C.D.I. "M. Greppi" CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 **-** ED01 – REV18

Data: 01/02/2023 pag 1 di 33

Carta dei servizi



CENTRO DIURNO INTEGRATO

"M. Greppi" - Via Greppi, 12 - Pero (MI)



in collaborazione con il Comune di Pero

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 2 di 33

Indice

1.	Il C.D.I. "M. Greppi": Perché la carta dei servizi	Pag.3
2.	Tipologia di servizio e finalità	Pag.3
3.	Ente gestore	Pag.4
4.	Popolazione servita	Pag.5
5.	Filosofia gestionale	Pag.5
6.	Servizi forniti (compresi nella retta)	Pag.7
7.	Impegni dell'ospite	Pag.8
8.	Servizi generali di supporto (esclusi dalla retta)	Pag.9
9.	I progetti assistenziali e le attività	Pag.10
10.	Orari di apertura e costi	Pag.10
11.	Convenzioni	Pag.12
12.	Ammissione e dimissione	Pag.12
13.	Lista di attesa	Pag.14
14.	Privacy e accesso al FASAS	Pag.14
15.	Profili professionali presenti nel C.D.I.	
16.	Riconoscimento	Pag.15
17.	Modalità operative	Pag.16
18.	Giornata Tipo	Pag.16
19.	Verifica dei risultati	Pag.17
20.	Ubicazione e raggiungibilità del Centro	Pag.17
21.	Visite guidate	Pag.17
22.	Caratteristiche strutturali	Pag.18
23.	Standard di qualità	Pag.18
24.	Rilevazione della soddisfazione e reclami	Pag.18
25.	Deroghe in occasione di emergenze sanitarie	Pag.19

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 3 di 33

1. Il C.D.I. "M. Greppi": perché la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale di presentazione del Centro Diurno Integrato.

Costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare l'efficacia e la trasparenza della nostra comunicazione.

Al suo interno si trovano una descrizione puntuale e completa dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dal nostro Servizio oltre alla descrizione delle modalità con le quali vengono erogati; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti.

Questo documento serve innanzitutto ad avvicinare gli ospiti e i loro familiari alla vita del Centro favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali.

Ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure. E' pieno diritto degli utenti esigere tutto quanto è scritto in questa carta.

2. Tipologia di servizio e finalità

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è un servizio socio-sanitario che nasce da una sinergia tra Comune di Pero e C.R.M. Cooperativa Sociale Onlus.

Questo servizio opera in regime diurno in base alle indicazioni della Regione Lombardia. Rappresenta una possibile risposta per l'anziano con riduzione dell'autosufficienza che non può essere adeguatamente assistito a domicilio e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in struttura residenziale. La finalità, infatti, è quella di migliorare il benessere psico-fisico dell'anziano evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione o i ricoveri ospedalieri impropri.

Il C.D.I. M. Greppi si prefigge il duplice scopo di:

• aiutare la persona anziana offrendo le dovute prestazioni socio-sanitarie

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 4 di 33

• sostenere e supportare il care-giver o il gruppo familiare talvolta eccessivamente gravati dal compito di cura e dal carico assistenziale.

Questi obiettivi sono perseguiti in integrazione con i servizi sociali del territorio, con i medici di famiglia, con i servizi di assistenza al domicilio secondo la logica degli interventi di rete e dei modelli di cure primarie, allo scopo di garantire l'ottimizzazione delle risorse disponibili ed uno sviluppo globale e coordinato degli interventi a favore della popolazione anziana. La collaborazione col volontariato locale è occasione di relazione capillare con i suoi anziani.

In ottemperanza alla normativa vigente il Centro Diurno Integrato "M. Greppi" ha presentato in data 23/08/2010 (protocollo ASL 70871) presso la Direzione Generale dell'ASL MI1 *Dichiarazione di Inizio Attività* (D.I.A.) e in data 25/02/2011 con Delibera Regionale N° 51 è stato accreditato dalla Regione Lombardia per complessivi 20 posti.

3. Ente gestore

L'ente gestore del Servizio è la Cooperativa Sociale di Rieducazione Motoria denominata «C.R.M. Coop Sociale Onlus»

La nostra cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolar modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare i soggetti utenti a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione della salute. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale Onlus è composta da circa 400 soci, con una netta prevalenza di donne.

La Cooperativa Sociale "CRM" svolge attività di servizio alla persona nel settore socio-sanitario e opera in particolare sulle seguenti aree di intervento:

 <u>servizi per anziani</u>: servizi domiciliari (A.D.I.-S.A.D.), servizi residenziali (R.S.A. case albergo, minialloggi protetti), centri diurni integrati (C.D.I.), in provincia di Milano, Monza e Brianza, Pavia;



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 5 di 33

- <u>servizi per minori</u>: comunità educative per minori sottoposti a procedimenti penali, scuolabus in provincia di Pavia
- <u>servizi per disabili</u>: centri diurni disabili (C.D.D.) in provincia di Milano
- <u>istituti di riabilitazione</u> ambulatoriali nella città di Milano e provincia.

Per maggiori informazioni sulle diverse attività svolte dalla cooperativa è possibile visitare il sito internet www.crmsociale.it.

