



fondazione ricovero martinelli onlus

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato

L'amministrazione, la dirigenza, e i dipendenti della Fondazione Ricovero Martinelli Onlus di Cinisello Balsamo, vi danno un caloroso benvenuto



Sede Legale

Via Martinelli n.45

20092 Cinisello Balsamo (MI)

Tel: 02/660541- Fax: 02/66049055

info@fondazionemartinelli.org

Centrodiurno@fondazionemartinelli.org

www.fondazionemartinelli.org



La Fondazione Ricovero Martinelli Onlus: la storia

La Fondazione Ricovero Martinelli nasce da una volontà del Cavalier Carlo Martinelli, già podestà del comune di Balsamo, negli anni venti. Originariamente destinata, come da volontà del fondatore, al ricovero e alla cura di poveri tubercolotici, viene eretta in Ente Morale nel 1932 e contestualmente viene trasformata in Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.).

Debilitata la tubercolosi, il 17 febbraio 1967 l'Ente con la denominazione "Opera Pia Fondazione Martinelli" dedica le proprie attenzioni alla cura di persone anziane, malate e in situazioni di disagio.

Dal 1997, con l'approvazione di una nuova normativa nazionale, l'Ente assume la denominazione di Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) ed è autorizzata per 215 posti letto e accreditata per 202 dalla Regione Lombardia e dalla ATS della Città Metropolitana di Milano.

Negli anni, sono stati avviati, in ossequio alle disposizioni regionali, le opere di riqualificazione dell'intera struttura: allo stato attuale sono attivi sette nuclei per l'ospitalità di persone non autosufficienti. Dal 1° gennaio 2004, a seguito del riordino del Sistema dei Servizi Sociali, la "Fondazione Ricovero Martinelli" ha mutato il proprio stato giuridico in Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.), assumendo personalità giuridica privata.

La missione e i valori

Dal 1967 la missione della Fondazione Martinelli è orientata ad un servizio di sostegno e di assistenza alla terza età, accogliendo persone fragili e in stato di bisogno. Ponendosi come obiettivo cardine del proprio operato l'affermazione della persona anziana con i suoi bisogni fisici e morali, la Fondazione opera nell'ambito della rete sociale, differenziando l'offerta dei servizi: oltre a una struttura residenziale per persone non autosufficienti, nel 2005 attiva il servizio di assistenza domiciliare garantendo prestazioni di natura infermieristica, fisioterapica, medica e assistenziali anche a domicilio del paziente. Nel 2014 aderisce al progetto "RSA Aperta" promosso da Regione Lombardia, al fine di supportare, al domicilio, le persone affette dalle patologie di demenza e morbo di Alzheimer, e gli ultrasettantacinquenni non autosufficienti.

La Fondazione Martinelli opera nel rispetto della dignità della persona, tanto utente quanto collaboratore.

I valori fondamentali dell'Istituto sono:

- **Uguaglianza:** tutti gli utenti della Fondazione, diversi per le loro peculiarità e necessità, sono però uguali, senza distinzioni di censo, provenienza, religione o abitudini, nelle azioni che l'Ente intraprende per assecondare i loro bisogni;
- **Imparzialità:** pur rispettando le necessità di ognuno, garantisce imparzialità tanto nell'accesso ai servizi, quanto nell'assistenza offerta;
- **Solidarietà:** lo spirito solidaristico permea l'azione di ogni operatore della Fondazione, con lo scopo di promuovere l'umanizzazione nei rapporti e nell'assistenza.

Lo scopo

Come da art. 2 dello statuto – "La Fondazione non ha scopo di lucro e si propone di svolgere esclusivamente attività di assistenza sociale e socio-sanitaria di natura domiciliare, residenziale e ambulatoriale, finalizzata alla solidarietà sociale nei confronti di anziani, nonché di altri soggetti affetti da malattia e/o disabilità, di qualunque condizione e sesso, che si trovino comunque in stato di svantaggio per condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari".



L'organizzazione amministrativa

La Fondazione Ricovero Martinelli Onlus, è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri nominati dal Prefetto di Milano, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

La gestione finanziaria, tecnica e amministrativa è affidata al Direttore Generale.

Il Responsabile Sanitario e i funzionari responsabili dei servizi adottano, in accordo con il Direttore Generale, i provvedimenti per l'organizzazione delle risorse disponibili, umane e strumentali, e quelli che impegnano l'Ente anche verso l'esterno.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, nella seduta del 08.02.12, ha approvato il Codice Etico comportamentale per la prevenzione dei reati ai sensi del D. Lgs n. 231/2001 del 08/06/2001.

Il Codice indica, in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, le norme e i principi generali di condotta etica a cui si devono ispirare gli amministratori e i dipendenti nei rapporti con gli ospiti, con i fornitori e con l'organismo di controllo.

DIREZIONE DELL'ENTE

Direttore Generale: Marina Tassone

RESPONSABILI

Responsabile Sanitario: Antonio Scarlata

Responsabile area amministrativa: Marina Tassone

Responsabile del sistema informativo: Moustafa Al Mohtadi - Silvia Capponi

Responsabile per i rapporti sociali R.S.A./C.D.I.: Gabriella Ausili

Gli amministratori e il Direttore Generale ricevono su appuntamento attraverso il contatto con l'ufficio segreteria dell'Ente.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.00, il venerdì dalle 9.00 alle 12.00. Previo accordo telefonico, è possibile fissare appuntamenti in orari diversi per chi ne avesse la necessità.

Segreteria Generale: Moustafa Al Mohtadi, Marika Freddo, Anna Nava

Contabilità e personale: Marina Tassone, Elisa Galluccio

Accoglienza e Rapporti con il Pubblico (UARP): Gabriella Ausili

A.D.I.: Anna Maria Conte

C.D.I.: Elisa Galluccio, Anna Nava, Gabriella Ausili

RSA Aperta: Gabriella Ausili

PER INFORMAZIONI O DOMANDE:

Telefono **02 660541 (centralino)**

E-mail **info@fondazionemartinelli.org – protocollo@pec.fondazionemartinelli.org**

Fax **02-66049055**

Sito internet: **www.fondazionemartinelli.org**



Dove siamo e come raggiungerci

La Fondazione Ricovero Martinelli Onlus, situata nella zona centrale di Balsamo, si trova nei pressi del parco Nord e dell'Ospedale Bassini. È inoltre facilmente accessibile in auto e raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico.

In auto:

Cinisello Balsamo è raggiungibile:

- dalla A4 (Torino-Venezia), uscita "Cinisello-Sesto", quindi in direzione Milano sul viale Fulvio Testi. A destra in via Ferri e quindi a destra in via Gorkij. A destra via Vicuña.
- Dalla A52 (Tangenziale Nord), uscita "Cinisello sud", quindi in direzione Milano sul viale Fulvio Testi.
- Da Milano dal Viale Fulvio Testi. A sinistra in via Ferri e quindi a destra in via Gorkij. A destra via Vicuña.
- Da Como/Lecco dalla SS36 (Valassina) in direzione Milano sul viale Fulvio Testi.

