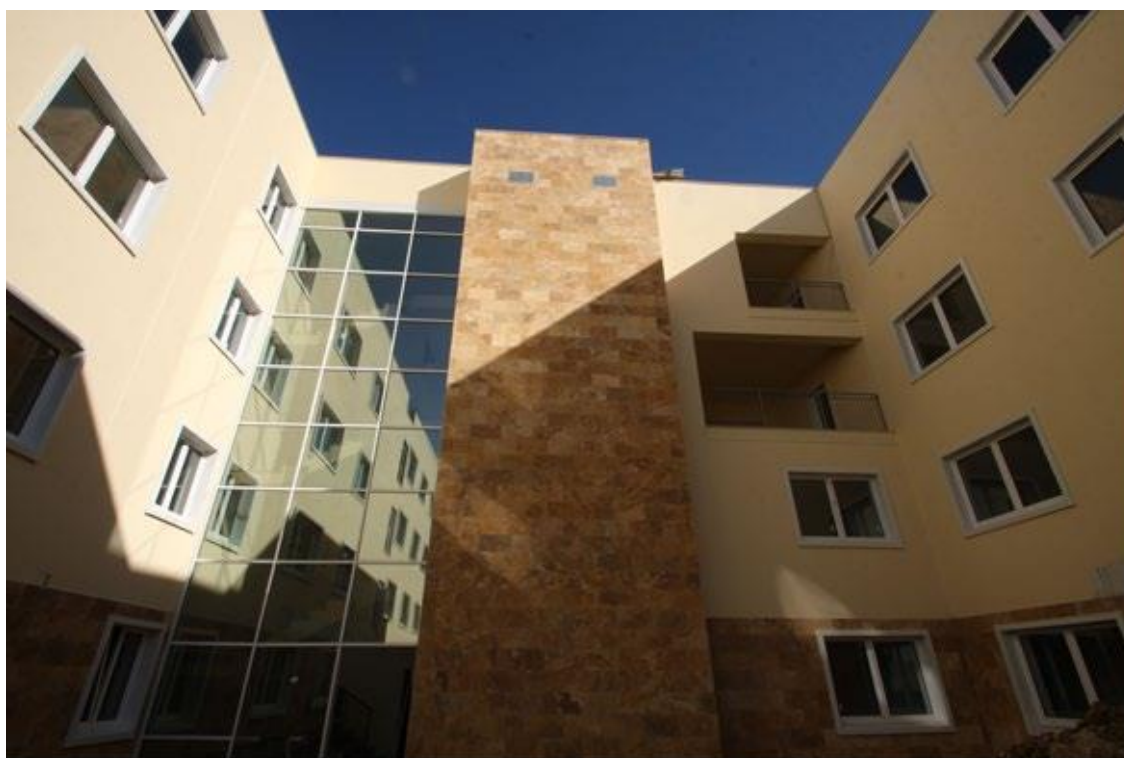


ALLOGGI PROTETTI

CENTRO “GINETTA COLOMBO”

CARTA DEI SERVIZI

Per gli utenti in carico dal 01/05/2025



MAGGIO 2025



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 s.c.s

INDICE

<i>Presentazione dell'ente gestore.....</i>	<i>4</i>
<i>Figure di riferimento</i>	<i>5</i>
<i>Il progetto</i>	<i>5</i>
<i>Gli alloggi protetti.....</i>	<i>6</i>
<i>Tipologia degli utenti</i>	<i>6</i>
<i>Destinatari</i>	<i>6</i>
<i>Gestione lista d'attesa</i>	<i>7</i>
<i>Modalità per l'ammissione</i>	<i>7</i>
<i>Rette di ospitalità.....</i>	<i>8</i>
<i>Servizi accessori</i>	<i>8</i>
<i>Modalità di pagamento</i>	<i>9</i>
<i>Il personale del Centro</i>	<i>9</i>
<i>Misura Residenzialità Assistita</i>	<i>10</i>
<i>Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici.....</i>	<i>11</i>
<i>Apprezamenti e lamentele</i>	<i>11</i>
<i>Verifica del gradimento del servizio: la "customer satisfaction"</i>	<i>11</i>
<i>Privacy.....</i>	<i>11</i>
<i>I contatti.....</i>	<i>12</i>

Allegati

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



Presentazione dell'ente gestore

La Meridiana" è una realtà ormai affermata nell'orizzonte composito del Terzo Settore lombardo. Nata a Monza nel 1976 come gruppo di volontariato, è cresciuta fino ad assumere la configurazione attuale che conta complessivamente circa 100 volontari e più di 300 operatori professionali impegnati in diversi settori di intervento.

