

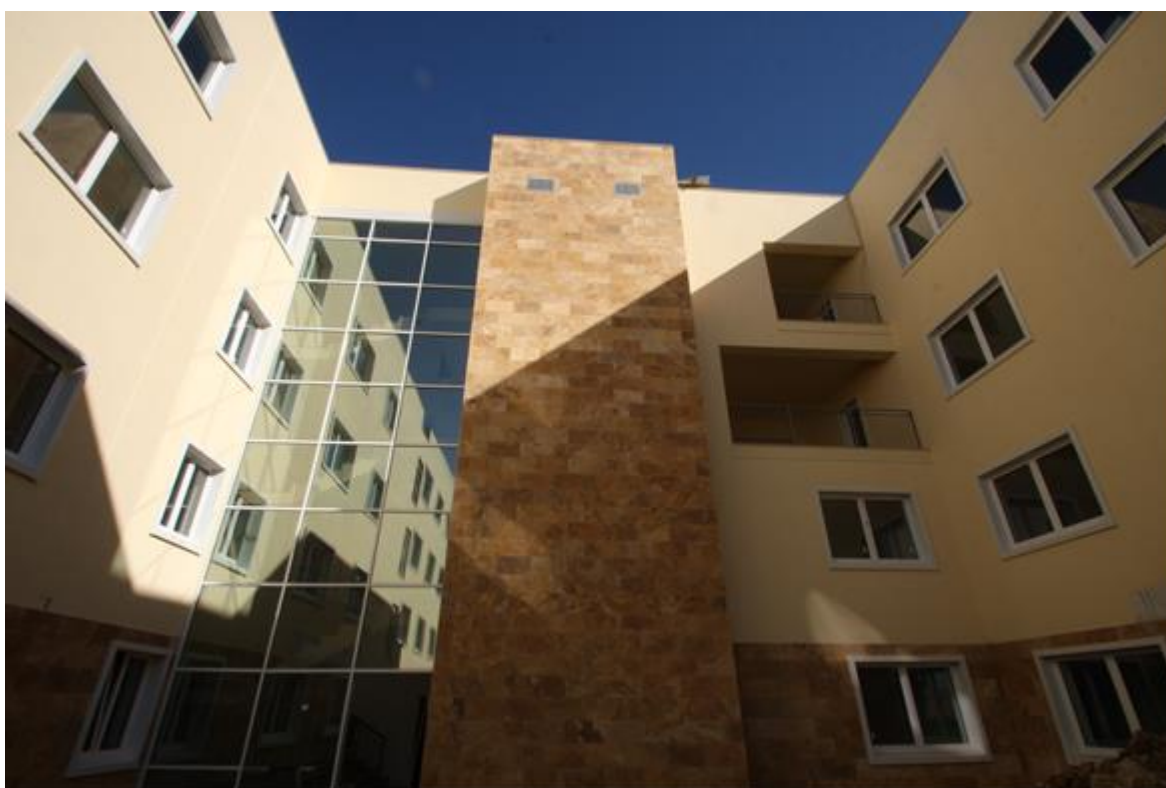


ALLOGGI PROTETTI "GINETTA COLOMBO"

CERRO MAGGIORE

2020

CARTA DEI SERVIZI





*Gentilissima Signora, gentile Signore,*

*L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" degli Alloggi Protetti situati all'interno del "Centro Ginetta Colombo", di Cerro Maggiore.*

*Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il Centro si propone al fine di rispondere al meglio ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.*

*La Carte dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma anche uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto che La riguarda.*

*A Lei ed ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra equipe; La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.*

*Il Centro farà tutto il possibile per venire incontro alle sue esigenze e per garantirle un soggiorno confortevole.*

*Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli inquilini del Centro, perché questo è il fine ultimo del nostro lavoro.*

*La Meridiana scs  
Il Presidente  
Paolo Villa*

## INDICE

<i>Presentazione dell'ente gestore</i> .....	4
<i>L'organigramma</i> .....	5
<i>Il progetto</i> .....	5
<i>Gli alloggi protetti</i> .....	7
<i>Tipologia degli utenti</i> .....	8
<i>Requisiti per l'accesso</i> .....	8
<i>Modalità per l'ammissione</i> .....	9
<i>Rilascio degli alloggi</i> .....	10
<i>Gestione lista d'attesa</i> .....	10
<i>Livelli di protezione (a-b-c-d)</i> .....	11
<i>Servizi accessori</i> .....	13
<i>Modalità di pagamento</i> .....	13
<i>Il personale</i> .....	14
<i>Verifica gradimento del servizio</i> .....	14
<i>Gestione della privacy (d. Lgs. 196/03)</i> .....	15
<i>I contatti</i> .....	15

