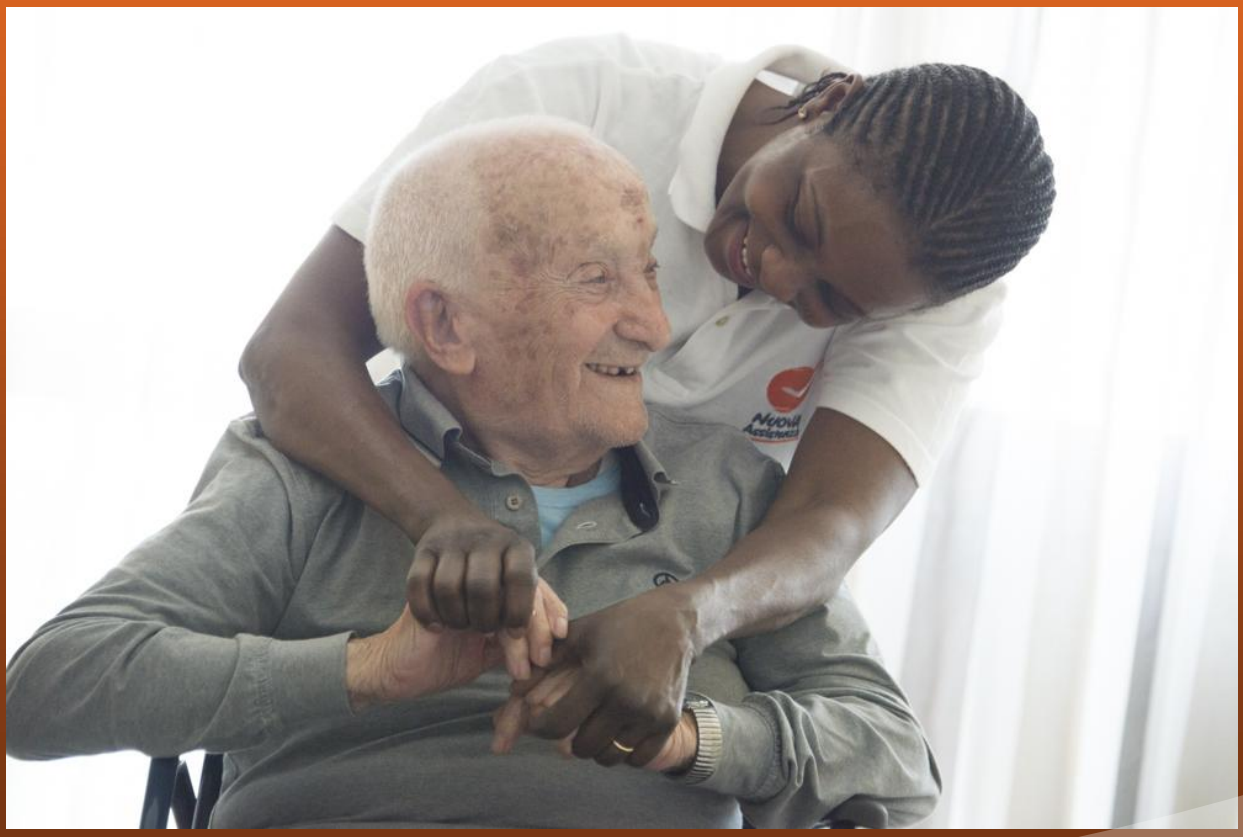
GENNAIO
2026
Rev.0

Carta dei Servizi



CDI "SANTAGOSTINO MARIO"

VIA DELLA CHIESA 14– 20085 GAGGIANO –MI-

TEL. 02/9086873

gaggiano@nuovassistenza.it

Indice

Il CDI "Santagostino Mario": presentazione della struttura 2
Presentazione 2
Modello organizzativo 3
Carta dei Diritti degli Anziani 4
Come raggiungere la struttura 5
Trasporto 5
Orario 5
Informazioni e domanda di Ingresso 5
Preliminari all'ingresso 6
L'ingresso 6
Dimissioni 6
La giornata tipo 7
I Servizi alla Persona 7
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica) 7
Assistenza fisioterapica 8
Assistenza alla persona 8
Servizio Animativo 8
Assistenza religiosa 9
I Servizi Alberghieri 9
Servizio ristorazione 9
Servizio igiene ambientale 9
I Servizi a pagamento 9
Servizio parrucchiere e Podologo 9
Informazioni utili 10
Modalità di riconoscimento degli operatori 10
Pagamento della retta 10
Deposito cauzionale 10
Detrazioni 10
Tutela della Privacy 11
Polizza assicurativa 11
Sistema di valutazione della Qualità 11

Allegati

Modulo Segnalazione Disservizi, Apprezzamenti, Suggerimenti
Questionario di soddisfazione
Tariffe in vigore
Menù

Il CDI "Santagostino Mario": presentazione della struttura

Presentazione

Il Centro Diurno Integrato "Santagostino Mario" ha sede in via della Chiesa 14 a Gaggiano adiacente al Santuario di Sant'Invenzio. La struttura è inserita in un contesto residenziale creato appositamente per la popolazione anziana; il complesso dispone di uno spazio verde ad uso esclusivo. Il CDI dispone di 40 posti autorizzati di cui 30 contrattualizzati come da Delibera ATS Città Metropolitana di Milano n° 403 del 31/03/2017.