La Meridiana si propone di rispondere alle esigenze di persone, soprattutto anziane, colpite da gravi patologie e disabilità. Questo, attraverso la progettazione e la realizzazione di attività e servizi (residenziali, semi residenziali, domiciliari e ambulatoriali) integrato con il sistema dei valori cui la cooperativa La Meridiana si ispira e alla qualità dettata dalle migliori conoscenze e esperienze di buone prassi.

L'attività de La Meridiana, in tutte le sue declinazioni, è orientata al benessere della persona accolta, prima che alla cura delle sue malattie e disabilità, sostenendola e creando le condizioni perché possa autonomamente adempiere al proprio progetto di vita nonostante i limiti e le sofferenze, anche esistenziali, che esse determinano.

Affetti, emozioni e desideri sono riconosciuti e valorizzati, così come il diritto alla espressione religiosa e all'accompagnamento spirituale. In questo senso, familiari e amici sono accolti come componente integrante dell'équipe di cura e come segno della continuità storica e esistenziale che la persona desidera e persegue.

La qualità che La Meridiana vuole garantire si estende fino alla tutela delle esigenze di fine vita, accogliendo il significato e la qualificazione tecnica della cultura delle cure palliative e le indicazioni etiche sostenute dalle più autorevoli scuole di pensiero.

Coerentemente con la propria Mission, La Meridiana fa proprie le esigenze di chi, operatore e/o socio, 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 della nostra utenza in generale. È quindi favorita la condivisione degli obiettivi e la partecipazione alle scelte che La Meridiana è chiamata a compiere, ma anche promossa la crescita umana, culturale e professionale delle risorse che cooperano alla loro realizzazione.

La cooperativa si propone come strumento per il progresso umano e culturale del territorio e delle comunità che li vi abitano, oltre che per i servizi anche per il valore e il significato che tali risposte rappresentano per la costruzione del bene comune.

A dicembre 2023, La Meridiana ha ottenuto la **Certificazione sulla Parità di Genere** all'interno del contesto lavorativo (UNI/Pdr 125/2022), grazie al suo impegno in materia di diversità e inclusione.

Altre Strutture Gestite Da La Meridiana

- Residenza 20 – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- RSA "San Pietro" – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- RSD "San Pietro" – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- Hospice "San Pietro" – V.le Cesare Battisti 86 – Monza

- Il Paese Ritrovato – Villaggio Alzheimer – Via Casanova 33 – Monza
- CDI Il Ciliegio – Via Casanova 33 – Monza
- CDI Costa Bassa – Via per Biassono 2 – Monza
- Alloggi Protetti “Oasi San Gerardo” – Via Gerardo dei Tintori, 18, Monza

Figure di riferimento

PRESIDENTE

Roberto Mauri

DIRETTORE GENERALE

Fulvio Sanvito

DIRETTORE SANITARIO

Maria Cristina Sandrini

COORDINATORE DI UDO

Denis Henry Jimenez

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 rispetta quanto previsto dalla DGR 11497 del 17/03/2010, 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

L'Unità d'offerta sociale denominata "Alloggio protetto per anziani" è una struttura costituita da più unità abitative indipendenti, date in locazione mediante una retta giornaliera ad anziani con fragilità sociali che scelgono l'alloggio come proprio domicilio. Si configura non solo come sostegno sussidiario alle persone anziane e alle loro famiglie ma anche quale supporto alla rete territoriale dei servizi sociali.

Oltre alle abitazioni, il Centro mette a disposizione spazi comuni e servizi/prestazioni sociali resi occasionalmente o continuativamente dalla Cooperativa (in base alla richiesta dell'ospite). I residenti/domiciliati nell'alloggio possono ricevere, con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dai Comuni e dalle ATS ai cittadini presso il proprio domicilio.

