



ALLOGGI PROTETTI "GINETTA COLOMBO"
CERRO MAGGIORE
2018

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>	4
<i>Il progetto</i>	5
<i>Gli alloggi protetti</i>	6
<i>Tipologia degli utenti</i>	7
<i>Requisiti per l'accesso</i>	7
<i>Modalità per l'ammissione</i>	7
<i>Rilascio degli alloggi</i>	8
<i>Gestione lista d'attesa</i>	9
<i>Livelli di protezione (a-b-c-d)</i>	9
<i>Servizi accessori</i>	10
<i>Modalità di pagamento</i>	11
<i>Il personale</i>	12
<i>Verifica gradimento del servizio</i>	12
<i>Gestione della privacy (d. Lgs. 196/03)</i>	13
<i>I contatti</i>	13

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
Seconda stesura	Dicembre 2013	Rev. 1.0
Terza stesura	Marzo 2014	Rev. 1.1
Quarta stesura	Febbraio 2015	Rev. 1.2
Quinta stesura	Giugno 2015	Rev. 1.3
Sesta stesura	Gennaio 2016	Rev. 1.4
Settima stesura	Gennaio 2017	Rev. 1.5
Ottava stesura	Marzo 2018	Rev 1.6



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 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.

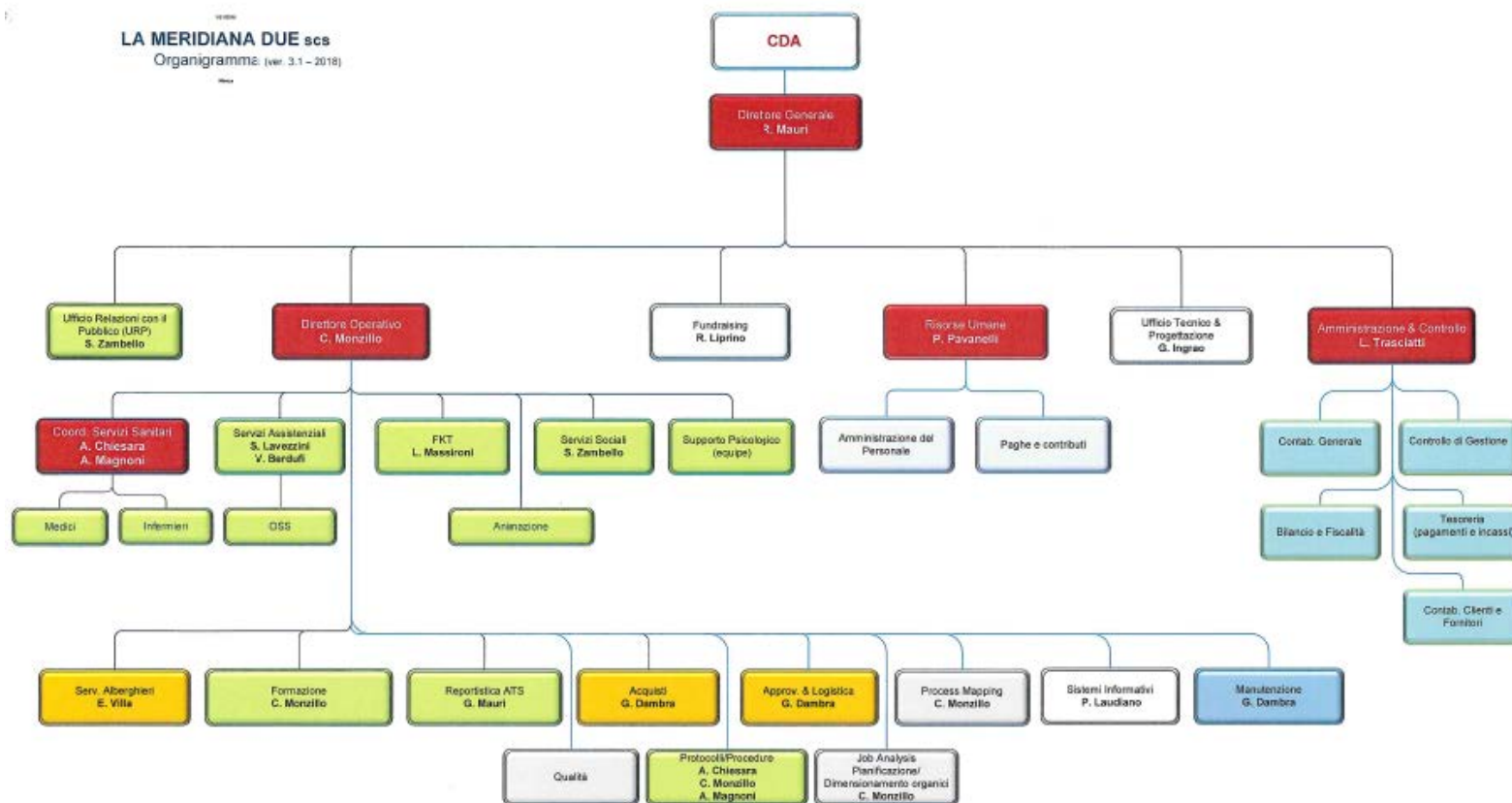
L'attività della Cooperativa è articolata in unità d'offerta e servizi diversificati ma collegati, in grado di garantire una risposta appropriata alle diverse esigenze dei propri ospiti: dal bisogno di trovare stimoli alle capacità residue e ai propri interessi, al desiderio di esprimere i rispettivi 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 DUE scs
Organigramma (ver. 3.1 - 2018)



LA MERIDIANA DUE
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
Il Direttore
ROBERTO MAURI



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: 20 mono locali e 3 bilocali posti al piano primo e 4 monolocali posti al piano secondo arredati e completi di elettrodomestici (lavatrice, piano cottura, frigorifero), e 10 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

Il servizio è rivolto a persone, singole o coppie, in condizioni di fragilità di età superiore ai 65 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

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'equipe 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'equipe 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, 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 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.

Il passaggio temporaneo alla Fascia D (per esempio dopo un ricovero ospedaliero) avrà il seguente trattamento economico:

- Fino all'11° giorno: pagamento della retta della fascia di protezione di provenienza più la retta della Fascia D decurtata della retta della Fascia A.
- Dal 12° giorno: pagamento della retta della Fascia D più la retta della Fascia A, indipendentemente dalla fascia di protezione di provenienza.
- I servizi accessori non verranno addebitati

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

<p>Fascia "A" (Bassa Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA</u> MONOLOCALE: EURO 26,50 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 37,50 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 47,50</p>	<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
<p>Fascia "B" (Media Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA</u> MONOLOCALE: EURO 42,50 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 51,50 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 61,50</p>	<p>Comprende tutti i serv. Della fascia "A". In aggiunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornitura / Cambio della biancheria piana • Fornitura / Cambio delle spugne • Fornitura /Cambio del tovagliato • Rifacimento letto giornaliero • Verifica abitazione • Supervisione nell'igiene personale • Pulizia appartamento bisettimanale
<p>Fascia "C" (Medio - Alta Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA</u> MONOLOCALE: EURO 66,50 BILOCALE 1 OSPITE: EURO 78,50 BILOCALE 2 OSPITI: EURO 114,50</p>	<p>Comprende tutti i serv. Della fascia "A+B". In aggiunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colazione, pranzo, cena • Rapporti saltuari con il medico di medicina generale (Medico di Famiglia) • Interventi infermieristici quotidiani • Aiuto quotidiano nell'igiene personale e bagno o doccia assistito settimanale
<p>Fascia "D" (Alta Protezione) <u>RETTA GIORNALIERA:</u> euro 76,00</p>	<p>Comprende tutti i serv. Della fascia "A+B+C". In aggiunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Servizi accessori

<p>Giornata alimentare</p>	<p>Per le fasce A e B il costo è pari a 13,50 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.</p>
<p>Servizio infermieristico</p>	<p>Per le fasce A e B il costo è pari a 22,00 euro all'ora.</p>

Assistenza nell'igiene personale	Per le fasce A e B è possibile richiedere bagno/doccia assistita e igiene personale di base al costo di 17,50 euro.
Servizio di pulizia appartamento	Per la fascia A il costo è pari a 19,50 euro all'ora.
TV	Il canone è a carico dell'ente gestore
Telefono	Contributo calcolato sui minuti di conversazione. Addebito trimestrale dei costi direttamente in fattura.
Segretariato Sociale	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.
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 (gettoni disponibili presso la reception al costo di 0,20 euro l'uno) della macchina posta nel salone al primo piano. Gratis per la fascia C e per chi usufruisce della giornata alimentare.
Parrucchiere, pedicure e manicure	Il servizio non è previsto
Trasporti (solo su prenotazione)	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, 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
- Medico
- 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.

Non 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 multiproblematicità.

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

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.