In autobus: fermata Gorkij-Vicuña.

- Linea 702 Cologno Nord - Sesto F.S. - Cinisello Balsamo
- Linea 727 Sesto S. Giovanni - Cinisello Balsamo - Cusano
- Linea 729 Sesto F.S. - Cusano M.no
- Linea z218 Sesto F.s. – Monza
- Linea z225 Sesto F.S. – Nova M.se
- Metrotranvia Milano - Cinisello Balsamo
- Linea 728 Milano Bicocca – Cinisello Balsamo

In treno

Stazione FS di Sesto San Giovanni. Quindi in autobus fino a Cinisello Balsamo (Linea 702, 704, z225, z218, 729, 727).

Il centro diurno: finalità e obiettivi

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.), inaugurato nel 2013 e accreditato per 32 posti, è il punto intermedio tra la risposta residenziale delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e i servizi domiciliari (ADI-RSA Aperta). L'offerta di questo servizio, posto all'interno della rete assistenziale presente sul territorio cittadino e nei comuni limitrofi, ha come finalità sia di evitare un ricovero residenziale, talvolta improprio per quei soggetti dotati ancora di una capacità residua di autonomia, sia di dare un aiuto concreto alle famiglie che, per impegni lavorativi o di altro genere, non riescono durante la giornata ad accudire i propri cari. Il Centro Diurno ha come finalità principale il mantenimento della persona anziana all'interno del proprio ambiente familiare con interventi di sostegno rivolti a lei e alla sua famiglia, attraverso una serie di attività che hanno i seguenti obiettivi:

- offrire, in regime diurno, delle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative per mantenere in vita un livello di autonomia fisica;
- offrire aiuto e supporto nelle attività quotidiane, dall'igiene all'alimentazione, stimolando le capacità residue;
- offrire opportunità di coinvolgimento dell'anziano in attività animative e di mantenimento



- dei rapporti sociali per mantenere in vita un'attività cognitiva e sociale;
- migliorare la qualità di vita dell'anziano e sostenere la famiglia nel percorso di cura.

La Fondazione riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" di cui si allega copia. (Allegato A)

La struttura

Il Centro Diurno è situato in uno spazio dedicato al primo piano di una palazzina collocata in un grande parco di piante secolari e già destinata a residenza per anziani.

Gli spazi a disposizione degli ospiti sono ampi, luminosi e confortevoli: la loro distribuzione ed il loro utilizzo sono stati studiati per diversificare le varie attività ricreative, di riposo, di fisioterapia e di servizio alberghiero.

Nello specifico gli spazi disponibili situati al primo piano della struttura e adibiti a C.D.I. sono:

- sala da pranzo completa di tavoli, sedie, armadi e dispense, destinabile anche ad area di soggiorno con a disposizione un apparecchio televisivo;
- più locali destinati alle attività ricreative e culturali, dotati di tavoli, sedie ed armadi per i materiali dei vari laboratori;
- locale dedicato al riposo diurno con adeguate poltrone relax;
- locale dedicato a spogliatoio/armadietti per deposito e cambio indumenti;
- ambulatorio/medicheria;
- servizi igienici attrezzati per disabili;
- locale per bagno assistito;
- deposito.

È inoltre a disposizione degli utenti il parco della Fondazione, con percorsi di cammino e arredato con panchine e gazebo.

Alcuni ulteriori spazi a disposizione degli ospiti sono condivisibili con la Residenza per anziani:

- una palestra, che dispone già al suo interno di tutte le attrezzature necessarie per lo svolgimento delle terapie riabilitative;
- salone per le feste di grande gruppo;
- cappella;
- locale parrucchiera;
- portineria/centralino;
- zona ristoro.

Nella struttura gli spazi sono indicati mediante segnaletica per favorire gli spostamenti degli ospiti e dei familiari.

Accoglienza: chi può presentare domanda e come fare

Gli ospiti che possono frequentare il C.D.I. sono gli ultra-65enni residenti in Regione Lombardia con una compromissione del loro livello di autosufficienza perché:

- sono affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- sono sole, con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione sociale;
- sono inserite in un contesto familiare in cui risultano insufficienti le cure a domicilio.



Non sono ammesse persone:

- autosufficienti;
- con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali.

Per accedere al Centro Diurno è necessario presentare la domanda di accoglienza che può essere ritirata presso la reception in via Martinelli n 45, o in via L. Vicuna, 2 oppure scaricata dal sito internet www.fondazionemartinelli.org.

La domanda è costituita da una scheda anagrafica che deve essere compilata dal familiare o dall'amministratore di sostegno, e da una scheda sanitaria che deve essere portata al medico curante per l'inserimento dei dati clinici e delle terapie in atto.

Compilata e corredata dei documenti richiesti, la domanda va riconsegnata negli uffici della Fondazione. In tale occasione sarà fissato un colloquio con il medico del Centro Diurno che, in sinergia con gli altri operatori, valuterà l'idoneità dell'utente al servizio offerto.

Verificata l'idoneità, la domanda è accettata ed inserita nella lista d'attesa creata rispettando la temporalità della presentazione della richiesta.

È possibile che la Direzione Generale assegni priorità a fronte di particolari condizioni, relative ad un bisogno di rilievo sanitario, sociale o assistenziale.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualunque informazione e per visite al centro diurno, in orari di ufficio.

Privacy

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, ai sensi della normativa nazionale e dal Regolamento Europeo 679/2016.

L'ingresso al centro diurno

Appena si viene a creare una disponibilità al C.D.I. l'ufficio preposto contatta i nuovi utenti, in ordine temporale di presentazione della domanda, per comunicare la data da cui decorrerà il servizio.

L'accesso dovrà essere effettuato entro i 2 giorni successivi.

Dal momento in cui i familiari confermano l'interesse ad accedere al C.D.I., e successivamente l'utente vi rinuncia, decorre l'obbligo del pagamento della retta (full time o part time in relazione a quanto concordato) per i giorni in cui l'Ente ha tenuto a disposizione il posto, ovvero dal giorno in cui si era concordato l'inizio del servizio a quello in cui era previsto l'inizio del servizio, compresi.

Qualora nel giorno in cui avrebbe dovuto iniziare la frequenza al C.D.I. l'utente non fosse disponibile, si procederà a corrispondere la retta, come nel caso di assenza.

Il giorno dell'ingresso, l'utente dovrà essere accompagnato dai propri familiari. Al loro arrivo, saranno accolti dal personale: in questa prima fase la presenza di un accompagnatore è importante per fornire agli operatori tutte le informazioni sullo stile di vita dell'ospite e rendere quindi più sereno il suo trasferimento casa/centro diurno/casa. Per rendere più confortevole e familiare l'ambiente, è possibile portare dall'abitazione piccoli oggetti/effetti personali.

Eventuali smarrimenti di oggetti vanno segnalati tempestivamente alla Direzione Generale, per gli



accertamenti del caso. La Fondazione non risponde della perdita o della scomparsa di oggetti personali quali cartamoneta, cellulari, orologi e oggetti preziosi in genere.