## Allegati

1. *Modulo apprezzamenti e lamentele*
2. *Questionario di gradimento del servizio*
3. *Carta dei diritti della persona anziana*

Prima stesura	Ottobre 2013	Rev. 0
Ottava stesura	Marzo 2018	Rev 1.6
Nona stesura	Febbraio 2019	Rev. 1.7
Decima stesura	Marzo 2019	Rev.1.8
Undicesima	Agosto 2019	Rev 1.9
Dodicesima	Gennaio 2020	Rev 1.9.1



### Presentazione dell'ente gestore

La Meridiana è una cooperativa sociale nata nel 1976 a Monza come Associazione di volontariato: il gruppo integra oggi due cooperative sociali ("La Meridiana" e "La Meridiana Due"), 130 soci, 110 volontari e più di 330 fra dipendenti, professionisti e consulenti.

La Cooperativa gestisce Centri Diurni integrati per anziani, RSA, RSD, Hospice, Alloggi Protetti, Centri di aggregazione per anziani e offre servizi di consulenza e di assistenza domiciliare.

Sin dalla sua nascita, La Meridiana si è impegnata a favorire una visione della senilità in linea con i tempi, per rilanciare la persona anziana come parte attiva e valore aggiunto alla vita di comunità. Al fine di raggiungere questo obiettivo, la Cooperativa si propone di sperimentare e di implementare servizi innovativi per promuovere una nuova solidarietà fra le generazioni e modelli originali di assistenza.

La Meridiana ha sempre accolto le persone come figure protagoniste della loro storia e non come un "peso" di cui farsi carico. Per questo motivo, gli interventi della Cooperativa sono orientati al benessere delle persone e alla cura delle loro fragilità.

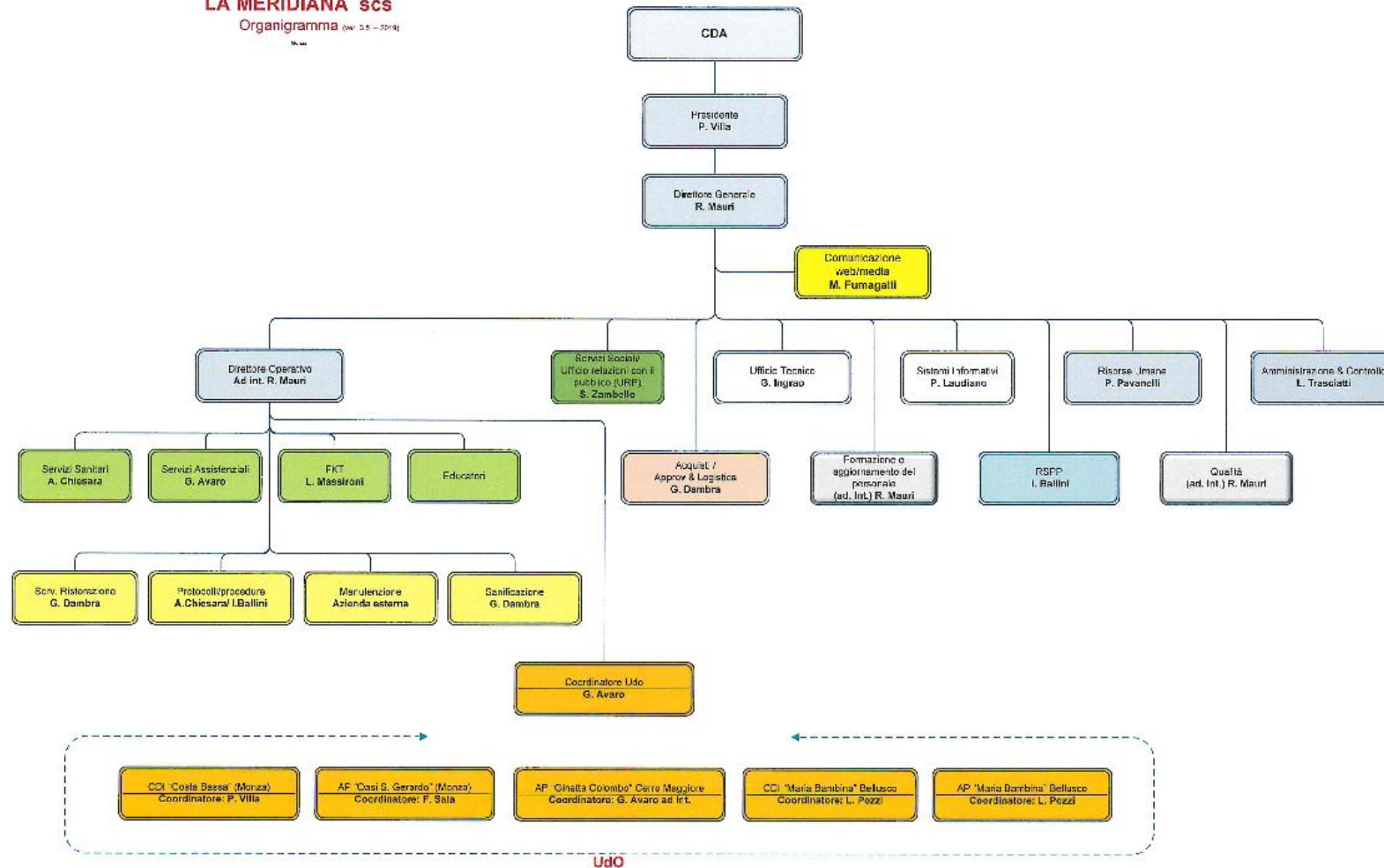
L'attività della Cooperativa è articolata in unità d'offerta e servizi diversificati ma collegati, in grado di garantire una risposta appropriata alle diverse esigenze dei propri ospiti: dal bisogno di trovare stimoli alle capacità residue e ai propri interessi, al desiderio di esprimere i rispettivi punti di vista e desideri, fino alle necessità più complesse di sostegno sociale, assistenziale e sanitario.

