



CENTRO POLIVALENTE "MARIA BAMBINA"

ALLOGGI PROTETTI

D.G.R. 11497 – N° PROT. CPE 181 DEL 10/06/2016



BELLUSCO MAGGIO 2018

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signore, gentilissima Signora

L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" degli Alloggi Protetti situati all'interno del Centro Polivalente "Maria Bambina" di Bellusco.

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 un soggiorno 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.
Il Presidente
Paolo Villa*

INDICE

<i>Presentazione dell'ente gestore</i>	4
<i>L'organigramma</i>	5
<i>Il progetto</i>	7
<i>Gli alloggi protetti</i>	8
<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>	11
<i>livelli di Protezione</i>	12
<i>Servizi Accessori</i>	13
<i>Modalità di pagamento</i>	14
<i>Il personale</i>	14
<i>I Volontari</i>	15
<i>Integrazione con i servizi territoriali</i>	15
<i>Verifica gradimento del servizio</i>	15
<i>Gestione della privacy (d. Lgs. 196/03)</i>	18
<i>I contatti</i>	19

Allegati

1. *Menù tipo*
2. *Organigramma personale*
3. *Comunicazione lamentele-apprezzamenti*
4. *Questionario di gradimento*
5. *Carta dei diritti della persona anziana*

Prima stesura	Maggio 2016	Rev. 0
Seconda stesura	Luglio 2016	Rev. 1
Terza stesura	Ottobre 2016	Rev. 2
Quarta stesura	Marzo 2017	Rev. 3
Quinta stesura	Marzo 2018	Rev. 4
Sesta Stesura	Maggio 2018	Rev. 5



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"), 85 soci, 65 volontari e 210 fra dipendenti, professionisti e consulenti.

La Cooperativa gestisce RSA, Centri Diurni Integrati per anziani, Alloggi Protetti, Centri di aggregazione per anziani, offre servizi di consulenza e di segretariato sociale.

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.

