



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324 – www.cooplameridiana.it

CENTRO DIURNO INTEGRATO

COSTA BASSA - MONZA

CARTA DEI SERVIZI



GIUGNO 2024



Gentile Signore, gentilissima Signora.

L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato "Costa Bassa" di Monza.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il Centro si propone per rispondere al meglio ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma è 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 équipe; 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 una permanenza confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli anziani del Centro, perché questo è l'obiettivo del nostro lavoro.

La Meridiana s.c.s.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

INDICE

PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE	4
ALTRE STRUTTURE GESTITE DA LA MERIDIANA SCS	4
FIGURE DI RIFERIMENTO	5
IL PROGETTO	5
CENNI STORICI	5
CENNI ARCHITETTONICI	6
IL GIARDINO	6
IL CENTRO DIURNO INTEGRATO	7
PREMESSA.....	7
OBIETTIVI	7
POPOLAZIONE ASSISTITA.....	7
ORARI E GIORNI DI APERTURA DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO	8
RICHIESTA DI INFORMAZIONI E MODALITÀ DI AMMISSIONE	8
LISTA DI ATTESA	8
PRE-INGRESSO.....	8
INGRESSO E ACCOGLIENZA	9
PRESENZE, ASSENZE E DIMISSIONI	9
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE	9
LA GIORNATA TIPO AL CDI	9
I SERVIZI OFFERTI.....	10
PROTOCOLLI E PROCEDURE PER LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI	10
IL PERSONALE	11
I VOLONTARI.....	11
RESPONSABILITÀ BENI PERSONALI	11
LA RETTA DI FREQUENZA	11
INTEGRAZIONE CON I SERVIZI TERRITORIALI E LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE	11
VERIFICA GRADIMENTO DEL SERVIZIO: LA "CUSTOMER SATISFACTION"	12
CONTATTI	12
COME RAGGIUNGERCI	12

Allegati:

ALL. 1 - Menù tipo settimanale

ALL. 2 - Rette

ALL. 3 - Modulo apprezzamenti e lamentele

ALL. 4 - Questionario di gradimento del servizio (caregiver)

ALL. 5 - Questionario di gradimento del servizio (ospiti)

ALL. 6 - 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 250 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 SCS

- 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
- Alloggi Protetti "Oasi San Gerardo" – Via Gerardo dei Tintori, 18, Monza
- Alloggi Protetti "Ginetta Colombo" – Piazza della Concordia, 1, Cerro Maggiore (Milano)



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

FIGURE DI RIFERIMENTO

PRESIDENTE

Roberto Mauri

DIRETTORE GENERALE

Fulvio Sanvito

DIRETTORE SANITARIO

Maria Cristina Sandrini

MEDICO

Maria Cristina Sandrini

COORDINATORE UDO

Maurizio Volpi

COORDINATORE ASSISTENZIALE

Vilma Epifania Bastidas Roman

IL PROGETTO

Cascina “Costa Bassa” è un Centro Diurno Integrato per anziani, una realtà in grado di fornire un servizio assistenziale continuativo alla persona anziana. Offre agli utenti interventi di natura socio-assistenziale (assistenza diretta nelle attività quotidiane, sostegno psicologico, animazione e socializzazione) ed interventi sanitari complementari (infermieristici, medici e fisioterapici).

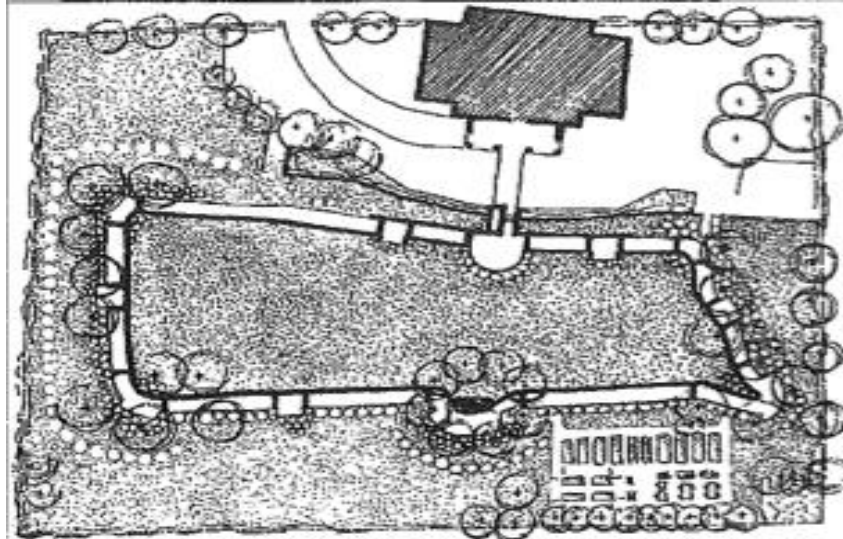
È una unità di offerta accreditata da DGR Regione Lombardia n. 15885 del 13/12/2003 e a contratto con ATS Brianza per n. 40 ospiti (delibera ATS di presa d’atto della voltura n.713 del 14/12/2020), Codice Struttura 001174.