Coerentemente con questi obiettivi, La Meridiana fa proprie le esigenze di chi, operatore o volontario, partecipa alla realizzazione dei suoi scopi, garantendo il rispetto delle norme, la tutela dei diritti e favorendo lo sviluppo di un ambiente idoneo a garantire una buona qualità di vita e di relazioni anche per chi opera per il benessere della persona residente. E' quindi favorita la condivisione degli obiettivi e la partecipazione alle scelte che la Cooperativa è chiamata a compiere ed è promossa la crescita umana, culturale e professionale delle risorse che cooperano alla loro realizzazione.



## L'organigramma

### LA MERIDIANA scs Organigramma (dal 2013 - 2014)

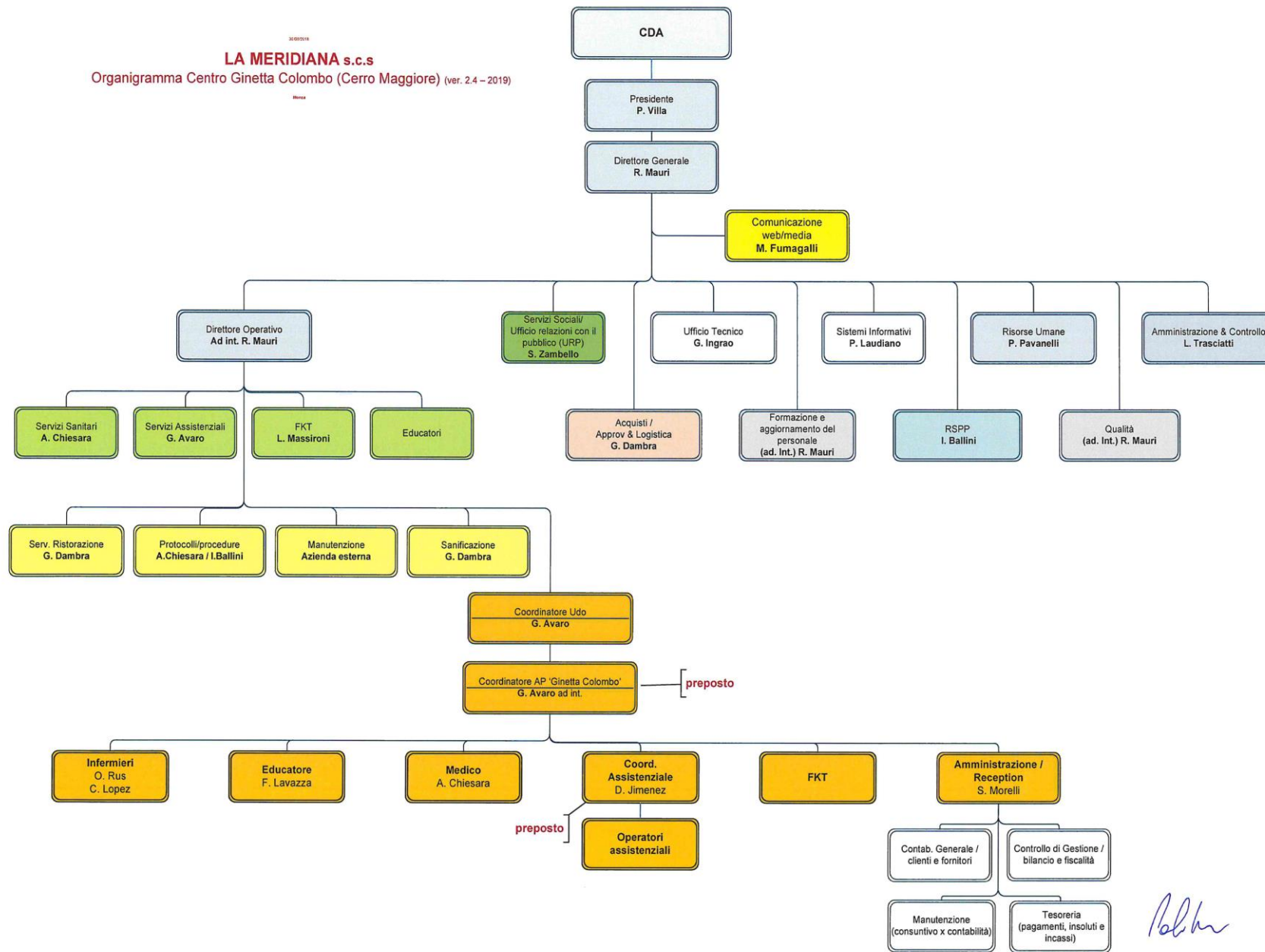


*Polina*



# LA CARTA DEI SERVIZI

LA MERIDIANA s.c.s  
Organigramma Centro Ginetta Colombo (Cerro Maggiore) (ver. 2.4 - 2019)





## *Il progetto*

Situato in Piazza Concordia, nel centro della città di Cerro Maggiore, il Centro "Ginetta Colombo" nasce dalla volontà dell'Amministrazione Comunale di Cerro e della Cooperativa sociale La Meridiana di garantire alle persone anziane un nuovo modello di sostegno, in linea con le esperienze e le conoscenze più aggiornate.

Il Centro, che ha aperto nell'ottobre 2013, offre il servizio 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno e si propone di accompagnare gli anziani nelle loro necessità in modo graduale e proporzionato, aiutandoli a rimanere nella propria comunità e vicini alla famiglia e ai propri affetti.

Lo stabile, che ha richiesto un investimento complessivo di circa 6,4 milioni di euro, 5 dei quali coperti dall'Ente Gestore tramite finanziamenti da terzi, si distribuisce su tre piani e occupa una superficie totale di 4.500 metri quadrati.

In esso trovano spazio Alloggi Protetti completamente arredati, con servizi di sostegno per le diverse necessità dell'anziano, un asilo nido, servizi per la disabilità e altri interventi utili a mantenere la struttura e i suoi ospiti ben integrati nella vita della comunità di Cerro Maggiore.

## *Gli alloggi protetti*

Gli alloggi protetti si rivolgono a persone in condizione di fragilità non in grado di vivere in autonomia senza un'articolata protezione sociale e/o sanitaria.

Tale intervento ha lo scopo di evitare o ritardare il ricorso al ricovero in RSA o di offrire una opportunità a persone già ricoverate e in grado di vivere in situazione di autonomia abitativa.

La Meridiana Società Cooperativa Sociale mette a disposizione per tale servizio: 30 mono locali e 3 bilocali arredati e completi di elettrodomestici (lavatrice, piano cottura, frigorifero), e 4 stanze da due letti ciascuna poste al piano terra che possono usufruire di uno spazio comune ad uso cucina/soggiorno.

