un regolare confronto con i familiari nella risoluzione delle problematiche quotidiane.

9.1. Le lamentele e/o gli apprezzamenti

L'ospite o il familiare che lamenta situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione, o che vuole esprimere apprezzamento nell'erogazione del servizio, li comunica all'ufficio Clienti e Qualità, utilizzando l'apposito modulo, disponibile in ogni reparto ed allegato anche alla carta dei servizi (Allegato "D").

La direzione dell'Ente si impegna a condurre una approfondita indagine relativamente alle situazioni di

disagio segnalate, al fine di individuarne le cause e di risolvere l'eventuale problematica evidenziata.

L'esito degli accertamenti compiuti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli ospiti o dei familiari verranno comunicate, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza (L.675/1996), entro 15 giorni dal ricevimento della nota di reclamo.

L'ospite e/o il familiare interessato può chiedere di essere ascoltato per le situazioni di cui sopra direttamente dal Direttore, dal Responsabile sanitario o, se lo ritiene opportuno per la gravità dei fatti, dal Legale Rappresentante dell'Ente.

9.2. La soddisfazione degli utenti

L'Ente si impegna a valutare la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie, mediante la distribuzione di questionari, per la valutazione delle rette di degenza e degli operatori, distribuiti con cadenza annuale e a socializzare i risultati mediante apposizione delle risultanze sulla bacheca dell'Ente e mediante pubblicazione sul sito internet della Fondazione. Le segnalazioni e i suggerimenti consentiranno all'Ente di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del cliente.

10. I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DELL'OFFERTA

Gli obiettivi che l'Ente si prefigge di realizzare ponendo come finalità il miglioramento continuo dell'assistenza erogata sono:

- a) aumentare l'integrazione tra la Fondazione, ATS, Comune, Residenze Sanitarie Assistenziali limitrofe, al fine di creare una rete di servizi in grado di offrire risposte assistenziali differenziate e complementari;
- b) ampliare la gamma di servizi in offerta con la realizzazione di posti letto per ricoveri temporanei, di sollievo alla famiglia;
- c) individuare indicatori che consentano di rilevare l'efficienza del servizio;
- d) coinvolgere ed informare i familiari circa l'attività del Centro Diurno e gli obiettivi da raggiungere attraverso l'organizzazione di incontri mirati;
- e) promuovere una maggiore partecipazione dei familiari ed utenti alla vita dell'Ente.

ALLEGATO “A”

**ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI - ONLUS
LA CARTA DEI DIRITTI DELL’ANZIANO**

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 e opinioni.
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 proprio ambiente d'appartenenza.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere, di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce l'adeguatezza dei mezzi terapeutici, rispetto ai propri bisogni.
5. Di vivere con chi desidera, se ne sussistano le condizioni e di avere una vita di relazione soddisfacente.
6. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali e professionali e di poter conservare la propria originalità e creatività.
7. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compreso l'omissione d'interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di viverle.
8. Di usufruire, se necessario delle forme più aggiornate di trattamenti di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, senza discriminazioni legate all'età.
9. Di essere messa in condizioni di godere e conservare la propria dignità personale anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia psico-fisica.

LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adeguati decisi, non in funzione della sua età anagrafica, ma in base ai parametri della sua qualità di vita.
2. Di rispettare e integrare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche se l'evoluzione storico-sociale ha reso gli stessi anacronistici.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, riconoscendo il loro valore senza venir meno all'obbligo di aiuto, evitando di “deriderle” e “correggerle”.
4. Di accudire e curare l'anziano nell'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento del proprio stato di salute, privilegiando ove possibile, il contesto domiciliare.
5. Di favorire per quanto possibile la convivenza con i familiari, sostenendo e stimolando ogni opportunità d'integrazione.
6. Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare e sviluppare le proprie attitudini personali e professionali. Di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività, riconoscendole il suo valore, anche se solo di carattere affettivo.
7. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di prevaricazione e di ghettizzazione, favorendo altresì ogni forma d'integrazione sociale che gli permetta d'interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione.
8. Di attuare nei confronti degli anziani che presentano deficit o disabilità, ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, coinvolgendo ove è possibile, i familiari e gli operatori socio-sanitari.
9. Di operare perché anche nelle situazioni più compromesse e/o terminali siano potenziate le capacità residue di ogni persona, garantendo un clima di accettazione, di condivisione e solidarietà, garantendo così il pieno rispetto della dignità dell'uomo.

ALLEGATO "B"**ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI - ONLUS
INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE - RETTE E PRESTAZIONI PER L'ANNO 2018****AMMINISTRAZIONE****DAL GIORNO 19 NOVEMBRE 2012 E' PRESENTE UN COMMISSARIO STRAORDINARIO**

NOME E COGNOME	RUOLO	INDIRIZZO E-MAIL
Maurizio Pesenti	Commissario Straordinario	commissario@fondazionecomi.it
O.D.V.	Organismo di Vigilanza	organismo.vigilanza@fondazionecomi.it

