

MARZO  
2024  
Rev.0



# Carta dei Servizi



## CDI “FAMAGOSTA”

VIA DI RUDINI' N. 3 – 20142 MILANO

TEL. 02/89.12.78.82 – 02/89.12.78.86

FAX. 02/89.11.771

[accoglienza.famagosta@nuovassistenza.it](mailto:accoglienza.famagosta@nuovassistenza.it)

## Indice

<b>Il CDI “FAMAGOSTA”: presentazione della struttura.....</b>	<b>2</b>
Presentazione.....	2
Modello organizzativo .....	2
Carta dei Diritti degli Anziani .....	3
Come raggiungere la struttura .....	4
Trasporto .....	4
Orario .....	4
Servizio Accoglienza e Servizio Sociale.....	4
Informazioni e domanda di Ingresso .....	5
Preliminari all’ingresso.....	5
L’ingresso .....	6
Dimissioni.....	6
La giornata tipo .....	6
<b>I Servizi alla Persona.....</b>	<b>7</b>
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica) .....	7
Assistenza fisioterapica .....	8
Assistenza alla persona.....	8
Servizio educativo/di terapia occupazionale .....	8
Assistenza religiosa .....	8
<b>I Servizi Alberghieri .....</b>	<b>9</b>
Servizio ristorazione.....	9
Servizio igiene ambientale.....	9
Servizio parrucchiere .....	9
<b>I Servizi a pagamento .....</b>	<b>9</b>
Servizio parrucchiere .....	9
<b>Informazioni utili .....</b>	<b>9</b>
Modalità di riconoscimento degli operatori .....	9
Il Comitato Parenti .....	10
Pagamento della retta .....	10
Deposito cauzionale (per i soli ospiti in regime privatistico).....	10
Detrazioni .....	10
Tutela della Privacy .....	10
Polizza assicurativa .....	11
Sistema di valutazione della Qualità .....	11

## Allegati

Tariffe

Modulo Segnalazione Disservizi, Apprezzamenti, Suggerimenti

Questionario di soddisfazione

Menù

## Il CDI “FAMAGOSTA”: presentazione della struttura

### Presentazione

Il Centro Diurno Integrato “FAMAGOSTA” si rivolge a Persone anziane che vivono sole e/o hanno bisogno, durante la giornata, di una situazione protetta che le assista e le curi

Dal 1° Luglio 2016, l’Ente Gestore del CDI “FAMAGOSTA” è

**NUOVA ASSISTENZA SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS di Novara.**

Dal 1995 ad oggi, Nuova Assistenza si occupa di servizi sociosanitari, assistenziali ed educativi, rivolti ad anziani, minori e disabili che vivono in situazioni di disagio.

Scheda di presentazione	
Denominazione	Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS
C.C.I.A.A.:	Registro Imprese di Novara al n. 06902520011
	Repertorio Economico Amministrativo n. 191378 di Novara
Partita I.V.A.:	01684780032
Legale Rappresentante:	Dott. Davide Porta Nato a Borgolavezzaro (No) il 26/7/1959
Sede Legale:	Via Baveno, 4 - 28100 NOVARA

Il CDI è integrato alla RSA “FAMAGOSTA”, una Residenza Sanitaria Assistenziale ubicata in via di Rudinì n° 3 a Milano, che dispone di 285 posti letto RSA e di 30 posti CDI di cui rispettivamente il 70% in rapporto di convenzione diretto con il Comune di Milano e il 30% in regime privatistico, tutti accreditati e contrattualizzati con Delibera ATS Città Metropolitana di Milano n° 735 del 24/06/2016.

### Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell’anziano; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.

I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l’Ambiente, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001 da un Ente esterno ed indipendente, la Società Bureau Veritas.

Il S.G.I. Q-A-S garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;

- Eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli ospiti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli ospiti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per “impedire” tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del nuovo modello organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il *modus operandi* di Nuova Assistenza, cioè porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

## Carta dei Diritti degli Anziani

La “Carta dei Diritti dei più Anziani”, qui riprodotta integralmente, è inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
<i>di sviluppare e di conservare la propria individualità</i>	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
<i>di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	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
<i>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</i>	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
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	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

<i>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	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 la cura e la riabilitazione
<i>di vivere con chi desidera</i>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
<i>di avere una vita di relazione</i>	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
<i>di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	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
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
<i>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 e autosufficienza</i>	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

## **Come raggiungere la struttura**

Il CDI "FAMAGOSTA" è raggiungibile con la metropolitana linea 2 (fermata Romolo o Famagosta) e con gli autobus 74 e 98. La Struttura si trova nelle immediate vicinanze dell'Ospedale San Paolo e può essere raggiunta facilmente anche con mezzi propri. È presente un parcheggio interno.