Sono a disposizione servizi differenziati, in funzione dell'autonomia e delle richieste degli ospiti.

### Tipologia degli utenti

La struttura risponde anche alla misura regionale finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare.

Il servizio erogato prende il nome di **RESIDENZIALITA' ASSISTITA** ai sensi della D.G.R. 7769 del 17 gennaio 2018 e D.G.R. 491 del 2 agosto 2018.

Il servizio è rivolto ad anziani / fragili residenti in Lombardia al proprio domicilio, di età pari o superiore ai 65 anni ad anziani anche con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domiciliare che necessitano di supervisione /care management e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e/o socializzante.

- Che sommano problemi abitativi a quelli che derivano da una limitata autonomia di ordine fisico e sociale.
- Che hanno bisogno di un ambiente protetto dove siano salvaguardati i benefici della vita privata.
- Che, ricoverate in istituto o in ospedale, possano essere dimesse e trovare una sistemazione più appropriata.

### Requisiti per l'accesso

La Misura è incompatibile per persone che presentano le seguenti condizioni:

- impossibilità alla deambulazione o allettamento;
- demenza moderata o severa (CDR  $\geq 2$ )
- Dipendenza nelle attività moderata o severa (test Barthel Modificato  $< 60$ )
- grave instabilità clinica, meritevole di una presa in carico in unità d'offerta sanitaria o specializzata;
- disturbi psichiatrici e/o comportamentali e/o di dipendenza in fase attiva;
- utilizzo di altre unità d'offerta della rete socio-sanitaria , ad es. CDI o ADI, ad esclusione di ADI prestazionale (prelievi, cambio catetere, ecc.), di altre prestazioni



in regime ambulatoriale e di Cure Palliative Domiciliari, purché le condizioni della persona siano compatibili con la permanenza in struttura.

Nel caso una persona beneficiaria della Misura necessitasse dell'attivazione di ADI, in risposta per esempio ad un problema acuto, la Misura deve essere sospesa, pur potendo la persona rimanere in struttura. Una volta risolta l'acuzie e ristabilizzate le condizioni psico-fisiche è possibile riattivare la Misura.

- Presenza di situazioni a rischio di perdita dell'autonomia fisico-psichica. Si intendono, con questa dizione, le persone che presentino una modesta compromissione della capacità di far fronte ai propri bisogni primari e le persone che soffrano di situazioni di solitudine.
- Situazioni abitative precarie (abitazione inidonea), quando detti elementi riguardino persone che presentino difficoltà fisico-psichiche, che potrebbero comprometterne l'autonomia. Si precisa che il mero problema abitativo non rappresenta un requisito sufficiente per l'assegnazione del mini alloggio e/o della camera ad alta protezione.
- Difficoltà, anche solo temporanea, nella gestione della quotidianità, tale da richiedere un ambiente protesico e protetto.

### Modalità per l'ammissione

L'accesso agli alloggi e/o alle camere ad alta protezione è disposto dal Responsabile dell'Ente gestore in collaborazione con l'Assistente Sociale, in base alla disponibilità e alla lista d'attesa, se presente.

Le persone interessate inoltrano domanda di ammissione presso la Reception del Centro.

Il Responsabile e/o l'Assistente Sociale, in collaborazione con l'équipe del centro, valutano le richieste ed accertano l'esistenza dei requisiti previsti per l'ammissione.

Il Responsabile e/o l'Assistente Sociale, in sinergia con l'équipe del Centro, provvedono alla valutazione della richiesta attraverso l'utilizzo di tutti od alcuni dei seguenti strumenti:

- colloquio
- visita domiciliare
- relazione sulle condizioni sociali dell'interessato

- raccolta documentazione sanitaria

La domanda dell'utente deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Carta d'identità e codice fiscale dell'interessato ed eventuale garante.
- Presentazione del Modulo di domanda d'inserimento.
- Certificato del medico curante.
- Certificazione di eventuali ricoveri degli ultimi 12 mesi.
- Dimissione ospedaliera e/o da struttura di ricovero, se provenienti da ricovero.

Nel caso di richiesta relativa ad una persona ricoverata, la domanda potrà essere compilata dal Medico della struttura che ha in carico il richiedente.