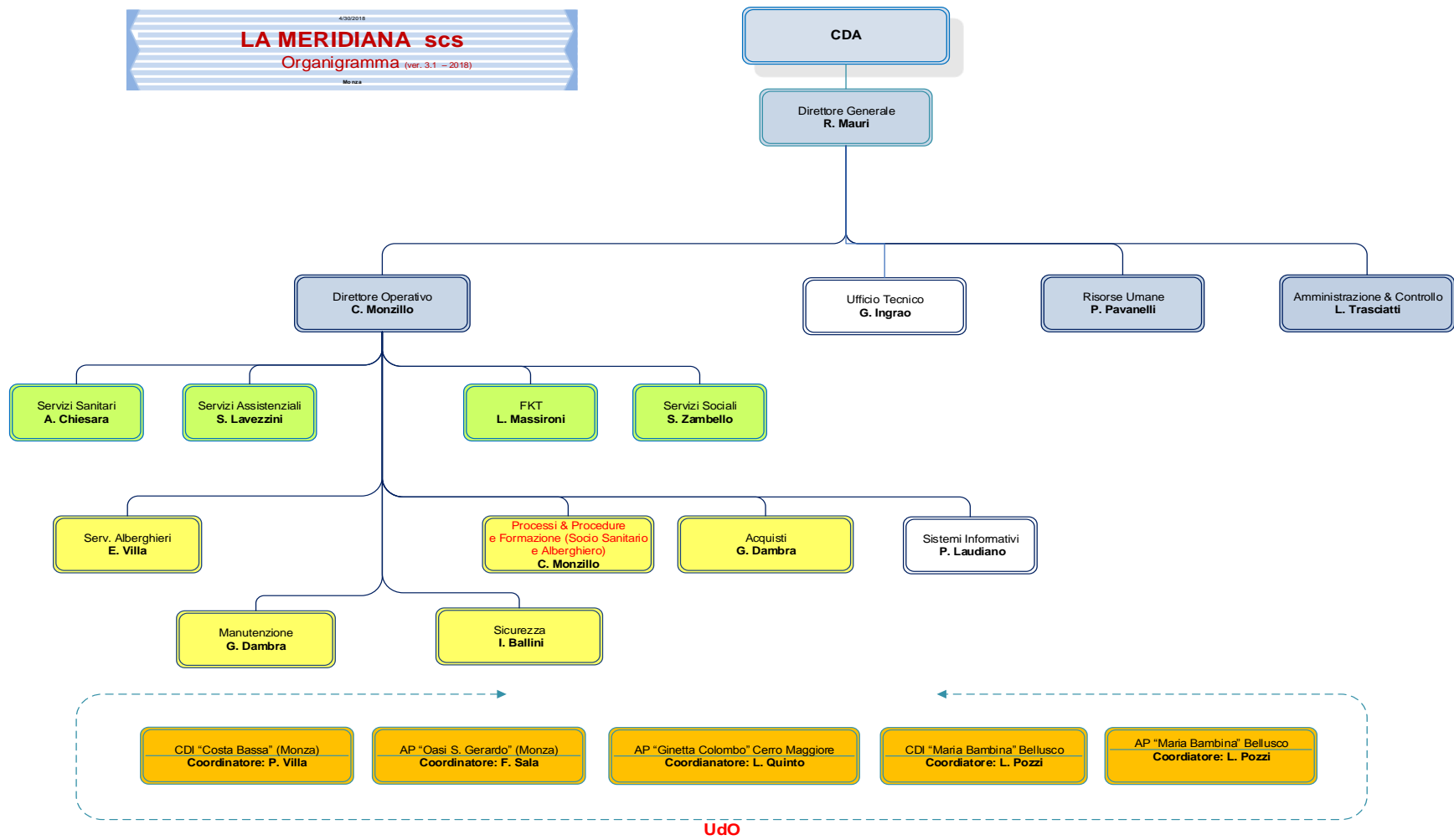
La Meridiana ha sempre accolto le persone come figure protagoniste della loro storia e non come un "peso" di cui farsi carico. Per questo motivo, gli interventi della Cooperativa sono orientati al benessere delle persone e alla cura delle loro fragilità.

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.