## **Trasporto**

Il trasporto è incluso nella retta giornaliera ed è garantito da/per il domicilio con mezzi attrezzati condotti da personale adeguatamente formato per i residenti a Milano in zona 5 e 6; negli altri casi è totalmente a carico dei Parenti.

## **Orario**

Il CDI "FAMAGOSTA" è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00, giorni festivi esclusi.

## **Servizio Accoglienza e Servizio Sociale**

All'ingresso del presidio potrete rivolgervi presso la Reception, che è operativa tutti i giorni per 24 ore, per ricevere accoglienza e informazioni in merito alla Struttura, alle pratiche di ingresso e ad eventuale altra modulistica da ritirare/consegnare.

## Informazioni e domanda di Ingresso

Sono previste due procedure per l'ammissione alla Struttura:

1. Per Anziani in rapporto di convenzione con il Comune di Milano (70% posti).
2. Per Anziani in rapporto diretto e privatistico con Nuova Assistenza (30% posti).

Per l'ammissione in Struttura in posto convenzionato, l'interessato o i suoi Familiari devono presentare domanda presso il Servizio Sociale Professionale Territoriale della zona di residenza dell'Anziano. La domanda per posto convenzionato viene inoltrata dal Servizio Sociale Territoriale all'Ufficio Anziani ed Inabili del Settore Servizi per Anziani del Comune di Milano per la definizione degli aspetti amministrativi ed è inviata anche all'équipe di valutazione multiprofessionale CDI, che si esprime sull'idoneità all'accesso al Servizio.

Per l'ammissione in Struttura in posto privatistico i moduli per presentare la richiesta di ammissione possono essere ritirati presso la Reception e devono essere riconsegnati, debitamente compilati, per permettere una valutazione da parte dell'équipe di valutazione multiprofessionale CDI.

Valutata la domanda in modo negativo, l'équipe comunicherà le motivazioni della scelta e presenterà all'Ospite e ai suoi Familiari altri servizi della rete ritenuti più adeguati ai bisogni dell'anziano (ricovero in RSA, CDI Alzheimer, altro).

In caso di valutazione positiva, ma in mancanza di posti disponibili all'ingresso in CDI, l'Ospite viene inserito in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza dell'ingresso (segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite. La lista di attesa viene rivista almeno 4 volte l'anno, effettuati i recall alle famiglie e richiesti aggiornamenti sullo stato di salute.

Nel caso in cui, invece, la valutazione sia positiva e ci sia la disponibilità di un posto, durante colloquio conoscitivo con il nuovo Ospite, la persona di riferimento e l'équipe multiprofessionale del CDI, si concorderà la data di inizio della frequenza. In questa fase il Medico stabilirà un contatto con il Medico dell'Ospite (MMG), poiché sarà sempre lo stesso che, durante la frequenza del proprio assistito presso il CDI, manterrà la presa in carico e prescriverà la terapia farmacologica. A questo proposito, almeno ogni 6 mesi il Medico del CDI chiederà al MMG l'aggiornamento della terapia attraverso apposita modulistica.

## Preliminari all'ingresso

Durante il colloquio conoscitivo il Servizio Accoglienza fornisce le informazioni necessarie, raccoglie i documenti utili (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria e documentazione riguardante l'invalidità civile) e concorda il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite.

Il giorno dell'ingresso all'Ospite/Garante è richiesta la sottoscrizione del Contratto, del Regolamento Interno, della Dichiarazione di Consenso Informato alla Cura, della Liberatoria sulla Privacy e di altra documentazione eventualmente necessaria.

## L'ingresso

Al momento dell'ingresso l'Équipe di accoglienza riceve l'Ospite e i Familiari, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti e il Personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti.

L'Équipe assistenziale segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione ed evitare l'isolamento.

## Dimissioni

Possono avvenire per trasferimento presso un'altra struttura, per decesso o per decisione dell'Ospite e/o dei Familiari.

Al momento della dimissione l'Équipe stila una relazione di dimissione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di degenza dell'Ospite in CDI; sono poi consegnati i documenti personali originali depositati e, su richiesta scritta (da comunicarsi a mezzo Raccomandata A/R), copia della documentazione sanitaria o di parti di essa, il cui rilascio è previsto solo per i fini consentiti dalla legge, dietro versamento anticipato dell'importo forfettario di €20,00 (euro venti/00). Detta documentazione verrà fornita entro il termine massimo di un mese dalla richiesta.