Il CDI, inserito nella rete dei servizi sociosanitari per anziani si rivolge a Persone di età superiore ai 65 anni che vivono al domicilio e che hanno una compromissione parziale o totale dell'autosufficienza, con la conseguente necessità di assistenza che va oltre l'intervento domiciliare.

Il Centro Diurno Integrato si pone come obiettivo principale il mantenimento della persona anziana a domicilio e nel proprio contesto di vita, prevenendo precoci ricoveri, anche in presenza di difficoltà proprie o della sua famiglia.

Tale obiettivo viene perseguito mediante attività finalizzate a:

- Sostegno alla famiglia
- Supporto alla persona anziana nelle attività della vita quotidiana mediante l'offerta di prestazioni socioassistenziali, sanitarie e riabilitative
- Creazione di occasioni di incontro e fruire di nuove opportunità di animazione, onde favorire la vita di relazione e alleviare le condizioni di solitudine e isolamento.

Dal 7 aprile 2017, l'Ente Gestore del CDI "Santagostino Mario" di Gaggiano 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 26/07/1959
Sede Legale:	Via Baveno, 4 - 28100 NOVARA

Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta semi-residenziale correlata ai bisogni specifici della Persona e della famiglia; 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.

Parte integrante è il Codice Etico, la cui finalità è 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
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Come raggiungere la struttura

Il CDI di Gaggiano si può raggiungere con i mezzi pubblici; sia la stazione ferroviaria che la fermata degli autobus si trovano a circa 500 metri dalla struttura. Se si vuole raggiungere la struttura con l'auto, percorrere la SS494 e svoltare a sinistra all'incrocio con la SP59; al semaforo girare a sinistra, percorrere la via S. Invenzio fino all'intersezione con via Marconi e proseguire diritto per circa 300 metri.

Trasporto

L'accompagnamento al Centro Diurno è a carico dei familiari. In sede di domanda di ammissione è possibile chiedere che il trasporto venga effettuato con i nostri mezzi attrezzati condotti da personale adeguatamente formato; il Direttore valuterà la compatibilità del luogo di residenza del richiedente con la zona servita e la presenza di posti liberi.
In caso di fruizione del servizio trasporto, verrà conteggiata una quota giornaliera "extra" rispetto a quella prevista per la frequenza al CDI, in base a quanto esplicitato nel tariffario.

Orario

Il CDI "Santagostino Mario" è aperto 52 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30, giorni festivi esclusi.
Al fine di promuovere la partecipazione degli Ospiti al CDI, quale luogo di cura, socializzazione ed integrazione volto a ridurre possibili situazioni di isolamento ed abbandono, proponiamo, qualora i famigliari ne manifestino la necessità, l'attivazione di moduli di frequenza flessibili, secondo le seguenti modalità:

- frequenze per alcuni giorni a settimana concordati
- estensione dell'orario di apertura fino alle ore 20.00 (comprensivo di cena)
- part-time mattutino (8.00-14.00) e part-time pomeridiano (14.00-20.00) anche a settimane alterne
- apertura anche nelle giornate di sabato e domenica

Tali moduli saranno attivati qualora vi sia un numero di Ospiti tale da consentirci di soddisfare la richiesta. In funzione del modulo scelto, la retta verrà riproporzionata in base alla frequenza e ai pasti consumati.

Informazioni e domanda di Ingresso

La Direzione è a disposizione, previo appuntamento, per visite guidate all'interno della struttura.
Per l'ammissione è necessario che l'interessato o i suoi famigliari, presentino domanda di ammissione da redigersi su apposito modulo che può essere ritirato presso la struttura. La domanda va consegnata al Direttore che, in accordo con il Medico della struttura, convocherà il potenziale ospite, accompagnato dal parente referente, per una visita geriatrica. In seguito, la domanda verrà valutata dall'equipe multiprofessionale del CDI che ne comunicherà l'esito agli interessati.

Valutata la domanda in modo negativo, il Direttore comunicherà le motivazioni della scelta e presenterà all'Ospite e ai suoi Familiari altri servizi della rete ritenuti più adeguati ai bisogni dell'anziano.
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.
Nel caso in cui, invece, la valutazione sia positiva e ci sia la disponibilità di un posto si concorderà con l'interessato e la famiglia l'inizio della frequenza.

Preliminari all'ingresso

Durante il colloquio conoscitivo, contestuale alla visita medica preliminare, il Direttore fornisce le informazioni necessarie, raccoglie i documenti utili (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria e documentazione riguardante l'invalidità civile) e illustra l'organizzazione del CDI.
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

Le dimissioni dal Centro Diurno, qualora non facciano seguito ad eventi improvvisi, vengono anticipatamente preparate e concordate con i familiari. La dimissione avviene solitamente:

- in base alle decisioni del frequentante e dei suoi familiari o del legale rappresentante, qualora pensino di poter far fronte in proprio all'onere assistenziale della persona o decidano per un ricovero in regime residenziale;
- su decisione dell'équipe multiprofessionale del CDI, 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 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.

Al momento della dimissione viene consegnata una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate, i risultati conseguiti e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi. Su richiesta scritta (da comunicarsi a mezzo Raccomandata A/R), verrà fornita copia della documentazione sanitaria o di parti di essa, il cui rilascio è previsto solo per i fini consentiti dalla legge, previo rimborso delle spese "vive" quantificato in €20,00 (euro venti/00). Detta documentazione verrà fornita entro il termine massimo di un mese dalla richiesta.

La giornata tipo

L'accoglienza degli Ospiti provenienti dal domicilio inizia alle ore 08.00.
L'Ospite è certamente libero di scegliere le attività cui desidera partecipare; tuttavia, l'équipe proporrà quelle maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere, secondo quanto declinato nel Progetto Individuale.
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 tipo continua con altre attività riabilitative e di intrattenimento e con la merenda; 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, animativa 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 struttura, 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)

Il servizio medico è svolto da un Medico Geriatra consulente presente in struttura 6 ore a settimana.
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, Animatore) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi MMG dei singoli Ospiti;
- 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 un Fisioterapista. 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, il Fisioterapista organizza momenti di attività di gruppo insieme all'Animatore negli spazi comuni del CDI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che ortopediche. Il Fisioterapista interviene 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 Animativo

All'interno della Struttura l'Animatore ha 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, iniziative aperte anche al territorio, visite in paese, 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. Nel CDI viene celebrata la SS. Messa con cadenza mensile.
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 interna da nostro personale. 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 e per far fronte a particolari problemi di masticazione e deglutizione.
I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ad Ospiti e Parenti.
Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, all'assistenza 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, possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro.
Il servizio alberghiero presso il CDI prevede:

- colazione a richiesta (caffè, latte, tè, orzo, biscotti, fette biscottate, marmellata)
- break mattutino (succo di frutta)
- pranzo con menù giornaliero a scelta
- break pomeridiano (succo di frutta, tè)
- cena se prevista da piano di presenza contrattuale

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, sono garantite dal personale ausiliario addetto.

I Servizi a pagamento

Servizio parrucchiere e Podologo

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 al Personale addetto all'assistenza. Le tariffe del servizio sono esposte.

Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

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

Pagamento della retta

La retta a carico dell'Ospite deve essere corrisposta mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario o R.I.D., in base ad una previsione di frequenza stabilita in sede di colloquio preliminare con i Familiari dell'Ospite; ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con la Direzione.
È prevista restituzione del costo dei pasti (€ 4,00 cad.) in caso di assenza preventivamente comunicata, tramite conguaglio mensile e storno della quota sulla fattura del mese successivo all'assenza.

Deposito cauzionale

È previsto il versamento di una cauzione di importo pari ad Euro 500,00 oltre IVA di legge. La cauzione servirà a garantire Nuova Assistenza nell'ipotesi di inadempimento da parte dell'Ospite e/o del Contraente di qualsiasi obbligazione derivante dal presente contratto. Essa sarà restituita al momento dello scioglimento del presente contratto per qualsiasi causa, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Ospite e del Contraente, salvo quanto previsto dai successivi articoli.
La cauzione garantisce:

- L'anticipazione di spese legali per il recupero di eventuali crediti in sofferenza;
- L'anticipazione di prestazioni a carico del fruente, qualora non saldate;
- Il mancato preavviso di dimissioni;
- Altri risarcimenti previsti dalla vigente normativa.

La cauzione non potrà in nessun caso essere imputata in conto retta e, qualora venga utilizzata parzialmente o totalmente per quanto sopra richiamato, dovrà essere prontamente reintegrata.
La cauzione, al netto delle eventuali somme trattenute per le garanzie sopraccitate, sarà restituita agli "aventi diritto" (coloro che hanno versato la retta o in caso di decesso gli eredi), entro il mese solare successivo alla definitiva chiusura di tutti i rapporti economici, comprensiva degli interessi maturati.

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 "Santagostino Mario" 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 della Legge n°196/03, 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 i 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 esposto in bacheca (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

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 sottoscrivente.

Grazie.

LA DIREZIONE

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

.....

.....

.....

.....

DESCRIZIONE DELL'APPREZZAMENTO

.....

.....

.....

.....

DESCRIZIONE DEL SUGGERIMENTO

.....

.....

.....

.....

DATA: _____ FIRMA (opzionale): _____