### *Rilascio degli alloggi*

Per quanto riguarda il rilascio degli alloggi protetti si rimanda a quanto esplicitato nel "Contratto di ospitalità" sottoscritto al momento dell'ingresso.

In particolare il rilascio potrà avvenire per:

- Dimissione volontaria dell'ospite.
- Inadempienze contrattuali.
- Aggravamento delle condizioni psico-fisiche dell'ospite che ne determinino la totale perdita dell'autonomia.
- Gravi motivi connessi al comportamento dell'ospite.

### *Gestione lista d'attesa*

La lista d'attesa avrà carattere:

- Aperto, con periodo di aggiornamento della scheda sanitaria di almeno 6 mesi;
- Mobile, cioè integrabile nel tempo con casi nuovi o riconfermati con ulteriore istruttoria.

Le domande presenti in lista d'attesa verranno gestite in ordine cronologico e sulla base di emergenze sociali, assistenziali e abitative.



*Livelli di protezione (a-b-c-d)*

La tabella che segue, riporta in maniera sintetica, i livelli di protezione in uso presso il Centro Ginetta Colombo. Per tutti gli alloggi e/o camere ad alta protezione, a prescindere dal livello, essa è garantita durante tutto l'arco delle 24 ore e tutti i giorni della settimana per 365 giorni l'anno, o con chiamata al 112 o attraverso il servizio di telesoccorso, che assicura un'assistenza immediata nel caso di richiesta di pronto intervento da parte del personale presente in struttura.

Le prestazioni erogate dovranno sottostare ad un listino stilato dall'Ente gestore.

Per quanto riguarda i consumi di energia elettrica, si specifica che il consumo massimo compreso nella retta è di 300 kw a trimestre. I consumi eccedenti tale soglia verranno addebitati all'ospite applicando la tariffa media delle fasce di consumo.

In fase di ammissione al servizio, verrà definito il livello di protezione in base alle necessità dell'utente.

**TABELLA LIVELLI DI PROTEZIONE ALLOGGI PROTETTI  
Centro "Ginetta Colombo".**

<p>Fascia <b>"A"</b> (Bassa Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA</u> MONOLOCALE: EURO 28,00 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 39,00 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 50,00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento di emergenza su chiamata</li> <li>• Supporto Ass. Sociale</li> <li>• Riscaldamento spazi comuni</li> <li>• Pulizia spazi comuni</li> <li>• Manutenzione ordinaria</li> <li>• Consumi di acqua/energia elettrica/riscaldamento</li> <li>• Canone telefonico</li> </ul>
<p>Fascia <b>"B"</b> (Media Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA</u> MONOLOCALE: EURO 44,00 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 53,00 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 63,00</p>	<p><b>Comprende tutti i serv. Della fascia "A".</b> <b>In aggiunta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornitura / Cambio della biancheria piana</li> <li>• Fornitura / Cambio delle spugne</li> <li>• Fornitura /Cambio del tovagliato</li> <li>• Rifacimento letto giornaliero</li> <li>• Verifica abitazione</li> <li>• Supervisione nell'igiene personale</li> <li>• Pulizia appartamento bisettimanale</li> </ul>
<p>Fascia <b>"C"</b> (Medio - Alta Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA</u> MONOLOCALE: EURO 67,00 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 80,00 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 116,00</p>	<p><b>Comprende tutti i serv. Della fascia "A+B".</b> <b>In aggiunta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colazione, pranzo, cena</li> <li>• Rapporti saltuari con il medico di medicina generale (Medico di Famiglia)</li> <li>• Interventi infermieristici quotidiani</li> <li>• Aiuto quotidiano nell'igiene personale e bagno o doccia assistito settimanale</li> </ul>
<p>Fascia <b>"D"</b> (Alta Protezione) RETTE GIORNALIERA: euro 76,00</p>	<p><b>Comprende tutti i serv. Della fascia "A+B+C".</b> <b>In aggiunta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio costante da parte del personale assistenziale sulle 24 ore. L'area ad essa dedicata è situata al piano "0" dove sono ubicate 10 stanze da 2 letti ognuna, con presidio notturno 7 giorni su 7.</li> </ul>