Nel giorno dell'ingresso sarà aperta a nome dell'ospite un fascicolo sanitario che sarà aggiornato periodicamente dall'équipe multidisciplinare.

Tutte le figure professionali che compongono l'équipe (medico, infermiere, fisioterapista, animatore, operatori assistenziali), nell'ambito della loro competenza valutano l'ospite, e determinano gli obiettivi personalizzati che potranno essere raggiunti.

Per il perfezionamento della pratica d'ingresso i familiari, dovranno recarsi presso gli uffici amministrativi, procedere alla sottoscrizione del contratto, e alla consegna del deposito cauzionale infruttifero di importo pari a un mese di frequenza giornaliera a tempo pieno.

Il versamento del deposito cauzionale potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- Bonifico bancario
- Pos (Bancomat e/o Carta di Credito).

Il deposito sarà restituito all'atto della fine del rapporto in essere, se non risultano pendenze contabili a nome dell'ospite, entro la fine del mese successivo alla risoluzione del contratto.

Le dimissioni dal centro diurno

In caso di dimissioni decise dai familiari è necessario dare un preavviso di 15 giorni, su apposito modulo da richiedere al personale amministrativo, a decorrere dal giorno successivo alla comunicazione. Il mancato rispetto di tale termine comporta il pagamento della retta per tale periodo fino al quindicesimo giorno compreso, in base ai giorni di frequenza.

L'Ente potrà procedere alla dimissione nei seguenti casi:

- assenza ingiustificata eccedente 15 giorni;
- assenza giustificata, che ecceda i 60 giorni;
- sia maturata una morosità nel pagamento della retta di degenza superiore all'ammontare della caparra versata;
- l'ospite, o i parenti, non hanno comportamenti compatibili con la vita comunitaria;
- per subentrate condizioni cliniche che la struttura non è in grado di gestire. Tali condizioni saranno accertate insindacabilmente dal Responsabile Sanitario della Fondazione;
- per il venir meno del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e la Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Direttore Generale e del Responsabile Sanitario dell'Ente, previa comunicazione al Presidente, a garanzia dell'Ospite.
- ingresso nella struttura residenziale dell'Ente (in questo caso non deve essere corrisposta alcuna penale per mancato preavviso).

Per tutte le suddette ipotesi di recesso saranno presi accordi con le parti interessate per garantire la dimissione, in forma assistita, entro 30 giorni dalla comunicazione di recesso da parte dell'Ente, con l'eventuale coinvolgimento dell'ATS/ASST di riferimento e dei servizi sociali del Comune.



A seguito delle dimissioni, nel rispetto del principio della continuità assistenziale, sarà consegnata all'utente una lettera di dimissione, nella quale saranno indicate tutte le informazioni che il medico del C.D.I. ritenga opportuno segnalare alla nuova struttura che accoglierà l'utente o al medico di medicina generale, con particolare attenzione agli aspetti sociali e relazionali.

Eventuali effetti personali dell'ospite che dovessero rimanere in giacenza presso la struttura, saranno custoditi presso il guardaroba, per un massimo di 15 giorni, scaduti i quali l'Ente deve ritenersi sollevato da qualsiasi responsabilità per la mancata restituzione.

Richiesta del fascicolo sanitario e sociale

A seguito della dimissione, potrà essere richiesta copia del Fascicolo Sanitario e Sociale (FASAS), previa compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

Nel caso in cui l'ospite sia deceduto, la copia del FASAS potrà essere richiesta dal coniuge, dai figli legittimi, dai figli naturali, e in mancanza dei predetti, dagli ascendenti legittimi.

Al momento della richiesta dovrà essere presentata una dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio attestante la qualità di legittimo erede e la relazione di parentela esistente con il defunto.

Il FASAS sarà reso disponibile entro 90 giorni dal giorno successivo a quello della richiesta, e il costo, pari a quello della singola fotocopia, è disponibile presso la reception degli uffici.

Gli orari e le tariffe

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle h. 9.00 alle h. 17.00, escluso i festivi, e accoglie ospiti con frequenza giornaliera a tempo pieno e part-time.

Un numero limitato di persone potrà rimanere oltre gli orari stabiliti in accordo con la Direzione Generale.

Il calcolo della retta inizia a decorrere dal giorno di ingresso e per tutti i giorni di frequenza.

La tariffa giornaliera è di € **28,00** dalle 9.00 alle 17.00.

La tariffa part-time è pari a:

€ **14,00** dalle 9.00 alle 12.00 oppure dalle 14.00 alle 17.00 (escluso il pranzo)

€ **21,00** dalle 9.00 alle 13.00 oppure dalle 12.00 alle 17.00 (incluso il pranzo)

La tipologia della frequenza al Centro Diurno (giornaliera, solo mattino o pomeriggio, alcuni giorni della settimana) viene concordata all'atto della presentazione della domanda di accoglienza, e potrà essere modificata in accordo con il personale amministrativo del C.D.I.

All'atto della sottoscrizione del contratto di frequenza dovranno essere specificati i giorni della settimana in cui è stato scelto di accedere al C.D.I.

Nel caso in cui in quei giorni l'ospite sia assente non sarà possibile recuperare in altri giorni della settimana la mancata frequenza.

Eventuali giornate di frequenza eccedenti quelle previste dal contratto, preventivamente concordate, dovranno essere corrisposte all'Ente secondo il tariffario vigente.

La retta dovrà essere pagata posticipatamente entro il 15 di ogni mese, mediante addebito automatico in conto corrente (SDD), al costo di €1,00 a prelievo.



La Fondazione si riserva di modificare la tariffa dando previa comunicazione formale ai familiari.

Assenze

I periodi di assenza vanno sempre comunicati all'Ufficio C.D.I. o all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

Le assenze programmate (ferie, visite specialistiche, etc...) vanno sempre comunicate, per iscritto su apposito modulo, con almeno 15 giorni di anticipo.

Le assenze non prevedibili (ricoveri ospedalieri, malanni, etc...) vanno tempestivamente comunicate all'addetto amministrativo telefonicamente al n. 02 66054 345 o con e-mail a urp@fondazionemartinelli.org.

Nessuna riduzione di retta è prevista nei casi di assenza, ad esclusione dell'importo del buono pasto per le rette che lo prevedono.

Il costo dell'eventuale servizio di trasporto deve altresì essere corrisposto, qualora l'assenza non sia stata comunicata con almeno 72 ore di anticipo all'ufficio competente.

Per assenze superiori a 15 giorni, dovrà essere concordata con la Direzione Generale il mantenimento del posto. Le assenze concordate non potranno comunque superare i 60 giorni.

Oggetti personali

La Fondazione non risponde della perdita o della scomparsa di oggetti personali e oggetti preziosi in genere.

I servizi offerti

La retta dà diritto a godere di tutti i servizi generali e sanitari. Il servizio sanitario offerto non è sostitutivo delle prestazioni già garantite all'utente dal Servizio Sanitario Nazionale: l'utente resta in carico al proprio medico di medicina generale e continua a godere della fornitura di ausili, di farmaci, di presidi per l'incontinenza, già riconosciuta per le sue condizioni di salute e che dovranno essere portati dall'utente al C.D.I.