CENNI STORICI

Immersa nel verde del parco di Monza, Cascina “Costa Bassa” era in passato l’Ospedale dei cavalli dei Savoia, rappresentanza che avevano eletto Monza quale luogo di villeggiatura estiva. Da ciò, la costruzione della Villa Reale, del suo Parco e di alcuni edifici di servizio o di rappresentanza.

Divenuta in seguito di proprietà pubblica, Costa Bassa è stata dapprima utilizzata per scopi sociali; poi ha conosciuto un periodo di rischioso abbandono e decadimento finché, nei primi anni '80, la Cooperativa “La Meridiana” ha richiesto, con successo, al Comune di Monza di utilizzarla come innovativo “centro per anziani”.

CENNI ARCHITETTONICI



Cascina “Costa Bassa” è una palazzina neoclassica: il lato ovest si affaccia direttamente sulla piccola strada di accesso alla struttura; gli altri tre lati confinano con terreni erbosi ed arborei che caratterizzano il parco di Monza.

Una parte di questi terreni sono stati delimitati, in accordo con l’ente proprietario, da una bassa palizzata in legno nascosta da una siepe in bosso, così da limitarne l’uso ai soli utenti del centro.

La facciata, sul lato est, mostra chiaramente la suddivisione in tre corpi della struttura: uno centrale più ampio ed alto e due laterali più ridotti. È caratterizzata da un grande colonnato d’ingresso composto da 4 colonne disposte parallelamente alla facciata del corpo centrale, sormontato da una struttura, al centro della quale spicca una grande finestra semicircolare.

IL GIARDINO

Il terreno davanti alla cascina inizialmente era incolto ed abbandonato.

Durante i primi mesi di gestione, è stato riordinato e mantenuto pulito in modo da renderlo piacevole. Rimaneva poco utilizzabile dagli utenti, data la pendenza che lo caratterizza ed il terreno a fondo erboso.

Appena possibile, si è attrezzato e trasformato nel primo giardino italiano per anziani ad autonomia limitata: “Percorsi nel verde” concepito secondo tre rigorosi principi ispiratori:

- semplicità: è un percorso ad anello chiuso, con cambi di direzione curvilinei e senza bivi, incroci o rotatorie, accorgimenti necessari a scongiurare il disorientamento del malato di demenza;
- sicurezza: può essere controllato da un unico punto di osservazione (una piazzola più elevata) così che un solo operatore possa verificare, senza interferenze, se chi si trova nel giardino ha bisogno di assistenza. Il percorso è dotato di corrimano continuo e di pavimentazione antisdrucchiolo; è protetto da una barriera naturale di siepi e alberi; strisce zigrinate segnalano, con colori e ruvidità al tatto, (per gli ipovedenti) aree di sosta e curve.

Per garantire l’accessibilità agli anziani in carrozzina, il percorso non presenta gradini ed è sufficientemente largo da consentire il transito di due carrozzine (o una carrozzina ed un accompagnatore a fianco);

- interesse: “Percorsi nel verde” è anche un’occasione per scoprire stimoli e risvegliare la curiosità verso il mondo esterno; è infatti ricco di punti di osservazione aperti al panorama



circostante e disseminato di numerose fonti di attrattiva (piante dai colori e dai profumi attraenti o mangiatoie e nidi che attirano sul luogo uccelli di varie specie).

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

PREMESSA

Il Centro Diurno Integrato si rivolge ad anziani che vivono una condizione di solitudine e di disagio e a familiari che necessitano di un sostegno al carico assistenziale per un breve, medio o lungo periodo. Il carattere semi-residenziale del Centro consente all'anziano di trascorrere le ore diurne in un luogo capace di offrire risposte adeguate alle sue esigenze, offrendo al tempo stesso un supporto alla sua famiglia.