La Meridiana società cooperativa sociale mette a disposizione per tale servizio 46 posti suddivisi in 28 monolocali, 3 bilocali e 6 stanze da due letti per accoglienze che necessitano di maggior supervisione e controllo durante la giornata oppure persone che non gradiscono la permanenza da soli in struttura. La finalità dell'Unità d'offerta sociale è offrire una soluzione abitativa, per consentire alle persone anziane, con lievi difficoltà di rimanere nel proprio contesto di vita, ma in ambiente controllato e protetto prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

Tipologia degli utenti

Persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto. Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali
- un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto)
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci)
- patologie gestibili al domicilio
- condizioni di solitudine.

Destinatari

Persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto. Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali
- un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto)
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci)
- patologie gestibili al domicilio
- condizioni di solitudine.



È esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua che trovano la loro migliore collocazione nella rete di Unità d'offerta socio sanitarie.

Gestione lista d'attesa

Gli ospiti verranno inseriti in lista d'attesa in ordine cronologico ed in base al livello di autosufficienza.

Modalità per l'ammissione

L'accesso agli alloggi e/o alle camere è disposto dal Coordinatore del Centro in base alla disponibilità e alla lista d'attesa, se presente.

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

Il Coordinatore, in sinergia con l'équipe del Centro, provvede alla valutazione della richiesta attraverso l'utilizzo di tutti od alcuni dei seguenti strumenti:

- colloquio
- visita pre-ingresso
- 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.

Rette di ospitalità

La tabella che segue riporta le rette previste presso il Centro Ginetta Colombo e le prestazioni erogate. Per tutti gli alloggi e/o camere è garantito durante tutto l'arco delle 24 ore e tutti i giorni della settimana per 365 giorni l'anno il presidio da parte del personale della struttura per interventi secondo necessità.

Fascia "1" <u>RETTA GIORNALIERA:</u> MONOCALE: EURO 76,00 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 89,00 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 126,00	• Aiuto nell'igiene personale • Supervisione infermieristica • Intervento di emergenza su chiamata • Riscaldamento spazi comuni • Pulizia spazi comuni • Manutenzione ordinaria • Consumi di acqua/energia elettrica/riscaldamento (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). • Canone telefonico • Fornitura / Cambio della biancheria piana • Fornitura / Cambio delle spugne • Fornitura / Cambio del tovagliato • Rifacimento letto giornaliero • Pulizia appartamento settimanale • Rapporti saltuari con il medico di medicina generale (Medico di Famiglia) • Colazione, pranzo, cena. Nel caso in cui non si intenda usufruire del servizio mensa, la retta verrà decurtata di € 4,00 per ciascun pasto principale (pranzo o cena).
Fascia "2" <u>RETTA GIORNALIERA:</u> EURO 82,00	Comprende tutti i servizi della Fascia "1" In aggiunta: • Monitoraggio da parte del personale assistenziale sulle 24 ore. L'area ad essa dedicata è situata al piano "0" dove sono ubicate 6 stanze da 2 letti ognuna, con presidio notturno 7 giorni su 7.

Servizi accessori

Servizio di pulizia aggiuntivo	Il costo è pari a 20,00 euro all'ora.
Parrucchiere	Il servizio è in solvenza ed è prenotabile presso la reception. Di seguito i costi: Taglio: 17 euro Piega: 15 euro Colore: 25 euro
Pedicure e manicure	Il servizio è in solvenza ed è prenotabile presso la reception. Di seguito i costi: Pedicure completa: 30 euro Taglio unghie (piedi): 15 euro



LA CARTA DEI SERVIZI

	Rimozione callo: 5 euro Manicure: 15 euro Taglio unghie (mani): 5 euro
Trasporto	Il servizio è a carico dell'utente ed è prenotabile presso la reception.

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 o addebito diretto in c/c. 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 del Centro

Nel Centro operano con diversi orari di presenza:

- Infermiere
- Operatore Assistenziale
- Fisioterapista
- Animatore
- Coordinatore del Centro
- Operatore di sanificazione
- Impiegato amministrativo/receptionist

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.

Per un supporto alla gestione delle attività proposte dal centro, è presente anche il personale volontario, che affianca il personale nelle attività di animazione e di supporto ai residenti (accompagnamento per passeggiate e supporto per il disbrigo di piccole commissioni).

I volontari sono inseriti all'interno di un percorso formativo sul campo e svolgono attività sotto la supervisione dell'animatore (ascolto e socializzazione individuale, collaborazione nelle attività di gruppo).

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

Misura Residenzialità Assistita

ai sensi della D.G.R. 7769 del 17 gennaio 2018 e D.G.R. 491 del 2 agosto 2018.