I servizi inclusi nella tariffa sono:

Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati all'interno della struttura. I menù variano settimanalmente e al cambio di stagione, cercando di assecondare il più possibile i gusti alimentari degli ospiti. Si allega copia di un menù tipo. (Allegato B).

È possibile somministrare, su indicazione medica, delle diete speciali.

Il pranzo è servito alle h. 12.00 nella sala dotata anche di televisione.

Per l'idratazione quotidiana, a metà mattina e nel pomeriggio vengono servite bevande, succhi di frutta, thè, etc...

Servizio di pulizia

La pulizia e l'igiene di tutti gli spazi adibiti al C.D.I. sono in appalto a una Cooperativa esterna che con personale specializzato si occupa della pulizia e della sanificazione di tutta la struttura.

Il servizio di pulizia viene effettuato in modo efficiente e discreto, senza arrecare disturbo, e in osservanza di specifici protocolli operativi.



Servizio religioso

Nel rispetto della libertà di culto di ciascuno, è presente un'assistenza religiosa per la somministrazione dei sacramenti e della celebrazione delle funzioni religiose.

Il servizio è garantito dalla presenza in sede delle Suore dell'Ordine "Sorelle Misericordiose" e dall'assistenza offerta dai sacerdoti della Parrocchia San Martino di Cinisello Balsamo.

In struttura sono presenti due cappelle.

Su richiesta, la Fondazione è disponibile a consentire l'assistenza religiosa, secondo modalità che andranno concordate di volta in volta, agli ospiti di confessione diversa da quella cattolica.

Servizio di volontariato

I volontari iscritti all'associazione di volontariato "Unione Samaritana" sono presenti durante la giornata e svolgono prevalentemente un'attività volta all'ascolto degli utenti, collaborano con il servizio di animazione per alcune attività di gruppo. Gli standard regionali di assistenza sono garantiti senza computare i volontari.

Servizi sanitari e assistenziali

Un'équipe multidisciplinare, composta dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dall'animatore e dal personale socio-assistenziale, si occupa di valutare le condizioni di salute psico-fisica dell'ospite, sia all'atto dell'ingresso che periodicamente.

Al fine di rispondere ai bisogni sanitari-assistenziali-sociali di ciascun ospite, l'équipe redige e aggiorna il Piano di Assistenza Individuale (PAI) presente nel fascicolo sanitario.

I compiti svolti da ogni professionista sono finalizzati alla cura e al mantenimento delle autonomie di base dell'anziano accolto:

-il medico del centro diurno si rapporta sullo stato di salute dell'ospite con il medico di medicina generale, che rimane il medico curante e il prescrittore delle terapie;

-l'infermiere somministra le terapie e, in accordo con il medico, si occupa di monitorare le condizioni cliniche generali dell'ospite con la rilevazione di alcuni parametri (peso corporeo, pressione arteriosa...);

-il fisioterapista si occupa delle prestazioni di rieducazione motoria, con l'obiettivo di mantenere quanto più possibile le autonomie residue;

-l'animatore propone attività ludiche per stimolare interessi e vita di relazione;

-il personale socio-assistenziale supporta e aiuta l'ospite in tutte quelle attività necessarie alla cura della sua persona, dall'igiene quotidiana, al bagno assistito (settimanale o con diversa frequenza eventualmente definita nel PAI, solo su richiesta della famiglia), ad un aiuto nell'alimentarsi.

L'assistenza offerta ad ogni ospite è decisa negli incontri multidisciplinari, affinché ogni professionista, in base alle proprie competenze, risponda all'effettivo bisogno di ciascuno.

Ai parenti dell'ospite sarà data dal medico un rimando del PAI, e ad ogni importante cambiamento dello stato clinico.

Animazione

Il servizio di animazione si pone come finalità di stimolare quanto più possibile, pur nel rispetto dell'identità di ciascuno, il loro bisogno relazionale e le loro capacità residue.

Sono proposte quotidianamente attività di socializzazione, di ricreazione, di aiuto cognitivo: sono organizzati momenti sia di aggregazione (feste, tombolate, etc...), che di progettualità, tra cui lettura del giornale e uscite sul territorio.



Agli ospiti saranno proposte solo quelle attività in cui dimostrano un buon livello di partecipazione, di collaborazione e di interesse, perché l'anziano non deve essere solo spettatore ma anche protagonista dei diversi eventi a cui partecipa.

I servizi esclusi dalla tariffa sono:

Farmaci e presidi

Tutti i farmaci e i presidi sanitari sono a totale carico dell'ospite, che dovrà provvedere a fornire, con puntualità, all'ingresso, all'inizio di ogni mese e ogni qualvolta sia necessario.

I farmaci sono personali dell'ospite. Ogni farmaco porterà il nome dell'ospite che lo assume. Sono accettate solo scatole di farmaci integre, che riportino data di scadenza e numero del lotto. In caso contrario, l'infermiere, che ha il compito di verificare l'integrità della confezione, non ritirerà i farmaci.

La corretta posologia e gli orari di assunzione devono risultare dall'apposito modulo, che dovrà essere compilato, firmato e timbrato dal medico di medicina generale.

Sono a carico dell'ospite le forniture di presidi quali pannoloni, sacchetti catetere, etc...

Servizio di trasporto

Il trasporto è a carico dei familiari.

La Fondazione organizza il servizio con un pulmino attrezzato, richiedendo un contributo alle spese giornaliere di € 2,00 a tratta (€ 4,00 compreso sia andata e ritorno).

L'orario del servizio sarà organizzato in base all'ubicazione delle abitazioni e, se possibile, considerando le esigenze di tutti gli ospiti trasportati.

Parrucchiere e Podologo

Su richiesta è possibile usufruire del servizio di parrucchiere e podologo (vedi allegato G), in appalto alla cooperativa.

Il personale del C.D.I. è a disposizione per fornire tutte le informazioni in merito.

Servizio di lavanderia

Dal giorno del suo ingresso l'ospite deve portare della biancheria personale per eventuali cambi giornalieri, che saranno riposti nell'armadietto assegnato a ogni singolo ospite. A fine giornata i capi sporchi saranno riconsegnati.

La Giornata tipo

- h. 8.00 apertura del centro: accoglienza dei primi utenti;
- h. 9.00 somministrazione delle terapie e valutazione delle condizioni cliniche;
- h. 9.30 si alternano, nei vari giorni della settimana, attività assistenziali (bagni, parrucchiere...), attività riabilitative, attività animative;
- h.12.00 pranzo;
- h.13.00-15.00 riposo pomeridiano;
- h.15.00-16.30 merenda e attività animative;
- h.16.30- 17.00 rientro a domicilio e chiusura centro.



Il personale

Il personale del centro diurno, in appalto alla cooperativa, è individuabile mediante cartellino di riconoscimento, che indica nome e professione dell'operatore, e dal colore della divisa (Infermiere Professionale-arancione, Fisioterapista-gialla, OSS Referente-azzurra, Asa-blu).