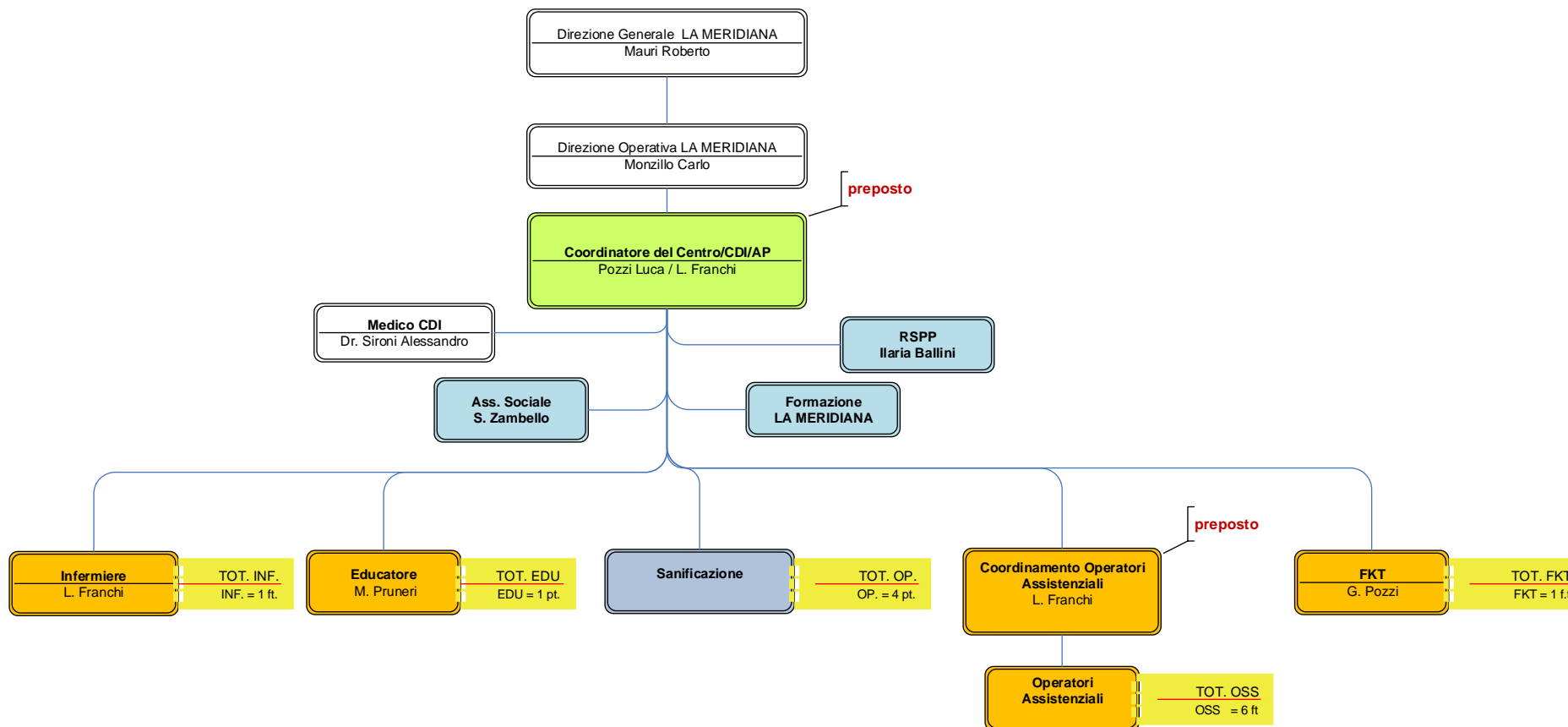


L'organigramma





LA CARTA DEI SERVIZI





Il progetto

“Maria Bambina” è un Centro Polivalente per anziani, cioè una struttura che comprende Alloggi Protetti completamente arredati, con servizi di sostegno per le diverse necessità dell’anziano, e un Centro Diurno Integrato in grado di accogliere un massimo di 25 ospiti giornalmente. 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 riabilitativi). A ciò si aggiungono servizi alberghieri quali pranzo-cena e pulizia.

Il progetto della Fondazione Maria Bambina prende il via al momento della partenza delle ultime suore, dopo 100 anni di servizi resi alla comunità di Bellusco.

Fin dall’inizio si è voluta intraprendere un’iniziativa senza fini di lucro, che fosse attenta alle necessità dei più bisognosi e garantisse la realizzazione di una serie di obiettivi per il bene del paese e della sua gente. Tra le priorità dell’iniziativa spiccavano la volontà di garantire una destinazione sociale dell’immobile, la salvaguardia della Cappellina delle suore, la voglia di aggregare in un unico grande progetto tutta la popolazione, le associazioni di volontariato, gli imprenditori locali, l’Amministrazione Comunale e la Parrocchia.

La scelta dell’attività principale della Fondazione cadde sulla realizzazione di un Centro Polivalente per anziani volto a garantire una soluzione valida sotto il profilo non solo sanitario e assistenziale, ma anche sul piano umano, attraverso un sostegno alla famiglia dell’anziano fragile.

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 e altre forme di istituzionalizzazione offrendo una opportunità di supporto e sostegno in una particolare situazione di autonomia abitativa.

La Meridiana Società Cooperativa Sociale mette a disposizione per tale servizio, al piano primo dell'edificio: 8 mono locali, 1 bilocale, arredati e completi di elettrodomestici (lavatrice, piano cottura, frigorifero); 1 appartamento composto da 3 stanze da due letti ciascuna e 1 stanza singola che possono usufruire di uno spazio comune ad uso cucina/soggiorno.