AREA AMMINISTRATIVA, FINANZIARIA E TECNICA (Commissario Straordinario)		
AMMINISTRAZIONE RISORSE UMANE		
Paola Gianoli	p.gianoli@fondazionecomi.it	0332/542335
Paola Brambilla	p.brambilla@fondazionecomi.it	0332/542325
UFFICIO TECNICO		
Claudio Boarolo	c.boarolo@fondazionecomi.it	0332/542307
UFFICIO ACQUISTI E AUDITING		
Ivana Brunello	i.brunello@fondazionecomi.it	0332/542302
Ilenia La Rocca	i.larocca@fondazionecomi.it	0332/542346
UFFICIO CONTABILITA' E FINANZE		
Stefania Tomba	s.tomba@fondazionecomi.it	0332/542345
AMMINISTRAZIONE CLIENTI/SERVIZI INFORMATICI		
Angelo Ferrari	a.ferrari@fondazionecomi.it	0332/542342
SUPPORTO DI DIREZIONE, AFFARI GENERALI, LEGALI E CONVENZIONI		
Daniele Di Pasqua	d.dipasqua@fondazionecomi.it	0332/542333

AREA SOCIO-SANITARIA, FORMATIVA ED EDUCATIVA Referente - Raffaella Vicentini		
Raffaella Vicentini	r.vicentini@fondazionecomi.it	0332/542343
Antonella Ceriotti I. Coordinatrice	a.ceriotti@fondazionecomi.it	0332/542313
Marzia Santi I. Coordinatrice	m.santi@fondazionecomi.it	0332/542318
Mariana Tusciuc I.Coordinatrice	m.tusciuc@fondazionecomi.it	0332/542357

Fondazione Mons. Gerolamo Comi - Onlus

Via Forlanini, n. 6 – 21016 Luino (VA)
Tel. 0332/542.311 – Fax 0332/511.226
C.F. 84002350126 P.IVA 02191770128

14- Carta dei servizi

Animatori/Educatori Casa Albergo	animatoricasalbergo@fondazionecomi.it	0332/542334
Animatori/Educatori Struttura Protetta	animatoristrutturaprotetta@fondazionecomi.it	0332/542319
Rosa Anna Ferrara Supporto amm.attività socio sanitarie St.Pr.	r.ferrara@fondazionecomi.it	0332/542320

AREA SANITARIA E RIABILITATIVA		
Responsabile Sanitario – Dott.ssa Antonella Biason		
Dott.ssa Antonella Biason	a.biason@fondazionecomi.it	0332/542320
Dott.ssa Damiana Dulbinska Medico	d.dulbinska@fondazionecomi.it	
Dott.ssa Ester Marazzi Medico	e.marazzi@fondazionecomi.it	
Dott.ssa M. Chiara Filippini Medico		
Dott.ssa Barbara Albertoli Medico		
Dott. Antonino Aranguren Medico		
Dott. Nahim Malca Medico		
Maria Carmela Giofrè Coordinatrice Terapisti della Riabilitazione	m.gioffre@fondazionecomi.it	0332/542312
Daria Caretti Segreteria Dir.Sanitaria	d.caretti@fondazionecomi.it	0332/542303

RETTE DI DEGENZA IN VIGORE ANNO 2018

La retta di degenza viene rideterminata entro il 31 dicembre di ogni anno mediante adeguamento all'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI)

OSPITI SEMIRESIDENZIALI (C.D.I.)

RETTA GIORNALIERA UNIFICATA OMNICOOMPRESIVA	€ 28,60
SUPPLEMENTO CENA	€ 4,00
SUPPLEMENTO TRASPORTO (ANDATA E RITORNO)	€ 3,00

Viene rilasciata agli ospiti o ai loro familiari la dichiarazione in conformità alla DGR 21 marzo 1997 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie. La dichiarazione viene normalmente allegata alle fatture (per gli ospiti presenti) o inviata a mezzo posta per gli ospiti dimessi/deceduti

Elenco delle prestazioni erogate comprese nella retta integrata dal contributo regionale:

- b) assistenza infermieristica nelle 12 ore
- c) assistenza medica nelle 12 ore
- d) assistenza diretta, igiene e cura della persona;
- e) interventi educativo-animativi;
- f) momenti ricreativi e socializzanti (feste, attività ricreative, gite, proiezione di film, ecc.);
- g) riabilitazione e terapia fisica individuale e di gruppo, con palestra e apparecchiature elettromedicali;
- h) pedicure, parrucchiere;
- i) progetti assistenziali individuali definiti dopo la valutazione multidimensionale;
- k) servizi ed assistenza religiosa;
- l) vitto

Via Forlanini, n. 6 – 21016 Luino (VA)
Tel. 0332/542.311 – Fax 0332/511.226
C.F. 84002350126 P.IVA 02191770128

**ALLEGATO “C”
ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI - ONLUS
LE LAMENDE E/O GLI APPREZZAMENTI**

Gent.ma/o Signora/e,
condividiamo che il miglioramento dei “servizi” debba avvenire tenendo anche conto del parere degli utenti. Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc...
Per facilitarla abbiamo predisposto il presente modulo.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte. Verrà formulato riscontro scritto entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

Al Responsabile
dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico
della Fondazione Mons. Gerolamo Comi - Onlus

Il/la sottoscritto/a.....
residente a via n.....
tel..... fax..... e-mail.....
parente dell’Ospite.....
accolto presso Ex Casa Albergo piano
 Struttura protetta

Livello di parentela dell’ospite:

- coniuge cognato/a
- figlio/a genero/nuora
- fratello/sorella nipote

Fa presente a codesto Ufficio quanto segue:

(specificare) lamentela apprezzamento
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ai sensi del D.Lgs. n° 196/2003 autorizzo la Fondazione Mons. Gerolamo Comi - Onlus al trattamento dei dati personali.

(firma dell’interessato/a)

.....

Luino,