Tutto il personale è in possesso dei titoli di studio idoneo ed è qualificato per la mansione. Il personale è stato formato ed addestrato per garantire la massima sicurezza degli ospiti e il loro benessere.

Reclami, fatture e certificazione, questionario di gradimento

La Fondazione reputa essenziale conoscere l'opinione degli utenti e dei parenti sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi. Il personale amministrativo e clinico è disponibile per qualunque informazione. Eventuali reclami o segnalazioni possono essere inoltrati all'Ente in modo informale, purché per iscritto, oppure attraverso la compilazione di un modulo predisposto (ALLEGATO C) che è possibile chiedere all'UARP. Seguirà risposta entro 30 giorni, dall'ufficio competente, salvo un maggior termine dovuta alla natura della segnalazione.

L'ospitalità al Centro Diurno Integrato è a pagamento. L'ammontare della tariffa è determinato dal Consiglio di Amministrazione. Ogni mese è emessa fattura e annualmente è redatta la certificazione delle spese sanitarie sostenute per il periodo di accoglienza in conformità a quanto previsto dalla DGR 26316 del 21/03/1997, e successive modifiche, da ritirare presso gli uffici amministrativi, previo avviso affisso al Centro Diurno.

Si allega il modello per la certificazione delle spese sanitarie (Allegato D).

Annualmente sarà somministrato a tutti i familiari e agli ospiti che frequentano il Centro, un questionario di gradimento per esprimere giudizi di qualità sui servizi alberghieri, sanitari, organizzativi e relazionali. I dati raccolti serviranno alla Direzione Generale per futuri miglioramenti e nuove progettualità (Allegato E).

Gli esiti del questionario saranno successivamente diffusi con pubblicazione sul sito web e nel bilancio sociale.

Norme di comportamento

L'ospite ed i suoi familiari si impegnano a mantenere un comportamento che contribuisca alla serenità dell'ambiente ed alla piena efficienza operativa. Le regole di comportamento sono:

- il divieto di fumare in tutte le aree della struttura (tranne dove sia espressamente concesso);
- il divieto di introdurre sostanze alcoliche o alimenti che esulino dal menu stabilito;
- il divieto di introdurre ed utilizzare apparecchiature elettriche non conformi a norme di sicurezza;
- il divieto di creare situazioni di disturbo e disagio per gli altri ospiti e per gli operatori;
- (comportamenti aggressivi e disturbanti...);
- il divieto di spostare dai locali oggetti che ne costituiscono arredamento;
- il divieto di effettuare riprese audio, video e fotografie all'interno dell'Ente, salvo espressa autorizzazione dell'Ente.



Nel caso di mancato rispetto di queste regole di comportamento la Direzione Generale si riserva il diritto di comunicare ai famigliari la dimissione dell'ospite, secondo modalità che verranno definite e comunicate per tempo, o adottare i dovuti provvedimenti legali a tutela.

Si invita inoltre ad aggiornare con puntualità ed urgenza variazioni sia dell'anagrafica dell'ospite che delle persone di riferimento (residenza, recapiti telefonici, indirizzi e-mail, stati di famiglia, riferimenti bancari, etc..). In caso di ritardi o omissioni graveranno sulle persone obbligate le spese e gli eventuali danni. La comunicazione deve essere fatta, per iscritto, alla Direzione Generale della Fondazione.

Revisione della carta dei servizi

La carta dei servizi viene revisionata ogni qualvolta si renda necessario apportare delle modifiche. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene portata all'attenzione degli ospiti e dei loro famigliari attraverso una comunicazione via e-mail, e un avviso sul sito web dell'Ente.

Sarà possibile consultare la Carta dei Servizi aggiornata chiedendone copia ai centralini dell'Ente o visitando il sito web della Fondazione.

Siti di riferimento

Fondazione Ricovero Martinelli Onlus: <http://www.fondazionemartinelli.org>

ATS della Città Metropolitana di Milano: <http://www.ats-milano.it>

Regione Lombardia: Famiglia e Solidarietà Sociale: <http://www.famiglia.regione.lombardia.it/>



Allegato A

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze socio-sanitarie, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno delle attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;



- Il principio “di solidarietà” enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale;
- A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio “di salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
- Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La persona ha diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando essere dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venir meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio,



	garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se è questo l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



Allegato B

ESEMPIO DI MENU' SETTIMANALE

Menù Estivo

Lunedì

Maccheroni all'indiana
Cosce di pollo al limone*
Patate al forno*
Frutta fresca/cotta

Martedì

Risotto con crema di asparagi e zucca*
Crudo e Melone
Insalata di pomodori
Frutta fresca/cotta

Mercoledì

Fusilli allo zafferano
Cotoletta di carne e verdura*
Cavolfiori*
Frutta fresca/cotta

Giovedì

Gnocchi* al pomodoro
Porchetta affettata
Carote*
Frutta fresca/cotta

Venerdì

Penne zola e speck
Sogliola* al forno con pomodori
Zucchine trifolate*
Frutta fresca/cotta

Menù Invernale

Lunedì

Penne pomodoro e olive
Svizzera alla pizzaiola
Erbette*
Frutta fresca/cotta

Martedì

Pasta al ragù
Cosce di pollo* alla cacciatora
Fagiolini* olio e limone
Frutta fresca/cotta

Mercoledì

Risotto alla milanese
Trippa*
Patate lesse
Frutta fresca/cotta

Giovedì

Ravioli di magro
Wurstel
Crauti
Frutta fresca/cotta

Venerdì

Fusilli al tonno
Cotoletta di mare*
Finocchi* al latte
Frutta fresca/cotta

Gli alimenti con "*" potrebbero essere surgelati.



Allegato C

**SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI
SEGNALAZIONI, LAMENTELE E RECLAMI**

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Spett. Fondazione Ricovero Martinelli Onlus

All'attenzione dell'Ufficio
Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (UARP)

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

RESIDENTE A

TELEFONO

E-MAIL

GRADO DI PARENTELA DELL'OSPITE

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

PER QUANTO SOPRA SEGNALATO CHIEDO UNA RISPOSTA IN MERITO, ENTRO 30 GIORNI, COME PREVISTO DALLA CARTA DEI SERVIZI.

Cinisello Balsamo, _____

Per l'ospite



Allegato D

CERTIFICAZIONE ANNO ...

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 “Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità d’offerta socio-sanitaria”, e per i fini previsti dalla legge,

DI DICHIARA

Che nell’anno ... il /la Sig./ra ... C.F. ... ha versato a titolo di retta per il proprio soggiorno o per il soggiorno del/della sig./ra ... CF. ... presso questa struttura la somma complessiva di euro ..., di cui euro ... , per i costi delle spese mediche di assistenza specifica¹.

Tale dichiarazione è valida per gli usi consentiti dalla legge.

In fede.

Cinisello Balsamo, ...

