



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI – ONLUS

Via Lipari, 7 - 20900 Monza - Tel. 039.2097.1 - Fax 039.2097202 - segreteria@fondazionebellani.it
C.F. 85005130159 - P. IVA 00987520962

CARTA DEI SERVIZI



CDI "IL SOLE"

01	21.11.2025	Prima revisione	CDA	CDA	CDA
00	30.09.2022	Prima emissione per nuova Edizione	CDA	CDA	CDA
Revisione	Data	Causale	Redatto	Verificato	Approvato



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI – ONLUS
Sede legale e amministrazione: Via Lipari, 7 – 20900 Monza – Tel. 039.20971.1 – Fax 039.2097202 – E-mail: bellani@fondazionebellani.it
C.F. 85005130159 – P.IVA 03967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER
CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25

DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 2 / 23

CARTA DEI SERVIZI

Fondazione don Angelo Bellani – ONLUS –
CDI “IL SOLE”

Sede Legale: Via Lipari, 7 – 20900 Monza (MB)

Sede Operativa: Via Lipari, 7 – 20900 Monza (MB)


Tel. 039 20971

Fax. 039 2097202

Mail informazioni@fondazionebellani.it

Sito www.fondazionebellani.it

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Scrittura legale e amministrazione: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/3329711 - Fax 02/33297222 - E-mail: bellani@donbellani.it C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 3 / 23	

Cari Utenti,

la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale la Fondazione don Angelo Bellani Vi porta a conoscenza della propria mission e di come è organizzata per operare al meglio della presa in carico delle fragilità e delle prestazioni offerte presso le nostre RSA e il nostro CDI.

Ha lo scopo, infatti, di spiegare brevemente la struttura per aiutare gli utenti a conoscerci meglio e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere ed ad avvicinare Voi ed i Vostri familiari alla realtà delle RSA e del CDI.

Le nostre strutture offrono un ambiente confortevole e qualificato, consapevoli che la nostra utenza ha caratteristiche tali da richiedere particolare attenzione soprattutto ai rapporti umani. La Fondazione mette in campo le proprie energie e risorse umane anche per creare un clima sereno, rispettoso della dignità dell'Ospite e dei suoi diritti. La Fondazione si augura che la presente Carta dei Servizi risulti utile per una più approfondita conoscenza delle attività prestate e dei servizi erogati, auspicando di rispondere pienamente alle aspettative di chi si affida a noi. Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti, per migliorare il nostro percorso assistenziale.

*Il Presidente
Dott. Eugenio Mascheroni*

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI – ONLUS
Servizi Riposo e assistenza sociale - Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/3297111 - Fax 02/3297122 - E-mail: bellani@donbellani.it
C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25


DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 4 / 23

INDICE

SEZIONE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	5
LA NOSTRA STORIA	5
I NOSTRI VALORI	5
Principio di Legalità.	6
Principio di Centralità della Persona.	6
Principi di Efficienza, Efficacia ed Economicità.	6
Principio di Partecipazione responsabile.	6
Principio di Imparzialità e Pari opportunità.	6
Principio della Professionalità del Personale.	7
MISSION	7
SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI.....	8
UBICAZIONE	8
LA STRUTTURA.....	9
PERCORSO DELL’OSPITE.....	12
ACCESSO ALLA STRUTTURA	12
LISTE DI ATTESA	13
INGRESSO: LA PRESA IN CARICO	13
CONTINUITA’ ASSISTENZIALE.....	14
RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E/O RAPPRESENTANTI LEGALI	14
TRASFERIMENTI	15
DIMISSIONI	15
RICHIESTA DELLA CARTELLA SANITARIA PERSONALE	15
SERVIZI EROGATI.....	16
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	16
SERVIZI SANITARI	17
SERVIZI ALBERGHIERI.....	17
SERVIZI VARI	19
LA GIORNATA DELL’OSPITE.....	19
RETTE	20
SEZIONE TERZA – DIRITTI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI.....	21
I DIRITTI DELL’OSPITE.....	21
I DOVERI DEGLI OSPITI	22
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	22
RECLAMI	23
ALLEGATI.....	23

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI – ONLUS <small>Scrittura legale e amministrazione: Via Lipari, 7 - 20122 Monza - Tel. 039.2097111 - Fax 039.2097122 - E-mail: bellani@fondazionebellani.it C.F. 86005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 5 / 23	

SEZIONE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

LA NOSTRA STORIA

In attuazione della volontà originaria del proprio fondatore Canonico Don Angelo Bellani che prevedeva l'istituzione di *“uno stabilimento perpetuo a beneficio dei poveri della sua città e dei d'intorni”*, nel 1859 viene istituito l'Ente Morale “Causa Pia Bellani” e viene avviata l'attività di un Orfanotrofio Femminile in contrada Sant'Agata.