Tipologia degli utenti

Il servizio è rivolto a persone, singole o coppie, in condizioni di fragilità di età superiore ai 60 anni:

- 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

- 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

Dalle 8,30 alle 17, da lunedì a venerdì è possibile chiedere (sia telefonicamente al numero 039-623636 sia direttamente presso il Centro) informazioni al personale (Coordinatore, Coordinatore assistenziale) il quale provvederà a consegnare:

- Pieghevole informativo sui servizi e costi
- Domanda di Inserimento
- Scheda Sanitaria
- Carta dei Servizi

Dalle ore 17 alle 19 da lunedì a venerdì il personale della RECEPTION consegnerà quanto sopra esposto a coloro che si rivolgono per frequentare il Centro Maria Bambina.

E' possibile effettuare una visita conoscitiva dell'ambiente del Centro stesso: le persone incaricate per la visita sono il Coordinatore e il Coordinatore dei servizi di assistenza.

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

Le persone interessate inoltrano domanda di ammissione presso la Reception del Centro o direttamente al personale di struttura (Coordinatore del Centro, Coordinatore servizi assistenziali).

Il Responsabile e il Coordinatore Assistenziale, in collaborazione con l'equipe del centro, valutano le richieste ed accertano l'esistenza dei requisiti previsti per l'ammissione attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Colloquio con la presenza dell'ospite
- visita domiciliare (ove ritenuto necessario in alternativa al punto precedente)
- 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

L'assenza può essere anche temporanea (esempio nel periodo estivo, o per ricovero Ospedaliero o Riabilitativo, etc.): in questo caso l'esatto periodo di assenza dovrà essere comunicato con un preavviso di 7 giorni.

Al momento della dimissione il Medico del Centro redige la lettera di dimissione e vengono consegnate all'anziano e alla sua famiglia:

- la lettera di dimissione
- la documentazione clinica e sanitaria personale portata all'ingresso
- i farmaci personali
- gli effetti personali

Al momento della dimissione, o comunque in qualsiasi altro momento nel corso della frequenza, l'Ospite, il Garante e/o le persone indicate nella "Lettera di consenso al trattamento dei dati" sottoscritta all'ingresso possono richiedere copia del FaSaS, in forma scritta alla Direzione del Centro che si impegna a dare copia entro 10 giorni lavorativi.

In ogni caso l'Ente Gestore è tenuto ad attivare tutti i meccanismi di dimissione protetta in forma assistita dal Comune o dall'ATS, in ottemperanza alla normativa vigente.

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze ed imprevisti qualora la persona di riferimento/garante non fosse presente o non si rendesse disponibile o qualora la complessità assistenziale necessitasse di una figura professionale con competenze specifiche (in modo particolare per invii in pronto soccorso o ricoveri ospedalieri). La Cooperativa, in base alla situazione specifica, mette a disposizione il proprio personale sanitario o assistenziale.

(per trasferimento ad altra UdO vedi paragrafo Integrazione con i servizi territoriali)

Gestione lista d'attesa

La lista d'attesa avrà carattere:

- Aperto, cioè senza termine di scadenza;
- 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 "Maria Bambina". Per tutti gli alloggi, a prescindere dal livello, la protezione è garantita durante tutto l'arco delle 24 ore e tutti i giorni della settimana per 365 giorni l'anno: 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.

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 "Maria Bambina".