È una Struttura destinata a fornire un servizio di accoglienza, assistenza di base e sanitaria a persone anziane che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune attività della vita quotidiana in relazione a un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura fisica, neurologica e cognitiva.

Si colloca all'interno di una rete di servizi per anziani presente nella città di Monza ha pertanto come interlocutori tutti coloro che partecipano al mantenimento del benessere dell'anziano: i familiari, i volontari, le associazioni, il medico di medicina generale, i servizi sociali comunali, i servizi sanitari dell'ATS di appartenenza (ospedale, ambulatori, servizi domiciliari).

OBIETTIVI

Il CDI "Costa Bassa" si caratterizza per gli obiettivi del suo intervento e lo stile di gestione dell'anziano e dei suoi bisogni.

Da un lato, infatti, si opera cercando di dare benessere all'anziano e di mantenere le capacità residue e l'autonomia; dall'altro si lavora attraverso l'ascolto, il rispetto della persona nella sua interezza, l'attenzione a sostenere rapporti nuovi positivi e stimolanti, l'analisi dei bisogni, il rapporto con la rete di sostegno intorno alla persona anziana.

Strutturato per accogliere persone con autonomia ridotta, comunque in grado di sostenere uno spostamento quotidiano, il Centro si propone come:

- un luogo stimolante dove trascorrere la giornata partecipando ad attività in compagnia di altre persone
- sostegno temporaneo o permanente a famiglie che gestiscano un proprio congiunto non autosufficiente e che non intendano affidarlo a strutture residenziali per un ricovero di tipo permanente;
- struttura intermedia nel processo di dimissione dell'anziano ricoverato in strutture protette di pronto intervento e ricovero temporaneo, per garantire un più graduale e sicuro reinserimento al domicilio;
- laboratorio di sperimentazione di attività di stimolazione fisica e mentale, unitamente ad interventi fisioterapici a prevalente indirizzo occupazionale per anziani a ridotte capacità di autonomia;

POPOLAZIONE ASSISTITA

Come definito dalla D.G.R. n. 8494/02 il CDI è rivolto a persone con compromissione dell'autosufficienza:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;



- di norma 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 da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

ORARI E GIORNI DI APERTURA DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 per tutto l'arco dell'anno, ad esclusione dei giorni di festa infrasettimanali.

È possibile frequentare il Centro diversificando la scelta a seconda delle esigenze della famiglia e dell'ospite:

- Tempo pieno: tutti i giorni di apertura dalle ore 8.30 alle ore 16.30
- Part-time verticale: solo alcuni giorni della settimana (minimo tre giorni) dalle ore 8.30 alle ore 16.30

RICHIESTA DI INFORMAZIONI E MODALITÀ DI AMMISSIONE

Tutte le informazioni riguardanti l'accesso al CDI, possono essere ricevute:

- Consultando l'area dedicata attraverso il sito www.cooplameridiana.it
- Fissando un colloquio telefonico o di persona con il coordinatore del centro contattando il n. 039.323338.

Qualora vi siano le condizioni e le volontà per procedere all'accesso al CDI, attraverso un colloquio con il Coordinatore del Centro si procede alla compilazione della domanda di ammissione, che prevede una parte generale e una parte sanitaria.

LISTA DI ATTESA

Qualora non vi fossero posti liberi per la frequenza al CDI il nominativo viene inserito nella Lista di attesa che sarà organizzata in ordine cronologico rispetto alla domanda di ammissione, disponibilità del servizio di trasporto e grado di emergenza "sociale e/o assistenziale".

È compito del Coordinatore del CDI contattare l'ospite e/o il caregiver al momento della disponibilità del posto per proseguire con la presa in carico.

In caso di rinuncia al posto è facoltà della cooperativa di addebitare il corrispettivo di € 100.

PRE-INGRESSO

La fase del pre-ingresso prevede un colloquio con l'ospite e il suo caregiver con il Medico, il Coordinatore del Centro ed eventualmente l'assistente sociale in cui:

- Viene valutata l'idoneità della persona, attraverso l'analisi delle informazioni contenute nella scheda sanitaria e definiti i termini e le condizioni della frequenza al CDI (tempo pieno o part-time verticale).
- Viene illustrato e consegnato il Contratto di Ingresso.
- Vengono, inoltre consegnati:
 1. Il modulo per la raccolta delle Notizie biografiche e consuetudini
 2. L'opuscolo per la nomina di Amministrazione di Sostegno
 3. La Carta dei Servizi e i suoi allegati

INGRESSO E ACCOGLIENZA

Il giorno dell'ingresso viene sottoscritto l'apposito contratto e perfezionato il pagamento della cauzione infruttifera. Si procede, inoltre alla consegna di tutto il materiale e ausili che necessitano per iniziare la frequenza al CDI, in particolare i farmaci da assumersi durante la giornata di presenza.