Nel 1985, vengono incorporate nell'Opera Pia la “Pia Casa di ricovero e industria” e “il Ricovero di Mendicità”. Lo statuto riporta, come finalità istituzionale, “la realizzazione e gestione di case di riposo per anziani”, e indica il Sindaco di Monza come titolare della nomina dei consiglieri di amministrazione.


Nel 1997 diventa operativa la nuova RSA di via Lipari, che ospita 126 anziani non autosufficienti di cui 20 malati di Alzheimer, costruita grazie ai proventi derivanti da alcune alienazioni immobiliari e di finanziamento parziale della Regione Lombardia. Dal 2004, sulla base di una revisione statutaria, che mantiene inalterati i fini originari di solidarietà sociale, diviene operante la Fondazione don Angelo Bellani – Onlus acquisendo personalità giuridica di natura privata. Nello stesso anno, dopo la ristrutturazione, viene riattivata Casa Cambiaghi, situata in via A. da Brescia 10/a che ospita 62 anziani non autosufficienti ed attivato il CDI “Il Sole”.

La Fondazione è, ad oggi, amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri che rimane in carica per cinque anni, svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

I NOSTRI VALORI

Le attività delle RSA e del CDI “Il Sole” della Fondazione Bellani si svolgono nel rispetto dei seguenti valori che rappresentano l'impegno che vogliamo prendere con tutte le persone a cui ci rivolgiamo (Ospiti, familiari, collaboratori e stakeholders tutti).

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Scrittura legale e amministrazione: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/58.2097.1 - Fax 02/58.2097.202 - E-mail: bellani@fondazione.it C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 6 / 23	

Principio di Legalità.

La Fondazione svolge la propria attività nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti in materia.

Principio di Centralità della Persona.

La Fondazione pone al centro del proprio Servizio il benessere psico-fisico e morale degli anziani, con l'adozione delle iniziative utili a migliorarne e/o mantenerne la salute promuovendo il rispetto dell'integrità della persona. Gli operatori devono svolgere i propri compiti con diligenza, assicurando il miglior servizio all'anziano. La Fondazione garantisce inoltre condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri.

Principi di Efficienza, Efficacia ed Economicità.

La Fondazione si impegna a svolgere la propria attività fornendo i migliori servizi qualitativi, utilizzando al meglio le risorse umane, tecniche, economiche e finanziarie a propria disposizione ed eliminando sprechi di qualsiasi natura.

Principio di Correttezza e di Rispetto Reciproco tra Anziani, Lavoratori, Famiglie e Medici e stakeholders tutti.

Ciascuno deve rispettare le regole al fine di creare e mantenere rapporti costruttivi all'interno della Fondazione.

Principio di Partecipazione responsabile.

Tutti i soggetti sono parte attiva nella vita della Fondazione. È compito di ciascuno migliorare la qualità del Servizio e della vita all'interno della Fondazione.

E' importante che ciascuno si senta responsabile, cerchi sempre di dare priorità alla soddisfazione del bisogno dell'Anziano ed evidenzi gli aspetti da migliorare e i problemi da risolvere.

Principio di Imparzialità e Pari opportunità.

Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità la Fondazione si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri anziani, a fornire prodotti e servizi di alta qualità che soddisfino le ragionevoli aspettative di tutti gli Ospiti e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

Principio di Trasparenza e completezza dell'informazione.

La Fondazione si impegna a fornire agli interessati con tempestività informazioni complete e precise. Le comunicazioni verranno rese in termini chiari e comprensibili, allo scopo di consentirne la facile e generale comprensione.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS
Servizi agli anziani e all'assistenza sociale - Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/5837111 - Fax 02/5837122 - E-mail: bellani@fondazione.it
C.F. 80005130159 - P.IVA 02967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25

DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 7 / 23

Principio della Professionalità del Personale.

La Fondazione crede nelle proprie Risorse Umane. Per questo ne privilegia l'assunzione diretta e promuove lo sviluppo individuale e collettivo attraverso la formazione continua al fine di accrescerne costantemente il grado di professionalità. La Fondazione promuove lo sviluppo culturale dell'intera struttura attraverso percorsi di crescita e sviluppo di tipo trasversale al fine di migliorare la qualità della comunicazione (dialogo aperto – costruttivo - rispettoso) al fine di promuovere relazioni basate su lealtà e fiducia reciproche, rinforzare i rapporti collaborativi, applicare buone pratiche, migliorare il clima in struttura e rendere l'ambiente sempre più confortevole e positivo a beneficio di tutti.