4. Popolazione servita

Il C.D.I. si configura come struttura semi residenziale per l'accoglienza di persone anziane residenti in Regione Lombardia:

- normalmente di età superiore ai 65 anni;
- con un certo grado di compromissione dell'autosufficienza;
- affette da pluripatologie cronico degenerative, anche da demenze, ma senza gravi disturbi del comportamento;
- soli e a rischio di emarginazione;
- inseriti in contesti familiari per i quali l'assistenza risulti insufficiente o troppo onerosa.

Il C.D.I. ha una recettività massima di 20 persone e accoglie:

- prioritariamente persone residenti nel Comune di Pero
- persone residenti fuori dal suddetto Comune, ma in grado di raggiungere il Servizio con mezzi propri.
- residenti in Regione Lombardia

5. Filosofia gestionale

I valori a cui si ispira la cooperativa sociale C.R.M. nella gestione del Centro Diurno Integrato "M. Greppi" si possono riassumere nei sequenti principi:

- Eguaglianza

L'offerta dei servizi della cooperativa sociale C.R.M. si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

- Continuità



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 6 di 33

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

- Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla struttura. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

- Accoglienza

Ci poniamo nei confronti dei in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

- Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità.

- Partecipazione

Garantiamo la partecipazione dell'ospite e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, l'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La partecipazione degli utenti si realizza attraverso:

- un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- ☞ la rilevazione del livello di gradimento dei rispetto alle prestazioni ricevute.



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 7 di 33

A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento.

- Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dai . In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti.

- Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.

6. Servizi forniti (compresi nella retta)

Il C.D.I. fornisce i seguenti servizi:

- Assistenza sanitaria

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un Responsabile Sanitario per 6 ore settimana. Durante i periodi di assenza del medico e, in caso di emergenza, viene attivato il servizio 118; in tal caso, i familiari saranno tempestivamente informati di quanto accade e, dal momento della comunicazione, saranno tenuti alla presa in carico del loro parente.

Compito del Responsabile Sanitario è quello di vigilare sullo stato di salute degli ospiti, in collaborazione con il personale infermieristico.

- Assistenza tutelare di base

Gli ASA/OSS, presenti al Centro Diurno Integrato tutti i giorni, provvedono ai bisogni di base dell'ospite, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: igiene, mobilizzazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra gli ospiti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 8 di 33

Molto curato è l'aspetto riattivante di questi interventi assistenziali, svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana.

- Assistenza infermieristica

Verrà garantito il servizio infermieristico nella misura prevista dalla DGR Regionale.

L'infermiere si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, dietro prescrizione del medico di medicina generale, esegue le medicazioni, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute.

- Servizio educativo e di animazione

Le attività educative rivestono una grande importanza nella vita del C.D.I. per migliorare significativamente la qualità del tempo, interessi, stimolando nuovi mantenendo е preservando potenzialità individuali e valorizzando le autonomie residue. Per il raggiungimento obiettivi, quotidianamente di tali vengono organizzati laboratori dove si svolgono attività manuali, momenti di lettura, giochi cognitivi, laboratori creativi, tutti finalizzati a migliorare la qualità di vita preservando la dignità individuale.

- Servizio di fisioterapia

Nel C.D.I. è presente la figura della fisioterapista che collabora stabilmente con tutti gli altri operatori presenti. L'attività viene svolta in palestra, ampia ed attrezzata, secondo le esigenze specifiche di ognuno. La fisioterapista organizza attività individuali e di gruppo che mirano al recupero delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana.

- Pasto

La scelta e l'acquisto delle derrate alimentari, il confezionamento dei pasti e la relativa consegna sono affidati a una società esterna, che garantisce, nell'ambito di uno specifico menù, un'ampia varietà di "piatti", scelti sulla base delle esigenze dei singoli. E' garantito il rispetto delle prescrizioni mediche di diete speciali. Tutta la fase di



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 9 di 33

preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

7. Impegni dell'ospite

Dal momento dell'ingresso e per la frequenza al Centro Diurno Integrato i familiari devono provvedere :

- alla fornitura dei farmaci e dei materiali eventualmente necessari. Farmaci e parafarmaci dovranno essere consegnati nella confezione integra ed originale direttamente al personale in servizio; le terapie farmacologiche dei singoli devono essere corredate dalla prescrizione del Medico di Medicina Generale con l'indicazione anche di eventuali terapie assunte a domicilio. Non si provvederà alla somministrazione di terapie in assenza della prescrizione medica.
- alla fornitura degli eventuali ausili per la deambulazione e presidi per l'incontinenza;
- alla dotazione di indumenti, in conformità con quanto elencato nel documento "dotazione minima indispensabile per gli ospiti del C.D.I."

Il personale declina ogni responsabilità riguardo oggetti di valore o somme di denaro lasciate in custodia agli ospiti durante la permanenza al Centro.

Non è consentito richiedere al personale alcuna prestazione aggiuntiva, non prevista dal normale programma stabilito per ogni ospite.

8. <u>Servizi generali di supporto (esclusi dalla retta)</u>

- Trasporto

Il trasporto da e per il C.D.I. sarà a cura e spese dell'ospite e della sua famiglia.

- Servizio di parrucchiere

Il C.D.I. garantisce la possibilità di usufruire del servizio di parrucchiere una volta al mese attraverso l'accompagnamento dei

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 10 di 33

richiedenti in un esercizio facilmente raggiungibile a piedi dal Centro.

- Bar

All'interno della struttura polifunzionale esiste un'area fruibile anche dagli utenti, se accompagnati, con distributori di bevande calde e fredde.

9. I progetti assistenziali e le attività

Gli interventi da erogare ad ogni anziano sono definiti tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) formulato dall'equipe socio-sanitaria del Centro condiviso con il destinatario dell'intervento. Il piano o "progetto" è formulato sulla base dei bisogni di ciascun ospite e viene revisionato in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.

Il P.A.I. favorisce una visione completa e personale di ogni singolo ospite e preserva dal rischio di adeguare in maniera rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.

Le attività vengono proposte con i seguenti obiettivi:

- permettere all'ospite di esprimere al meglio capacità e potenzialità latenti
- mantenere vive capacità intellettuali e funzionali residue
- offrire un aiuto in ciò che non riesce a compiere autonomamente, supportando l'ospite in modo graduale e adeguato al reale grado di necessità
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali
- ridurre lo stress dell'ospite (e di conseguenza dei suoi familiari o care-givers)

10. Orari di apertura e costi

Il CDI è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, con la sola esclusione dei giorni festivi anche infrasettimanali e senza alcuna interruzione per il periodo estivo.

L'orario di apertura del Centro Diurno Integrato è dalle 8.30 alle 18.00.

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 11 di 33

La frequenza può essere distribuita su tutte le giornate di apertura oppure limitata ad alcuni giorni della settimana. L'ospite può inoltre frequentare a tempo pieno o part-time.

La modalità di frequenza sarà concordata secondo le esigenze dell'anziano e del suo nucleo familiare, compatibilmente con una progettualità di senso e con la disponibilità di posti del Servizio.

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della C.R.M. Cooperativa Sociale Onlus. Per l'anno in corso le tariffe, al netto del contributo regionale, saranno le seguenti:

Tempo pieno		€ 32,00 IVA inclusa
Tempo parziale con pranzo oppure pomeriggio	h 8,30-14,00 h 12,00-18,00	€ 26,00 IVA inclusa
Tempo parziale senza pranzo oppure pomeriggio	h 8,30-12,30 h 14,00-18,00	€ 17,00 IVA inclusa

E' previsto un deposito cauzionale infruttifero pari a € 500,00 che verrà restituito successivamente alle dimissioni dal servizio, previa regolarizzazione di eventuali pendenze all'atto della cessazione del rapporto.

Il pagamento della retta è anticipato e deve essere effettuato mediante versamento in contanti, emissione di assegno bancario o bonifico bancario

In caso di assenza si dovrà corrispondere comunque la retta nella misura del 100%.

In caso di assenza prolungata (pari o superiore ai 15 giorni) viene prevista una riduzione della tariffa di € 6 al giorno solo per coloro che usufruiscono del servizio pasti. Per poter ottenere tale riduzione è necessario un preavviso di almeno 10 giorni.

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 12 di 33

Ai fine delle detrazioni fiscali C.R.M. rilascia ogni anno una dichiarazione in merito alle spese sanitarie sostenute dall' ospite.

11. Convenzioni

Pur non essendo ancora attiva una convenzione diretta coi Comuni del contesto territoriale, gli aspiranti ospiti possono rivolgersi direttamente ai Servizi Sociali del proprio Comune di residenza, per accertare la possibilità di un contributo economico a sostegno del costo della retta e per conoscerne le relative procedure di richiesta.

12. Ammissione e dimissione

Le domande di ammissione possono essere presentate dagli anziani stessi e dai loro familiari, direttamente al Centro o per il tramite dei Servizi Sociali del Comune di appartenenza. La coordinatrice del Servizio fisserà un colloquio conoscitivo col richiedente per presentare il servizio e la struttura e per consegnare la modulistica necessaria per presentare domanda di ammissione.

L'iter di accettazione prevede:

- Visita della struttura e colloquio con la Coordinatrice
- Compilazione della <u>richiesta di ammissione</u>
- Restituzione del <u>questionario medico</u> compilato dal medico di base
- Colloquio conoscitivo e visita di valutazione psico-fisica con il medico, Responsabile Sanitario del Centro.

In relazione agli accertamenti eseguiti, l'équipe attribuisce per ciascun ospite un punteggio di valutazione multidimensionale, e un giudizio finale sintetico di appropriatezza della richiesta.

Una volta stabilita l'idoneità all'ammissione sarà cura della Coordinatrice della struttura comunicare agli interessati la data dell'ingresso per il nuovo ospite.

Il periodo di inserimento può essere concordato e predisposto ad hoc, prevedendo ad esempio la presenza di una figura familiare all'interno del C.D.I. che accompagni e affianchi l'anziano nei primi giorni di frequenza.

I primi 30 giorni di accoglienza consentono all'ospite di verificare il gradimento complessivo del Centro e alla Direzione di valutare la positività dell'inserimento e l'adeguatezza dei servizi offerti alle

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 13 di 33

condizioni ed ai bisogni dell'ospite stesso. Nel corso di questo periodo è possibile recedere dal contratto senza obbligo di preavviso per l'ospite e senza obbligo di continuità assistenziale per il Centro. In questo caso oltre al deposito cauzionale verrà restituito al titolare del contratto l'importo relativo ai giorni non goduti.

La permanenza presso il Centro Diurno può risolversi :

- **A.** per **incompatibilità** stabilita su valutazione dell'equipe sociosanitaria del CDI
- **B.** per **dimissioni volontarie** l'utente o i parenti sono liberi di porre fine alla frequenza presso il CDI in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione, previo preavviso di 15 giorni.
- C. per trasferimento in altra struttura;
- **D.** per **insolvenza** secondo le modalità esplicitate nel contratto di ammissione

Dal momento dell'ingresso il centro diurno e la sua equipe avranno la responsabilità di valorizzare e attivare la rete sociale, assistenziale e sanitaria a cui l'anziano fa riferimento. Ciò significa che anche nel caso di peggioramento delle condizioni psico-fisiche e del venir meno dell'adeguatezza della struttura alle esigenze dell'ospite, il centro opererà attivamente in concerto con la famiglia, con il medico di base e con la rete socio-sanitaria per individuare un'idonea soluzione. Le dimissioni avverranno quando ci siano le condizioni per garantire all'anziano una presa in carico qualificata e adeguata da parte di un contesto alternativo, sia esso familiare o istituzionale.

Al momento della dimissione, il Responsabile Sanitario, compila una relazione completa relativa all' ospite in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, nonché il programma terapeutico riabilitativo complessivo consigliato.

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 14 di 33

13. Lista di attesa

Le richieste di ammissione pervenute al C.D.I. quando è al completo vengono messe in lista di attesa secondo i seguenti criteri di precedenza:

- 1) residenzialità
- 2) punteggio per la fragilità socio-ambientale
- 3) punteggio per la fragilità clinico-sanitaria
- 4) qualora vi siano più domande che presentano condizioni di parità di punteggio, le stesse saranno evase in ordine cronologico in base alla data di richiesta di ammissione.

L'anzianità nella lista di attesa viene calcolata incrementando il punteggio di due punti al mese.

Nel momento in cui si libera un posto, la coordinatrice contatterà dalla lista d'attesa l'ospite interessato all'inserimento.

14. Privacy e accesso agli atti

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso del CDI. Al momento della presentazione della domanda di ammissione, viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Servizio.

L'interessato ha diritto:

- ✓ di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- ✓ di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- \checkmark alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 15 di 33

Informazioni sulla condizione clinica relativa al proprio familiare del C.D.I., possono essere fornite ai parenti indicati nel documento di espressione del consenso al trattamento dei dati in ottemperanza alla legge sulle privacy, D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

A fronte di richiesta scritta gli aventi diritto possono accedere al FASAS entro 10 gg lavorativi dalla richiesta su appuntamento, in presenza del Responsabile Sanitario, possono inoltre ottenere il rilascio della documentazione socio sanitaria su richiesta scritta con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente entro 30 (trenta) giorni, non sono previsti costi per il rilascio.

15. Profili professionali presenti nel C.D.I.:

La composizione dell'equipe professionale è stata predisposta nel rispetto degli standard minimi regionali ed è così raffigurata:

N°	QUALIFICA
1	Coordinatrice/fisioterapista
1	Responsabile sanitario
3	Operatori socio assistenziali (ASA/OSS)
1	Infermiere professionale
1	Educatore professionale
1	Fisioterapista

Negli orari di apertura del servizio gli operatori alterneranno la loro presenza con gli ospiti in funzione della programmazione delle attività. La presenza delle Asa/Oss è sempre comunque garantita. Il Centro si avvale, oltre che di personale retribuito, della collaborazione di figure volontarie che possono garantire un impegno anche minimo, ma stabile e continuativo nel tempo.

16. Riconoscimento

Tutti gli operatori e i volontari presenti sono dotati di cartellino di riconoscimento con fotografia, cognome /nome e qualifica.

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 16 di 33

17. Modalità operative

La metodologia operativa del nostro Centro Diurno Integrato si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- La centralità dell' ospite rispetto a tutto il servizio;
- L'attenzione alla qualità della relazione;
- L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con l'ospite e i suoi familiari;
- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell'ospite con quelle dell'organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Per meglio cogliere la complessità umana e dare risposte adeguate agli sfaccettati bisogni dell'anziano si è scelto come metodo di lavoro quello dell'équipe multidisciplinare: le diverse figure operative, ognuna nella propria autonomia professionale, cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure.

Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

18. Giornata Tipo

Orario	Attività
8,30-9,30	Arrivo al centro, accoglienza, colazione
9,30-10,30	Lettura quotidiano
9,30-12,15	Assistenza all'igiene personale
	Visite mediche (in altro orario su appuntamento)
	Geromotricità di gruppo e fisioterapia
	Attività educative ed animative



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 17 di 33

11,30- 14,00	Trattamenti infermieristici
12,30-13,30	Pranzo
14,00-17,00	Riposo o passeggiata.
	Assistenza all'igiene personale
	Geromotricità di gruppo e fisioterapia
	Attività educative ed animative
	Merenda
17,00-18,00	Rientro al domicilio

19. Verifica dei risultati

L'équipe si riunisce settimanalmente per l'aggiornamento e la verifica dei P.A.I. e la discussione di eventuali problemi contingenti relativi agli ospiti o all'organizzazione.

Inoltre si verificano i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi posti sull'organizzazione generale e sui progetti individuati per l'anno in corso.

20. Ubicazione e raggiungibilità del Centro

Come raggiungerci

Il Centro Diurno Integrato "M. Greppi" è sito in via Mario Greppi 12, nel Comune di Pero a circa 200 mt. dalla statale del Sempione. Risulta facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: è servito infatti dalla metropolitana milanese linea rossa direzione Rho (fermata Pero)

Per contattarci

Gli uffici del C.D.I. "M. Greppi" sono aperti al pubblico

dal lunedì al venerdì: dalle 8,30 alle 18,00

E' possibile raggiungere il Centro ai seguente numeri:

Telefono 02.33496785 Fax: 02.3536547

e-

mail centrogreppi@crmsociale.it

Visite guidate

Le persone interessate possano visitare il Centro Diurno, previo appuntamento. La coordinatrice, o una persona da lei incaricata,

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 18 di 33

accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.

21. Caratteristiche strutturali.

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) "Mario Greppi" sorge all'interno di una palazzina completamente ristrutturata e occupa una superficie di circa 416 mq., più un giardino piantumato ed attrezzato. La struttura si presenta estremamente piacevole dal punto di vista estetico. Gli spazi interni sono ampi e idonei alla capienza e risultano assai luminosi grazie alla presenza di molte finestre su tutti e quattro i lati dell'edificio.

Stante la collocazione dell'edificio in un contesto esterno di esclusiva area pedonale, l'accesso dei mezzi di soccorso pubblico così come quello dei mezzi per il trasporto disabili è garantito attraverso apposita rampa e con percorsi che hanno eliminato le barriere architettoniche.

I locali sono disposti su tre livelli comodamente raggiungibili oltre che da rampe di scale, tramite ascensore interno.

Nel seminterrato sono ospitati solo i locali riservati agli operatori (spogliatoio e servizi igienici per il personale), al piano terra è collocata la sala da pranzo/sala proiezioni e al primo piano tutti gli altri locali previsti ed accessibili agli ospiti (back-office, sala da pranzo/area collettiva, sala medica, palestra, sala riposo, sala attività occupazionali, bagno assistito ospiti).

22. Standard di qualità

Dal 2002 la Cooperativa CRM ha conseguito la certificazione di qualità secondo le norme ISO 9001 per la gestione dei propri servizi residenziali. L'accertamento del rispetto degli standard e delle procedure avviene mediante verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Servizio Qualità d'intesa con la Direzione e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del sistema di qualità.

Particolare attenzione viene prestata alla rispondenza delle attese degli utenti e dei loro familiari ed alle necessità dei servizi sociali dei Comuni del territorio.

23. Rilevazione della soddisfazione e reclami

E' prevista la distribuzione di un questionario agli ospiti e ai familiari per valutare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati e per

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 19 di 33

raccogliere suggerimenti e critiche. I questionari compilati da parte degli interessati verranno riconsegnati in segreteria in busta chiusa. Il Centro Diurno Integrato garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà a darne risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

- reclamo informale: l'ospite o il parente suo familiare presenta reclamo verbale alla Coordinatrice del servizio; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.
- reclamo formale: l'ospite o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modulo Mod 1202 Scheda Segnalazione disponibile presso il CDI. Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

24. DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZE SANITARIE

Per emergenza di carattere sanitario si intendono gli avvenimenti legati ad epidemie, pandemie ed a tutto ciò che minaccia la salute dei cittadini con particolare riguardo alle situazioni relative alle strutture socio sanitarie. In particolare, sono previste deroghe a ciò che è dichiarato nella presente Carta dei Servizi. Tali deroghe saranno comunicate di volta in volta agli interessati utilizzando comunicazioni telefoniche e non, invio di mail, posizionamento di cartellonistica ad hoc, revisione di linee guida, protocolli, procedure e istruzioni operative in uso al CDI. Nel caso in cui le deroghe riguardino il progetto Individuale dell'Ospite lo stesso sarà rivisto con argomentazione delle modifiche e come di prassi condiviso con L'utente, i famigliari, il tutore o curatore o l'AdS.

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 20 di 33

A titolo esemplificativo e non esaustivo le deroghe di cui sopra possono riguardare:

- limitazioni orarie per distanziamenti temporali o sospensione dell'accesso in struttura;
- specifiche richieste informative e/o valutative di pre ingresso;
- specifici documenti da condividere con le famiglie
- controlli diagnostici previo consenso
- differenti modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizie e sanificazione, pasti);
- modifica o sospensione della rilevazione della soddisfazione di lavoratori e clienti;
- adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le Unità di Offerta Socio sanitarie

Allegati alla Carta dei Servizi

- A. Carta dei diritti dell'anziano
- B. Organigramma C.D.I.
- C. Fac-simile menù
- D. Questionario di soddisfazione ospiti/familiari
- E. Scheda per segnalazioni e reclami

Allegato A - Carta dei diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienza del quale la società può valersi.

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 21 di 33

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il «principio di giustizia sociale», enunciato dall'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene che è compito della repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- il principio di solidarietà, enunciato dall'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale;
- il principio «di salute» enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti;

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la	di rispettare l'individualità di ogni persona
propria individualità e libertà.	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



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data

Data: 01/02/2023 pag 22 di 33

l a	
	anagrafica.
_	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti
1 1	delle persone anziane, anche quando essi
1 1	dovessero apparire anacronistici o in contrasto
credenze, opinioni e sentimenti.	con la cultura dominante, impegnandosi a
c	coglierne il significato nel corso della storia
d	della popolazione.
di conservare le proprie modalità d	di rispettare le modalità di condotta della
di condotta sociale, se non lesive p	persona anziana, compatibili con le regole della
dei diritti altrui, anche quando c	convivenza sociale, evitando di «correggerle» e
esse dovessero apparire in d	di "deriderle", senza per questo venire meno
contrasto con i comportamenti a	all'obbligo di aiuto per la sua migliore
dominanti nel suo ambiente di i	ntegrazione nella vita della comunità.
appartenenza.	
di conservare la libertà di d	di rispettare la libera scelta della persona
scegliere dove vivere.	anziana di continuare a vivere nel proprio
d	domicilio, garantendo il sostegno necessario,
n	nonché, in caso di assoluta impossibilità, le
c	condizioni di accoglienza che permettano di
c	conservare alcuni aspetti dell'ambiente di
v	vita abbandonato.
di essere accudita e curata d	di accudire e curare l'anziano fin dove è
nell'ambiente che meglio p	possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che
garantisce il recupero della n	neglio stimola il recupero o il mantenimento
funzione lesa.	della funzione lesa, fornendo ogni prestazione
s	sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed
o	opportuna. Resta comunque garantito
a	all'anziano malato il diritto al ricovero in
s	struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il
p	periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza
d	della persona anziana con i familiari,
s	sostenendo opportunamente questi ultimi e
s	stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma
d	di ghettizzazione che gli impedisca di interagire
	iberamente con tutte le fasce di età presenti



DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 23 di 33

CARTA DEI SERVIZI

	nella popolazione.
di essere messa in condizione di	di fornire ad ogni persona di età avanzata la
esprimere le proprie attitudini	possibilità di conservare e realizzare le proprie
personali, la propria originalità e	attitudini personali, di esprimere la propria
creatività.	emotività e di percepire il proprio valore, anche
	se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni
forma di violenza fisica e/o	forma di sopraffazione e prevaricazione a
morale.	danno degli anziani.
di essere messa in condizione di	di operare perché, anche nelle situazioni più
godere e di conservare la propria	compromesse e terminali, siano supportate le
dignità e il proprio valore, anche	capacità residue di ogni persona, realizzando
in casi di perdita parziale o totale	un clima di accettazione, di condivisione e di
della propria autonomia ed	solidarietà che garantisca il pieno rispetto della
autosufficienza.	dignità umana.

(tratta da D.G.R. 14 dicembre 23001 n.7/7435)

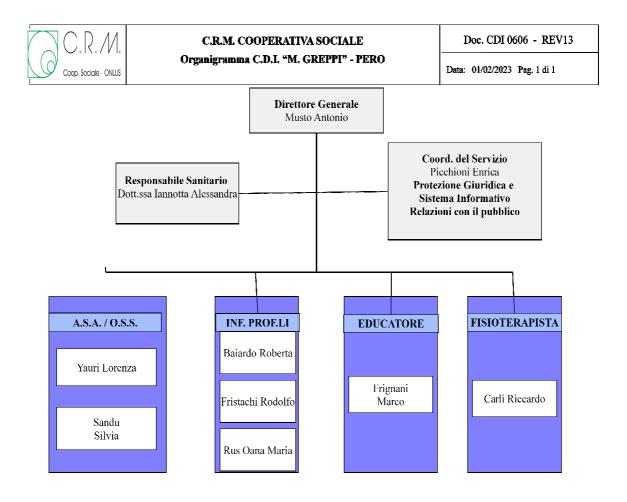


C.D.I. "M. Greppi" CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 24 di 33

Allegato B - Organigramma C.D.I.



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 25 di 33

Allegato C - Fac-simile menù

PRIMA SETTIMANA

LUN pasta al pomodoro, polpette bio al forno, contorno, yogurt

MAR crema di legumi con crostini, formaggio, contorno, torta integrale

MER pasta pasticciata, arrosto di tacchino al limone, contorno, frutta fresca

GIO risotto con piselli, frittata, contomo, frutta fresca

VEN pasta all'olio aromatizzato, bastoncini di pesce al forno, purè, frutta fresca

SECONDA SETTIMANA

LUN pasta al pomodoro, formaggio, patate al forno o al vapore, yogurt

MAR pastina in brodo di pollo, involtini di prosciutto e mozzarella, contorno, frutta fresca

MER pasta al basilico, brasato di manzo con piselli, frutta fresca

GiO risotto alla milanese, nocetta di suino tonnata, contorno, frutta fresca

VEN ravioli ricotta e spinaci al pomodoro, nasello al forno, contorno, frutta fresca

TERZA SETTIMANA

LUN gnocchi al pomodoro, formaggio, contorno, yogurt

MAR risotto alla parmigiana, sformato di patate verdure e ricotta, contorno, frutta fresca

MER pasta alla siciliana, pollo al forno, contorno, frutta fresca

GIO passato di verdura, pizzaiola di suino con polenta, frutta fresca

VEN pasta agli aromi, nuggets di pesce al forno, contorno, torta integrale

QUARTA SETTIMANA

LUN ravioli ricotta e spinaci, tonno sottolio, contorno, yogurt

MAR pastina in brodo di pollo, formaggio, purè (o patate), frutta fresca

MER lasagne alla bolognese, insalata, frutta fresca

GIO risotto con zucca o zucchine, pollo al forno, contorno, frutta fresca

VEN gnocchetti sardi con pomodoro e ricotta, platessa gratinata, contorno, frutta fresca

MENU PIZZA: PIZZA MARGHERITA, PROSCIUTTO COTTO o TONNO SOTT'OLIO, CONTORNO, GELATO + FRUTTA A METÀ MATTINA (il menu pizza è a rotazione in sostituzione di quello del giorno). FRUTTA o YOGURT o TORTA: VENGONO DISTRIBUITI A METÀ MATTINA.

VERDURA COTTA: CAROTE A RONDELLE, SPINACI, BIETE COSTE, BIETE ERBETTE, FAGIOLINI, ZUCCHINE, PISELLI, PATATE AL VAPORE O AL FORNO, ALTRE DI STAGIONE.

VERDURA CRUDA: INSALATA VERDE, INSALATA MISTA, CAROTE JULIENNE, FINOCCHI, POMODORI, ALTRE DI STAGIONE.

FORMAGGIO: (a rotazione) ASIAGO, PRIMO SALE, ITALICO, MOZZARELLA, CRESCENZA

C.D.I. "M. Greppi" CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 26 di 33

Allegato D - Questionario di soddisfazione ospiti/familiari

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CENTRI DIURNI INTEGRATI

Gentile Signora, Gentile Signore,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione rispetto ai servizi da noi offerti presso i nostri Centri Diurni Integrati.

Le sue indicazioni ci aiuteranno a fornirLe un servizio sempre migliore e più vicino ai suoi desideri.

Per questo motivo le chiediamo di rispondere ai seguenti quesiti liberamente e con totale sincerità.

Ogni giudizio che vorrà esprimere è per noi importante perché ci permetterà di evidenziare gli aspetti del nostro lavoro, in particolare quelli critici e quindi migliorabili.

CRM garantisce che i dati raccolti, salvo diversa volontà del compilatore, rimarranno assolutamente anonimi e che non è in alcun modo possibile risalire al nominativo della persona che ha compilato il questionario.

Cogliamo l'occasione per ringraziarla della sua disponibilità e le porgiamo i nostri più cordiali saluti.

IL PRESIDENTE DI C.R.M

Antonío Musto



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 27 di 33

Esprima per ognuno degli argomenti proposti di seguito il suo giudizio da 1 a 10 barrando con una crocetta la cifra che ritiene più adeguata, considerando che "1" rappresenta la massima insoddisfazione o il totale disaccordo rispetto alla domanda posta mentre "10" è il massimo livello di soddisfazione o accordo.

Le chiediamo inoltre di specificare chi compila il questionario, questo ci permette di capire

l'efficacia de	l questior	nario.		·	·		·	·	·
Grazie per la	collaboro	azione.							
Questionario	•	ro da: parente	:	□ tut	tore / an	nministra	tore di	sostegno	
Presente nel	_		da 3 me	sia 1 a	nno	П	più di 1	anno	
1) Ritiene d prima volta i	i aver ri	icevuto i					•		volto per la
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla									Molto
2) Il persono ha fatto in n			pato di	lei e/o	del suo	parente	in occas	ione dell	'ingresso, lo
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla 3) I diversi con loro?	referent	i della s	struttur	ra sono	disponibi	li quando	ha nec	essità di	Molto comunicare
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla									Molto
4) Le è stato l'assistenza p	•			. •	to individ	dualizzato	second	o cui si sv	volge
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla									Molto
5) E' soddisf	atto del	servizio	inferm	ieristico	- sanita	ırio ?			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla									Molto

6) E' soddisfatto della cura e dell'igiene alla persona?



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 **-** ED01 – REV18

Data: 01/02/2023 pag 28 di 33

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla									Molto
7) E' aa dala	.£.++d.		£:a:a+aa	: <u>2</u>					
7) E' soddis	статто ае	i servizio	TISIOTER	apico ?					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla									Molto
B) E' soddi	sfatto d	elle attiv	vità educ	ative ed	occupaz	ionali ?			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla									Molto
9) Trova c	he sia cu	ırato l'as	petto re	lazionale	?				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla									Molto
1	sfatto de	ei servizi 3	ancillari 4	(ad esem	pio parru 6	ıcchiera, 7	manicure 8	e, pedicur 9	10
1									10
1 Per nulla	2	3	4	5	6	7			10
1 Per nulla	2	3	4	5	6	7			10
1 Per nulla 11) Ritiene 1	2 che il gro	3 ado di pul	4 izia della	5 struttur	6 ra sia ade	7	8	9	10 Molto
1 Per nulla 11) Ritiene 1 Per nulla	2 che il gro 2	3 ado di pul 3	4 izia della 4	5 struttur 5	6 ra sia ade 6	7 eguato? 7	8	9	10 Molto
1 Per nulla 11) Ritiene 1 Per nulla 12) Pensa	che il gro 2 che l' or	3 ado di pul 3 ganizzazi	4 izia della 4	5 struttur 5	6 ra sia ade 6	7 eguato? 7	8	9	10 Molto
1 Per nulla 11) Ritiene 1 Per nulla 12) Pensa	che il gro 2 che l' or	3 ado di pul 3 ganizzazi	4 izia della 4	5 struttur 5	6 ra sia ade 6	7 eguato? 7	8	9	10 Molto
1 Per nulla 11) Ritiene 1 Per nulla 12) Pensa tutte le at	che il gro 2 che l' or	3 3 ganizzazi eviste ?	4 izia della 4 ione degl	5 struttur 5 li ambien	6 ea sia ade 6 ti della s	7 guato? 7 strutturo	8 8 1 garanti	9 9 isca lo sv	10 Molta 10 Molta rolgimento
1 Per nulla 11) Ritiene 1 Per nulla 12) Pensa tutte le at 1 Per nulla	che il gro 2 che l' or tività pr	3 ganizzazi eviste ?	4 izia della 4 ione degl	5 struttur 5 li ambien	6 ti della s	7 2guato? 7 struttura	8 8 a garanti	9 isca lo sv	10 Molta rolgimento a Molta
1 Per nulla 11) Ritiene 1 Per nulla 12) Pensa tutte le at 1 Per nulla 13) Pensa	che il gro 2 che l' or tività pr 2	3 ganizzazi eviste? 3 a segnal	izia della 4 ione degl	5 struttur 5 li ambien 5	6 ti della s	7 2guato? 7 struttura	8 8 a garanti	9 isca lo sv	10 Molta rolgimento a Molta
Per nulla 11) Ritiene 1 Per nulla 12) Pensa tutte le at	che il gro 2 che l' or tività pr 2	3 ganizzazi eviste? 3 a segnal	izia della 4 ione degl	5 struttur 5 li ambien 5	6 ti della s	7 2guato? 7 struttura	8 8 a garanti	9 isca lo sv	10 Molto Molto rolgimento d Molto Molto



C.D.I. "M. Greppi" CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 **-** ED01 – REV18

Data: 01/02/2023 pag 29 di 33

DOMANDA SOLO PER GLI OSPITI										
14) È sodo	disfatto (del servi	zio di ris	storazion	e ?					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Per nulla									Molto	

		<u>t</u>	OMAN	DA SOLO	O PER I	PARENT	<u>I</u>		
15) Trova	nel servis	zio CDT un	valido sa	nsteano 3)				
13) 11044	1161 361 412	ZIO COI UII	vando 3	os regno :					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per nulla									Molto
A. espong	a, se lo c	desidera,	le Sue (osservazi	ioni e i s	uoi sugg	erimenti:		
									
									
B. cosa h	a apprez	zato magg	iorment	e					
C. quali fo	atti. asp	etti o cos	e consid	era nead	ıtive				
7	,								
									

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 30 di 33

Allegato E - Scheda per segnalazioni e reclami

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo le nostre procedure Vi assicurano una rapida e sicura risposta, ai fini della quale Vi preghiamo di compilare in modo dettagliato la presente scheda. Grazie alla Vostra accuratezza CRM potrà effettuare un intervento mirato, tempestivo ed efficace fornendoVi precise risposte in merito ai vostri suggerimenti o ai fatti che hanno indotto le vostre segnalazioni o i reclami e alle eventuali azioni correttive adottate. Vi ringraziamo preventivamente per la Vostra preziosa collaborazione.

La scheda può essere inserita negli appositi contenitori presenti nelle strutture o essere trasmessa a mezzo posta o fax a:

CRM Cooperativa Sociale Onlus C.a. RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ Via Trenno, 15 – 20151 MILANO

Fax. 02 3535083



CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 **-** ED01 – REV18

Data: 01/02/2023 pag 31 di 33

Compilazione face	oltativa :			
Nome e Cognor	ne:			
cliente/utente	OVVERO	parente	conoscente	altro
del/la sig./a				
Desidero ricevere	risposta al seg	uente recapito:		
Via				
Comune	(pro	v) CAP_		
Tel	fax _			
	SOCIALE AL		NTO DEI MIEI D	RIZZO LA CRM ATI PERSONALI PER I NON CONFORMITÀ
DATA	FI	RMA		



Data_

C.D.I. "M. Greppi" CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 32 di 33

(facoltativa)

Si segnala la presenza di disguidi o inefficienze nei seguenti servizi
(se conosciuta indicare la denominazione del servizio diversamente fornirne una
descrizione) :
Sede di erogazione del servizio:
Data in cui si è verificato il problema:
Motivazioni del reclamo o della segnalazione
Spazio per eventuali suggerimenti o
anotazioni:

Firma

CARTA DEI SERVIZI

DocCDI0601 - ED01 - REV18

Data: 01/02/2023 pag 33 di 33

CENTRO DIURNO INTEGRATO "M. GREPPI"

Via Mario Greppi, 12 – 20016 Pero Tel. 02.33496785 Fax 02.3536547

E-mail <u>centrogreppi@crmsociale.it</u>

Aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 18

Coordinatrice Enrica Picchioni

COOPERATIVA SOCIALE RIEDUCAZIONE MOTORIA ONLUS C.R.M. Coop Soc ONLUS

Sede legale e amministrativa

Via Trenno, 41 - 20151 Milano Tel. 02.3390403 Fax 02.3535083

E-mail <u>direzione@crmsociale.it</u>

- è stata costituita il 10 ottobre 1985
- ➢ il numero di partita IVA è 08029590158
- → è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano con il num. 1205814
- → è iscritta nel Registro delle Imprese con il num. 08029590158
- > è iscritta all'Albo Regionale Cooperative Sociali sez. A, foglio 38, num. 76
- > è iscritta al registro prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al num. 76