La Direzione si riserva il diritto di pianificare le dimissioni dell'Ospite nel caso in cui, dalle osservazioni fatte nel periodo di prima accoglienza o nel corso del periodo di presenza, risultasse più adeguata una Struttura con caratteristiche diverse dal CDI "FAMAGOSTA" e/o soluzioni alternative a domicilio che possano rispondere efficacemente ai bisogni psicologici, relazionali, assistenziali del singolo Ospite, oppure qualora l'Ospite tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, e/o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole del CDI.

Le dimissioni potranno avvenire previa comunicazione scritta ed in forma assistita: si parla di dimissione protetta in quanto l'obiettivo è assicurare la continuità assistenziale, ossia quel processo di passaggio organizzato di un Ospite da un setting di cura ad un altro, che si applica ai pazienti "fragili", prevalentemente anziani e affetti da più patologie croniche, da limitazioni funzionali e/o disabilità, attraverso un sistema di comunicazione ed integrazione fra diversi operatori sanitari (operatori della struttura di provenienza, personale della nuova struttura accogliente o dei servizi domiciliari ed eventualmente anche i servizi sociali del comune di residenza).

## La giornata tipo

L'accoglienza degli Ospiti inizia alle ore 08.00, orario in cui inizia l'accoglienza degli Ospiti dal domicilio al Centro. Dopo l'idratazione mattutina l'Ospite entra nel vivo della giornata con diverse attività.

L'Ospite è libero di scegliere le attività a cui desidera partecipare; tuttavia, l'équipe propone all'Ospite le attività maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere.

La giornata prosegue con il pranzo, che viene servito nella sala da pranzo; esso costituisce un momento di vita relazionale molto importante: in questo contesto è cura dell'équipe promuovere e favorire la socializzazione.

La giornata, dopo il riposo facoltativo e la merenda, continua con altre attività di intrattenimento; tuttavia, non mancano i momenti riservati alle visite dei Parenti e amici, alla lettura di un buon libro o di un quotidiano, alla visione della TV o semplicemente per un momento di silenzio. Il rientro a casa è previsto dalle ore 16.00 con partenza dal CDI.

## I Servizi alla Persona

Il CDI garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale, nel rispetto del Progetto Individuale (P.I.) e del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) compilato dopo l'ingresso in Struttura. Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.I./P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto insieme ad Ospite/Familiare per il raggiungimento di un obiettivo comune. Il P.I./P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

### Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)

Nel CDI "FAMAGOSTA" l'assistenza medica è sempre garantita come presenza attiva nell'arco delle 24 ore.

In via esemplificativa e non esaustiva, i principali compiti del Medico sono:

- valutazione bio-psico-sociale dell'Ospite e assistenza relativamente a eventuali necessità di intervento medico;
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa condivisa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del P.I.- P.A.I. e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con l'équipe multiprofessionale presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore addetto all'assistenza, Psicologo ed Educatore Professionale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i Familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

In via esemplificativa e non esaustiva l'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee, la prevenzione delle lesioni da pressione;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

### **Assistenza fisioterapica**

È garantita attraverso la presenza di Terapisti della Riabilitazione. Il Medico, in équipe con il Terapista della Riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale.

Per tutti gli Ospiti, ed in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i Terapisti della Riabilitazione tengono gruppi di "Fisio-Animazione" insieme all'Animatore/Educatore/Terapista Occupazionale negli spazi comuni del Nucleo- Palestra. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che ortopediche. I Terapisti della Riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento delle autonomie nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

### **Assistenza alla persona**

L'attività di assistenza diretta alla persona (igiene/bagno assistito, vestizione, aiuto all'alimentazione, ecc.) è affidata a Operatori specializzati (ASA - OSS).

L'operatore aiuta a mantenere le abilità funzionali residue, stimolando l'Ospite durante le attività del quotidiano.

### **Servizio educativo/di terapia occupazionale**

All'interno della Struttura gli Educatori/Terapisti Occupazionali/Animatori hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli individuali interessi dell'Ospite, nel pieno rispetto della sua autonomia di scelta partecipativa. Secondo le caratteristiche personali, le attività di animazione sono rivolte al singolo Ospite a piccoli gruppi o a gruppi più numerosi. Le attività riguardano in via esemplificativa e non esaustiva: attività manuali, attività ludiche e cognitive, terapia occupazionale, attività musicali, giardinaggio, cineforum, spettacoli di arti varie, iniziative culturali aperte anche al territorio, visite in città, gite di gruppo.

### **Assistenza religiosa**

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali religiosi e morali di ognuno. La struttura garantisce la celebrazione della SS. Messa e, a richiesta degli Ospiti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Gli aderenti a religioni diverse da quella Cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## I Servizi Alberghieri

### **Servizio ristorazione**

I pasti sono preparati nella cucina centrale del presidio da Milano Ristorazione SPA. Gli stessi pasti sono veicolati ai piani con appositi carrelli termici. I menù sono elaborati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente soddisfatte; in relazione alle prescrizioni dei P.A.I. sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai Parenti.