MISSION

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere anziani di ambo i sessi non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti. Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano. Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva. Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- ♣ Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- ♣ Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- ♣ Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS
Servizi sociali e amministrativi: Via Lipari, 7 - 20092 Milano - Tel. 02/3397111 - Fax 02/3397122 - E-mail: bellani@donangelo.it
C.F. 80005130159 - P.IVA 02967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25

DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 9 / 23

LA STRUTTURA

I Centri Diurni Integrati (CDI) sono strutture nelle quali, in forma semiresidenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati. Il servizio risponde principalmente ai bisogni delle famiglie che si trovano con un carico assistenziale particolarmente gravoso o ad urgenze di tipo sociale. L'accessibilità dell'utenza è assicurata per chi proviene dall'esterno, con adeguata segnaletica posta sulle principali vie e snodi di percorrenza. La percorribilità interna è priva di barriere architettoniche, e si sviluppa tutta al piano terra con accesso facilitato alle carrozzine. Tutti gli ambienti sono tra loro collegati da camminamenti coperti e riscaldati che permettono agli Ospiti di muoversi tra i vari locali, con le vie di percorrenza indicate da un'apposita segnaletica. Il ruolo dirigenziale è ricoperto dal Direttore Generale presente in Struttura dal lunedì al venerdì nella seguente fascia oraria (dalle 08.30 alle 17.00). Gli uffici della Direzione, sono ubicati nella sede di Via Lipari, 7.

CDI "IL SOLE"

Il CDI "Il Sole" è accreditato per 20 posti per persone anziane (over sessantacinque anni) con compromissione dell'autosufficienza. Non sono ammesse persone con elevate esigenze clinico-assistenziali né persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali.

Per garantire la cura e l'assistenza degli Ospiti è promossa un'assistenza personalizzata, che ha a cuore l'attenzione alla persona.

Gli spazi a disposizione sono articolati al piano terreno con accesso diretto dall'ingresso della RSA: è presente una rampa di accesso per le autovetture in caso di problematiche di deambulazione.

Il CDI è caratterizzato dalla presenza di due saloni utilizzati per le attività quotidiane (animative, sociali, fisioterapiche di gruppo): un salone è dotato anche di un'area relax destinata al riposo dotata di poltrone reclinabili. E' presente un corpo bagni accessibili ai disabili con area beauty per garantire la possibilità di effettuazione dell'igiene degli Ospiti.

Il CDI ha inoltre la possibilità di fruire di alcuni spazi della RSA, con particolare riferimento a:

- **SALA RISTORAZIONE:** sala annessa alla cucina interna dove viene servito il pranzo per gli Ospiti. E' possibile comunque, a seconda del numero di Ospiti presenti e in funzione dell'organizzazione interna poter usufruire del pranzo anche direttamente all'interno del CDI;

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS
Servizi sanitari e amministrativi: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/58209711 - Fax 02/58209712 - E-mail: bellani@donbellani.it
C.F. 80005130159 - P.IVA 02967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25

DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 10 / 23

- GIARDINO ESTERNO: area verde dotata di gazebo e camminamento circolare protetto, dove gli Ospiti possono godere di attività all'aperto e di momenti di svago;
- PALESTRA DI RIABILITAZIONE: ampio spazio presente sempre al piano terra, attrezzato per le attività di fisioterapia e riabilitazione;
- SALONE POLIFUNZIONALE: ampio salone che rappresenta il luogo di culto di tutta la comunità Bellani e anche area per attività polifunzionali e terapia occupazionale;
- AMBULATORIO MEDICO: presente ambulatorio situato al piano terra, adiacente alla palestra, a disposizione per visite, medicazioni e attività specialistiche (es. podologo). L'ambulatorio è dotato di servizi igienici.
- AREA RISTORO: posizionata nell'atrio della RSA dove gli Ospiti possono usufruire dei distributori automatici e delle zone relax con tavolini e poltrone.

La struttura si caratterizza per l'ampiezza di tutti gli spazi, per la luminosità e la presenza di vari accessi al parco circostante. L'assistenza medica è fornita dal Medico dedicato al CDI, dai medici di reparto presenti nei diversi nuclei della RSA e dal Responsabile Sanitario. Sono garantite l'assistenza infermieristica e la presenza di fisioterapisti per terapia individuale e di gruppo.

Oltre all'assistenza medica ed infermieristica, è presente un'attività di animazione, che mira a mantenere e sollecitare le capacità funzionali residue dell'Ospite, stimolare le attività intellettive, quali attenzione, memoria, orientamento spazio – temporale, contenere i disturbi del comportamento, supportare il *care-giver*, promuovere l'autonomia e migliorare la qualità di vita dell'Ospite.