Il legale rappresentante

¹In riferimento alle modalità di calcolo indicate nella deliberazione della Giunta Regionale Lombardia XI/1298 del 25/02/2019



Allegato E

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEGLI OSPITI/FAMIGLIARI NEI C.D.I.**



**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI
NEI CENTRI DIURNI INTEGRATI**

ETA' DELL'OSPITEanni			
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
FREQUENTA IL CDI DA:	<input type="checkbox"/> meno di 3 mesi	<input type="checkbox"/> da 3 a 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 a 12 mesi	<input type="checkbox"/> più di 1 anno
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	Specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL CENTRO DIURNO INTEGRATO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI NEL CENTRO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
◊ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◊ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco



◊ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO PRESSO IL CENTRO?				
◊ orari apertura	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ giorni apertura	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ servizio di trasporto	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◊ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO NEL CENTRO?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
◊ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		



12. QUANTI GIORNI ALLA SETTIMANA FREQUENTA IL CDI?	<input type="checkbox"/> 1- 2 gg.	<input type="checkbox"/> 3 - 4 gg.	<input type="checkbox"/> 5 gg.	
13. QUANTE ORE AL GIORNO FREQUENTA IL CDI?	<input type="checkbox"/> meno di 4 ore	<input type="checkbox"/> tra 4 e 8 ore	<input type="checkbox"/> più di 8 ore	

RICHIESTE/SUGGERIMENTI :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Allegato F

CONTRATTO D'INGRESSO PER L'AMMISSIONE AL C.D.I.

La Fondazione Ricovero Martinelli Onlus, con sede legale in Cinisello Balsamo, Via Martinelli, 45 P.Iva 00987420965, rappresentata dal Direttore Generale, Marina Tassone, nata a Milano il 28 giugno 1960 (che in seguito per brevità sarà indicata come Ente)

E

Il/la sig./ra _____ nato/a a _____ () il _____
C.F. _____ residente a _____ () in
via _____ e-mail _____

Ospite fruitore del servizio

Il/la sig./ra _____ nato/a a _____ () il _____
C.F. _____ residente a _____ () in
via _____, e-mail _____ in
qualità di Amministratore di sostegno/tutore/curatore nominato dal tribunale di _____ con
decreto n. _____ del _____

(poi indicato come ADS/tutore/curatore)

Il/la sig./ra _____ nato/a a _____ () il _____
C.F. _____ residente a _____ () in
via _____, e-mail _____ in
qualità di _____

Fideiussore Obbligato in solido con questa scrittura (poi indicato come Obbligato)

Il/la sig./ra _____ nato/a a _____ () il _____
C.F. _____ residente a _____ () in
via _____, e-mail _____ in
qualità di _____

Fideiussore Obbligato in solido con questa scrittura (poi indicato come Obbligato)

PREMESSO CHE

- la Fondazione Ricovero Martinelli Onlus con sede in Cinisello Balsamo (MI) gestisce un Centro Diurno Integrato, accreditato dalla Regione Lombardia, operativo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, per tutto l'anno, esclusi i giorni festivi, in regime di semi-residenzialità solo diurna.
- la Fondazione Ricovero Martinelli Onlus" è iscritta alla camera di commercio;



- l'Ospite e/o i/il firmatari/o del contratto ha manifestato la volontà di frequentare il Centro Diurno Integrato, presentando una domanda (agli atti) corredata dalla documentazione sociosanitaria e dalle informazioni sulla situazione economico-finanziaria;
- l'ingresso non può aver corso senza la sottoscrizione del presente atto dall'Ospite, dagli Obbligati in solido, e dall'amministratore di sostegno, tutore, curatore;
- il contratto di frequenza volontaria presso il Centro Diurno Integrato della Fondazione Ricovero Martinelli Onlus del/la sig./ra _____ nato/a _____ () il _____ codice fiscale _____, per n. _____ giorni settimanali decorre dal **GG/MM/AAAA**;
- il contratto ha durata annuale dalla data d'inizio ed è tacitamente rinnovato di anno in anno;
- il contratto non può essere ceduto, salvo consenso scritto delle parti, e in caso di estinzione o trasformazione della natura giuridica della Fondazione o per causa di forza maggiore;

TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE QUANTO SEGUE

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.
2. Oggetto del contratto è **l'accoglienza presso il Centro Diurno Integrato** da parte della Fondazione, che si obbliga a:
 - erogare servizi sanitari e assistenziali finalizzati all'assistenza diurna, nel rispetto degli standard regionali con la presenza delle figure professionali assistenziali, educative e sanitarie nelle modalità richieste.
Il servizio sanitario offerto non è sostitutivo delle prestazioni già garantite all'ospite dal servizio Sanitario Nazionale: l'ospite resta in carico al proprio medico di medicina generale e continua a godere della fornitura di ausili, di farmaci, di presidi per l'incontinenza già riconosciute per le sue condizioni di salute al contesto familiare;
 - garantire i servizi alberghieri, il rispetto dei protocolli e delle procedure per ogni attività a favore dell'Ospite e le condizioni contenute nella Carta dei Servizi della Fondazione, allegata al presente contratto come parte integrante e sostanziale.
I servizi operano nel rispetto delle abitudini, della riservatezza e della personalità dell'ospite, valorizzando la sua persona attraverso la cura dell'aspetto fisico, psichico, culturale e religioso, compatibilmente con le esigenze della collettività, e nel confronto continuo con i famigliari, con i quali è condiviso il Progetto Assistenziale Individuale.
 - assolvere tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

Il contraente prende atto che la Fondazione è assicurata contro ogni tipo di rischio.

3. A fronte delle prestazioni erogate, gli Obbligati si impegnano in solido alla corresponsione della retta mensile, che attualmente è determinata, come da deliberazione del Consiglio di Amministrazione ed al netto dell'eventuale contributo sanitario regionale, in:



- € 28,00 giornaliera dalle 9.00 alle 17.00.
- € 21,00 giornaliera dalle 9.00 alle 13.00
- € 21,00 giornaliera dalle 12.00 alle 17.00 (incluso il pranzo)
- € 14,00 giornaliera dalle 9.00 alle 12.00
- € 14,00 giornaliera dalle 14.00 alle 17.00 (escluso il pranzo)

4. Gli Obbligati assumono il ruolo di fideiussori per detto obbligo economico, ai sensi degli artt. 1936 e ss. Codice Civile, senza beneficio della preventiva escussione del debitore principale.

La retta comprende quanto indicato nella Carta dei Servizi.

Il C.D.I. si impegna a garantire tutte le prestazioni comprese nella tariffa giornaliera a carico dell'ospite e indicate nella "Carta dei Servizi", nel dettaglio:

- Servizi sanitari
- Servizi di fisioterapia e riabilitazione
- Servizi alberghieri
- Animazione
- Assistenza spirituale
- Assicurazioni di legge
- Diffusione della carta dei servizi.

Sono a carico dell'utente i seguenti servizi:

- Parrucchiera
- Podologo

che sono presenti in struttura e di cui si può usufruire.

È disponibile un servizio di trasporto, a totale carico dell'ospite, da e verso il domicilio, che può essere richiesto al costo di € 2,00 a tratta. La società preposta al trasporto rispetta i criteri di dovuta diligenza e sorveglianza degli utenti trasportati.

