



Consorzio Stabile HCM

4.2\_03a

# CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO INTEGRATO  
Via Buonarroti 59  
Cernusco sul Naviglio  
Milano

[www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

Consorzio Stabile HCM

Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968  
80845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'  
UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE  
UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



## PRESENTAZIONE

Il Centro Diurno Integrato (CDI) di Cernusco sul Naviglio è ubicato in via Buonarroti 59, al piano terra e al piano rialzato del Centro Buonarroti (ex Centro Cariplo) è accreditato con la Regione Lombardia ed ha una capacità ricettiva di **40 posti per persone autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti**.

Il CDI è gestito in regime di concessione dal Consorzio Stabile HCM e dispone di locali a norma ed attrezzati per svolgere attività di socializzazione, di animazione, laboratori espressivi – occupazionali ed attività riabilitative.

Gli ospiti del CDI hanno a disposizione anche una sala pranzo per colazione, pranzo e merenda ed una zona relax.

Normalmente è aperto per 50 settimane l'anno esclusi i giorni festivi e le 2 settimane centrali di agosto, *dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 12.30* (se presenti almeno 10 richieste).

A seguito dell'emergenza pandemica e nel rispetto delle misure di sicurezza, attualmente, il Centro Diurno Integrato ha una capienza massima di **24 posti** ed il suo orario di apertura è il seguente:

**Dal Lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00**

L'utente può scegliere di essere presente *tutti i giorni, solo in alcune giornate, solo la mattina o solo il pomeriggio*. (Allegato 1)



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968

Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI

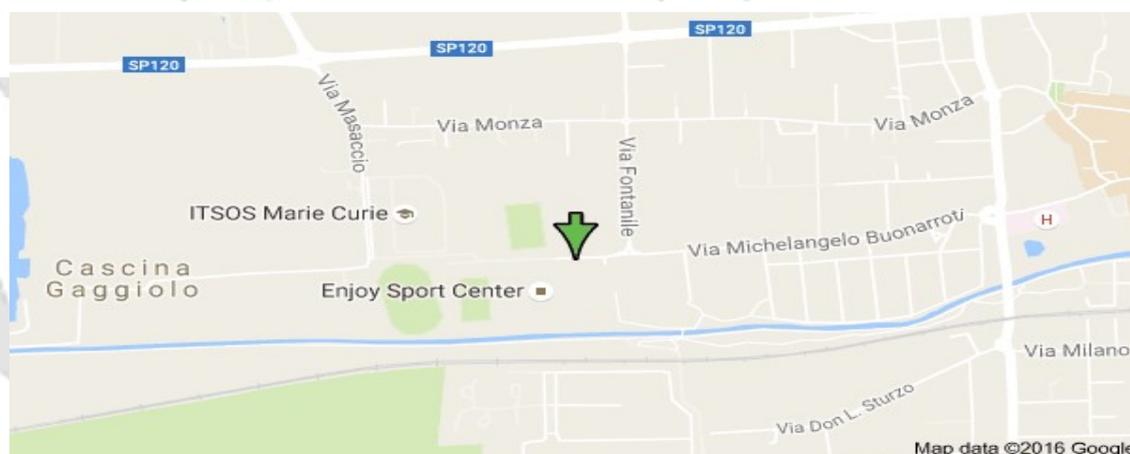
## DOVE SI TROVA

Il C.D.I. si trova presso il Centro Buonarroti in uno spazio ben delimitato ed ad esso dedicato, collocata nel Comune di Cernusco sul Naviglio in provincia di Milano.

Oltre ai mezzi di trasporto privati raggiungono il CDI le linee di trasporto pubbliche in particolare la metropolitana M2 di Milano (linea Verde). Il Centro si trova a circa 4 Km dall'uscita della tangenziale EST "Cernusco sul Naviglio".

Il CDI è dotato di un parcheggio riservato agli ospiti o ai parenti in transito.