Le figure professionali

- Direzione
 - Direttore Generale;
 - Responsabile Sanitario;
 - Responsabile Qualità e Rischi;
 - Responsabile Servizi Generali;
 - Responsabile Amministrativo;
 - Coordinatore Infermieristico e socio-assistenziale;
- Impiegati;
- Medici;
- Infermieri;

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS
Sezione legale e amministrativa: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/33097111 - Fax 02/33097122 - E-mail: bellani@fondazionebellani.it
 C.F. 86006130159 - P. IVA 02967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25

DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 11 / 23


- Fisioterapisti;
- Animatori/Educatori;
- Operatori addetti all'assistenza (ASA/OSS);
- Addetti alle pulizie;
- Manutentori;
- Addetti alla cucina (cuochi, aiuto-cuochi, addetti mensa)
- Addetti alla lavanderia.

Tutti gli operatori sono dotati della qualifica professionale richiesta per il loro ruolo e sono individuabili mediante cartellino di riconoscimento visibile con nominativo, fotografia, qualifica funzionale oltre che mediante divisa dotata di bordatura con colorazione differenziata.

Figure professionali	Tipo		Colore
Medici	Camice e divisa	Camice Bianco, Profilo casacca con bordatura rossa e pantaloni bianchi	
Coordinatore Infermieristico e socio assistenziale e Referenti Infermieristici di piano	Divisa	Casacca completamente bordeaux e pantaloni bianchi	
Infermieri	Divisa	Profilo casacca con bordatura blu e pantaloni bianchi	
Fisioterapisti	Divisa	Profilo casacca con bordatura verde e pantaloni bianchi	
Ausiliario Socio Assistenziale	Divisa	Casacca e pantaloni bianchi	
Animazione	Divisa	Casacca con bordatura azzurro e pantaloni bianchi	
Pulizie	Divisa	Casacca con bordatura gialla e pantaloni bianchi	
Ausiliario Socio Assistenziale nucleo Alzheimer	Divisa	Casacca completamente arancione e pantaloni bianchi	
Lavanderia	Divisa	Casacca con bordatura fucsia e pantaloni bianchi	

L'organigramma aggiornato è reso disponibile mediante affissione nella bacheca del CDI.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Scelta legale e amministrazione: Via Lipari, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/3397111 - Fax 02/3397122 - E-mail: bellani@fondazionebellani.it C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 12 / 23	

PERCORSO DELL'OSPITE

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Hanno diritto all'accesso persone in stato di completa o parziale non autosufficienza, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specialistico.

Non sono ammesse persone con elevate esigenze clinico-assistenziali né persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali che controindichino la vita in comunità.

Domande di persone residenti fuori Regione Lombardia potranno essere considerate solo in via residuale e in relazione a situazioni particolari.

La Fondazione Bellani ritiene importante che l'Ospite abbia la possibilità di visitare la Struttura, prima di un eventuale ingresso: a questo scopo il personale dell'ufficio URP programmerà un incontro per condurre la persona con i suoi familiari, all'interno degli spazi di vita comunitari per prendere visione delle attività proposte che si svolgono al suo interno.


In tale occasione, il personale fornirà tutte le informazioni relative all'erogazione dei servizi ed alle procedure per l'ingresso in CDI. Qualora non fosse possibile tale visita, il personale dell'ufficio URP provvederà a fornire tutte le informazioni possibili telefonicamente, oppure tramite l'invio di e-mail.

Il personale dell'ufficio URP invia la domanda di ammissione all'Ospite, alla famiglia o al rappresentante legale. La domanda di ammissione è costituita da due sezioni, una generale e l'altra di pertinenza medica. Quest'ultima verrà compilata dal MMG e contiene sia dati anamnestici sia la terapia farmacologica in corso, al fine di poter individuare e garantire il percorso assistenziale più idoneo.

Tale domanda è a disposizione anche in portineria di Via Lipari, 7 con orario di apertura dalle 8.00 alle 20.00 e sul sito internet www.fondazionebellani.it.

Le domande debitamente compilate e corredate dei documenti richiesti, possono essere inviate via mail all'indirizzo informazioni@fondazionebellani.it o consegnate all'ufficio URP presso Via Lipari, 7 nei seguenti orari:

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Onlus legale e amministrativa: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/33297111 - Fax 02/33297122 - E-mail: bellani@donbellani.it C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 13 / 23	

MARTEDI' – MERCOLEDI' – GIOVEDI' DALLE 10.00 ALLE 12.00

(possibilità di fissare appuntamenti in giorni ed orari diversi, in caso di inderogabile necessità e previo accordo con l'URP contattabile al numero di telefono 0392097227)

LISTE DI ATTESA

Quando la richiesta di iscrizione è superiore alle nostre disponibilità viene creata una lista di attesa utilizzando come criteri, l'ordine di priorità e, a parità di condizioni, la data di presentazione della domanda, come esplicitato nel [“DOC 01 02 CDI REGPRES Regolamento per la presentazione della domanda al CDI”](#), che viene allegato alla domanda di ammissione.