5. Il pagamento della retta mensile di ospitalità e delle eventuali spese accessorie deve essere effettuato **posticipatamente** entro il giorno 15 di ogni mese secondo la seguente modalità:

- SDD – addebito automatico in conto corrente (costo € 1,00 a prelievo).

La fattura sarà intestata all'Ospite (quale beneficiario della prestazione), o ad uno degli Obbligati di riferimento, che sarà indicato al momento della firma del presente contratto.

La somma dovrà essere disponibile entro il termine stabilito, senza che all'Ente ne derivi alcun aggravio di costo.

Imposte, tasse, diritti e altri eventuali oneri sono a totale carico dell'Obbligato.

Qualora si verificano ritardi nel pagamento della retta l'Ente procederà ad attivare tutte le procedure utili a recuperare le somme non versate, compreso il recupero forzoso del credito, con l'applicazione degli interessi di mora nella misura prevista dalla legge, e la proposta di dimissione dell'Ospite, entro 30 giorni dalla data di formalizzazione della diffida, informando, se necessario, anche l'ATS/ASST e il Servizio Sociale del comune di competenza.



6. In caso di variazione dell'importo della retta, la Fondazione provvederà a darne formale comunicazione all'Obbligato individuato come riferimento da tutti gli Obbligati di cui al punto 7 del presente contratto, e mediante affissione nella bacheca informativa presente al Centro Diurno Integrato e pubblicato sul suo sito web.

Gli obbligati avranno facoltà di recedere mediante comunicazione scritta da far pervenire, entro 15 giorni dal ricevimento della notifica di modifica della retta, alla sede legale della Fondazione, indicando la data in cui terminerà la frequenza al Centro Diurno Integrato, nel rispetto delle modalità di dimissione di cui al punto 14. Nel silenzio degli obbligati, il corrispettivo così come variato, s'intenderà accettato.

7. Gli Obbligati indicano quale **"Obbligato di riferimento"** il/la sig./ra _____ ed il seguente recapito _____ per l'invio della fattura ed ogni altra comunicazione relativa al presente contratto.

8. Gli Obbligati sono tenuti a comunicare con puntualità l'aggiornamento, in caso di variazione, sia dell'anagrafica dell'Ospite che dei propri dati (residenza, recapiti telefonici, indirizzo e-mail, stato di famiglia, riferimenti bancari etc...); in caso di ritardi od omissioni graveranno sugli Obbligati le spese e gli eventuali danni. La comunicazione deve essere fatta, per iscritto, alla Direzione Generale della Fondazione.

9. Gli Obbligati si impegnano al pagamento della retta a partire dal giorno di decorrenza del contratto e per tutta la durata di frequenza al Centro Diurno Integrato, compreso il giorno di dimissione. Per le assenze la retta sarà ridotta secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi. Gli stessi si obbligano altresì al rispetto del presente contratto e delle regole indicate nella Carta dei Servizi, nonché di ulteriori regole vigenti all'interno della struttura e delle eventuali successive variazioni deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

10. Gli Obbligati al momento dell'ammissione si impegnano al versamento di un deposito cauzionale infruttifero, di importo pari a un mese di frequenza giornaliera a tempo pieno (20 giorni della retta). Tale deposito sarà reso alla cessazione del rapporto, agli aventi diritto, dopo aver verificato l'esatto adempimento del pagamento delle somme dovute, autorizzando fin d'ora l'Ente a trattenere quanto necessario a coprire per intero o in modo parziale il proprio credito. Il versamento del deposito cauzionale potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- Bonifico bancario
- Pos (Bancomat e/o Carta di Credito).

11. La tipologia di frequenza al Centro Diurno Integrato (full time o part-time con o senza pasto, e la determinazione dei giorni della settimana) viene definita alla sottoscrizione del presente atto, e potrà essere modificata in accordo con il personale amministrativo di riferimento.

Nel caso in cui in nei giorni stabiliti per la frequenza del Centro Diurno Integrato l'ospite sia assente non sarà possibile recuperare in altri giorni della settimana la mancata frequenza.

Eventuali giornate di frequenza eccedenti quelle previste dal contratto, preventivamente concordate, dovranno essere corrisposte all'Ente secondo il tariffario vigente.



Ogni ospite è tenuto a portare da casa:

- Le medicine prescritte dal Medico di Medicina Generale comunicando dosaggi e orari di somministrazione durante la permanenza al C.D.I., e portandone una piccola scorta.
- I farmaci forniti dall'utente/familiare saranno consegnati all'infermiere che li conserverà in luogo idoneo. Ogni farmaco porterà il nome dell'ospite che lo assume. Sono accettate solo scatole di farmaci integre, che riportino data di scadenza e numero del lotto. In caso contrario, l'infermiere, che ha il compito di verificare l'integrità della confezione, non ritirerà i farmaci.
- I presidi che utilizza (pannoloni, ecc...), con relativa scorta.
- Un cambio di abbigliamento completo (intimo e vestiario).
- Per il giorno del bagno assistito è necessario il cambio degli indumenti.
- I prodotti per il bagno sono forniti dal C.D.I., salvo situazioni particolari dovute a specifiche patologie.
- Materiale per l'igiene orale (spazzolino, dentifricio, confezione per pulizia protesi...), spazzola/pezzine, asciugamani piccoli e medi, plaid, che saranno conservati nell'armadietto.

Qualora quanto richiesto non fosse a disposizione del personale in quantità sufficiente per le esigenze dell'ospite, per il materiale fornito dal C.D.I. saranno addebitati i costi all'ospite.

12. Il contratto di ospitalità cesserà per:

- volontà delle parti;
- impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utente);

La Fondazione ha facoltà di procedere alla dimissione quando:

- si presenti un'assenza ingiustificata eccedente 15 giorni;
- si presenti un'assenza giustificata, che ecceda i 60 giorni;
- sia maturata una morosità nel pagamento della retta di degenza superiore all'ammontare del deposito cauzionale. Questo comporterà la risoluzione di diritto del contratto, salvo diversi accordi di dilazione dei pagamenti previamente intervenuti con la Direzione Generale.
- l'Ospite o i parenti abbiano comportamenti incompatibili con la vita comunitaria;
- siano subentrate condizioni cliniche che la struttura non è in grado di gestire. Tali condizioni saranno accertate incontestabilmente dal Responsabile Sanitario della Fondazione;
- per il venir meno del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e la Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Direttore Generale, previa comunicazione al Presidente, a garanzia dell'Ospite;
- Si procede all'ingresso nella struttura residenziale dell'Ente (in questo caso non deve essere corrisposta nessuna penale per mancato preavviso).

In caso di mutate condizioni fisiche e/o mentali dell'Ospite, non più compatibili con gli standard gestionali e socio-sanitari del Centro Diurno Integrato, l'Ente ha facoltà di avviare il procedimento di dimissione.

Per tutte le ipotesi di recesso, previste dal presente atto, saranno presi accordi con le parti interessate per garantire la dimissione in forma assistita, entro 30 giorni dalla comunicazione di recesso da parte dell'Ente, con l'eventuale coinvolgimento dell'ATS/ASST di riferimento e dei



servizi sociali del Comune.