Servizi accessori

<b>Giornata alimentare</b>	Per le fasce A e B il costo è pari a 15,00 euro per i tre pasti oppure, se presi separatamente, a 2,00 euro per la colazione, 7,00 euro per il pranzo e 6,50 euro per la cena.
<b>Servizio infermieristico</b>	Per le fasce A e B il costo è pari a 22,00 euro all'ora.
<b>Assistenza nell'igiene personale</b>	Per le fasce A e B è possibile richiedere bagno/doccia assistita e igiene personale di base al costo di 18,00 euro.
<b>Servizio di pulizia appartamento</b>	Per la fascia A il costo è pari a 20,00 euro all'ora.
<b>TV</b>	Il canone è a carico dell'ente gestore
<b>Telefono</b>	Il canone è a carico dell'ente gestore
<b>Segretariato Sociale</b>	Servizio posto in essere dall'ente gestore, con la finalità di aiutare l'inquilino nelle pratiche amministrative, fiscali e nei rapporti con gli enti pubblici.
<b>Asciugatrice</b>	Utilizzo a pagamento (gettoni disponibili presso la Reception)
<b>Macchina dispensatrice di bevande calde</b>	Utilizzo a pagamento (gettoni disponibili presso la reception della macchina posta nel salone al primo piano. Gratis per la fascia C e per chi usufruisce della giornata alimentare.
<b>Parrucchiere, pedicure e manicure</b>	Il servizio è previsto ma in solvenza
<b>Trasporti</b>	Presso la reception è possibile prenotare un servizio di trasporto solo per gli ospiti <b>Con Voucher</b>

Modalità di pagamento

Il pagamento della retta è anticipato e deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese di riferimento a presentazione della fattura.

Il pagamento può essere effettuato tramite assegno bancario o postale, bonifico o RID.

La fattura, ove necessario, sarà corredata da esaustiva documentazione e conterrà tutti i corrispettivi dovuti.

Si rimanda in tal senso a quanto specificato nel "Contratto di ospitalità".

### Il personale

- Infermiere professionale
- Operatore Assistenziale
- Fisioterapista
- Educatore professionale
- Direttore Sanitario
- Direzione del Centro
- Operatore di sanificazione

Tutto il personale della Cooperativa La Meridiana è dotato di badge di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e foto: il badge deve essere messo in posizione ben visibile al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati il riconoscimento delle figure professionali.

Sono previsti servizi offerti da personale volontario.

E' prevista la collaborazione con i servizi territoriali (Comuni, ATS, Ospedali, RSA, CDI) per la gestione coordinata di situazioni caratterizzate da multi problematicità.

### Verifica gradimento del servizio

Per verificare la bontà e l'efficacia di quanto operato dal Centro Ginetta Colombo è prevista la consegna agli ospiti di:

- Una scheda lamentele/ apprezzamenti
- Un questionario di gradimento del servizio offerto

I moduli potranno essere riconsegnati in forma anonima nella cassetta posta all'ingresso della reception.

Nel caso pervenissero questionari compilati, annualmente è prevista una relazione di sintesi di quanto pervenuto, che verrà esposta all'ingresso della struttura e sulle bacheche poste nei locali comuni del piano terra e del primo piano.

Per quanto riguarda eventuali lamentele che dovessero pervenire, la Direzione si impegna entro 10 giorni lavorativi a dare una risposta o comunque un riscontro a quanto segnalato, rendendosi disponibile anche ad un confronto.

### *Gestione della privacy (d. Lgs. 196/03)*

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni dell'anziano.

Al momento dell'ingresso viene richiesto all'anziano il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze del Centro.

Tutti i dati sono conservati in fascicoli personali ed in archivi informatici ad accesso riservato.

### *I contatti*

Il Centro Ginetta Colombo si trova in Piazza Concordia 1 a Cerro Maggiore.

E' possibile contattarci per telefono al n° [0331/1528700](tel:03311528700) o via fax al n° [0331/1528734](tel:03311528734)

La nostra email è [cerro@cooplameridiana.it](mailto:cerro@cooplameridiana.it)

La struttura è aperta 7 giorni su 7 per 365 giorni l'anno.

Dal lunedì al venerdì è attivo anche il servizio di reception con il seguente orario 9.00 – 13.00 e 14.00 – 17.00; il sabato dalle 9.00 alle 12.00.

E' possibile raggiungere il Centro tramite la Società di trasporti Movibus: orari e tragitti sono reperibili sul sito [movibus.it](http://movibus.it) o al numero verde [800-984362](tel:800984362)