L'assistenza diretta durante i pasti per coloro che lo necessitano è garantita dagli Operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico o del Dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Il personale provvede a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Il Servizio è aperto anche ai Parenti e ad utenti esterni che, previo acquisto del buono-pasto presso la Reception, possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro.

### **Servizio igiene ambientale**

La pulizia interna degli spazi del CDI, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale ausiliario addetto.

### **Servizio parrucchiere**

Presso la Struttura è attivo il servizio di Barbiere/Parrucchiere e Podologo; le prestazioni richieste sono a carico dell'Ospite e si possono prenotare direttamente alla reception secondo le tariffe esposte. Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate anche prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica.

## I Servizi a pagamento

### **Servizio parrucchiere**

Per prestazioni extra Capitolato, secondo le tariffe esposte.

## Informazioni utili

### **Modalità di riconoscimento degli operatori**

All'interno del presidio operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

## Il Comitato Parenti

Presso il CDI “FAMAGOSTA” è costituito un Comitato Parenti dotato di un proprio Statuto e Regolamento, rappresentativo della realtà degli Ospiti, che può formulare proposte alla Direzione per rispondere meglio alle esigenze degli Ospiti ed evidenziare problematiche specifiche.

## Pagamento della retta

### OSPITI IN RAPPORTO DI CONVENZIONE CON IL COMUNE DI MILANO

L’Amministrazione Comunale, con Determina Dirigenziale 42 RES del 11/06/2003 e ss.mm.ii., si assume gli oneri assistenziali della retta per i posti convenzionati. L’Ospite del CDI concorre alla spesa in misura determinata dall’Amministrazione Comunale.

### OSPITI IN RAPPORTO DIRETTO E PRIVATISTICO CON NUOVA ASSISTENZA

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata in base alla definizione della frequenza al CDI entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario/assegno/SEPA a favore di “NUOVA ASSISTENZA SOC. COOP. SOC. ONLUS”. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle predette deve essere concordata con la Direzione. **Retta Giornaliera (posto non in Convenzione con il Comune di Milano) € 36,00 oltre IVA di legge.**

## Deposito cauzionale (per i soli ospiti in regime privatistico)

All’atto della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a Euro 500,00. L’importo sarà restituito in sede di dimissioni, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell’Ospite e secondo quanto stabilito nel Contratto d’Ingresso.

## Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria.

In conformità alla normativa nazionale e regionale vigente Nuova Assistenza si impegna a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## Tutela della Privacy

Il CDI “FAMAGOSTA” assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, per finalità di tipo amministrativo, economico o sanitario.

I dati relativi alla salute dell’Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all’interno del CDI, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all’erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite, secondo quanto previsto e disciplinato nel Codice Etico di Nuova Assistenza.

### **Polizza assicurativa**

Nuova Assistenza ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

### **Sistema di valutazione della Qualità**

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della struttura.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio; per tale ragione la struttura è dotata di un sistema di valutazione annuale per monitorare la soddisfazione della qualità dei servizi erogati per Ospiti, Familiari e operatori. Tale sistema consiste nella somministrazione annuale di un questionario di valutazione i cui risultati vengono generalmente condivisi durante una riunione con Ospiti e Parenti.

Ospiti e Familiari che desiderino esprimere segnalazioni, apprezzamenti o suggerimenti in merito ai servizi offerti sono invitati a compilare l'apposito modulo che si trova presso la Reception (e qui allegato in via esemplificativa) e imbucarlo nella cassetta apposita.

La Direzione generalmente fornisce una risposta entro 20 giorni dalla data indicata sul modulo, anche se è sempre preferito un rapporto diretto e quotidiano con Ospiti e Familiari.

# Allegati



## Tariffe

### **CDI - CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Retta Giornaliera (posto non in Convenzione con il Comune di Milano) € 36,00+ IVA di legge

## Modulo Segnalazione Disservizi, Apprezzamenti, Suggerimenti

La invitiamo, qualora avesse segnalazioni, suggerimenti, o apprezzamenti da fare, a scriverceli qui di seguito, anche in forma anonima se preferisce.

Il CDI si impegna a risponderle entro 20 gg dal ricevimento della presente, a condizione che vi siano esplicitate le generalità del sottoscrittore.

Grazie.

LA DIREZIONE

### DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

.....

.....

.....

.....

### DESCRIZIONE DELL'APPREZZAMENTO

.....

.....

.....

.....

### DESCRIZIONE DEL SUGGERIMENTO

.....

.....

.....

.....

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA (opzionale): \_\_\_\_\_