- 13.** La Fondazione, su proposta del Medico Responsabile del C.D.I., ha facoltà di revocare, con un preavviso di 3 giorni, la frequenza del Centro Diurno Integrato nel caso in cui l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria od alla tipologia di servizio, nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione.
- 14.** Gli Obbligati sono tenuti a dare un preavviso di 15 (quindici) giorni in caso di dimissioni volontarie, autorizzando sin d'ora l'addebito della retta giornaliera per gli eventuali giorni di mancato preavviso.
- 15.** Qualora la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non conforme dall'utente e fosse invocata come causa di risoluzione per inadempimento, essa non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.
- 16.** L'Ente non risponde della perdita o sottrazione di oggetti personali e oggetti preziosi in genere. Alla cessazione del contratto gli effetti personali dell'Ospite saranno riconsegnati o, qualora dovessero rimanere in giacenza presso la struttura, saranno custoditi presso il guardaroba per un massimo di 30 giorni, scaduti i quali l'Ente si ritiene sollevato da qualsiasi responsabilità per la mancata restituzione.
- 17.** Gli obbligati prendono atto che la certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata dall'Ente ad ogni Ospite in tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Detta certificazione sarà sempre intestata all'Ospite e potrà contenere, su richiesta, anche il nominativo della persona intestataria della fattura.
- 18.** A tutela della privacy di tutti gli utenti della Fondazione, è fatto divieto, alle persone, di effettuare riprese audio, video e fotografie all'interno dell'Ente, salvo espressa autorizzazione dell'Ente.
- 19.** Gli obbligati autorizzano il trattamento dei dati secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e dal Regolamento Europeo 679/2016. Il titolare dei dati personali è la Fondazione. Il responsabile del trattamento dei dati personali della Fondazione è il Direttore Generale.
I contraenti prendono atto che, a far tempo dal giorno dell'ingresso, sarà costituito il fascicolo sanitario e sociale (FASAS), contenente le notizie necessarie per la permanenza in comunità e sul quale verranno trascritti gli accadimenti quotidiani relativamente allo stato di salute dell'ospite e il PAI, e che tutti i dati inerenti alla frequenza del Centro Diurno Integrato saranno trattati nel pieno rispetto delle norme sulla privacy, così come previsto dal D.P.S. della Fondazione, redatto ai sensi del D.Lgs 196 del 30 giugno 2003.
Con la sottoscrizione del presente atto, l'Ospite delega il/i signor/i _____, che pure sottoscrive/ono il presente contratto, a formulare richieste, ricevere informazioni, al ritiro della documentazione relativamente alla sua persona e, in particolare, al suo stato di salute, durante il soggiorno presso il Centro Diurno della Fondazione, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla privacy.



- 20.** La Fondazione si impegna ad informare l'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità. Inoltre, sarà data comunicazione della possibilità di accedere all'Ufficio relazioni con il pubblico e all'Ufficio di pubblica tutela della ATS.
- 21.** Al foro del Tribunale di Monza è riservata, in via esclusiva, la competenza per la risoluzione di qualsiasi controversia giudiziaria.
- 22.** Gli Obbligati si impegnano a conoscere, accettare e rispettare incondizionatamente i valori e le finalità della Fondazione Ricovero Martinelli Onlus, le norme e le condizioni regolanti l'ospitalità contenute nella Carta dei Servizi del C.D.I., che dichiarano di ricevere quale allegato del presente atto. Danno quindi atto di essere sufficientemente informati in merito al servizio.
- 23.** Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove approvate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti.

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari nazionali e/o regionali nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste e al fine di tutelare l'interesse dell'intera comunità, disporre con atti e regolamenti condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente i fruitori dovranno scrupolosamente attenersi.

Qualora le stesse non dovessero essere condivise, le parti potranno recedere dal contratto nei termini previsti al punto 14.

Il presente atto si compone di n. 8 pagine.

Letto, confermato e sottoscritto.

Cinisello Balsamo, _____

Firma dell'Ospite fruitore del servizio

Firma del Fideiussore Obbligato



fondazione ricovero martinelli onlus

Firma dell'Amministratore di sostegno/
Tutore/Curatore

Firma del Fideiussore Obbligato

Per il legale rappresentante della Fondazione

Le clausole indicate ai n. **4, 5, 6, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 21** del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del Codice Civile.

Cinisello Balsamo, _____

Firma dell'Ospite fruitore del servizio

Firma del Fideiussore Obbligato

Firma dell'Amministratore di sostegno/
Tutore/Curatore

Firma del Fideiussore Obbligato

Per il legale rappresentante della Fondazione



Allegato G

LISTINO PREZZI DEI SERVIZI A RICHIESTA INDIVIDUALE
(NON COMPRESI NELLA RETTA DI OSPITALITA')

LISTINO PREZZI
PARRUCCHIERE

TAGLIO	€ 7,00
PIEGA	€ 8,00
COLORE	€ 15,00
COLORE SENZA AMMONICA	€ 18,00
APPLICAZIONE COLORE	€ 8,00
PERMANENTE	€ 18,00
MEZZA PERMANENTE	€ 10,00
TAGLIO UOMO	€ 7,00

*LE PRENOTAZIONI SI POSSONO EFFETTUARE IN CENTRALINO

REVISIONE PREZZI DEL 27/10/2016

AUTORIZZAZIONE FONDAZIONE MARTINELLI IN DATA 07/11/2016

LISTINO PREZZI
PODOLOGO

LE PRESTAZIONI DEL PODOLOGO HANNO COSTO UNITARIO DI 30 EURO (IVA INCLUSA).
LE PRENOTAZIONI DEVONO ESSERE INOLTRE ALL' OPERATORE ASA/OSS DEL CENTRO DIURNO.



Sommario

La Fondazione Ricovero Martinelli Onlus: la storia.....	2
La missione e i valori	2
Lo scopo.....	2
L'organizzazione amministrativa	3
Dove siamo e come raggiungerci	4
Il centro diurno: finalità e obiettivi	4
La struttura	5
Accoglienza: chi può presentare domanda e come fare.....	5
Privacy	6
L'ingresso al centro diurno	6
Le dimissioni dal centro diurno	7
Richiesta del fascicolo sanitario e sociale	8
Gli orari e le tariffe	8
Assenze	9
Oggetti personali	9
I servizi offerti.....	9
Il personale	12
Reclami, fatture e certificazione, questionario di gradimento	12
Norme di comportamento	12
Revisione della carta dei servizi.....	13
Siti di riferimento.....	13
Allegato A: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	14
Allegato B: ESEMPIO DI MENU' SETTIMANALE	17
Allegato C: SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, LAMENSOLE E RECLAMI.....	18
Allegato D: CERTIFICAZIONE ANNO	19
Allegato E: QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMIGLIARI NEI C.D.I.....	20
Allegato F: CONTRATTO D'INGRESSO PER L'AMMISSIONE AL C.D.I.	23
Allegato G: LISTINO PREZZI DEI SERVIZI A RICHIESTA INDIVIDUALE	31