Si allega cartina topografica per individuare esattamente la località.



## FINALITA' E DESTINATARI

Il Centro Diurno Integrato è una struttura semiresidenziale che si rivolge a persone anziane che di norma hanno compiuto i 65 anni, autosufficienti o parzialmente autosufficienti che vivono sole o che, pur avendo familiari presenti, necessitano durante la giornata di una situazione protetta.

Il CDI svolge una funzione intermedia fra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali ed è finalizzato a:

- Mantenere il più a lungo possibile le autonomie quotidiane delle persone anziane, con interventi di supporto sanitario, socio/relazionale, educativo e riabilitativo;
- Garantire l'intensità e la continuità delle cure;
- Offrire sostegno alle famiglie e fornire loro informazioni sulle risorse del territorio;

I **valori** irrinunciabili nella presa in carico della persona assistita per HCM sono:

- Centralità della persona;
- Coinvolgimento dell'ospite e del familiare nel piano di cura;



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968

Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI

- Qualità della vita e promozione della salute;

I **punti cardine** di tale servizio sono pertanto:

- Garanzia di assistenza qualificata;
- Approccio globale alla persona
- Ricerca di ottimali livelli di salute;

### AMMISSIONE

Per essere ammessi alla frequenza del CDI è necessario presentare la richiesta tramite apposito modulo (**Allegato 2**). Questo primo appuntamento è anche la prima occasione per visitare la struttura e conoscere il Centro.

A seguire verrà fissata con l'utente interessato una visita con il medico ed un colloquio con il Coordinatore. Questi incontri sono necessari per valutare l'idoneità sanitaria alla frequenza del CDI, conoscere la famiglia, le potenzialità e le difficoltà nella gestione assistenziale dell'anziano e conoscere la persona anziana e il suo stile di vita.

A seguire il Coordinatore del Centro comunicherà se la richiesta è stata accolta o meno e nel caso in cui la domanda dovesse essere respinta ne verrà motivata la scelta.

Una volta accolta la richiesta, durante la visita medica ed il colloquio, gli operatori del C.D.I. illustreranno l'organizzazione del Centro e forniranno alla famiglia le informazioni utili per favorire una buona accoglienza.

In caso di indisponibilità di posti la domanda verrà inserita in lista d'attesa.

I Documenti necessari per l'ammissione al Centro Diurno sono:

- copia della carta d'identità dell'ospite
- copia del codice fiscale e della tessera sanitaria
- verbale di riconoscimento dell'invalidità civile
- scheda sanitaria provinciale compilata dal medico curante
- documentazione sanitaria recente
- autorizzazione al trattamento dei dati sensibili
- decreto di interdizione e decreto di nomina del tutore in caso di ospite interdetto
- decreto di nomina dell'amministrazione di sostegno nel caso in cui l'ospite avesse un amministratore di sostegno.
- Aggiornamento dello stato vaccinale secondo la normativa attualmente in vigore



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968

Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



## Consorzio Stabile HCM

4.2\_03a

(Obbligo di vaccinazione o presentazione di esenzione secondo la normativa vigente)

### CONTRATTO D'INGRESSO

Il Coordinatore del Centro consegnerà ai familiari il Contratto d'Ingresso così come richiesto dalla normativa vigente. In tale occasione verranno consegnati tutti i documenti necessari e si concorderanno i giorni di frequenza ed il giorno di inizio.

### Criteri di gestione della lista d'attesa

L'eventuale lista d'attesa è definita tenuto conto delle seguenti condizioni ritenute prioritarie:

1. Persona residente nel comune di Cernusco sul Naviglio
2. Carico assistenziale (secondo scheda valutazione sociale) (**Allegato 3**)
3. Condizioni cliniche (secondo scheda sanitaria) (**Allegato 4**)
4. Presenza/assenza di una rete parentale di supporto
5. Presenza/assenza di Caregiver
6. Persona residente entro i 10 chilometri
7. Data di presentazione della domanda

Nel caso di posto disponibile il richiedente sarà contattato seguendo l'ordine della lista d'attesa.