Fascia "A" (Bassa Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA</u> MONOLOCALE: EURO 32,00 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 40,00 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 50,00	<ul style="list-style-type: none"> • Intervento di emergenza su chiamata • Supporto Ass. Sociale • Riscaldamento spazi comuni • Pulizia spazi comuni • Manutenzione ordinaria • Consumi di acqua/energia elettrica/riscaldamento • Canone telefonico
Fascia "B" (Media Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA</u> MONOLOCALE: EURO 45,00 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 54,00 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 64,00	Comprende tutti i serv. Della fascia "A". In aggiunta: <ul style="list-style-type: none"> • Fornitura / Cambio della biancheria piana • Fornitura / Cambio delle spugne • Fornitura /Cambio del tovagliato • Rifacimento letto giornaliero • Verifica abitazione • Pulizia appartamento bisettimanale
Fascia "C" (Medio - Alta Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA</u> MONOLOCALE: EURO 69,00 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 81,00 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 117,00	Comprende tutti i serv. Della fascia "A+B". In aggiunta: <ul style="list-style-type: none"> • Colazione, pranzo, cena • Rapporti saltuari con il medico di medicina generale (Medico di Famiglia) • Interventi infermieristici quotidiani • Supervisione nell'igiene personale e bagno o doccia assistito settimanale

Fascia "D" (Alta Protezione) RETTA GIORNALIERA: euro 78,00	Comprende tutti i serv. Della fascia "A+B+C". In aggiunta: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio costante da parte del personale assistenziale sulle 24 ore. L'area ad essa dedicata è situata in prossimità della sala da pranzo comune dove sono ubicate 2 stanze da 2 letti ognuna e una stanza singola.
---------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Servizi accessori

Giornata alimentare	Per le fasce A e B il costo è pari a 12,00 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.
Servizio infermieristico	Per le fasce A e B il costo è pari a 22,00 euro all'ora.
Assistenza nell'igiene personale	Per le fasce A e B è possibile richiedere bagno/doccia assistita e igiene personale di base al costo di 16,00 euro.
Servizio di pulizia appartamento	Per la fascia A il costo è pari a 18,00 euro all'ora.
TV	Il canone è a carico dell'ente gestore
Telefono	Il canone è a carico dell'ente gestore
Segretariato Sociale	Servizio posto in essere dall'ente gestore, con la finalità di aiutare l'ospite nelle pratiche amministrative, fiscali e nei rapporti con gli enti pubblici.
Asciugatrice	Utilizzo a pagamento (gettoni disponibili presso la Reception al costo di 1,00 euro l'uno) di una asciugatrice industriale.
Macchina dispensatrice di bevande calde	Utilizzo a pagamento della macchina posta nell'atrio di ingresso della struttura.
Parrucchiere, pedicure e manicure	Il servizio non è previsto
Trasporti	E' disponibile un servizio di trasporto sociale. Il costo del solo trasporto è pari a 0,60 euro al Km. Dopo la prima ½ ora e successive, per ognuna di queste

	verrà applicata la tariffa di 6,00 euro. Se è richiesta la presenza di personale sanitario (Infermiera/FKT/OSS) per l'intera durata del servizio, verrà addebitata la tariffa pari ad euro 16,00 l'ora per il personale impiegato.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 tramite bonifico. 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
- Fisioterapista
- Educatore
- Operatore Assistenziale
- Responsabile dei Servizi Assistenziali
- Assistente Sociale del Centro
- 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.

Al Centro operano le seguenti figure professionali:

FIGURA PROFESSIONALE	COLORE DIVISA
Medico	Camice bianco
Infermiere professionale	Pantaloni e Maglia blu
Fisioterapista	Pantaloni blu e Maglia bianca
Educatore professionale	Nessuna divisa
ASA e OSS	Pantaloni bordeaux e Maglia bianca
Coordinatore assistenziale	Pantaloni bianchi e Maglia bordeaux
Operatore di sanificazione	Pantaloni blu e Maglia bianca
Assistente sociale	Nessuna divisa
Coordinatore	Nessuna divisa

I Volontari

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

Per questo i volontari:

- Vengono selezionati con attenzione tramite colloquio con il Coordinatore
- Partecipano ad un cammino formativo periodico.
- Sono supervisionati dal Coordinatore, in collaborazione con l'educatore.

Integrazione con i servizi territoriali

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

A tale scopo, è prevista una stretta sinergia fra il Centro e i servizi territoriali (Comuni, ATS, Ospedali, RSA, CDI e altri Centri) per la gestione coordinata di situazioni

caratterizzate da multiproblematicità. Referente: Coordinatore di struttura, coordinatore servizi assistenziali, Assistente Sociale Meridiana.

Nel momento in cui l'equipe del Centro attraverso incontri e colloqui o in concomitanza e stesura del PI/PAI, evidenzia che le condizioni di un ospite sono tali per cui si rende necessario il trasferimento ad altra UdO, è compito del Coordinatore convocare per tempo i familiari e con loro condividere il percorso di dimissione. E' possibile che la richiesta di trasferimento venga effettuata direttamente su indicazione dei familiari degli ospiti.

E' inoltre possibile contattare l'Assistente Sociale di Meridiana per un confronto sulla possibilità di trasferimento in una delle strutture della rete interna oppure, qualora i tempi della lista d'attesa non fossero consoni alle esigenze espresse, si forniscono ai familiari le informazioni rispetto ad altre realtà presenti sul territorio: strutture residenziali (RSA), interventi al domicilio con attivazione di SAD, ADI e altre forme di supporto assistenziale. Il parente inoltre, qualora lo richieda, riceve la stampa della domanda unica d'accesso in RSA e la lista dei contatti.

L'equipe del Centro, con l'obiettivo di accompagnare l'ospite in questo percorso, implementa ulteriori strategie di cura assistenziali e di relazione.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto presso unità d'offerta della rete interna (Meridiana), i membri dell'equipe del Centro prendono contatto con i rispettivi colleghi per la gestione del trasferimento e della fase di inserimento: scambio di info sullo stato di salute, sulle capacità residue, su eventuali problematiche relative a disturbi del comportamento...

Verifica gradimento del servizio

La **customer satisfaction**, "rilevazione della qualità percepita", oltre a rispondere a un onere normativo, segue alcune finalità:

- Indagare la qualità percepita delle diverse aree del servizio per le tre categorie ospiti, familiari e operatori.
- Individuare i punti di forza del servizio, ma soprattutto gli aspetti più carenti e rispetto ai quali elaborare progetti di miglioramento.

- Permettere una costante supervisione della realtà organizzativa, monitorando i cambiamenti da un anno con l'altro.
- Garantire una periodica comunicazione e uno scambio tra la Cooperativa La Meridiana e i destinatari della rilevazione.

La rilevazione della customer deve avere inoltre come obiettivi:

- Rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti (ospiti e familiari) o rispetto alle mansioni svolte (operatori).
- Favorire l'emergere di bisogni latenti.
- Raccogliere idee e suggerimenti, favorendo in questo modo la partecipazione al servizio.
- Verificare l'efficacia del servizio e le metodologie di lavoro.
- Rafforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia fra la Cooperativa e gli utenti, i familiari e gli operatori.

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

- Una scheda lamentele/ apprezzamenti (Allegato 3)
- Un questionario di gradimento del servizio (Allegato 4)

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

Annualmente è prevista una relazione di sintesi di quanto pervenuto attraverso i questionari di gradimento: la relazione verrà consegnata direttamente agli ospiti e/o ai loro familiari.

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

Il fine ultimo risiede comunque nel miglioramento della qualità dei servizi resi e nella creazione di un clima di lavoro proficuo e positivo.



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



E' possibile raggiungere il Centro tramite la Società Nord Est trasporti:

orari e tragitti sono reperibili sul sito nordesttrasporti.it o al numero verde



Il **Centro Polifunzionale "Maria Bambina"** si trova in via Roma, 7 a Bellusco

E' possibile contattarci per info e appuntamenti ai numeri:

039-623636; fax 039-622302

Dal lunedì al venerdì è attivo anche il servizio di reception con il seguente orario 9.00 –
13.00 e 14.00 – 17.00

La nostra e-mail è:

cdi.bellusco@cooplameridiana.it

Per visite guidate previo appuntamento:

Coordinatore Assistenziale del al n° **039-623636**

Sito internet: www.cooplameridiana.it