L'ospite viene accolto dal personale e viene inserito con gradualità nel gruppo di anziani presente: in questa fase l'intervento dell'educatore del Centro risulta di fondamentale importanza.

Entro 30 giorni, a seguito di osservazione dell'équipe del Centro e della somministrazione dei test psicometrici in uso, si procede all'elaborazione del Progetto Individuale (PI) e del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dell'ospite, tenendo conto del necessario adattamento dell'anziano alla nuova realtà.

PRESENZE, ASSENZE E DIMISSIONI

Giornate di assenza

Le eventuali assenze dovranno essere comunicate entro le ore 16.30 del giorno lavorativo precedente, dall'ospite o dal caregiver direttamente agli operatori del CDI. La comunicazione dell'assenza, in modo corretto, permette una riduzione del costo retta pari a euro 5 per il pasto.

Dimissioni

La dimissione può avvenire:

- per incongruità della condizione dell'ospite rispetto al Servizio proposto (peggioramento dello stato funzionale, comparsa di disturbi del comportamento non compatibili con il soggiorno in CDI ...)
- per morosità e/o ritardo del pagamento della retta di frequenza
- decesso dell'ospite
- su richiesta dell'ospite e/o della famiglia e deve essere comunicata per iscritto al Coordinatore del CDI almeno 15 giorni prima dalla data di dimissione prevista. Nel caso in cui la dimissione volontaria avvenga prima della scadenza del termine di detto preavviso, è comunque dovuto il corrispettivo anche per i giorni mancanti al periodo di preavviso.

Al momento della dimissione, il medico redige la lettera di dimissione, acquisendone una copia controfirmata per ricevuta dall'ospite o dal caregiver.

Alla dimissione vengono consegnate all'anziano e alla sua famiglia:

- la lettera di dimissione
- i farmaci personali
- gli accessori personali.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE

L'interessato, il Garante e/o le persone aventi diritto possono richiedere copia della documentazione clinico-anamnestica, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso il Centro.

LA GIORNATA TIPO AL CDI

La giornata al CDI si svolge indicativamente secondo questi momenti:

8.30/12.00	Accoglienza e momenti informali con gli ospiti; assistenza alla persona e assistenza infermieristica; organizzazione spazi e gruppi per la successiva attività di animazione; animazione; fisioterapia.
------------	---



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

12.00/13.30	Preparazione del salone per il pranzo e pranzo
13.30/14.45	Momenti informali e proposte animative non strutturate, riposo.
14.45/15.30	Attività educative, per merenda del pomeriggio.
15.30/16.30	Preparazione per il ritorno a casa.

I SERVIZI OFFERTI

Ogni giorno il Centro diurno offre numerosi servizi ed attività diversificate.

1. Attività educative

Le attività educative sono organizzate tenendo conto delle caratteristiche personali e degli interessi degli ospiti, coinvolgendo anche i familiari. L'obiettivo infatti è quello di dare delle risposte concrete ai bisogni ed alle necessità degli ospiti e, contemporaneamente, far sentire ospiti e familiari parte integrante di un progetto.

Lo scopo del servizio, oltre al semplice intrattenimento, è quello di contenere il rallentamento psico-fisico degli ospiti e di limitare la tendenza all'isolamento sociale, cercando di migliorare la qualità di vita di ogni ospite.

Le attività educative e di socializzazione prevedono interventi di gruppo o individuali (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, laboratori di terapia occupazionale e di stimolazione cognitiva, spettacoli, giochi, letture, musica, etc.) per contenere il rallentamento psicofisico e per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

2. Servizi alla persona

Il personale socio-sanitario del CDI si occupa di offrire agli ospiti:

- Servizi alla persona: supporto e supervisione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura e nell'igiene della persona, bagno assistito.
- Servizi sanitari e fisioterapici: valutazione geriatrica periodica, somministrazione farmaci, controllo periodico dei parametri vitali (quali ad esempio peso, pressione glicemia, etc.), interventi fisioterapici mediante trattamenti individuali o di gruppo.