Qualora entro 3 giorni lavorativi il Coordinatore del CDI non riesca a mettersi in contatto, né con il richiedente né con il familiare indicato nella domanda, si riserva la possibilità di contattare l'utente successivo nella lista d'attesa.

### PRESTAZIONI OFFERTE

All'interno del Centro Diurno Integrato operano diversi professionisti che lavorano in modo multidisciplinare ed integrato.

L'obiettivo di questa modalità operativa è quella di realizzare una valutazione delle capacità e dei bisogni dell'anziano multidimensionale, che tenga quindi conto di potenzialità e difficoltà e che non limiti l'intervento alla sola sfera sanitaria ed assistenziale ma possa riconoscere anche dimensioni più ludiche, occupazionali e relazionali, tipiche della vita di ogni uomo.



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968

Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



## Consorzio Stabile HCM

4.2\_03a

Consorzio Stabile HCM offre uno standard assistenziale superiore a quello richiesto dalla Regione Lombardia; l'incremento medio è pari al 30% nel rispetto della DGR 22/3/02 n. 8494 della Regione Lombardia e delle successive DGR in materia di Centri Diurni Integrati.

### Professionisti che operano nel Centro Diurno Integrato

- Medico: effettua la visita di valutazione per l'ingresso e realizza visite periodiche di valutazione delle condizioni cliniche. Mantiene i rapporti con il MMG. Collabora con tutta l'equipe nella stesura del Piano di Assistenza Individuale. E' responsabile ultimo delle registrazioni sul fascicolo socio sanitario di ogni singolo ospite. Mantiene la relazione con i familiari dell'ospite circa lo stato di salute.
- Coordinatore del C.D.I.: è responsabile diretto del buon funzionamento del Centro Diurno e della sua organizzazione pianifica il lavoro degli operatori e ne verifica i risultati.
- Assistente sociale organizza i colloqui con il candidato e la famiglia, mantiene i rapporti con l'assistente sociale del comune il C.D.I. e la famiglia.
- Infermiere: organizza e coordina le attività socio assistenziali, cura la preparazione delle terapie e la loro somministrazione, attua ogni intervento infermieristico necessario per il benessere della persona, cura le verifiche e l'aggiornamento dei PAI.
- Fisioterapista: realizza attività di fisioterapia di gruppo e individuali volte a mantenere le capacità funzionali residue ed evitare ulteriori regressioni.
- Animatore/Educatore professionale: mette in atto interventi personalizzati e di gruppo volti a mantenere e stimolare le capacità cognitive e relazionali degli ospiti. Propone attività di animazione, espressive, di socializzazione, di manipolazione e ludiche. Organizza anche attività esterne al Centro.
- Operatore Socio Sanitario (OSS): rappresenta il cuore dell'assistenza in quanto è l'operatore dedito a soddisfare i bisogni primari di ogni singolo ospite: igiene giornaliera, bagni assistiti, prevenzione delle piaghe da decubito, cambio dei presidi assorbenti ecc. Si occupa anche della distribuzione del pasto ed aiuta gli ospiti non in grado di provvedere autonomamente.
- All'interno del CDI il coordinatore supervisiona e coordina anche le attività dei volontari presenti.

Ogni operatore del CDI è dotato di cartellino di riconoscimento con nominativo, qualifica e fotografia.

### PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)

Ogni utente che accede al Centro Diurno Integrato viene assistito in modo integrato. Al suo



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968  
Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)  
PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9  
UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'  
UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE  
UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



## Consorzio Stabile HCM

4.2\_03a

ingresso, dopo un primo periodo di osservazione viene definito dall'equipe un progetto che individua gli obiettivi da raggiungere, contiene gli interventi e le azioni che verranno messe in atto dagli operatori. Il PAI viene periodicamente aggiornato.

La famiglia è chiamata in prima persona alla definizione del PAI e alla sua presa visione.

### La giornata tipo

L'organizzazione della giornata è così definita:

8.00/9.00	accoglienza in struttura e colazione Somministrazione terapie farmacologiche
dalle 10.00	attività di animazione e /o fisioterapia
dalle 10.30	bagni assistiti programmati
12.30/13.30	Pranzo
13.30/14.30	pausa relax
dalle 14.30	attività di animazione e/o fisioterapia
16.00	merenda
dalle 16:00	rientro al proprio domicilio

### Menù tipo

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avvengono nel rispetto delle norme sanitarie vigenti e della stagionalità.

I pasti per gli ospiti del Centro Diurno Integrato vengono preparati e confezionati dalla ditta SIR leader nel campo della ristorazione. Utilizza prodotti del territorio a "KM 0" o a "filiera corta".

Agli ospiti verranno forniti: colazione, pranzo e merenda.

Ogni ospite ha la possibilità di comporre il proprio menù scegliendo fra diverse possibilità anche nel rispetto di una eventuale dieta imposta. **(Allegato 5)**

### GESTIONE DELLE TERAPIE FARMACOLOGICHE E PRESIDII PER L'INCONTINENZA

Gli ospiti del centro Diurno Integrato rimangono in carico al proprio MMG il quale, prescriverà la terapia farmacologica per la cura dell'ospite che verrà somministrata dagli operatori del centro Diurno.

Anche i presidi per l'incontinenza (pannoloni) sono personali e verranno portati dall'Ospite



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968

Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



## Consorzio Stabile HCM

4.2\_03a

presso il Centro Diurno Integrato all'inizio di ogni mese.

Verrà comunicato alla famiglia, con qualche giorno di anticipo, l'esaurimento dei farmaci e dei presidi giacenti e la conseguente necessità di nuova fornitura.

In questo periodo di emergenza pandemica è stato predisposto un apposito protocollo sia per l'ingresso che per lo svolgimento delle attività.

### TRASPORTO

Il servizio di trasporto viene effettuato con idoneo automezzo ed è un servizio incluso e garantito per i residenti che ne fanno richiesta; per i residenti che non usufruiscono del servizio di trasporto è prevista una riduzione della retta pari all'11,5%; per i non residenti il servizio non è compreso nella retta e la sua realizzazione va concordata con il responsabile del Centro Diurno Integrato dopo averne valutata la fattibilità. **(Allegato 1)**

### RETTE E REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE

Il Centro Diurno Integrato è una delle Unità d'Offerta semiresidenziali previste e normate dal sistema socio sanitario regionale che prevede una compartecipazione dei costi da parte dell'ospite e/o della sua famiglia.

### Ripartizione dei costi

La remunerazione complessiva spettante al Centro Diurno Integrato per la cura ed assistenza di un ospite è così ripartita:

- Contributo del fondo sanitario regionale che corrisponde alla tariffa sanitaria attualmente in vigore per ogni giornata di frequenza al CDI. Viene corrisposta dalla Regione Lombardia, attraverso l'ASL, direttamente al Centro Diurno Integrato
- Retta sociale e alberghiera che corrisponde alla retta di frequenza attualmente stabilita per ogni ospite frequentante.

Al termine di ogni anno Consorzio Stabile HCM rilascia alla famiglia la certificazione annuale delle rette ai fini delle detrazioni fiscali.

### CAUZIONE DI ISCRIZIONE AL CDI

All'atto di stipula del contratto d'ingresso volto ad attivare la frequenza presso il Centro Diurno Integrato viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità che verrà restituito alla risoluzione del contratto entro 30 giorni dalle dimissioni



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968

Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



(Allegato 6)

### ASSENZE

Le assenze per malattie, visite mediche e ricoveri ospedalieri devono essere comunicate al CDI entro le ore 18,00 del giorno prima, diversamente verrà addebitata la giornata intera.

Per le assenze per ricovero ospedaliero dal 1° al 15° giorno non verrà richiesto alcun pagamento della retta. A partire dal 16° giorno di assenza per ricovero ospedaliero è richiesto il pagamento del 50% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I.

Per le assenze dovute a malattia accertata è richiesto il pagamento del 50% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I.

Per le assenze non comunicate con un preavviso minimo di 15 giorni dovute a ferie o altri motivi non legati alla condizione sanitaria dell'Ospite è richiesto il pagamento del 100% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I. In caso contrario si avrà diritto allo sgravio del 50% della retta per i soli giorni in cui è programmata la frequenza al C.D.I.

Per tutte le assenze segnalate entro le ore 10 del giorno precedente: la quota giornaliera è calcolata decurtando un contributo pari ad € 6,00 per la mancata consumazione dei pasti.

Per il servizio di trasporto per il C.D.I. in caso di periodi di assenza non si avrà diritto alla restituzione della quota di trasporto.

### MALATTIA DELL'OSPITE

In caso di malattia di varia natura ed entità (anche ad es. influenza, febbre, diarrea) non è possibile accogliere l'ospite essendo, il Centro Diurno Integrato, un contesto comunitario.

Qualora il personale ravvisi segni e sintomi ascrivibili ad una situazione di malessere, presterà le immediate cure e contatterà il familiare per concordarne il rientro a domicilio o l'intervento del 118 per l'invio in Pronto Soccorso.

### SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

- ✓ assistenza medica con visita medica pre-ingresso con valutazione dell'autonomia e stesura del Piano Assistenziale Individuale; valutazione e visita periodica dell'utente (semestrale) e ogni qualvolta sia necessario.
- ✓ assistenza infermieristica quotidiana e somministrazione dei farmaci;
- ✓ assistenza diurna con personale qualificato;
- ✓ riabilitazione giornaliera come previsto dal PAI;
- ✓ percorso giornaliero educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti;



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968

Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI

- ✓ colazione, pranzo e merenda (secondo disposizione medica diete personalizzate);
- ✓ trasporto

#### SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

- ✓ servizio parrucchiere, estetista, podologo, ecc;
- ✓ trattamenti riabilitativi individuali aggiuntivi al PAI su richiesta dell'ospite e/o della famiglia;
- ✓ presidi e ausili
- ✓ farmaci
- ✓ Vedi (**Allegato 1**)

#### DIMISSIONI

Le dimissioni dal Centro Diurno Integrato possono avvenire per i seguenti motivi:

- Dimissioni volontarie: per scelta dell'ospite o della famiglia. Le dimissioni volontarie richieste dalla famiglia e dall'ospite devono essere presentate sull'**Allegato 7**, modello in dotazione al Centro Diurno Integrato o utilizzando un foglio di carta libera in cui vi sia specificato nome e cognome dell'ospite, nome, cognome, recapito telefonico e firma del familiare, la motivazione delle dimissioni e la decorrenza. Deve essere rispettato il preavviso di 30 giorni tra la comunicazione e l'effettiva cessazione della frequenza. Qualora ciò avvenisse il Consorzio Stabile potrà richiedere comunque il pagamento di tutti i giorni di frequenza computati nel preavviso. Non saranno prese in considerazione dimissioni comunicate in forma non scritta.
- Dimissioni disposte dal Centro Diurno Integrato per:
  - Variate condizioni socio-sanitarie dell'ospite che determinano l'impossibilità di proseguire l'assistenza presso il Centro Diurno Integrato.
  - Gravi inadempienze o non rispetto delle regole di comportamento da parte dell'anziano e/o della sua famiglia.
  - Mancato pagamento della retta.

Qualora le dimissioni vengano disposte dalla struttura, salvo casi gravi di urgente incompatibilità sopraggiunta nella frequenza al CDI, la struttura deve informare la famiglia con comunicazione scritta, comprensiva delle motivazioni della dimissione. Anche in questo caso verrà dato un preavviso minimo di 15 giorni.