Periodicamente o prima di effettuare l'accoglimento, potrà essere richiesto l'aggiornamento della Relazione Sanitaria stilata a cura del MMG.

L'ufficio URP provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento ed a concordarne le modalità.

INGRESSO: LA PRESA IN CARICO

Per l'ingresso, dovrà essere sottoscritto un [“DOC 01 06 CONTR Contratto di presa in carico”](#). Il giorno dell'ingresso, l'accoglienza avviene a cura del Responsabile URP e dell'equipe multidisciplinare con a capo il Responsabile Sanitario, al fine di acquisire tutte le informazioni utili per il l'accoglienza e per l'elaborazione di un piano assistenziale individualizzato.

In ogni caso l'ammissione al Centro viene effettuata in prova.

Nelle prime settimane successive al primo accesso, viene effettuato un periodo di osservazione per valutare la compatibilità tra le esigenze dell'Ospite e le caratteristiche della struttura.

Sulla base del profilo derivante dalla valutazione multidimensionale e, cioè, sulla base dei propri bisogni socio-assistenziali dell'ospite, dopo l'accoglimento viene definito un Piano individualizzato di lavoro che individua obiettivi da raggiungere e strumenti da utilizzare.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS
Servizi ospiti e amministrazione: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/339711 - Fax 02/3397122 - E-mail: bellani@donbellani.it
C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25

DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 14 / 23

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)

Il PAI è uno strumento adottato dall'equipe multidisciplinare, per personalizzare l'assistenza durante la permanenza nella residenza, consentendo di focalizzare l'attenzione sull'Ospite come persona, coinvolgendolo e rendendolo partecipe delle attività svolte, al fine di incrementare il proprio senso di fiducia, mantenere le capacità residue e stimolare l'autonomia. La compilazione del P.A.I. definitivo, partendo dai bisogni sanitari, sociali, dalle esigenze ed abitudini di vita dell'Ospite, sarà effettuata entro 30 giorni dalla data di ingresso, attraverso una valutazione multidimensionale che utilizza scale validate o schede di osservazione. Le varie figure professionali dovranno integrarsi ed unire le proprie conoscenze, individuando sia le modalità di intervento sia gli obiettivi da raggiungere al fine di migliorare la permanenza nel CDI, avvalendosi anche della partecipazione dei parenti per ottenere informazioni sui bisogni e abitudini di vita.

Il P.A.I. viene discusso tutte le volte che una situazione critica richieda una modifica nella gestione dell'Ospite e almeno ogni sei mesi.


Il progetto personalizzato, e le relative verifiche sono condivise con l'Ospite e/o familiari o rappresentanti legali.

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E/O RAPPRESENTANTI LEGALI

Durante il periodo di frequentazione del CDI, l'equipe assistenziale mantiene costanti i rapporti con la famiglia e/o i rappresentanti legali dell'Ospite. Nella cartella personale viene riportato il nominativo dell'eventuale tutore o rappresentante legale, per agevolare la comunicazione di ogni procedura o intervento che richieda il suo consenso, se l'Ospite non è in grado di provvedere in prima persona.

Per qualunque necessità, il nostro personale provvederà a contattare la famiglia. I medici e gli infermieri aggiornano i parenti sullo stato di salute, o necessità di accertamenti diagnostici. Informazioni di carattere tecnico – amministrativo, o problematiche gestionali del soggetto, verranno comunicate dal personale preposto dell'ufficio URP e/o dal responsabile di reparto.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Scopo legale e amministrativo: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/3397111 - Fax 02/3397122 - E-mail: bellani@donbellani.it C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 15 / 23	

TRASFERIMENTI

Qualora l'ospite o la famiglia intenda fare richiesta di ricovero nella struttura residenziale (RSA Bellani o RSA Casa Cambiaghi), viene attivata la procedura prevista per la domanda di ricovero mantenendo valido il fascicolo socio-sanitario individuale.

In tale caso non è necessario alcun preavviso rispetto alla cessazione del contratto in essere con il CDI.

DIMISSIONI

Qualora l'ospite non intenda più usufruire del servizio del Centro Diurno, è previsto, come da regolamento, un preavviso scritto di almeno 15 giorni. Per ogni giorno di mancato preavviso dovrà essere corrisposta un'indennità pari alla retta giornaliera.

All'atto della dimissione, l'amministrazione provvederà a riconsegnare ai familiari gli indumenti e gli oggetti personali. L'eventuale documentazione amministrativa viene consegnata dall'Ufficio URP.

La dimissione dell'Ospite dà avvio alla procedura di riunione dei fascicoli sanitario e sociale che sono archiviati e a disposizione secondo specifica procedura.

RICHIEDA DELLA CARTELLA SANITARIA PERSONALE

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta e secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

La copia della cartella clinica può essere richiesta direttamente all'ufficio URP della RSA compilando l'apposito modulo oppure tramite posta elettronica allegando fotocopia del documento di riconoscimento del sottoscrittore. La tariffa per la duplicazione ed il rilascio dell'intera cartella clinica in copia autenticata è pari a 50.00€.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS
Servizi ospiti e ammissionari: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/3039711 - Fax 02/30397322 - E-mail: bellani99@libero.it
C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25

DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 16 / 23

SERVIZI EROGATI

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Assistenza di base

Il nostro personale garantisce un'adeguata, puntuale e corretta gestione delle attività quotidiane dell'Ospite, riconducibili a:

- Igiene della persona
- Bagno assistito (su richiesta)
- Cura della persona
- Idratazione
- Gestione dell'incontinenza

Rispetto della riservatezza

All'Ospite viene assicurato il rispetto della sua riservatezza durante colloqui, visite mediche e procedure clinico-assistenziali. Particolare attenzione viene posta dal personale addetto all'assistenza nel mantenere la massima dignità durante l'igiene personale e l'assistenza alle funzioni fisiologiche, eseguite in ambienti che garantiscano la riservatezza. Sono presenti spazi per gli incontri tra i familiari o i tutori legali in cui viene assicurata la tranquillità.

Servizio di animazione

Il servizio di animazione progetta, gestisce e verifica attività mirate e diversificate a livello individuale, in piccoli o grandi gruppi, privilegiando l'aspetto relazionale e dialogico (lettura di quotidiani o testi per la stimolazione mnemonica e cognitiva, attività di reminiscenza attraverso la rievocazione di vissuti emotivi, laboratori manuali creativi, attività di carattere sociale, culturale quali canti, cinema, teatro, scambi intergenerazionali con le scuole e il territorio).

Servizio di volontariato

Il servizio di animazione collabora anche con gruppi di volontari per proporre laboratori specifici o eventi sociali. La Fondazione Bellani, riconoscendo nell'attività di volontariato una risorsa umana importante è aperta a tutte le Associazioni di volontariato del territorio che desiderano collaborare.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS
Servizi ospiti e amministrazione: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/33097111 - Fax 02/33097122 - E-mail: bellani@donbellani.it
C.F. 86005130159 - P.IVA 02967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER

CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25

DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 17 / 23

SERVIZI SANITARI

Assistenza infermieristica

Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato secondo le normative vigenti, che cura la corretta applicazione delle prescrizioni del medico in materia infermieristica ed assistenziale. Oltre agli infermieri operanti nel CDI, sono a disposizione anche, 24 su 24, gli infermieri attivi nella RSA.

Assistenza medica di base e specialistica

Il CDI, tramite medici in libera professione o dipendenti, assistono direttamente gli Ospiti; il servizio medico, oltre agli orari di presenza effettiva in CDI, è garantito dalla presenza dei Medici di reparto nella RSA.

Servizio di fisioterapia

Il servizio fisioterapico, attivo dal lunedì al venerdì, garantito secondo le prescrizioni del Medico del CDI e/o Fisiatra (specialista in libera professione), attua interventi specifici volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti, attraverso prestazioni individuali o di gruppo effettuate in reparto o presso i locali palestra.

In questa ottica, particolare attenzione è data, oltre ai trattamenti in fase acuta e post-acuta, ai trattamenti cosiddetti di mantenimento, che si propongono, per quanto possibile, di mantenere il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione.

Servizio di podologia


Tale servizio si occupa della fisiologia e delle patologie del piede e dei relativi trattamenti di cura, degli stati dolorosi, delle ipercheratosi (callosità), delle deformazioni e malformazioni del piede. Il podologo è presente in struttura periodicamente e garantisce un servizio a carico della struttura.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio ristorazione

Il Servizio di ristorazione viene effettuato integralmente nei locali della struttura RSA Bellani, a cura di personale dipendente, e possiede uno standard qualitativo elevato. I pasti vengono somministrati agli Ospiti del CDI nella sala ristorazione con

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Onlus Reg. e Amministrazione: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/329711 - Fax 02/3297122 - E-mail: bellani@donbellani.it C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 18 / 23	

l'assistenza del personale assistenziale o, in funzione del numero di Ospiti presenti e secondo l'organizzazione interna, forniti al CDI con appositi carrelli termici.

Il servizio viene effettuato con il seguente orario:

- Colazione: 8.00 – 9.00
- Pranzo: 12.00 – 12.45

Il menù ruota su quattro settimane e segue la stagionalità degli alimenti. E' prevista la scelta tra due primi e due secondi, inoltre è presente una terza scelta caratterizzata da pasta o riso in bianco e da piatto freddo. Anche per il contorno è prevista una scelta tra il contorno caldo e l'insalata. Al bisogno sono previste diete personalizzate per accertate esigenze e prescrizioni mediche.

Servizio bar

Nell'atrio della RSA è previsto un locale ristoro dotato di distributori automatici di bevande calde-fredde e snack e di appositi salottini, spazio usufruibile da parte degli Ospiti del CDI grazie al collegamento interno delle due attività.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

La Fondazione Bellani presta particolare attenzione alla pulizia degli ambienti, svolta direttamente dal personale interno. I locali comuni, i servizi igienici sono puliti secondo un orario programmato e comunque ogni volta che sia necessario.


Servizio di manutenzione della struttura

Nelle RSA sono presenti tutti i giorni sei manutentori per interventi urgenti e di manutenzione ordinaria. Ditte esterne specializzate garantiscono, inoltre, l'efficienza degli impianti 24 ore su 24.

Servizio parrucchiere

E' presente settimanalmente in struttura un parrucchiere esterno che garantisce il servizio a tutti gli Ospiti, su indicazione della Referente di piano. Il servizio parrucchiera è su richiesta e prenotazione a carico dell'Ospite.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Onlus legale e amministrativa: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/3297111 - Fax 02/3297122 - E-mail: bellani@donbellani.it C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 19 / 23	

Servizio di lavanderia

Il servizio, svolto da personale interno, comprende tutti i lavaggi necessari a mantenere in condizioni di pulizia e decoro tutta la biancheria utilizzata per gli Ospiti (biancheria piana).

Servizio religioso

La Fondazione offre agli Ospiti di fede Cattolica la possibilità di partecipare alla Santa Messa che viene celebrata periodicamente nella cappella presente, eventualmente seguita online in caso di necessità.

SERVIZI VARI

ORARI DI APERTURA

Il servizio è attivo nei giorni feriali da lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.00 secondo apposito calendario definito sulla base delle esigenze collettive e delle valutazioni della Direzione.

COLLOQUI CON PERSONALE SANITARIO (RESPONSABILE SANITARIA, MEDICI DI REPARTO, REFERENTE INFERMIERISTICA DI PIANO)


All'ingresso del CDI, sono affissi gli orari di ricevimento del personale sanitario.

LA GIORNATA DELL'OSPITE

La giornata tipo in CDI è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita comunitaria. Il personale si impegna a rispondere ai bisogni e alle esigenze dei singoli Ospiti nel rispetto dei tempi e delle regole organizzative definite.

- Dalle ore 07.30 – accoglienza degli Ospiti
- Ore 08.00- 09.00 - colazione
- Ore 09.30- 11.45 - attività di animazione e riabilitative, visite sanitarie, attività libere
- Ore 12.00- 12.45 - pranzo
- Ore 13.00- 15.00 - riposo pomeridiano o attività libere
- Ore 15.00- 17.00 – the, attività ricreative e riabilitative, servizi di cura alla persona (bagni assistiti, parrucchiere), attività libere
- Ore 17.00 Chiusura del CDI

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Scopo legale e amministrativo: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/3209711 - Fax 02/32097202 - E-mail: bellani@donbellani.it C.F. 86005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 20 / 23	

RETTE

Le rette giornaliere vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione. Le rette sono definite sulla base dei costi previsti e sulla base delle previsioni di contribuzione sanitaria erogate dalla Regione Lombardia.

E' previsto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari a di € 350,00 che verrà restituito al momento della chiusura del contratto.

Il pagamento della retta mensile dovrà essere assolto entro il decimo giorno del mese successivo, insieme alle eventuali spese non comprese nella retta giornaliera.


La retta giornaliera comprende i servizi precedentemente descritti:

- assistenza medica generica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza fisioterapica finalizzata al mantenimento e al recupero delle funzionalità residue;
- assistenza alla persona da parte di personale ASA/OSS per assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per gli spostamenti all'interno della struttura e, se necessario, per l'alimentazione;
- attività di animazione che comprende sia momenti collettivi che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali;
- servizio di ristorazione (colazione, pranzo) anche con la preparazione di diete speciali;
- servizio di lavanderia interna per la biancheria piana utilizzata per l'igiene degli Ospiti;
- servizio di podologo.

Non è prevista (se non nei casi di necessità urgenti) la fornitura diretta di farmaci agli ospiti del centro Diurno ai quali viene comunque assicurata la eventuale somministrazione di farmaci già prescritti dal proprio medico curante per terapie in corso. E' altresì assicurata l'assistenza infermieristica per ogni contingente necessità.

RETTA GIORNALIERA	
RETTA GIORNALIERA CDI	€ 26,00/DIE

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Onlus legale e amministrativa: Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/5839111 - Fax 02/5839122 - E-mail: bellani@donbellani.it C.F. 80005130159 - P.IVA 02967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 21 / 23	

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale, entro il 31 marzo di ogni anno verrà rilasciata una certificazione attestante la composizione della retta e le quote relative alle prestazioni sanitarie, deducibili ai fini fiscali.


SEZIONE TERZA – DIRITTI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Ogni persona che accede ai servizi del CDI ha diritti e doveri, che elenchiamo in questa carta dei servizi a garanzia di chiarezza e condivisione degli intenti.

I DIRITTI DELL'OSPITE

- Diritto al consenso informato. L'Ospite ha pieno diritto ad essere informato riguardo al proprio iter assistenziale, esprimendo specifico consenso nei casi in cui questo sia richiesto. Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti di cui necessita.
- Diritto alla riservatezza. All'ingresso in struttura, viene richiesto all'Ospite il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dalla normativa vigente. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza. Le informazioni sanitarie saranno fornite soltanto ai referenti indicati dall'Ospite.
- Diritto del rispetto della dignità.
- Diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza.
- Diritto a ricevere risposte entro tempi definiti.
- Diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata, facilmente accessibile.
- Diritto a conoscere le modalità e le finalità della prestazione sanitaria, ed essere rassicurato sul proprio caso, a mantenere i rapporti col medico, ad esprimere il proprio consenso e ricevere un intervento efficace ed appropriato.
- Diritto della famiglia ad essere informata e rassicurata, entro i limiti consentiti dalla privacy e dalla volontà dell'Ospite.
- Diritto al reclamo, a formulare proposte e suggerimenti in forma scritta.
- Diritto alla trasparenza, soprattutto per quanto riguarda le liste di attesa.
- Diritto ad essere assistito da personale adeguatamente preparato.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA

 <p>FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS <small>Scopo legale e amministrativo: Via Lippi, 7 - 20092 Monza - Tel. 039.239711 - Fax 039.2397332 - E-mail: bellani@donbellani.it C.F. 85005130159 - P.IVA 03967520962</small></p> <p>DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER CARTA DEI SERVIZI CDI</p>	Ed. 0	Rev. 00
	DATA REDAZIONE: 21.11.2025	
	DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25	
	DATA SCADENZA: 21.11.2028	
	Pag. 22 / 23	

I DOVERI DEGLI OSPITI

- Ogni persona, in qualsiasi struttura sanitaria, ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Ospiti e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, fisioterapico e con la Direzione.
- È un dovere di ogni Ospite informare tempestivamente gli operatori sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- Le persone sono tenute al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo agli altri degenti (rumore, luci accese, cellulari, radio o televisione con volume alto).
- È doveroso rispettare il divieto di fumare. Questo per disposizioni di legge, e soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri Ospiti.
- L'Ospite ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo dovere assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

La Direzione, consapevole che il livello di soddisfazione dell'utenza è una risorsa importante per il miglioramento dei servizi in risposta ai bisogni ed ai desideri dell'Ospite e dei suoi familiari, ha adottato un sistema di valutazione. A tutti gli Ospiti e/o familiari è distribuito, annualmente, un questionario di soddisfazione ([MOD 9.1 02 CDI QUEST](#)) che può essere compilato in forma anonima. I dati raccolti vengono elaborati e utilizzati per migliorare la qualità del servizio erogato. I risultati dell'indagine vengono successivamente comunicati mediante lettera/mail o incontri con i familiari con l'indicazione delle iniziative che questa Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che dovessero risultare meno graditi.

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA



FONDAZIONE DON ANGELO BELLANI - ONLUS
Servizi ospiti e amministrazione - Via Lippi, 7 - 20122 Milano - Tel. 02/3209711 - Fax 02/3209722 - E-mail: bellani@fondazionebellani.it
C.F. 85005130159 - P.IVA 02967520962

DOCUMENTO DOC_01_04_CDI_CARSER
CARTA DEI SERVIZI CDI

Ed. 0

Rev. 00

DATA REDAZIONE: 21.11.2025

DATA ENTRATA IN VIGORE: 21.11.25

DATA SCADENZA: 21.11.2028

Pag. 23 / 23

RECLAMI

Ogni Ospite o i suoi familiari hanno la possibilità di segnalare eventuali disservizi o presentare reclami in forma scritta attraverso la compilazione dell'apposito modulo [MOD 10.2 01 REC](#) disponibile nell'atrio delle strutture. Il reclamo compilato potrà essere inserito nell'apposita CASSETTA DEI RECLAMI o inviato via mail all'indirizzo: informazioni@fondazionebellani.it.

La Direzione nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 60 gg provvederà a rispondere dopo aver effettuato una verifica ed approfondimento.

ALLEGATI

1. Menù tipo;
2. Carta dei diritti dell'anziano;
3. Questionario di soddisfazione [MOD 9.1 02 CDI QUEST](#);
4. Modulo per reclami [MOD 10.2 01 REC](#)

Redatto	Verificato	Approvato
CDA	CDA	CDA