

## CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo le indicazioni in materia stabilite dalla Regione Lombardia e fornisce informazioni sul servizio offerto. Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute ed anche a seguito di variazione della normativa di riferimento. Dell'avvenuta modifica della Carta e di tutta la documentazione adottata al fine del corretto funzionamento del Servizio e a tutela degli interessati, viene data comunicazione all'utenza invitandola ad accedere al sito [cdi.juliusclinic.com](http://cdi.juliusclinic.com) per un'informazione sempre aggiornata. La stessa documentazione è affissa, per una pronta consultazione, in bacheca all'ingresso del Centro, e può sempre essere richiesta cartacea alla direzione del Centro.

### Chi siamo

Il Centro Diurno Integrato Julius Clinic (autorizzato al funzionamento con DGR della Regione Lombardia n.....del.....) è un servizio semiresidenziale a valenza socio-sanitaria, attualmente in fase di autorizzazione ed accreditamento per un numero di 30 posti, parte di una più ampia offerta di servizi della Julius Clinic S.r.l. un moderno Centro che include ambulatori polispecialistici attivo già dal 1983.

### Accessibilità

Il Centro si trova in **via Stoppani al n. 36 a Milano (Municipio 3)** al 1° piano dell'edificio.

### Vi si può accedere con mezzi pubblici:

- M1 (linea rossa) fermata PORTA VENEZIA e 5 minuti a piedi
- M2 (linea verde) fermata LAMBRATE, poi tram 19, fermata PIAZZA ASCOLI e 2 minuti a piedi
- Tram 19 fermata PIAZZA ADELAIDE DI SAVOIA e 2 minuti a piedi
- Autobus 61 fermata PIAZZA ASCOLI e 1 minuto a piedi
- Autobus 5 fermata PIAZZA ASCOLI e 1 minuto a piedi
- Autobus 92 fermata PIAZZA ASCOLI e 1 minuto a piedi

### Vi si può accedere con mezzi propri:

entrando dal passo carrabile e parcheggiando nello spazio interno dedicato oppure seguendo il percorso pedonale. Un ascensore condurrà direttamente al Centro collocato al 1° piano dell'edificio. L'amministrazione del Centro è presente in abituale orario d'ufficio, dal lunedì al venerdì (non festivi). Per fissare appuntamenti o per comunicazioni, i contatti sono:

**Tel.** 02 2046941

**Cell.** 331 6285978

**Email** [cdi@juliusclinic.com](mailto:cdi@juliusclinic.com)

La Coordinatrice del Centro è disponibile inoltre a visite guidate.

### **Descrizione della struttura e degli spazi**

Si tratta di un immobile indipendente disposto su tre piani. Il Centro Diurno occupa per intero il Primo piano dell'edificio ed include un'ampia terrazza.

Il Centro rispetta gli standard strutturali indicati nella normativa regionale ed è stato concepito allo scopo di offrire un ambiente confortevole, sicuro ed adeguato ai bisogni delle persone anziane.

### **Chi può accedervi**

Il Servizio è rivolto di norma a persone con almeno 65 anni di età, affette anche da più patologie ed ad andamento cronico e degenerativo, non in fase acuta; persone con problemi di dipendenza nelle attività della vita quotidiana, o che vivano nell'isolamento sociale o con il rischio di questo. Il Centro non può accogliere persone con problemi di salute che non siano stabilizzati, nè persone con una grave perdita dell'autonomia (ad es.: allettati) che richiedano monitoraggio sanitario, diagnostico-terapeutica ed assistenziale continuativo ed intensivo; inoltre non possono essere accolti anziani con problemi di demenza se associati a disturbi del comportamento tali da mettere presumibilmente in pericolo sé stessi o gli altri ospiti.

### **Giorni di apertura ed orari del Centro**

il Centro è aperto dal lunedì al venerdì con orario di apertura dalle 7.30 alle 19.30 e il sabato dalle 9:00 alle 19:00, festivi esclusi.