Il Consorzio Stabile HCM si riserva la possibilità di poter effettuare la dimissione



Consorzio Stabile HCM

automatica dal C.D.I. per assenze continuative superiori a 30 giorni di calendario.

In caso di trasferimento in altra struttura o servizio territoriale Il Consorzio Stabile HCM si impegna a facilitare il passaggio al nuovo servizio fornendo tempestivamente la documentazione socio sanitaria in suo possesso ed incontrando i nuovi soggetti che si faranno carico dell'assistenza dell'ospite.

## GESTIONE DOCUMENTAZIONE SANITARIA E RISPETTO DELLA PRIVACY

La disciplina della tutela della riservatezza dell'individuo, in relazione al trattamento dei dati personali e sensibili, è garantita dall'osservanza della legge n°196/2003 e successive modifiche.

Tutte le figure professionali sono tenute ad un comportamento etico e all'osservanza del codice deontologico nel rispetto della privacy dell'utente.

Fascicolo personale dell'ospite denominato FASAS è lo strumento di lavoro per l'intera equipe, e contiene tutti i documenti socio-sanitari relativi al progetto di cura relativi all'ospite. Questa documentazione è conservata in ambiente chiuso e accessibile solamente dagli operatori e ai familiari che ne facciano richiesta.

L'ospite che accede al servizio viene informato relativamente alle modalità di trattamento dei dati personali e sensibili attraverso apposita informativa e viene a lui richiesta la firma per autorizzazione al trattamento.

## COPERTURA ASSICURATIVA E TUTELA DEGLI UTENTI

Consorzio Stabile HCM ha in corso idoneo contratto assicurativo per la Responsabilità Civile, a fronte di eventuali danni causati a pazienti ed a terzi nell'espletamento del servizio.

Come previsto dalla normativa vigente la tutela degli ospiti è garantita dalla possibilità di effettuare segnalazioni alla Direzione di Consorzio Stabile HCM.

## VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA'

Il paziente o i suoi familiari hanno la possibilità di segnalare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni, o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- rivolgendosi al Coordinatore del servizio che, nel corso di un colloquio anche telefonico, raccoglierà la segnalazione e metterà in atto un percorso di approfondimento sulla lamentela / suggerimento espresso dalla famiglia;
- compilando la scheda di segnalazione reclami, apprezzamenti o suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi (**Allegato 8**) e inoltrandola nella casella di



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968

Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI

## Consorzio Stabile HCM

4.2\_03a

raccolta della soddisfazione. La segnalazione dovrà indicare il suggerimento o reclamo, nome e recapito del segnalante necessari per dare una risposta e la data. Le risposte alla segnalazione potranno essere discusse con il segnalante solo qualora la segnalazione sia stata firmata e saranno dovute entro 10 giorni dalla data di ricevimento;

- compilando anche in forma anonima il questionario di gradimento del servizio (**Allegato 9**)

All'atto della dimissione o, per ragioni sanitarie anche durante la permanenza ad C.D.I., può essere richiesta la fotocopia del FASAS attraverso l'**Allegato 10** al costo di euro 30,00 a titolo di rimborso spese.

La richiesta può essere effettuata dall'ospite o dall'amministratore di sostegno se interdetto.

Milano, 28/02/2023

Revisione 5



Consorzio Stabile HCM

Sede Legale ed Operativa: Via Crescenzago 55 – 20134 Milano | Cod. Fisc. E P. Iva 04409410968

Tel 02.36743200 fax 02 36680845 | E-mail: [info@hcmitalia.it](mailto:info@hcmitalia.it) – Sito Internet: [www.hcmitalia.it](http://www.hcmitalia.it)

PEC: [CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT](mailto:CONSORZIOHCM@PEC.HCMITALIA.IT) CODICE UNIVOCO W7YVJK9

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI EN ISO 14001 CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI