CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO INTEGRATO

FONDAZIONE SAN GIULIANO

Premessa

(il Presidente Pierluigi Maffioletti)

La Fondazione San Giuliano **ONLUS** è un ente privato senza scopo di lucro, che può agire nell'ambito del territorio della regione Lombardia e ha per scopo:

- la **promozione dei servizi alla persona**;
- **l'attivazione di progetti, programmi, attività, servizi volti ad offrire pari opportunità** a persone a rischio di emarginazione;
- la diffusione su scala locale della **cultura dell'integrazione e della solidarietà**;
- la promozione di azioni dirette alla **salvaguardia** dell'ambiente, delle risorse, dello sviluppo sostenibile, della qualificazione urbana;
- la promozione di azioni per la **creazione**, il **sostegno** e la **qualificazione** dei soggetti operanti nel terzo settore.

La Fondazione San Giuliano ONLUS svolge la propria opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria, tramite soprattutto la promozione di azioni di supporto alla gestione degli interventi sociali da parte degli enti locali e l'attivazione di progetti, programmi e servizi volti ad offrire pari opportunità a persone a rischio di emarginazione.

Principi fondamentali: l'ospite non è solo il titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strut-

turato in funzione dei suoi bisogni psico-fisici e relazionali. Ci ispiriamo ai principi fondamentali di:

- **eguaglianza:** principio di uguaglianza dei diritti della persona, in- dipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche;
- **partecipazione:** attraverso un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso; l'attuazione di pro- getti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona; la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- **diritto di scelta**: ci impegniamo ad erogare i nostri servizi offrendo agli ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze;
- **imparzialità e continuità**: ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi. Ci impegniamo altresì a far di tutto per ridurre alminimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza;
- **efficacia ed efficienza:** le procedure organizzative che adottiamo tendono alla erogazione dei servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature utilizzate costituiscono gli strumenti volti a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni. L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto il nostro impegno prioritario al fine di favorire lo sviluppo di un rapportosempre più diretto e familiare.

Significato del Documento e Destinatari

(il Direttore Marco Ruggeri)

Con l'espressione «Carta dei Servizi» si intende il documento con il quale la Fondazione San Giuliano ONLUS fornisce ai propri utenti, attuali e potenziali, informazioni sulla propria organizzazione, chiarendo quale sia la natura della Fondazione stessa; di cosa si occupa; a chi si rivolge; quali sono i servizi che eroga e come vi si accede; i livelli di qualità che può garantire; quali sistemi adotta per la valutazione delle proprie prestazioni; come assicura la tutela dei destinatari dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le nostre strutture, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli ospiti e ai loro familiari attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti che ne fruiscono.

La sua elaborazione richiede uno sforzo che non sia meramente informativo: per dire agli altri «chi siamo, che cosa facciamo e come lo facciamo», per scrivere cioè il cuore della Carta, occorre prima gettare uno sguardo all'interno; riflettere sull'organizzazione, riflettere su di noi, analizzare le virtù ma anche i nodi critici, mettere a nudo eventuali aspetti sgradevoli delle pratiche professionali e organizzative, accettare la pratica della valutazione non come una persecuzione ma come un'occasione di miglioramento qualitativo.

Pur essendo un atto comunicativo, dunque, la Carta dei Servizi mette in gioco continuamente la dimensione organizzativa sollecitando i cambiamenti necessari al perseguimento del miglioramento continuo.

Gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati

- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno della Fondazione San Giuliano ONLUS a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e adottare le misure necessarie per rimuoverli.

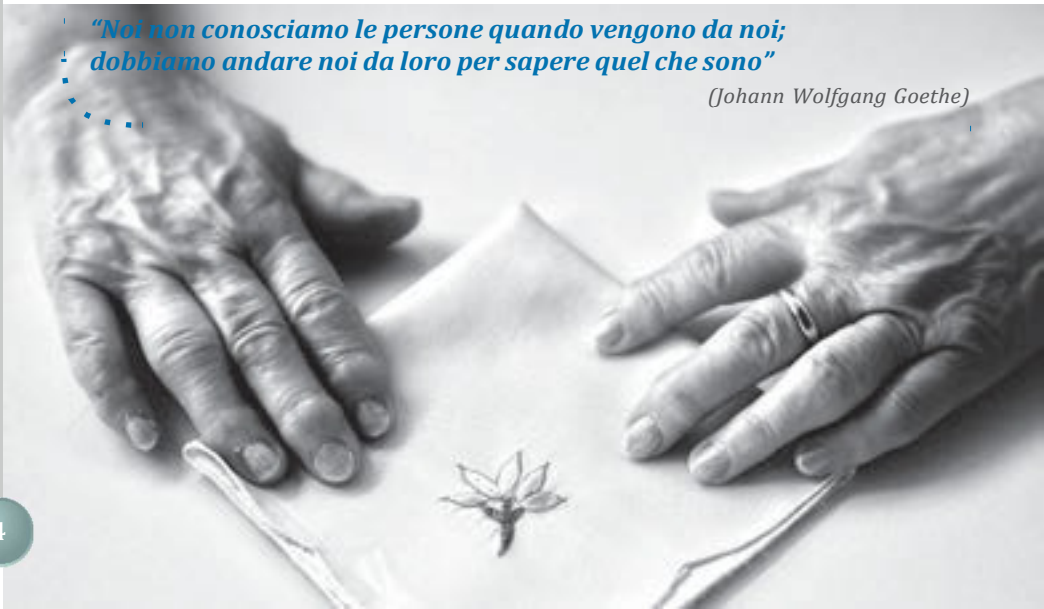
La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Agenzie di Tutela della Salute (ATS), alle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST), ai Medici di Assistenza Primaria (MAP), ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo socio sanitario ed assistenziale. È altresì indirizzata a tutto il personale operante nella Fondazione San Giuliano ONLUS affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che la Fondazione San Giuliano ONLUS è in grado di soddisfare
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati

ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano intorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

"Noi non conosciamo le persone quando vengono da noi; dobbiamo andare noi da loro per sapere quel che sono"

(Johann Wolfgang Goethe)



Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.)

Il Centro Diurno Integrato, è un servizio semi-residenziale che si colloca nella rete dei servizi socio sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che di norma vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano le capacità del solo intervento domiciliare, consentendo la permanenza dell'anziano non autosufficiente all'interno della famiglia.
Il Centro Diurno Integrato "Fondazione San Giuliano" è accreditato e a contratto con L'ATS di Bergamo per n° 30 posti.

La struttura

"...Questo stabile che oggi ha ripreso vita vuole essere il simbolo di una comunità che non rinnega la sua storia e che attinge dal passato valori indelebili come la solidarietà e il rispetto verso i propri anziani..."

(dal discorso dell'inaugurazione Luglio 2003)

Il CDI di Ciserano è sorto sulle fondamenta del "Vecchio Asilo", costruito

nei primi anni del 1900 e inaugurato nel 1910; promotore di tale opera fu il sacerdote ciseranese don Angelo Pedrinelli che era amico del sacerdote Angelo Giuseppe Roncalli, diventato poi Papa con il nome di Giovanni XXIII (esiste una lettera autografa del pontefice indirizzata a Don Angelo). Figura di un certo spessore culturale, si laureò presso l'Ateneo del Pontificio Seminario Romano; prese un'altra laurea in filosofia presso la celebre università di Lovanio, nel Belgio.
Nel 1910 tornò a Ciserano, suo paese natale quale parroco fino al 1911. Quando venne nominato parroco di Carvico e vi rimase fino al 7 giugno 1960 quando morì.
Il "Vecchio Asilo" si chiamava inizialmente "Asilo Infantile Principessa Giovanna di Savoia" ed era gestito dalle suore dell'ordine delle Orsoline della Beata Vergine Maria, con sede a Gandino (BG).

Dopo varie vicissitudini la struttura viene acquistata dal Comune di Ciserano nell'anno 2000 e trasformata (rispettando i vincoli della Soprintendenza alle Belle Arti e della Regione Lombardia in merito alle strutture socio-sanitarie) in un Centro Diurno Integrato. Il CDI è collocato nel centro storico di Ciserano in via Circonvallazione sud, n°121. È un edificio completamente ristrutturato ed adeguatamente arredato, che accoglie l'ospite nei suoi ambienti dai colori caldi ed armoniosi. La struttura è suddivisa in tre piani che sono organizzati con colori scelti per agevolare l'orientamento:

Piano Terra

colore verde menta

- Reception/Ingresso
- Ambulatorio medico
- Sala da Pranzo
- Angolo Bar
- Cucina/Dispensa
- Servizi Igienici

Piano Primo

colore buccia d'arancia

- Soggiorno
- Palestra
- Bagno Assistito
- Servizi Igienici
- Spogliatoi
- Medicheria
- Ufficio Coordinamento

Piano Secondo

colore carta da zucchero

- Locale Riposo con TV
- Tisaneria/Salottino
- Locale Riposo per Lettura
- Camera con Letti Attrezzati
- Lavanderia
- Servizi Igienici

Gli Obiettivi del CDI

Il CDI ha l'obiettivo generale di contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona fragile, attraverso l'offerta di prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative e sociali. Si propone in questo modo di supportare il nucleo familiare attraverso il percorso condiviso, che è la garanzia di un sostegno reale e di sollievo alle famiglie. Tutto questo in collaborazione con i medici di famiglia dei frequentanti.

A chi è destinato il CDI

Gli utenti del CDI sono persone:

- con compromissione dell'autosufficienza;
- affette da pluripatologie cronico-degenerative, da 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 per cui è necessario un trasporto protetto per raggiungere il Centro.

Come si accede al CDI?

L'accesso al servizio è possibile previo contatto con il Coordinatore del Centro per il ritiro della domanda di ammissione (che può essere scaricata anche dal sito www.fondazionesangiuliano.it). In questo incontro viene descritto il servizio, e vengono raccolte le informazioni in merito ai bisogni espressi.

La domanda deve essere compilata in tutte le sue parti, corredata dalla documentazione richiesta e riconsegnata al Coordinatore del Centro (se richiesto, può essere fornito il supporto alla compilazione della stessa).

Per una maggiore conoscenza del servizio è possibile organizzare una visita guidata contattando il Coordinatore al n. 035. 4821681 int.3 per visionare la struttura durante il suo funzionamento in tutte le sue unità d'offerta.

Ingresso > Lista d'attesa > Dimissioni

- ✓ Una volta depositata la domanda, la si inserisce in una lista d'attesa che segue i criteri della data di accettazione della domanda, della compromissione psico-fisica e sociale dell'anziano, del comune di appartenenza (Ciserano).
- ✓ Nel momento in cui vi sia la disponibilità del posto l'interessato e/o la persona di riferimento, verrà chiamato, per verificare la disponibilità alla frequenza, ed essere sottoposto alla visita di valutazione d'ingresso, con il Coordinatore e il Medico del Centro e l'educatrice.
- ✓ La visita può essere effettuata anche a domicilio del richiedente se questo può facilitare la valutazione.

- ✓ Nel caso in cui non sia superata la visita di valutazione, ci si riserva di farne comunicazione scritta al richiedente motivandone la decisione. Tale comunicazione sarà inviata entro una settimana dalla visita stessa.

La domanda ha validità un anno dalla data di presentazione. Nel caso in cui passino alcuni mesi dalla presentazione della doman- da, si renderà necessaria una rivalutazione della situazione psicofisica e sociale. Superata la visita, si stabilisce il giorno di ingresso e si fannovedere i locali all'interessato. In questo percorso di conoscenza sono presentati anche gli operatori oltreché gli altri ospiti del Centro. Prima dell'ingresso l'intera Équipe è informata sulle caratteristiche del- la persona che è accolta in modo da rendere più familiari e professionali le risposte ai suoi bisogni. Il giorno prima dell'ingresso, anche tutti gli ospiti del Centro sono informati del nuovo arrivo coinvolgendoli attiva- mente nel benvenuto. Il giorno dell'ingresso l'ospite viene accompagnato dai suoi familiari, viene accolto dal Coordinatore del Centro che lo presenta nuovamenteagli altri ospiti e al personale presente. Gli vengono fornite tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento delle attività.
Durante la prima settimana di frequenza l'ospite viene osservato per conoscerne le abitudini, le inclinazioni e le preferenze in modo da rispondere al meglio ai suoi bisogni rendendo il più piacevole possibile la permanenza al Centro.
Tutte queste informazioni contribuiranno alla predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che è lo strumento necessario per la pianificazione, l'attuazione e la verifica degli interventi.
Superato il periodo di prova (in base al regolamento) viene confermata la frequenza al Centro con la stipula del contratto.
Qualora l'anziano non intenda più usufruire del servizio, deve darne comunicazione, direttamente o mediante i suoi famigliari, al Coordinatore del Centro almeno 7 giorni prima della data richiesta. Le dimissioni possono essere inoltre disposte su decisione della Direzione del CDI ove si riscontrasse la comprovata incompatibilità dell'ospite alla vita comunitaria, per motivi sanitari e comportamentali. Essendo la continuità assistenziale prerogativa del CDI anche in fase di dimissione di un Ospite, il Coordinatore informa il famigliare della rete di servizi territoriali esistenti e ne fornisce i contatti, a completamento del supporto offerto alla famiglia. Le dimissioni avvengo sempre in collaborazione con la rete dei servizi territoriali.

Il CDI adotta il Codice in Materia di Protezione Dati Personali D. Lgs n.196 del 30.06.2003 coordinato ed aggiornato con le modifiche ed integrazioni del GDPR – Regolamento UE 2016/679.

Servizi offerti dal CDI *(compresi nella retta)*

Servizi alla persona

Supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, parrucchiera, igiene orale, bagno assistito, manicure, pedicure).

Servizi sanitari e riabilitativi

Esame obiettivo medico, valutazione fisiatrica periodica, medicazioni, prelievi ematochimici, interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali e di gruppo), controlli dei parametri vitali.

Servizi di animazione e di socializzazione

Interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture etc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

Servizi di sostegno al contesto familiare o solidale

Interventi di informazione ed educazione sanitaria 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.

Servizio trasporto

Il servizio trasporto è previsto per i residenti tramite convenzione con Croce Bianca di Milano-Sezione di Ciserano. Per tutti gli altri frequentanti è possibile utilizzare il servizio di trasporto delle associazioni di volontariato del proprio territorio i cui rapporti, su richiesta, sono tenuti dal Coordinatore del CDI.

Assistenza religiosa

È garantito agli ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno. Vengono proposte le celebrazioni del Rosario, dell'Eucarestia e della Riconciliazione. Gli ospiti che professano religioni di- verse da quella cattolica possono rivolgersi al Coordinatore del Centro per eventuali contatti dei Ministri di altri culti.

Altri servizi complementari

Quotidiano locale, riviste e rotocalchi aggiornati settimanalmente; angolo bar con distributore automatico di bevande calde.

Oggetti e beni personali *(artt. 1783-1786 del c.c.)*

È vivamente sconsigliato introdurre al CDI valori di qualsiasi tipo ad esempio denaro, gioielli, o altri oggetti di valore.

Servizio Accesso FASAS- Fascicolo Sanitario

È possibile richiedere l'accesso alla cartella sanitaria (legge n241/90 e s.m.i.) compilando l'apposito modulo allegato alla presente o disponibile anche sul sito www.fondazionesangiuliano.it . Al servizio è applicata una tariffa

La giornata tipo dell'ospite

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle ore 17.00, Nel mese di gennaio viene stilato il calendario di apertura e chiusura per l'anno in corso. Il CDI dispone di un numero di cellulare (347 1694252) sempre attivo nei giorni di apertura e durante il funzionamento. Previo accordo telefonico con il Coordinatore al numero sopra indicato l'Ospite può ricevere la visita del proprio famigliare e nel rispetto delle norme vigenti.

L'Équipe del Centro

Al CDI è presente un Équipe multidisciplinare formata da operatori che in sinergia lavorano avendo come obiettivo quello di perseguire insieme il miglioramento della qualità di vita degli ospiti. All'Équipe spetta il compito di ascoltare, leggere e valutare i bisogni di ogni singola persona e proporre un percorso di "cura" da condividere con la famiglia, persone di riferimento e il MAP (medico di famiglia).
Il fondamento del lavoro d'Équipe è l'incontro settimanale nel quale si mettono a disposizione da una parte la propria competenza professionale e dall'altra le proprie capacità personali, in modo che questa interazione si traduca in azioni concrete nel PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).
L'Équipe formula il PAI entro 30 gg dalla data d 'ingresso dell'ospite che viene aggiornato periodicamente e ad ogni significativa variazione delle condizioni dell'ospite.

L'Équipe è composta da

Medico:
sorveglianza sanitaria
e contatto con i MAP territoriali.

Coordinatore:
supervisore di tutta l'attività
del centro, della struttura e delle
interazioni con il territorio.

Infermiera Professionale:
si occupa della preparazione,
somministrazione delle terapie,
medicazioni e misurazioni
parametri vitali.

**Operatore Socio Sanitario
e Ausiliario Socio Assistenziale:**
assistono la persona nei suoi bisogni
primari, e collaborano
con l'infermiera per l'espletamento
delle diverse indicazioni

Educatrice Professionale:
referente dell'area
socio relazionale/educativa,
nonché della parte ludico animativa.

Fisioterapista:
è il tecnico che si occupa
dell'area riabilitativa.

Psicologo:
si occupa della facilitazione
degli aspetti comunicativi
intra ed extra Équipe.

Altre figure professionali presenti nel CDI

Fisiatra, Arte terapeuta.

Altre figure complementari presenti nel CDI

Parrucchiera, Operatrice addetta alle pulizie

Tutti gli operatori sono riconoscibili in ogni momento delle attività del Centro da un cartellino personale di riconoscimento che riporta, nome e cognome, qualifica e fotografia.

Volontari

Il CDI è dotato di Volontari che, grazie allaloro costante presenza, migliorano molte attività proposte integrando alcuni progetti permettendone la loro attuazione anche a livello individuale. La loro preparazione è seguita direttamente dall'Équipe.
Fin dalla sua nascita i Volontari del Centro Diurno Integrato si sono rivelati una risorsa preziosa per lo sviluppo della qualità del nostro servizio.

Carta dei Diritti dell'Anziano *D.G.R. N.8494 del 22/03/2002 e N.2989 del 23/12/2014*

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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

Doveri dell'Ospite

Per una serena e tranquilla convivenza ogni Ospite, in base alle proprie condizioni, si impegna a:

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto ed alla comprensione degli altri ospiti;
- collaborare con gli operatori del Centro;
- rispettare gli ambienti, gli arredi, le attrezzature presenti nella struttura;
- evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti;
- curare la pulizia personale e vestire decorosamente;
- rispettare l'orario di ingresso e di dimissione concordato con il coordinatore del Centro.

Per ogni altro aspetto, si rinvia al regolamento d'accesso.

Rette

Tutte le rette di frequenza vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione delle Fondazione San Giuliano ONLUS nel terzo quadrimestre di ogni anno. Per le rette aggiornate si rimanda all'allegato relativo (è previsto uno sconto massimo sui giorni di assenza del 20%). La retta sarà conteggiata mensilmente e versata entro la fine del mese successivo. Nella quota della retta sono compresi tutti i servizi erogati dal Centro.
Il pagamento viene effettuato mezzo POS, contanti o assegno presso il CDI sempre previo accordo con il Coordinatore della struttura; può anche avvenire con bonifico bancario c/o Banca di Credito Cooperativo Carate Brianza e Treviglio – Società Cooperativa:

IBAN: IT 37 F 08440 52890 000000242594

Non è previsto alcun deposito cauzionale.

Entro il 30 maggio di ogni anno la Fondazione San Giuliano ONLUS rilascia una dichiarazione attestante la composizione della retta giornaliera con l'indicazione della quota sanitaria ai sensi della sanitaria ai sensi della normativa vigente, utile ai fini fiscali per la detrazione nella dichiarazione dei redditi.

Questionario di soddisfazione

Il questionario di soddisfazione dà la possibilità all'ospite e ai suoi familiari di esprimere periodicamente un parere rispetto al grado di soddi-

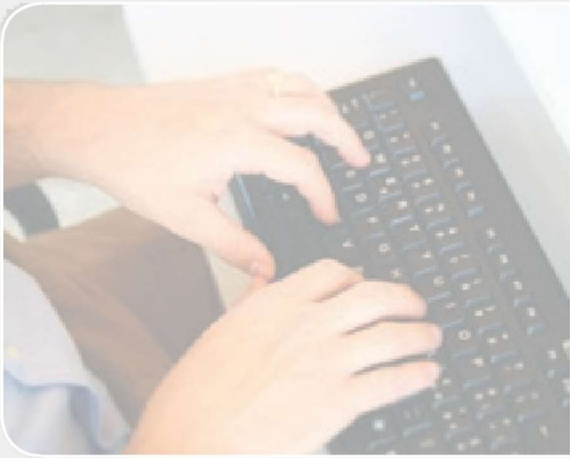
sfazione sull'organizzazione, sulle attività proposte dal CDI, e sul livello di assistenza fornita ed erogata. La rilevazione viene eseguita almeno una volta all'anno e i risultati sono pubblicati sul sito internet della Fondazione (fondazionesangiuliano.it) dopo aver presentato i risultati in un incontro plenario alla presenza di ospiti e i loro familiari; ciò permette un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della "Total quality management" (miglioramento continuo della qualità erogata).

Meccanismi di tutela e Verifica

Nel momento in cui il cittadino ha l'esigenza di segnalare delle lamentele, delle disfunzioni o degli apprezzamenti, le può liberamente indirizzare alla Direzione della Fondazione San Giuliano ONLUS: via Circonvallazione sud 121 24040 - Ciserano (BG) tramite una semplice lettera con scrittura leggibile debitamente datata e firmata; oppure utilizzando il modulo allegato a questa Carta dei Servizi (non saranno prese in considerazione segnalazioni anonime). La risposta sarà comunicata entro 30 gg.
Nel caso in cui ci siano lamentele da redimere tra l'Utente del Centro Diurno Integrato e l'Ente Gestore, il cittadino si può rivolgere presso l'ufficio di relazioni con il pubblico della ASST di Bergamo-Ovest all'indirizzo: urp@asst-bgovest.it oppure chiamando dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 al n. telef. 0363/424325.

Consigli e Segnalazioni

All'ingresso del CDI si trova una cassetta nella quale è possibile far pervenire segnalazioni, consigli, episodi e considerazioni di ogni tipo per migliorare i nostri servizi utilizzando l'apposito modello.



FONDAZIONE SAN GIULIANO ONLUS

Devolvi il 5x1000
della tua dichiarazione dei redditi

alla Fondazione San Giuliano ONLUS

il Nostro codice Fiscale è

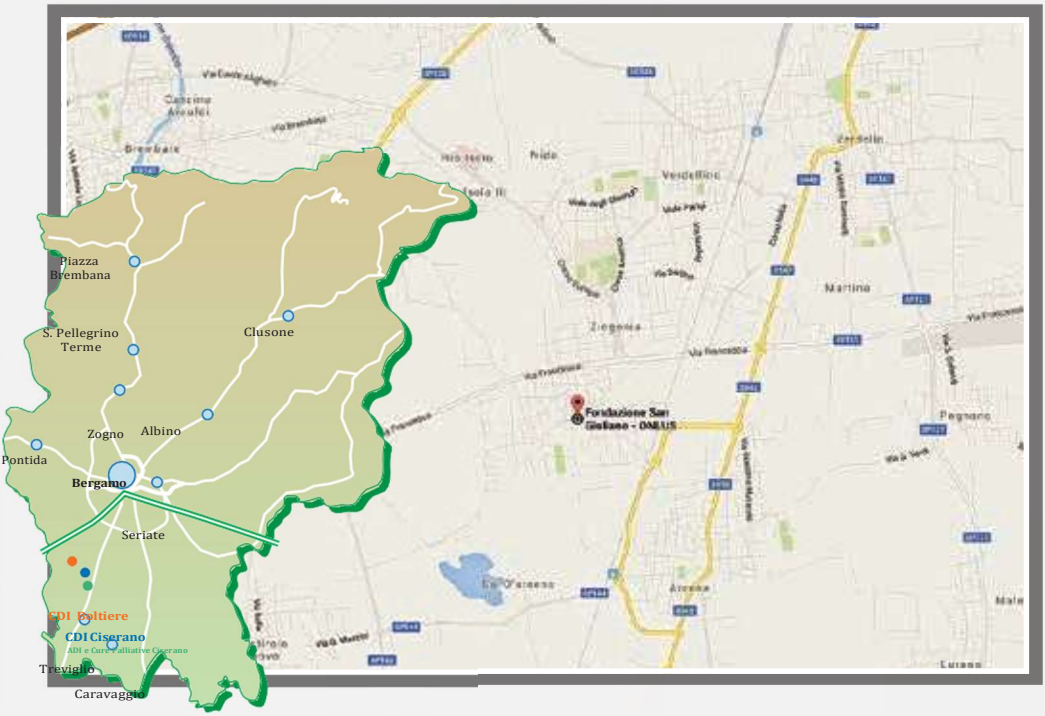
93028490162

Grazie fin da ora per la tua solidarietà

Revisione febbraio 2025

Dove siamo

C.D.I. “Fondazione San Giuliano”
Via Circonvallazione Sud, 121 - 24040 Ciserano (BG)
tel. 035/48.21.681 int.3
www.fondazionesangiuliano.it
cdi.ciserano@fondazionesangiuliano.it



MEZZI PRIVATI

Da BERGAMO (km 16): statale n° 42 per Treviglio,
Provinciale “Francesca” n° 122 all’altezza via Verga,
proseguendo fino in via Circonvallazione sud 121 Ciserano.

AUTOBUS

Da Bergamo stazione autolinee.
Da Treviglio - via De Gasperi (www.saiautolinee.it - Tel. 0363/397250)

Fondazione San Giuliano Onlus
Sede Amm.va tel. 035.48.21.681 int.5
P.IVA: 03052430166 - C.F. : 93028490162
e-mail: segreteria@fondazionesangiuliano.it
sito: www.fondazionesangiuliano.it
Reg. Imp. BG n. 1591 - C.C.I.A.A. R.E.A. di BG n. 347168