3. Ristorazione

Il pasto viene preparato dal Centro Cottura sito presso la RSA "S. Pietro" sita in Monza, Via Cesare Battisti 86 e trasportato presso il CDI.

È predisposto un Menu secondo l'andamento stagionale ed è suddiviso su quattro settimane tipo (Vedi **ALLEGATO N.1 "Menù settimanale tipo"**). Per motivi igienici e di salute è vietato portare cibi da casa o, viceversa, portare a casa cibi dal Centro.

In caso di necessità di diete speciali il medico del CDI effettua richiesta specifica al servizio cucina.

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.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

IL PERSONALE

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 che operano al Centro diurno. Al Centro diurno operano le seguenti figure professionali:

FIGURA PROFESSIONALE	COLORE DIVISA
Medico	Camice bianco
Infermiere	Pantaloni e maglia blu
Fisioterapista	Pantaloni lilla e maglia bianca
Educatore professionale	Pantaloni verdi e maglia bianca
ASA e OSS	Pantaloni bordeaux e maglia bianca
Coordinatore del CDI	Nessuna divisa

I VOLONTARI

Al Centro diurno sono presenti anche dei volontari che affiancano il personale nelle attività e sono di supporto agli ospiti.

Per questo i volontari:

- Partecipano ad un percorso formativo periodico.
- Sono supervisionati dal Coordinatore del CDI, in collaborazione con l'educatore.

RESPONSABILITÀ BENI PERSONALI

La Cooperativa garantisce la custodia dei beni personali e degli averi degli ospiti ai sensi degli artt. 1783 - 1786 c.c.. In ogni caso l'Ospite si fa obbligo di evitare di introdurre nel Centro oggetti di valore.

LA RETTA DI FREQUENZA

La retta applicata è quella risultante dal Contratto di Ospitalità sottoscritto all'atto dell'ingresso al Centro diurno e successive variazioni e/o adeguamenti. È richiesta una cauzione infruttifera che verrà restituita a conguaglio con il saldo dell'ultima fattura.

Il pagamento della retta dovrà essere regolarizzato entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento.

Alla fine di ogni anno verrà rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dalla Delibera della Giunta Regionale n.1298 del 25/02/2019, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

I corrispettivi della retta di frequenza e della cauzione infruttifera sono indicati nell'**ALLEGATO N.2 "Rette"**.

INTEGRAZIONE CON I SERVIZI TERRITORIALI E LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il Centro opera in stretta collaborazione con i servizi comunali e sanitari del territorio, per quanto riguarda la segnalazione di casi e la gestione coordinata dell'assistenza.

APPREZZAMENTI E LAMENTI

È disponibile presso il CDI l'**ALLEGATO 3 "Modulo apprezzamenti e lamenti"**. Le segnalazioni possono essere consegnate al Coordinatore del Centro. Per le eventuali lamentele la Direzione si



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

impegna entro 10 giorni lavorativi a dare una risposta o comunque un riscontro a quanto segnalato, rendendosi disponibile anche ad un confronto.

VERIFICA GRADIMENTO DEL SERVIZIO: LA “CUSTOMER SATISFACTION”

Con cadenza annuale viene somministrato un questionario di soddisfazione indirizzato ai famigliari degli ospiti (**ALLEGATO 4 - “Questionario sul grado di soddisfazione CDI”**) e uno agli ospiti (**ALLEGATO 5 “Questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti”**).

I risultati e le eventuali azioni di miglioramento vengono condivisi con l'équipe del CDI, e caricati sul sito de La Meridiana Scs.

CONTATTI

Il Centro Diurno Integrato “Costa Bassa” si trova **a Monza in Viale per Biassono 2** (all'interno del Parco di Monza - Porta di Biassono, ingresso di Via Parco nel Comune di Biassono).

È possibile contattarci per info e appuntamenti ai numeri:

Telefono: **039-323338**

Cellulare: **347-4363802**

E-mail: **costabassa@cooplameridiana.it**

I riferimenti della Cooperativa La Meridiana sono:

Telefono: **039/39051**

E-mail: **info@cooplameridiana.it**

Sito internet: www.cooplameridiana.it

COME RAGGIUNGERCI

Linea Bus Autoguidovie Z221 – Sesto, Monza, Carate – fermata di Biassono (orari e tragitti reperibili sul sito www.monzabrianza.autoguidovie.it o al numero verde 800.778857).