### **Principi fondamentali**

#### **EGUAGLIANZA**

**Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso al servizio.**

Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

#### **IMPARZIALITA'**

**Il Centro si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività.** Ad ogni ospite e suo familiare è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

#### **PARTECIPAZIONE**

**L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano** e che sono in possesso del Centro. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Centro acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente e dei suoi familiari circa la Qualità del Servizio reso.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'attività del Centro è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Ospiti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

### **Finalità del C.D.I.**

Obiettivi del CDI sono la "cura" e la "promozione del benessere" della persona ospitata, attraverso il miglioramento o almeno il mantenimento del suo livello di autonomie nelle attività della vita quotidiana, nel rispetto di un diritto sociale a rimanere nel proprio ambiente di vita.

Il Centro, pertanto, mira a garantire:

- un servizio di prossimità alla persona, in regime diurno
- prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative di seguito descritte

Gli obiettivi da raggiungere sono:

- migliorare la qualità della vita dell'ospite
- supportare la famiglia.

In quest'ottica l'attenzione alla famiglia d'appartenenza è prioritaria, così come la definizione di modalità comunicative volte a garantire una reale integrazione e collaborazione.

L'alleanza "terapeutica" con la famiglia, i medici di medicina generale, i servizi sociali ed il territorio sono caratterizzati dallo scambio continuo di osservazioni e suggerimenti, una condivisione, che agevola continuità ed omogeneità d'intervento sull'ospite, creando linearità tra la vita al CDI, la propria abitazione e il territorio: a nostro parere la migliore strategia per una presa in carico di successo.

### **Visite ed informazioni**

E' possibile visitare il Centro e ricevere informazioni sulle modalità di presentazione della domanda, sull'accettazione della stessa e sulla pianificazione dell'accoglienza, oltreché sui servizi in genere, in abituale orario di apertura chiedendo della Coordinatrice.

Le stesse informazioni possono essere fornite a mezzo telefonico, a mezzo email o scaricando la documentazione direttamente sul sito web [cdi.juliusclinic.com](http://cdi.juliusclinic.com)

**Tel.** 02 2046941

**Cell.** 331 6285978

**Email** [cdi@juliusclinic.com](mailto:cdi@juliusclinic.com)

### **Presentazione della Domanda di Accoglienza**

Per accedere al servizio è necessario presentare formale Domanda di Accoglienza alla Direzione del Centro, essere valutati idonei dal Medico del Centro a seguito di colloquio e di visione della documentazione sanitaria pregressa, ed essere disponibili al pagamento della retta come in allegato indicata (Tariffario CDI, [Allegato 1](#)).

La documentazione essenziale da presentare, compilata in ogni sua parte e sottoscritta, è costituita da:

- Domanda di Inserimento Unificata presso i CDI ([Allegato 2](#))
- Scheda Sanitaria di ingresso presso il CDI, redatta in tutte le sue parti e sottoscritta dal Medico Curante ([Allegato 3](#))
- Modulo del Consenso al trattamento dei dati personali ([Allegato 4](#))
- Fotocopia fronte/retro della Carta d'Identità e del Codice Fiscale
- Dichiarazione di Residenza ([Allegato 5](#))

### **Modalità di ammissione e lista d'attesa**

Una volta che la Domanda di Accoglienza viene consegnata o fatta pervenire a mezzo email, è sottoposta alla valutazione del Medico e dell'equipe del Centro che ne verificano l'appropriatezza e a seguito di un colloquio (preferibilmente in presenza) con il richiedente e la famiglia di questi, ne definiscono le modalità di inserimento.

I dati oggettivi che consentono al Medico del Centro di valutare l'adeguatezza del C.D.I. rispetto al bisogno presentato dall'ospite, sono quelli desumibili da quanto indicato dal Medico di Medicina Generale nella compilazione della scheda sanitaria cui si aggiungono quelli riferiti durante un colloquio con l'interessato e la sua famiglia.

Qualora il Centro non risultasse la soluzione idonea in risposta ai bisogni oggettivi del richiedente, la Coordinatrice è disponibile a dare indicazioni sulle unità d'offerta più adatte presenti sul territorio. Se accolta, la domanda (in assenza di un posto immediatamente disponibile), è inserita nella lista di attesa.