Gli ospiti accolti presso gli alloggi protetti possono richiedere prestazioni socio sanitarie attraverso l'attivazione di un voucher del valore di 22 euro giornalieri che verrà erogato direttamente all'Ente Gestore degli alloggi protetti a copertura della quota di prestazioni sanitarie erogabili a soggetti fragili (**in caso di attivazione di voucher l'importo verrà decurtato dalla retta**).

A seguito alla valutazione multidimensionale effettuata da parte della équipe valutativa della ASST di riferimento, viene redatto un PI (progetto Individuale) che definisce gli obiettivi, le prestazioni e la durata del voucher riconosciuto da Regione Lombardia cui l'ospite ha diritto.

Le prestazioni erogabili, così come enunciate nella DGR 7769/2018, possono riguardare:

- Monitoraggio nell'assunzione dei farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, controllo alvo.
- Prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni, controllo stomie ...)
- Rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute, attività fisica adattata (AFA), gruppi di cammino.
- Stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie residue.
- Supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (igiene, bagno in sicurezza,...).
- Attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, religiose, di socializzazione, interne e/o esterne alla struttura.
- Supporto per l'accesso presso presidi/ambulatori per effettuare visite, accertamenti, prelievi.

La misura è incompatibile per le persone che si trovano nelle seguenti condizioni:

- Allettate e/o non deambulanti.
- CDR $\geq$ 2.
- Grave instabilità clinica.
- Presenza di disturbi psichiatrici attivi e/o disturbi del comportamento e/o dipendenza.

Le figure professionali impegnate nelle attività sono:

- Operatori socio assistenziali e/o socio-sanitari
- Infermiere
- Animatore
- Terapista della riabilitazione

Per ogni ospite che ha attivato il voucher sarà mantenuta una assistenza multidisciplinare pari a 420 minuti settimanali con almeno il 30% delle attività afferenti alle aree educative - animative - riabilitative di socializzazione.

L'ospite beneficiario della misura mantiene il proprio Medico di Medicina Generale.

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.

Dimissioni dalla misura di Residenzialità Assistita

La dimissione dalla misura può avvenire per:

- Mancato rinnovo della misura da parte della Regione.
- Conclusione del PAI.
- Decisione dell'ospite e/o dimissione dall'Alloggio Protetto.
- Presenza delle condizioni di incompatibilità richiamate in precedenza.

Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici

I servizi di assistenza e di gestione degli eventi critici sono gestiti sulla base di specifici protocolli e procedure così come previsto dalle normative vigenti.

I documenti sono messi a disposizione di tutti gli operatori e sono modificati in tutti i casi in cui venga apportata una variazione alle attività, alle responsabilità o alle modalità operative da essi normate.

Apprezamenti e lamentele

È distribuito in allegato alla Carta dei servizi il modulo per la segnalazione di apprezzamenti e lamentele (**ALLEGATO 2 - Modulo apprezzamenti e lamentele**). Le segnalazioni possono essere consegnate alla reception. Per le eventuali lamentele 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.

Verifica del gradimento del servizio: la "customer satisfaction"

Con cadenza annuale viene somministrato, sia agli ospiti che ai familiari, un questionario sul grado di soddisfazione (**ALLEGATO 3 - Questionario di gradimento del servizio**). I risultati e le eventuali azioni di miglioramento identificate vengono diffusi, condivisi con le équipe di cura e assistenza e pubblicate sul sito internet aziendale.

Privacy

Il trattamento dei dati personali, anche di carattere particolare, è disciplinato dal Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR), dal Decreto Legislativo 196/2003 come modificato dal Decreto



Legislativo 10 agosto 2018 n. 101 e dai Provvedimenti del Garante della Privacy di pertinenza. Agli Interessati è fornita Informativa ai sensi dell'articolo 13 del GDPR.

I contatti

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

È possibile contattarci tramite telefono al n° 0331/1528700 o via fax al n° 0331/1528734

Email: cerro@cooplameridiana.it

Dal lunedì al venerdì è attivo 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.

Il Coordinatore del Centro riceve su appuntamento.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il nostro sito internet: www.cooplameridiana.it

Come raggiungerci

È possibile raggiungere il Centro tramite la Società di trasporti Movibus: orari e tragitti sono reperibili sul sito movibus.it o al numero verde 800-984362.