

CENTRO DIURNO
INTEGRATO PER ANZIANI

Carta dei SERVIZI

CDI
SAN GIUSEPPE
DALMINE (BG)

UNIVERSIIS
Services, innovation and people.



Fondazione  San Giuseppe
O.N.L.U.S.

Indice

- pag. 4 GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI, L'ENTE GESTORE, MISSION
- pag. 6 DATI IDENTIFICATIVI, MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO E FINALITÀ DEL CENTRO
- pag. 7 STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- pag. 8 PERSONALE E COMPETENZE
- pag. 9 COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI
- pag. 10 PRESTAZIONI E FINALITÀ DEGLI INTERVENTI
- pag. 11 MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI PRESA IN CARICO, DIMISSIONI, TRASFERIMENTI
- pag. 14 GIORNATA TIPO
- pag. 16 MENÙ TIPO
- pag. 16 TRASPORTO
- pag. 17 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA E SERVIZI A PAGAMENTO
- pag. 17 DEDUCIBILITÀ FISCALE
- pag. 17 PROTEZIONE GIURIDICA
- pag. 18 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE
- pag. 18 RICHIESTA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SANITARIA
- pag. 18 ALTRE INFORMAZIONI

*Il Servizio come Missione:
un'attenzione continua,
per un'affettuosa accoglienza.*



Fondazione  *San Giuseppe*
O.N.L.U.S.

CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO
ALL'INTERNO DELLA RSA FONDAZIONE SAN GIUSEPPE
DALMINE (BG)

Guida per gli utenti e per i loro visitatori

PREMESSA

La carta dei servizi intende fornire in sintesi le più importanti informazioni e caratteristiche relative alla struttura, all'organizzazione, ai servizi offerti e, in generale, al "funzionamento" ovvero alla vita che si svolge all'interno di essa. Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento finalizzato migliorare la "qualità di vita" delle persone ospitate. La centralità della persona renderà più accettabile la condizione fisica e mentale, sarà la qualità dei processi assistenziali e sanitari con cui si svolge un rapporto ad offrire serenità e fiducia agli ospiti e alle loro famiglie.

L'Ente Gestore

L'ENTE GESTORE DELLA RSA SAN GIUSEPPE È UNIVERSIIS, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE, NATA AD UDINE NEL 1993.

Universiis opera in tutto il territorio nazionale come soggetto "no profit" a capitale privato, nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani (RSA e Centri Diurni), disabili (RSD) e persone con disagio psichico (Comunità Protette e Centri Diurni). Tali iniziative rispondono al bisogno di cura e assistenza di migliaia persone attraverso l'opera di più di 2.000 collaboratori.

Mission

Per rendere concreta la propria visione, Universiis si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- Procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa, contribuendo al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa.



- Proporre ai clienti progetti e servizi innovativi, finalizzati al miglioramento delle loro condizioni di vita e basati sui valori della cooperativa, attraverso la valorizzazione del contributo di tutti i soci.
- Assicurare la qualità e un eccellente servizio agli utenti mediante la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali e educativi.

Saper ascoltare, prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire sempre e comunque il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita: questi i nostri propositi, che si traducono operativamente nell'intento di avvicinare il più possibile, nel rispetto della persona, le nostre risposte ai bisogni degli utenti.

Recapiti:

UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Cividina, 41/A - 33100 Udine (UD)

Tel: 0432 478382 - Fax: 0432 478345

E-mail: universiis@universiis.com

Sito internet: www.universiis.com



Dati identificativi

La struttura del Centro Diurno Integrato consente una frequenza di **10 persone al giorno**, a tempo pieno o con possibilità di inserimento part-time, nel rispetto del limite sopra indicato e secondo un'articolazione oraria che verrà definita nel progetto individuale dell'utente.

Modalità di funzionamento e finalità del centro

Nel 2006 la Fondazione San Giuseppe di Dalmine, con apposita delibera della giunta regionale ha avuto l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento per il centro diurno integrato per anziani non autosufficienti.

Il Centro Diurno Integrato è un servizio residenziale diurno che si rivolge a persone anziane non autosufficienti le quali necessitano di cure socio sanitarie che da un lato non possono essere ottimamente prestate a domicilio e dall'altro non raggiungono un livello tale da richiedere il ricovero in strutture socio sanitarie di tipo residenziale.

Il Centro Diurno Integrato rappresenta quindi un livello intermedio di risposta al bisogno di cura dell'anziano, poiché offre sia dei servizi di tipo socio-assistenziali (attinenti alla cura della persona nelle sue necessità quotidiane, all'attività di animazione e di socializzazione) sia dei servizi di tipo sanitari (relativi alle prestazioni infermieristiche, medico-geriatriche e riabilitative). La finalità del centro consiste nel rispondere al **bisogno di cura dell'anziano lievemente o parzialmente non autosufficiente, cercando altresì di mantenere o migliorare la sua qualità di vita e il suo stato di salute.**

Sono pertanto destinatari del Centro Diurno Integrato, come indicato dalla DGR n.7/8494 del 22/03/2002 le persone con compromissione dell'autosufficienza:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, tra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- di norma di età superiore ai sessantacinque anni;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure,

oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;

- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Modalità di accesso e visita

La Struttura è accessibile dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

Struttura organizzativa



Tutte le figure professionali presenti nell'area verde dell'organigramma dipendono funzionalmente dal responsabile sanitario o, in sua vece, dai medici; ciò significa che, pur rispondendo al Direttore della Struttura per tutti gli aspetti generali, contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del responsabile sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività afferenti l'area sanitaria e tutte le attività assistenziali (prevenzione, diagnosi e cura degli ospiti) in cui sono coinvolti.

Tutti gli operatori sono chiaramente identificabili grazie a un cartellino di riconoscimento (posto sugli abiti di servizio) che ne riporta fotografia, nome, cognome e qualifica professionale. **È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi, vedi “allegati alla Carta dei Servizi”, previo appuntamento: tel. 035 0170210.**

L'equipe organizzativa della struttura si avvale di **funzioni e uffici specifici presso la sede dell'ente gestore**, per le rispettive competenze, ed in primo luogo del supporto del Responsabile di Servizio, ruolo intermedio preposto a fornire gli indirizzi gestionali generali ed il know how della cooperativa.

Personale e competenze

Il personale del Centro Diurno Integrato è costituito da:

Responsabile

Si occupa della gestione del personale, della programmazione delle attività, del coordinamento con i servizi esterni e della verifica dei programmi attuati.

Medico

È responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie, preventive, curative e riabilitative. Le prescrizioni a carico del S.S.N. sono di competenza del medico di assistenza primaria (MAP).

Infermiere

Mantiene il collegamento con il medico di base dell'utente ed è responsabile delle prestazioni

infermieristiche di base e verifica la terapia farmacologica e la somministrazione dei medicinali.

Fisioterapista

Fornisce le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia degli ospiti, al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità e migliorare le capacità residue; svolge attività di gruppo a scopo preventivo e terapeutico, mirata a mantenere il livello di autonomia raggiunto.

Asa

Presta assistenza diretta alla persona e ne segue l'igiene personale, collabora con gli altri operatori all'accoglienza degli ospiti, è responsabile della preparazione della sala da pranzo e cucina, ritiro carrello pasti, distribuzione, aiuto somministrazione cibi, riordino sala da pranzo e cucina, collabora ad atti di tipo infermieristico e animativo.

Animatore

Collabora con gli altri operatori all'accoglienza degli ospiti, promuove attività espressive individuali e di gruppo e verifica la partecipazione di ogni ospite alle attività del Centro.

Volontario

Interviene in supporto all'attività degli operatori, al fine di favorire l'integrazione sociale degli ospiti. Il CDI valorizza l'attività del volontariato, per concorrere, con la sua presenza, al mantenimento nell'anziano, dell'interesse ad una socialità viva e positiva.

Inoltre, contribuendo all'organizzazione di momenti ricreativi, gite, vacanze, uscite a teatro, ecc. valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.

Coinvolgimento dei familiari

Il coinvolgimento dei familiari avviene in tutte le fasi dell'inserimento dell'utente al servizio. Ciò è importante al fine di avvicinare il familiare al servizio, evitare il manifestarsi di aspettative distorte, responsabilizzare il familiare, supportarlo nella propria funzione assistenziale e renderlo parte integrante del "progetto individuale di intervento". Al momento dell'ingresso per tutti gli ospiti è garantito un percorso idoneo che faciliti l'inserimento nel Centro Diurno Integrato, in collaborazione con l'anziano stesso e/o la sua famiglia.

Nel corso dell'incontro di presentazione dell'utente il familiare è tenuto a fornire agli operatori:

- farmaci - e materiale sanitario in generale - e indicazioni sulla terapia;
- precisazioni su dieta alimentare;
- copia tessera sanitaria ed esenzione tickets
- documentazione ospedaliera;
- nominativo medico di base;
- ausili vari (pannoloni);
- cambio biancheria per emergenza;
- nominativo parente di riferimento.

Prestazioni e finalità degli interventi

IGIENE PERSONALE E ASSISTENZA:

queste attività devono consentire il **mantenimento delle migliori condizioni fisiche possibili ed il recupero di interesse alla cura della propria persona**, attraverso una presenza discreta, ma attiva, sia in fase di stimolo che di aiuto.

RIABILITAZIONE E MOBILIZZAZIONE:

l'attività motoria ha lo scopo di aiutare a **ristabilire la motricità dell'anziano attraverso l'esecuzione di semplici esercizi fisici**. Tali interventi intendono favorire l'auto-sufficienza nel movimento quotidiano, attraverso il mantenimento di una corretta deambulazione e l'uso di accorgimenti e ausili per lavarsi, vestirsi, alimentarsi in proprio.

SERVIZIO MEDICO E INFERMIERISTICO:

l'intervento è finalizzato al **controllo e monitoraggio costante delle condizioni generali di salute** dell'utente nonché alla prevenzione e cura delle malattie concomitanti lo stato di demenza.

ANIMAZIONE:

le attività espressive individuali e di gruppo hanno le finalità di **valorizzare le capacità residue degli ospiti, intellettive, affettive, emozionali** e di riscoprire capacità dimenticate

o trascurate con il passare degli anni. Inoltre, tenuto conto della particolare tipologia di utenza cui il servizio è rivolto, verrà riservato un **forte investimento ad attività finalizzate alla riabilitazione cognitiva** (mediante l'uso di tecniche specifiche) e comportamentale.

SERVIZI DI SOSTEGNO AL CONTESTO FAMILIARE O SOLIDALE:

interventi di informazione ed educazione per **favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure** che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.

Modalità di ammissione, di presa in carico, dimissioni, trasferimenti

È fondamentale fornire a chi intende avviare la domanda di inserimento le informazioni utili per una scelta basata su una **conoscenza completa dei servizi** interni alla Casa e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i suoi familiari e la Casa stessa con i rispettivi uffici, personale, servizi, organizzazione e regole.

Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti:

- primo contatto: richiesta di informazioni e della modulistica;
- restituzione della modulistica compilata;
- valutazione della domanda;
- visita della Casa;
- colloquio per la raccolta dei dati sociali;
- inserimento nella lista di attesa.



La modulistica per la presentazione della domanda è altresì reperibile:

- sul sito **www.rsadalmine.it**
- sul sito messo a disposizione dall'ATS per la gestione della lista d'attesa indicato sul sito **www.rsadalmine.it**

Una volta compilati, tali documenti possono essere consegnati alla Reception, oppure inviati via fax al 035 0170217 o via mail all'indirizzo info.dalmine@universiis.com

AMMISSIONE

Il Responsabile, non appena possibile, **contatterà il richiedente per fissare un colloquio preliminare** durante il quale fornirà tutte le informazioni necessarie per la formalizzazione della domanda, rendendosi altresì disponibile, previo appuntamento, per la **visita guidata alla struttura e per l'illustrazione del contenuto del Contratto tra l'Ente Gestore del Centro e la persona che si impegna al pagamento della retta**. Contestualmente al primo colloquio, viene presentata tutta la documentazione di ammissione.

1) ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

Rette e contratti, prestazioni e servizi sanitari erogati, prestazioni e servizi alberghieri erogati, modalità di funzionamento de accesso ai servizi, dichiarazione di composizione della retta, responsabili dei servizi direttamente gestiti da Universiis, modalità di inoltro di segnalazioni per suggerimenti, carta dei diritti dell'anziano, questionario di rilevazione della soddisfazione "fac-simile", regolamento interno.

2) ALLEGATI AL CONTRATTO:

comunicazione di dimissione, informativa sul trattamento dei dati personali, contratto stesso, accordo integrativo modifica retta, scheda fatturazione. L'accoglienza nel Centro avviene tramite la successiva collocazione in una lista d'attesa che tiene conto, oltre che dei tempi di presentazione della "richiesta di frequenza", anche dei motivi specifici che l'hanno motivata e dei termini d'urgenza. Il Responsabile del Centro, esaminata la documentazione presentata, previo parere del Responsabile Sanitario, concorderà telefonicamente con gli interessati la data e l'ora di inizio del servizio; il rapporto verrà perfezionato contrattualmente con la sottoscrizione del Contratto da parte della persona che si impegna al pagamento della retta. **Nel momento dell'ingresso in struttura, l'anziano viene accolto dal direttore, dal medico e da tutti gli altri componenti dell'équipe d'accoglienza (infermiere, ASA, fisioterapista, animatrice).**



Sarà cura del personale fare in modo che da subito l'ospite abbia un'assistenza completa, sia in relazione ai suoi bisogni primari, legati cioè ad un contesto più strettamente fisiologico, sia in relazione ai suoi bisogni legati alla sfera socio-psicologica. Attenzione fondamentale dovrà esser data alle condizioni psico-fisiche dell'ospite in modo tale da garantire un concreto adattamento. All'ingresso dell'anziano in struttura **la famiglia ha un ruolo fondamentale** perché, oltre ad accompagnarlo in questo delicato momento, deve fornire all'équipe multi-professionale che stenderà il Piano di Assistenza Individuale (PAI), tutte quelle informazioni che per-metteranno di effettuare l'apertura della cartella sanitaria personalizzata dell'utente.

Come prima accennato, obiettivo fondamentale dell'équipe sanitaria assistenziale del Centro Diurno Integrato è la definizione e la gestione del PAI. Dal momento in cui l'anziano viene accolto, in funzione della strutturazione del PAI, inizia una fase di osservazione che dura, mediamente, tre o quattro settimane.

Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene curata la socializzazione del nuovo arrivato con gli altri ospiti in modo da favorire tra di essi il naturale sviluppo di armoniose e gratificanti interrelazioni personali.

INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA

L'inserimento in lista di attesa avviene dopo aver raccolto la documentazione e averne verificato la congruità e dopo aver terminato il colloquio intermedio.

I criteri con i quali il direttore, sentito il parere del responsabile sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni delle persone in lista d'attesa, sono i seguenti:

- residenza nella Regione Lombardia, come previsto dalla normativa sull'accreditamento;
- complessità della situazione legata a un grave bisogno di rilievo sanitario o socioassistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto;
- eventuali accordi e convenzioni concordate da Universiis per conto della RSA con enti pubblici (Comuni etc.);
- data di iscrizione nella lista di attesa.

Quando si rende disponibile un posto, il direttore contatta l'interessato - ovvero la persona che firmerà il contratto (detto di seguito il "contraente") - e concorda la data di ingresso dell'ospite. In tale occasione il contraente dovrà portare con sé e consegnare alla Reception la seguente documentazione: **carta di identità dell'ospite, fotocopia della carta di identità del contraente, codice fiscale dell'ospite, fotocopia del codice fiscale del contraente, fotocopia del verbale o della domanda di invalidità dell'ospite, tesserino di esenzione dal ticket dell'ospite, carta Regionale dei Servizi SISS, certificato di residenza dell'ospite, certificato di residenza del contraente, dichiarazione sostitutiva atto di notorietà del contraente.**

Chiariti tutti gli aspetti contrattuali e raggiunto l'accordo, entrambe le parti sottoscrivono il contratto.

DIMISSIONI / TRASFERIMENTI

La dimissione può avvenire per espressa volontà dell'ospite o per altre cause, quali:

- il completamento del piano di recupero dell'autonomia psico-fisica e personale;
- la sopravvenuta impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e la conseguente necessità di ricovero in regime residenziale o di assistenza e cura dell'anziano attraverso servizi diversi da quelli erogati nel Centro Diurno Integrato;
- il verificarsi di comportamenti non rispettosi della pacifica convivenza sociale o, comunque, dannosi e/o pericolosi per sé e per gli altri, da parte dell'ospite.

In tal caso il Gestore si impegna ad avvisare tempestivamente il Contraente ovvero eventuali altri parenti. Altresì si impegna, comunque, affinché la dimissione avvenga in forma assistita con la compartecipazione del Comune di residenza dell'Ospite e della ATS territorialmente competente, favorendo la continuità assistenziale secondo quanto disposto dalla l. r. 3/2008 della Regione Lombardia e dalla D.G.R. 1185/2013.

Per le dimissioni il Centro Diurno S. Giuseppe richiede un preavviso scritto da consegnare al Responsabile **almeno 15 giorni prima** (vedi allegato al contratto: "Comunicazione di dimissione") in modo che sia possibile programmare un eventuale nuovo inserimento (atto a rispondere a problematiche di altre persone in difficoltà) e possa preparare e consegnare all'ospite dimissionario e ai suoi famigliari la documentazione: **Relazione sanitaria di dimissione.**

Giornata tipo

PROGRAMMAZIONE TIPO DELLE ATTIVITÀ DEL CENTRO DIURNO "S. GIUSEPPE" DI DALMINE

Il programma di seguito esposto va interpretato a **titolo esemplificativo** poiché la programmazione effettiva delle attività è realizzabile solo dopo aver analizzato la tipologia degli ospiti accolti, ovvero la loro situazione psico-fisica e relazionale al momento dell'ingresso al servizio. **Successivamente alla definizione dei bisogno e delle attitudini dell'ospite viene realizzato il programma specifico delle attività.**

Ulteriori note:

- i laboratori proposti, in forma alternata sono i seguenti: acquerello, pasta di sale, ceramica;
- su richiesta sarà disponibile il parrucchiere.
- una volta al mese verranno festeggiati i compleanni;
- verranno stabiliti orari specifici in cui la televisione potrà rimanere accesa;
- verranno programmate uscite (mostre, spettacoli, musei, etc).

Tali attività sono riportate, a titolo esemplificativo, nella tabella qui sotto.

8.00 - 8.30 Accoglienza

8.30 - 12.00 Igiene personale. Somministrazione terapia e assistenza medica. Attività occupazionali. Fisioterapia.

12.00 - 12.30 Preparazione tavoli. Pranzo

13.00 - 14.00 Riposo.

14.00 Animazione. Attività occupazionali.

16.00 Merenda.

16.30 - 17.30 Attività occupazionali. Partecipazione libera a momenti religiosi offerti dal centro.

18.00 Rientro al domicilio.



Menù tipo

Di seguito riportiamo una tabella esemplificativa dei menù stagionali.

	<i>Esempio menù invernale</i>	<i>Esempio menù estivo</i>
Lunedì	Risotto ai quattro formaggi Pollo alla cacciatora Patate lesse o spinaci al vapore	Sedanini al ragù di verdura Reale di vitello Patate al forno o spinaci al vapore
Martedì	Farfalle al ragù Frittata con verdure Cavolfiori gratinati	Risotto allo zafferano Polpettone Carote al latte o Insalata
Mercoledì	Risotto alla paesana Fesa di tacchino arrosto Verze stufate	Penne al pomodoro Pollo al forno Fagiolini al burro
Giovedì	Gnocchi al pomodoro Scaloppina alla pizzaiola Erbette all'olio	Tortiglioni ai quattro formaggi Uova sode e tonno Piselli al prosciutto
Venerdì	Fusilli alla pastora Platessa con cipolle Finocchi	Risotto alla pescatora Scaloppine al vino bianco Insalata o Cavolfiori

Trasporto

Il CDI garantisce un servizio di trasporto quotidiano ai residenti di Dalmine e delle zone limitrofe. Il personale incaricato si recherà al domicilio dell'ospite all'orario comunicato, compreso tra le 8.00 e le 10.00 del mattino; il ritorno è previsto tra le 16.30 e le 18.30.

Tale servizio è gratuito in virtù di una convenzione con l'associazione Anteas Onlus per i residenti di Dalmine, mentre per i residenti dell'ambito il contributo è libero.

Servizi compresi nella retta e servizi a pagamento

La retta comprende:

- le prestazioni infermieristiche, fisioterapiche e medico-geriatriche;
- le attività di animazione e socializzazione;
- la giornata alimentare (colazione, pranzo e merenda).

Agli ospiti, inoltre, vengono garantiti, direttamente o indirettamente e previa richiesta, le prestazioni di barbiere e parrucchiere; tali servizi non sono compresi nella retta e dunque sono resi a pagamento. Al momento della richiesta da parte dell'utente o del familiare viene anche esplicitato il tipo di prestazione desiderata. **La richiesta va esplicitata la settimana precedente a quella del servizio richiesto.**

Deducibilità fiscale

Annualmente, Universiis rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta (vedi Allegati alla Carta dei Servizi) ai fini della deducibilità fiscale.

Protezione Giuridica (D.G.R. 1765-08/05/2014)

Laddove il medico curante (prima del ricovero) o il medico di struttura (dopo il ricovero) riscontrino nell'anziano condizioni di incapacità naturale che lo rendono privo in tutto di autonomia decisionale o temporaneamente/definitivamente incapace di esprimere la propria volontà, il familiare o il caregiver vengono informati della necessità di attivare percorsi finalizzati alla nomina di figure quali il tutore/l'amministratore di sostegno, attraverso la consegna e l'illustrazione dell' "Informativa sulla Protezione Giuridica", che essi dovranno sottoscrivere per ricevuta. Copia di tale documento viene poi archiviata nel FASAS del paziente (DGR 1765/2014).

L'ATS di Bergamo ha istituito l'Ufficio Protezione Giuridica (UPG) che ha il primario compito di sviluppare e sostenere la rete dei servizi per la Protezione Giuridica.



Sistema di valutazione della soddisfazione

Annualmente vengono raccolti i questionari di soddisfazione somministrati agli ospiti e alle famiglie. Il direttore del Centro Diurno Integrato, in accordo con il responsabile sanitario, decide, qualora fosse ritenuto opportuno, di intraprendere tutte le azioni ritenute idonee affinché sia eliminato il problema oggetto di insoddisfazione o, in ogni caso, di intraprendere azioni di miglioramento in qualsiasi momento.

Richiesta documentazione amministrativa e sanitaria

L'ospite, i contraenti ed eventuali altri aventi diritto, possono accedere alla documentazione e agli atti loro riguardanti, secondo quanto disposto dalla DGR 3540/12 con particolare riferimento alla Legge 241/1990 e alla L.R.1/2012, previa compilazione dell'apposito modulo da richiedere alla reception.

Il rilascio della documentazione amministrativa e sanitaria è gratuito.

Altre informazioni

Per avere ulteriori informazioni su prestazioni, strutture e servizi dell'Azienda Sanitaria Locale, potete contattare i Referenti territoriali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

URP centrale: Via Gallicciolli, 4 - Bergamo - Numero Verde: 800447722 - Tel: 035 227 0692
E-mail: urp@ats-bg.it

Distretto Dalmine: Tel: 035 378 116

UFFICIO PUBBLICA TUTELA ATS PROVINCIA DI BERGAMO (UPT)

L'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS (UPT) raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai servizi dell'ATS, alle Casa di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture Socio Sanitarie per Anziani, Disabili, Toscodipendenze ecc. Esso accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti.

Il servizio è gratuito, l'ufficio può essere contattato direttamente di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: **dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.**

Le segnalazioni inoltre possono essere fatte telefonicamente allo 035 385296 oppure via mail all'indirizzo: upt@ats-bg.it





CDI SAN GIUSEPPE

Viale Locatelli, 6 - 24044 Dalmine (BG)
Tel: 035 0170210 - Fax: 035 0170217
E-mail: info@rsadalmine.it
www.rsadalmine.it



UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Cividina, 41/A - 33100 Udine (UD)
Tel: 0432 478382 - Fax: 0432 478345
E-mail: universiis@universiis.com
www.universiis.com