In presenza di un posto disponibile, secondo un criterio cronologico (la domanda presentata prima ha precedenza su quella presentata successivamente, ed eventuali domande effettuate direttamente dal servizio sociale hanno la precedenza anche su queste ultime), viene contattato l'ospite e la famiglia per concordare la data d'ingresso.

Il tempo di attesa per la presa in carico è quindi variabile e dipende dalla disponibilità di posti.

### **Accoglienza**

L'ingresso di nuovi ospiti al CDI prevede una serie di passaggi che mirano a favorire il percorso di inserimento. L'obiettivo è creare continuità tra l'abitazione e la struttura, dando vita ad una nuova routine quotidiana con il contributo della famiglia.

Il giorno dell'ingresso, all'ospite, preferibilmente accompagnato dai familiari, vengono illustrati i locali del Centro, vengono presentati gli operatori e gli altri ospiti presenti. Momento importante è quello della sottoscrizione del contratto, dove l'ente gestore si impegna a fornire il servizio e a rispettare la qualità del servizio dichiarata, l'ospite ed i suoi familiari s'impegnano al rispetto del regolamento ed al pagamento della retta di ospitalità.

L'ospite ed i suoi familiari, vengono quindi informati circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità del Servizio e circa la possibilità di accedere all'Ufficio di Pubblica Tutela competente territorialmente.

L'ospite ed i suoi familiari sono inoltre informati dell'esistenza dell'Amministratore di sostegno e della procedura di attivazione di questa figura ([Allegato 6](#)).

Il colloquio dell'ospite e dei suoi familiari con il Medico del Centro avvia formalmente la "presa in carico".

### **Presa in carico e lavoro d'equipe**

Il C.D.I. dispone di un'équipe multidisciplinare come da Organigramma Aziendale (Allegato 7) composta da un medico, un'infermiera, un terapeuta della riabilitazione, un'animatrice ed ausiliari socio-assistenziali, che procedono, per competenza, alla valutazione multidimensionale del bisogno e dello stato di salute dell'ospite ed alla conseguente definizione di Progetto Individuale (P.I.) e di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) ed alla sua attivazione, tenendo conto dell'individuazione dei problemi identificati (e periodicamente rivalutati) e delle risorse individuali, familiari e proprie del Centro.

Condivisione dei bisogni dell'ospite, delle risorse attivabili, di obiettivi percorribili e di modalità di esplicitazione del progetto di cura (PI), sono da subito condivisi con l'utente e i suoi familiari.

L'equipe del Centro, dopo una settimana di frequenza, e dopo un mese di frequenza dell'ospite, sarà in grado di definire rispettivamente un primo Progetto Individuale e quindi un Primo Piano Assistenziale, che si porrà obiettivi di mantenimento e di miglioramento dello stato di salute dell'ospite ed interventi che si ritiene possano favorirne la realizzazione.

Periodicamente l'equipe si interroga sul raggiungimento degli obiettivi - che possono essere raggiunti, riproposti perché non ancora raggiunti o cambiati perché rivalutati inadeguati, anche sulla base del peggioramento delle condizioni di salute, della difficoltà nella collaborazione o della frequenza discontinua dell'ospite - e condivide il proprio "lavoro" con l'ospite stesso ed i suoi familiari.

Tutto il percorso socio-sanitario assistenziale che la persona compie dall'ingresso al CDI viene registrato digitalmente in diari e schede compilate dai professionisti sanitari che vanno a costituire il Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale.

### **Documentazione sanitaria**

L'utente o persona da lui delegata, ha diritto a richiedere copia della documentazione sanitaria relativa al periodo di frequenza. La richiesta (utilizzando l'apposito modello, Allegato 8) va inoltrata al Medico del Centro ed il rilascio avviene entro 30 giorni dalla richiesta.

Il rilascio è soggetto al pagamento delle sole spese vive sostenute per la duplicazione cartacea (vedasi costo del Fascicolo Sanitario dell'ospite o di sue parti).

### **Modello di cura**

Alcuni obiettivi perseguiti dal nostro C.D.I. sono:

- il contenimento dei danni secondari e/o terziari dati dall'evoluzione delle malattie croniche;
- lo sviluppo e/o mantenimento delle potenzialità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti;
- il garantire una continuità dei progetti di cura;
- il raggiungimento/mantenimento del maggiore benessere individuale;
- una consulenza (fornita dai professionisti dell'equipe del Centro) al fine del potenziamento del contesto familiare per favorire e mantenere l'assistenza al domicilio.

Al raggiungimento di tali obiettivi sono orientate tutte le attività svolte dal Centro:

- assistenza alla persona: ad esempio doccia assistita, assistenza nell'alimentazione, nella gestione dei servizi igienici e degli ausili per la gestione dell'incontinenza;
- animazione varia ed adeguata, attività ludiche, culturali e sociali, cognitive, laboratori, attività musicali e uscite sul territorio;
- attività riabilitative, di riattivazione e motoria o di mantenimento delle capacità conservate, comprendenti: riabilitazione motoria in gruppo, educazione al movimento o riabilitazione individuale;
- assistenza sanitaria: consulenza medica ed assistenza infermieristica;
- consulenza in merito alle risorse offerte dai Servizi socio-sanitari-assistenziali presenti sul territorio e di raccordo operativo con le stesse.

### **Attività**

Le attività giornaliere sono organizzate secondo un programma di massima riportato sotto.

Il programma può essere adattato agli interessi ed alle attitudini degli ospiti, oppure alle eventuali esigenze terapeutiche individuali (per es.: programma di terapia riabilitativa individuale; bagno programmato, ecc.).

Il dettaglio delle attività quotidianamente/settimanalmente/mensilmente programmate è sempre esposto all'ingresso del Centro.

### **Giornata tipo**

#### MATTINO

- 07.30/8.30 Apertura del Centro, accoglienza e caffè di benvenuto
- 8.30/9.00 Docce assistite (igiene personale)
- 09.00/9.30 Lettura quotidiano
- 9.30/11.30 Attività di fisioterapia di gruppo e/o individuale
- 10.30 Idratazione
- 10.30/11.30 Prestazioni mediche ed infermieristiche
- 11.30 Preparazione per il pranzo
- 12.00 Pranzo e assunzione terapie
- 13.00/14.00 Riordino della sala pranzo, igiene orale e relax

#### POMERIGGIO

14.00/16.00 Attività di animazione (laboratori a tema, feste di compleanno, giochi, attività di rinforzo della memoria, attività cognitive di piccolo gruppo)

16.00 Merenda

16.30 Proseguo delle attività animative

17.45 Partenza dal Centro e rientro al domicilio

18.00 Preparazione per la cena

18.30 Cena

19.30 Rientro al domicilio e chiusura del Centro

## Retta

La retta è stabilita annualmente dal Gestore e può subire variazioni, anticipatamente comunicate ad ospiti e loro familiari, come indicato nel Regolamento (Allegato 9). All'atto dell'ingresso è richiesto un deposito cauzionale infruttifero di € 300,00.

La retta comprende le prestazioni assistenziali, riabilitative, mediche, infermieristiche, animative, secondo gli standard previsti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento di questa unità d'offerta e dettagliate nel Piano Assistenziale Individuale di ciascun ospite.

Sono inclusi inoltre il pranzo, l'idratazione e la merenda (la cena, per gli ospiti che vi aderiscono).

Il pranzo, è previsto alle ore 12.00, rispettando l'orario tradizionale e la cena è servita a partire dalle 18.30.

Il menù, su base settimanale, e stagionale, prevede possibilità di scelta ed è compilato con la partecipazione degli ospiti (tenendo in considerazione eventuali diete/intolleranze/allergie segnalate dal Medico di Medicina Generale). Il pasto è abitualmente costituito da un primo piatto, un secondo, un contorno, pane e un frutto di stagione / dolce. Si veda il menù tipo (Allegato 10).

Il CDI garantisce inoltre la corretta idratazione nel corso della giornata (all'arrivo presso il Centro, a metà mattina e poi a pranzo e durante la merenda nel pomeriggio - ed a cena per quanti si fermano).

## L'igiene personale

In accordo con la famiglia il Centro provvede all'igiene personale completa dell'ospite una volta a settimana. Il CDI è infatti dotato di un bagno con doccia ed apposita sedia doccia per agevolare l'esecuzione in sicurezza dell'attività.

Durante l'arco della giornata possono comunque verificarsi situazioni in cui sia necessario sostituire indumenti ed eseguire parziali o totali operazioni d'igiene; per questo motivo per ogni ospite viene richiesto alla famiglia di fornire il cambio di indumenti necessario e l'occorrente per l'esecuzione (shampoo, docciaschiuma, ecc.) come indicato nel Regolamento e/o nell'allegato alla Domanda di Ospitalità.

L'attenzione ad operazioni quali l'igiene orale e delle mani, cui tutti gli ospiti sono chiamati ad adempiervi da parte degli operatori, è da ritenersi "allenamento produttivo" per il mantenimento di queste funzioni anche al domicilio.

## Servizi extra retta

Presso il Centro ogni due settimane è presente una **parrucchiera**. E' inoltre presente una **pedi-manicure** ed un **podologo**.

Trattamenti effettuati e loro costi sono indicati nel Tariffario alla voce *Extra* ed affissi in bacheca all'interno del Centro. Le prenotazioni avvengono direttamente ad opera degli ospiti o a mezzo di un familiare/amministratore/tutore/curatore, a mezzo mail o telefonicamente.

Il **servizio di trasporto** per chi lo richiede, è un servizio extra che garantisce quotidianamente lo spostamento degli ospiti dalla propria abitazione al CDI e viceversa, nel rispetto dei tempi di accoglienza.

## Il personale

Il Centro rispetta quanto stabilito dalla Regione Lombardia in merito a tipologia e presenza settimanale di figure professionali dedicate all'assistenza all'ospite, che come da DGR n.

VII/8494/2002 e s.m.i. risultano essere: Medico – Infermiere – ASA/OSS – Terapista della Riabilitazione – Animatore-Educatore – Addetto alle Pulizie. Il loro minutaggio minimo complessivo settimanale per ospite è sempre superiore ai 273 minuti settimanali, standard minimo (DELIBERAZIONE N° XII/850 del 08/08/2023).

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo del nostro Centro, che ritiene un valore aggiunto la presenza del Medico, tutti i giorni, a disposizione degli ospiti e dei familiari al fine di monitorare le condizioni di salute degli ospiti e di pianificare gli interventi utili al mantenimento e potenziamento dello stato di salute di ciascuno.

Il Medico è inoltre a disposizione degli operatori presenti al fine di accrescerne le competenze rendendo il servizio sempre più qualificato.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento in ogni momento ben visibile, che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica.

Il codice colore delle divise è il seguente:

- **Medico:** camice verde
- **Infermiere:** casacca e pantaloni bianchi
- **ASA/OSS:** casacca e pantaloni gialli
- **Fisioterapista:** casacca e pantaloni neri
- **Animatore-Educatore:** casacca e pantaloni arancioni
- **Addetto alle Pulizie:** camice bordeaux

L'ospite resta in carico al proprio Medico di Medicina Generale (MMG), garante della gestione sanitaria del proprio paziente, che lo segue nell'iter terapeutico, anche supportato dal Medico del Centro che si relaziona periodicamente ed al bisogno con lui.

Il **Medico del CDI**, coadiuvato dall'equipe, elabora il Piano Assistenziale Individuale ed il Progetto Individuale di ciascun ospite, che sono rivalutati periodicamente ed al variare delle condizioni socio-sanitarie dell'ospite stesso e vengono condivisi con la famiglia ed il M.M.G. dell'ospite; redige, con la sua equipe di lavoro, un Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale nel quale sono raccolte le notizie utili (personali e diagnostiche all'ingresso e successivamente ad ogni variazione positiva o negativa dello stato di salute). Nel fascicolo sono annotati puntualmente gli interventi eseguiti, il livello di partecipazione dell'ospite a questi ed i benefici ottenuti.

Il CDI fornisce l'**assistenza infermieristica** al fine della somministrazione della terapia prescritta dal medico curante, del rilievo di pressione arteriosa, della frequenza cardiaca, del monitoraggio dell'alvo e della diuresi, dello stato nutrizionale e provvede ad eventuali medicazioni.

Il **personale assistenziale (ASA-OSS)** si occupa dell'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL). Le prestazioni comprendono come detto sopra, l'igiene dell'ospite, l'aiuto al momento dei pasti, l'accompagnamento e il supporto a terapie sanitarie e riabilitative, la mobilitazione e l'accompagnamento nei locali e al di fuori del Centro in occasioni di uscite, la sorveglianza generica continuativa ed anche lo svolgimento di altre attività se previste nel PAI.

Gli **interventi riabilitativi** previsti presso il centro (di gruppo o individuali) offrono prestazioni finalizzate al mantenimento, perfezionamento o recupero delle abilità motorie nello svolgimento delle comuni attività quotidiane, contribuendo a mantenere il più a lungo possibile la presenza dell'ospite presso il suo domicilio.

Gli **interventi animativi** prevedono:

- *stimolazione cognitiva* individuale e di gruppo, formale o mediante attività ludico-ricreative, volte al potenziamento dell'attenzione, della capacità di concentrazione, all'appropriatezza di linguaggio, al potenziamento della memoria, con un'attenzione mirata anche agli aspetti di socializzazione e l'uso della reminescenza.
- *reality orientation therapy*, volta a migliorare l'orientamento del paziente verso se stesso, la propria storia, l'ambiente circostante;
- *terapia della reminescenza*, volta alla stimolazione della memoria autobiografica e al recupero della propria storia personale, mediante racconti, spunti artistici, letterari, ecc.;
- *terapia della rimotivazione*, volta ad aumentare il livello di autostima, l'interazione con gli altri ed il coinvolgimento dell'ospite nelle attività proposte.
- *terapia occupazionale* (kitchen therapy, ortoterapia, giardinaggio, cura della persona...), volta a ridurre la disabilità e il carico assistenziale, tenendo conto degli interessi precedenti, delle attitudini e delle capacità conservate, al fine anche di ridurre i comportamenti agitati in corso di demenza lieve-moderata;
- *utilizzo della musica*, al fine di potenziare le capacità di rievocazione.

### **L'attenzione alla famiglia**

Il Centro si propone inoltre, attraverso i professionisti che vi operano, di essere di supporto alla famiglia in vari modi: con colloqui informali ma anche grazie ad incontri strutturati, al fine di condividere informazioni e modalità educative che favoriscano ad es. l'utilizzo al domicilio di presidi, ed ausili o adattamenti dell'ambiente domestico che agevolino la gestione dell'ospite nel grado di non autosufficienza raggiunto.

Il Centro stimola inoltre e propone Incontri per l'acquisizione di conoscenze su malattie (ad es. Alzheimer, Parkinson, Ictus, cardiopatia, diabete) e fornisce indicazioni sull'acquisizione di strategie relazionali che migliorino la gestione delle persone anziane al domicilio ed agevolino la comunicazione efficace con questi malati; inoltre rende disponibili indirizzi e recapiti dei servizi territoriali che possano offrire ulteriore supporto.

A tal fine presso il Centro è presente una bacheca dove sono indicati gli incontri ed i temi proposti ai familiari e la mappatura di alcuni servizi territoriali utili.

### **Certificazione utile ai fini fiscali**

La redazione del bilancio e la tenuta delle scritture secondo criteri analitici, permette ogni anno, l'elaborazione delle certificazioni delle spese sanitarie sostenute dagli ospiti a fronte della retta versata, in adempimento alla DGR n° 26316/1997. Le certificazioni delle spese sanitarie vengono rilasciate agli aventi diritto senza che debbano farne richiesta e senza costi aggiuntivi, in tempo utile per la stesura della dichiarazione dei redditi annuale.

### **Gradimento**

Il CDI, attraverso il coinvolgimento di ospiti e familiari, si pone l'obiettivo di fornire un servizio in grado di soddisfare sempre più i bisogni degli utenti. La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza viene effettuata almeno annualmente, anche nei confronti dei familiari/caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. I dati rilevati vengono analizzati e sintetizzati in una relazione che evidenzia punti di forza e criticità emerse. I risultati delle indagini e delle misure di miglioramento sono divulgati tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo e la pubblicazione sul sito web aziendale (Questionario di Gradimento Ospiti, [Allegato 11](#); Questionario di Gradimento Familiari, [Allegato 12](#)).

### **Segnalazioni**

L'utente del servizio e/o il suo familiare può inoltrare suggerimenti, segnalazioni o reclami al fine di ottenere un servizio più rispondente alle sue aspettative, anche a seguito di una precisa insoddisfazione in relazione a presunte carenze del servizio erogato, rispetto a quello assicurato in questa Carta dei Servizi.

Premesso che l'utente deve trovare i suoi primi interlocutori, per ogni esigenza, nei responsabili del servizio e che questi sono tenuti, ciascuno in funzione del proprio ruolo all'ascolto, al dialogo, all'informazione, alla soluzione di eventuali situazioni di disagio segnalate ed alla ricerca della collaborazione di altri colleghi, il Gestore, per facilitare l'inoltro di suggerimenti, segnalazioni e reclami, ha predisposto un'apposita scheda, reperibile presso il servizio, e qui allegata, utile all'inoltro formale delle segnalazioni ([Allegato 13](#)). La scheda, una volta compilata, va inoltrata alla Direzione, o imbucata, in anonimato nella cassetta APPREZZAMENTI, SEGNALAZIONI O RECLAMI che si trova all'ingresso del Centro. La direzione ne cura il riscontro e se è indicato il nominativo di chi ha effettuato la segnalazione, darà una risposta a questi entro 30 giorni dal ricevimento.

### **Trattamento dati**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti l'ospite nonché su quelle eventualmente conosciute circa i suoi familiari (inerenti sia le condizioni di salute, sia altri dati sensibili).

Al momento della consegna della Domanda di Ospitalità è resa all'ospite e al suo familiare e/o rappresentante legale l'Informativa circa il trattamento dei suoi dati in ottemperanza dell'art. 13 e 14 Reg. UE n. 2016/679 e D.Lgs. 196/03 aggiornato al D.Lgs. 101/18.

Per trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. Tali dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività del Centro. Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed è effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Del trattamento dei dati e delle eventuali immagini è richiesto espresso consenso al trattamento contestualmente all'inoltro della documentazione ai fini dell'accoglienza presso il Centro.

(Informativa Privacy, [Allegato 14](#)).

### **Dimissioni**

Qualora le prestazioni fornite dal CDI non fossero più rispondenti ai bisogni dell'ospite, questi personalmente o anche attraverso un suo familiare potrà scegliere di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta alla Direzione. Si rimanda al Regolamento del Centro per ogni dettaglio.

Al momento della dimissione, al fine di garantire la continuità delle cure, il medico del Centro stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, le terapie in atto, le attività socio-sanitarie assistenziali proposte, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, nonché il progetto complessivo in corso e consigliato. Questa relazione è consegnata alla famiglia e ne viene portato a conoscenza il MMG, oltreché il servizio sociale territorialmente competente al fine di una eventuale presa in carico di bisogni che necessitino di pronta esecuzione (dimissione assistita).

### **Sicurezza**

A tutela dell'incolumità degli operatori, degli ospiti e visitatori, il Centro è dotato di attrezzature, impianti tecnologici e sistemi di sicurezza rispondenti alle prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche o integrazioni.

Il Centro ha adottato il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) che viene periodicamente aggiornato secondo le norme; il personale partecipa ai corsi di formazione e aggiornamento per i rischi sul luogo di lavoro e la gestione delle emergenze.

### **Assicurazione**

È attiva una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti.

Eventuali oggetti smarriti saranno da segnalare alla Direzione al fine di una pronta ricerca. In ogni caso il Centro non risponde della perdita di oggetti personali e invita gli ospiti a non portare oggetti di valore e consistenti quantità di denaro.

Allegati alla presente Carta dei Servizi sono anche la Carta dei Diritti dell'Anziano (Allegato 15) approvata dalla Regione Lombardia nel 1999, *anno internazionale dell'anziano*, ed il Codice Etico adottato dalla Julius Clinic (Allegato 16) riportante i valori e gli impegni nei confronti di ospiti, loro familiari, collaboratori e fornitori: tutti coloro che operano per conto del CDI Julius Clinic sono tenuti ad uniformarsi ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto.