

FONDAZIONE MARIA MONZINI ETS

CASATENOVO

CENTRO DIURNO INTEGRATO



CARTA DEI SERVIZI

INDICE CARTA DEI SERVIZI

- Introduzione	Pag. 5
- Premessa	Pag. 7
- Presentazione della struttura	Pag. 7
- A chi si rivolge	Pag. 9
- Giorni e orari d funzionamento	Pag. 9
- Organizzazione della struttura	Pag. 9
- Servizio Amministrativo	Pag. 10
- Modalità di accesso alla struttura	Pag. 10
- Dimissioni dal CDI	Pag. 11
- Documentazione amministrazione e sanitaria	Pag. 13
- Posti in regime di accreditamento	Pag. 13
- Servizi offerti compresi nella retta	Pag. 13
- Servizi aggiuntivi	Pag. 14
- Deposito Cauzionale	Pag. 14
- Servizi sanitari offerti	Pag. 14
- Medico	Pag. 14
- Infermieristico	Pag. 15
- Servizio di podologia	Pag. 15
- Terapia della riabilitazione	Pag. 15
- Farmaceutico	Pag. 15
- Assistenza	Pag. 15
- Servizio di educazione/animazione	Pag. 15
- Volontariato	Pag. 16
- Assistenza religiosa	Pag. 16
- Parrucchiere – Podologo	Pag. 16
- Servizio di ristorazione	Pag. 16
- Servizio di trasporto	Pag. 17
- Pulizia ambienti	Pag. 17
- Angolo bar	Pag. 17
- Telefono	Pag. 17
- Manutenzione e sicurezza	Pag. 17
- La giornata tipo	Pag. 17
- Orari di ricevimento medico	Pag. 18
- Riconoscimento del personale	Pag. 18
- I tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami	Pag. 18
- Standard di qualità e programmi	Pag. 19
- Meccanismi di tutela e verifica	Pag. 19
- Certificazioni	Pag. 20
- Certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio	Pag. 20
- Richiesta copia del FASAS	Pag. 21
- Possibilità di visita della struttura da parte degli utenti	Pag. 22
- Persone incaricate per la visita in struttura	pag. 22
- Valutazione del grado di soddisfazione	Pag. 22
- Conclusioni	Pag. 22
- Numeri indirizzi e orari utili	Pag. 23
- Come raggiungere Casatenovo	Pag. 23

ALLEGATI

- All. 1 Regolamento
- All. 2 Retta di accoglienza in CDI
- All. 3 Prospetto Costi Servizio di Parrucchiera
- All. 4 Menù
- All. 5 Orario visite
- All. 6 Orario ricevimento medico
- All. 7 Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei parenti
- All. 8 Scheda biancheria
- All. 9 Scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami e disfunzioni
- All. 10 Modulo Richiesta copia del FASAS
- All. 11 Modulo richiesta certificazioni sanitarie
- All. 12 Prospetto Costi Servizio di Podologia
- All. 13 Modulo di richiesta trasporto
- All. 14 Carta dei diritti dell'anziano

CENTRO DIURNO INTEGRATO

UL MUROM

Via Manzoni, 26

23880 CASATENОВО (LC)

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è pensata per ogni cittadino che desideri accedere al Centro Diurno Integrato della Fondazione Maria Monzini ETS. Il suo compito è quello di fornire, fin da subito, informazioni chiare e trasparenti sui servizi offerti e sulle modalità che regolano la relazione fra l'Ospite, la sua famiglia e la nostra Struttura.

Sappiamo bene che l'ingresso di una persona anziana in un Centro Diurno rappresenta un momento delicato, spesso carico di emozioni e interrogativi: per l'interessato, che può trovarsi in condizioni di fragilità, e per i familiari, che affidano un proprio caro a nuove figure e nuovi spazi.

Per questo riteniamo fondamentale assicurare ogni potenziale utente: accogliere una persona non significa solo offrirle prestazioni sanitarie, riabilitative e assistenziali adeguate. Significa soprattutto creare un ambiente sereno e rispettoso, in cui la dignità dell'Ospite, la sua storia, le sue abitudini e la sua identità siano sempre al centro.

All'interno del nostro Centro ci impegniamo ogni giorno a proporre interventi personalizzati, evitando approcci standardizzati. Ogni persona ha bisogno di essere vista, ascoltata e accompagnata secondo il proprio ritmo. Per questo sviluppiamo programmi individuali orientati al mantenimento e alla promozione dell'autonomia, alla stimolazione cognitiva e motoria, e a un'integrazione sociale che tenga conto della sensibilità e del carattere di ciascuno.

Siamo consapevoli che i bisogni psicologici, emotivi e relazionali degli Ospiti sono molteplici e diversi. Cerchiamo quindi di rispondere con attenzione a ogni esigenza, nel rispetto della comunità e delle sue dinamiche.

Sappiamo anche che la partecipazione dei familiari è una risorsa preziosa: il loro contributo, fatto di osservazioni, di dialogo e di presenza serena, aiuta a rendere più naturale l'inserimento dell'Ospite e rafforza il lavoro quotidiano degli operatori e dei volontari.

La Carta dei Servizi è inoltre uno strumento che permette al cittadino di verificare come vengono mantenuti gli impegni assunti e come vengono erogati i servizi. È un mezzo di tutela e di trasparenza, ricordando comunque che il confronto con chi opera direttamente nella cura quotidiana spesso aiuta a comprendere nel modo più autentico i bisogni reali degli Ospiti.

Questo documento non rappresenta solo un obbligo normativo: è la sintesi dei valori che orientano ogni nostra scelta, guidati dai principi della Carta dei Diritti della Persona Anziana (1999), che costituisce ancora oggi un punto di riferimento fondamentale per il nostro operato.

I principi che orientano il nostro Centro Diurno Integrato sono:

- Eguaglianza dei diritti e rispetto per ogni Ospite
- Imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza
- Miglioramento del benessere globale della persona e della sua famiglia
- Relazione aperta, collaborativa e privilegiata con gli Ospiti e i loro familiari
- Costante miglioramento dei servizi, anche attraverso la collaborazione con la rete sociale, le associazioni di volontariato e gli enti territoriali

Il nostro impegno quotidiano è rivolto non solo all'Ospite, ma all'intera famiglia: conosciamo bene le fatiche, i dubbi, le paure e i desideri che accompagnano il percorso di cura. Per questo confidiamo nella partecipazione di tutti, tramite suggerimenti e osservazioni che sono per noi sempre preziosi, graditi e benvenuti.

Il Presidente

Don Massimo Santambrogio

PREMESSA

La Fondazione Maria Monzini ETS trae origine da un lascito testamentario disposto nel 1946 dalla Signorina Maria Monzini che con la Sua munifica donazione ha reso possibile la realizzazione dell'Opera Pia voluta dai Rev. Parroci Mons. Ettore Pozzoni e Mons. Angelo Grossi con la finalità di dare ricovero e assistenza ai vecchi indigenti di Casatenovo.

La Fondazione Maria Monzini ETS opera nel rispetto della volontà di quanti con lasciti, tempo ed energie hanno contribuito e contribuiscono al suo sviluppo e alla sua efficienza e secondo le finalità e gli scopi istituzionali di assistenza agli anziani disabili, provvedendo comunque ad aggiornarsi per quanto riguarda servizi e modalità operative che rispecchiano le linee guida della Regione Lombardia.

La Fondazione Maria Monzini ETS ospita ed assiste con professionalità, spirito di fraterna solidarietà, criteri di trasparenza ed equità anziani non-autosufficienti di entrambi i sessi, senza pregiudizi sociali, civili, politici e religiosi ed assicura ai suoi ospiti assistenza tutoria, medico-riabilitativa, efficienza delle prestazioni, riconoscimento del diritto ad una vita personale e alla continuità dei rapporti con la famiglia e gli amici.

Questi principi sono condivisi dagli operatori sia tecnici che amministrativi di tutti i servizi.

La Direzione è attenta alla crescita professionale dei collaboratori e dei volontari attivi all'interno della struttura e ne stimola l'aggiornamento e la partecipazione ai programmi di recupero.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Fondazione Maria Monzini ETS è sita nel Comune di Casatenovo, provincia di Lecco in Via Manzoni, 26, telefono 039/9202252, e-mail: amministrazione@rsamonzini.com, sito internet: www.fondazionemariamonzini.com; partita IVA 01493170136, Codice Fiscale 85000290131.

La Fondazione Maria Monzini ETS opera in regime di accreditamento con la Regione Lombardia attraverso la ATS che accerta periodicamente il rispetto degli standard e ne controlla il corretto funzionamento.

La Fondazione Maria Monzini ETS secondo i fini istituzionali e in osservanza delle leggi nazionali e regionali accoglie cittadini di età generalmente superiore ai 65 anni, o comunque nella fascia considerata anziana, con riduzione dell'autosufficienza (parziale o totale), ma non in condizione di ricovero obbligato in struttura residenziale.

Possono essere inseriti cittadini di età inferiore, previa autorizzazione del competente Dipartimento dell'Agenzia di tutela della salute della Brianza.

La Fondazione Maria Monzini ETS fornisce ai propri ospiti, in ambiente decoroso, assistenza medica e paramedica, oltre alle comuni prestazioni assistenziali ed alberghiere finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari.

La Fondazione Maria Monzini ETS opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite:

- imparzialità di trattamento;
- garanzia di un'assistenza qualificata e continuativa;
- centralità dell'Anziano e mantenimento, dov'è possibile, della capacità funzionale residua dell'Anziano non autosufficiente;
- approccio globale alla Persona con interventi mirati;
- ricerca di ottimali livelli di salute;
- partecipazione al programma assistenziale di recupero;
- informazioni in merito allo stato di salute e alle cure proposte;
- interventi socio-assistenziali personalizzati, cure sanitarie e parasanitarie;
- riservatezza e tutela delle informazioni personali;
- sicurezza personale.

Il centro diurno è strutturato in un unico nucleo di accoglienza.

Il reparto è collocato al piano terra nella stessa struttura della RSA, garantendo così massima accessibilità, sicurezza e comfort al servizio. L'accesso dedicato che si affaccia direttamente al cortile della struttura, con ampio spazio di ingresso anche dei mezzi, auto o pulmini, facilita sia l'accoglienza del mattino degli Ospiti che il momento dei saluti a fine giornata. Il locale di accoglienza è dotato di distributore delle bevande calde "punto bar" che permette agli ospiti e ai loro accompagnatori di godere di un momento di ristoro in compagnia. Lo stesso accesso, che durante la giornata risulta sicuro grazie ai carrai che rimarranno chiusi, consente, senza difficoltà, il raggiungimento del giardino e del cortile adiacente, che possono essere utilizzati per attività all'aperto o per brevi passeggiate programmate.

La struttura si presenta con ambienti adatti alle esigenze della persona anziana. Il locale individuato per la nuova unità d'offerta è un ampio spazio comune in grado di accogliere 15 utenti, molto luminoso, pensato per offrire comfort e funzionalità. Si tratta di un ambiente polivalente, che consente l'organizzazione di diverse attività: è predisposta una zona dedicata al riposo nelle ore pomeridiane con poltrone reclinabili dotate di braccioli, mentre la presenza di tavoli permetterà di svolgere attività ludico-ricreative e di animazione, oltre che di consumare i pasti dopo l'apparecchiamento. Sempre all'interno del reparto è presente una stanza di servizio dove saranno collocati: contenitori per la raccolta dei rifiuti, materiali di uso quotidiano, e un'area dedicata alla valutazione degli interventi e alla conservazione dei presidi necessari.

Adiacente al reparto si trova la palestra che verrà utilizzata in condivisione con la RSA, in momenti diversi secondo i programmi delle due unità d'offerta, attrezzata per le attività motorie e fisioterapiche, con ampi spazi adatti sia alle attività di gruppo che a quelle individuali, come da bozza di progetto allegata.

Sono presenti due bagni, entrambi pienamente accessibili alle persone con disabilità o difficoltà motorie. Uno dei due verrà trasformato in bagno assistito, grazie alla dotazione di una sedia doccia, che permette di garantire un supporto sicuro durante le operazioni di igiene personale e di rispondere in modo adeguato alle esigenze igienico-sanitarie degli Ospiti.

Pur essendo un reparto autonomo rispetto agli altri servizi presenti nella struttura, rimane ben collegato con essi. Gli Ospiti usufruiranno del servizio mensa erogato dalla cucina della Fondazione, facilmente raggiungibile poiché situata sullo stesso piano.

Per quanto riguarda l'assistenza sanitaria, è disponibile lo studio medico condiviso con la RSA, come la cappella per le attività a carattere religioso, anch'essi situati sullo stesso piano.

L'intera struttura è già dotata di corrimano a norma, a garanzia della sicurezza degli spostamenti degli Ospiti all'interno degli spazi comuni, come la cartellonistica che indica i percorsi e i locali, in modo che possa essere fruibile in maniera chiara sia dagli ospiti che dai visitatori.

A CHI SI RIVOLGE

Il Centro è pensato per persone anziane che, pur vivendo a casa propria, faticano a rimanere sole durante il giorno, hanno bisogno di presenza, stimoli, cure e relazioni, ma non richiedono ancora un inserimento continuativo in RSA.

Il CDI si rivolge a persone con le seguenti caratteristiche:

- Residenti in Regione Lombardia
- Di età generalmente superiore ai 65 anni, o comunque nella fascia considerata anziana, con riduzione dell'autosufficienza (parziale o totale), ma non in condizione di ricovero obbligato in struttura residenziale.
- Presenti con compromissione funzionale o cognitiva che superi l'assistenza domiciliare semplice, ma non con situazioni tali da richiedere stabilmente assistenza ospedaliera o regime residenziale intensivo.
- Persone che vivono sole o in contesto familiare in cui l'assistenza domiciliare si mostra insufficiente o gravosa, o che sono a rischio di isolamento sociale.

GIORNI E ORARI DI FUNZIONAMENTO

Il CDI svolge la propria attività cinque giorni alla settimana, **dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00** con possibilità di aggiungere 1 ora al giorno dalle 17.00 alle 18.00.

Possibile la scelta di orario a tempo pieno, o par time :

Tempo pieno da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00

Part time verticale dalle 8,00 alle 17,00 non tutti i giorni della settimana

Part time orizzontale dalle 8,00 alle 14,00 oppure dalle 14,00 alle 17,00

Ora aggiuntiva post centro dalle ore 17,00 alle ore 18,00

Aperto tutti i mesi dell'anno. Chiusi nei giorni di feste comandate.

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La Fondazione Maria Monzini ETS è retta da un Consiglio di Amministrazione, costituito da:

1. un Presidente che, a termini delle disposizioni testamentarie della defunta Sig.ra Maria Monzini

- e dello Statuto, è il Parroco “pro tempore” di Casatenovo;
2. due consiglieri nominati dal Sindaco del Comune di Casatenovo;
 3. due consiglieri nominati dall'Assemblea dei Soci Benefattori della Fondazione Maria Monzini ETS.

I membri del Consiglio di Amministrazione rimangono in carica cinque esercizi. I membri nominati dall'Assemblea dei Soci Benefattori possono essere riconfermati senza interruzione più di una volta, i membri nominati dal Sindaco possono rimanere in carica per due mandati consecutivi, come da delibera comunale.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO - La Fondazione Maria Monzini ETS è dotata di un servizio Amministrativo - Ufficio Relazioni con il Pubblico a cui ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità e informazioni in merito a:

- pratiche di accoglienza e consegna modulistica;
- informazioni dettagliate anche telefoniche;
- visite guidate alla struttura;
- pratiche amministrative (contratto);
- accesso ai servizi ;
- rilascio di certificazioni;
- pagamenti e rimborsi.

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il mercoledì pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico fornisce direttamente tutte le informazioni ed i chiarimenti volti a garantire i diritti degli ospiti e cura i rapporti tra l'ospite e i suoi famigliari e il CDI.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

DOMANDE DI INGRESSO - ACCOGLIENZA – DIMISSIONI

L'Utente formula la domanda di ingresso compilando un modulo unico predisposto dall'ente, reperibile presso l'ufficio amministrativo e scaricabile dal sito internet della Fondazione.

Per tutte le domande ricevute, vige il criterio cronologico e il vincolo delle caratteristiche sanitarie del richiedente, per la formazione della lista di attesa.

L'accoglienza è subordinata alla disponibilità di posti e secondo le caratteristiche sanitarie del richiedente.

CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLA LISTA DI ATTESA

- Grado di fragilità e livello di non autosufficienza.
- Urgenza socio-familiare
- Compatibilità assistenziale e relazionale
- Equilibrio del gruppo degli ospiti
- Valutazione del carico organizzativo e assistenziale del Centro
- Ordine cronologico di presentazione della domanda
- Disponibilità dell'utente e della famiglia
- Priorità ai residenti in Casatenovo

ACCOGLIENZA E INGRESSO

Quando si rende disponibile un posto presso il Centro Diurno Integrato (CDI), l'Ufficio Amministrativo o il Medico Responsabile contatta il familiare di riferimento per concordare le modalità di ingresso dell'ospite.

Viene programmato un colloquio di pre-ingresso, condotto dal personale incaricato della struttura, con la finalità di:

- conoscere la persona e la sua storia assistenziale;
- raccogliere informazioni sanitarie, sociali e relazionali utili alla presa in carico;
- verificare l'appropriatezza dell'inserimento nel CDI;
- illustrare l'organizzazione del servizio, le attività proposte e le modalità di frequenza;
- fornire tutte le informazioni necessarie per l'ammissione.

Qualora necessario, il colloquio può essere integrato da una visita conoscitiva del centro e dalla valutazione della documentazione sanitaria disponibile.

Vengono definite la data, le modalità di ingresso e i giorni di frequenza, viene poi trasmessa via mail una comunicazione riepilogativa contenente la documentazione e il corredo personale necessario .

Al momento dell'ingresso, l'ospite e/o il familiare di riferimento sottoscrivono il Contratto di Ingresso, il Regolamento Interno e la presa visione della Carta dei Servizi.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Dal momento dell'ingresso, l'équipe del CDI prende in carico l'ospite, e procede alla definizione del Piano Individuale (PI) e del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

I due documenti, rappresentano lo strumento attraverso il quale vengono programmati gli interventi assistenziali, educativi e riabilitativi personalizzati.

I familiari vengono informati tempestivamente, per quanto possibile, in merito alle condizioni di salute e all'andamento del percorso assistenziale dell'ospite.

I primi 15 giorni hanno carattere di prova, trascorso questo primo periodo, la frequenza verrà confermata.

DIMISSIONI DAL CENTRO DIURNO INTEGRATO

DIMISSIONI VOLONTARIE/TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA

L'ospite o il familiare di riferimento possono richiedere in qualsiasi momento la dimissione volontaria dal servizio o il trasferimento in altra Unità d'Offerta. In tal caso, il Contratto di Ingresso prevede un preavviso scritto di 15 giorni. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il riconoscimento economico corrispondente a 15 giorni della retta vigente aumentata del 10%.

DIMISSIONI DA PARTE DELL'ENTE

L'eventuale dimissione dell'ospite viene valutata dall'équipe multidisciplinare composta da Medico, Infermiere, ASA/OSS, Fisioterapista, Educatore/Animatore.

La decisione viene motivata, documentata nel PAI e comunicata alla famiglia.

CAUSE DI DIMISSIONE

L'Ente può recedere dal contratto e procedere alla dimissione dell'ospite nei seguenti casi:

1. incompatibilità con il modello assistenziale del CDI, rilevata durante o dopo il periodo di osservazione;
2. peggioramento delle condizioni cliniche tale da richiedere un livello assistenziale non compatibile con il servizio semiresidenziale;
3. individuazione di un setting assistenziale non adeguato alle condizioni dell'ospite;
4. decisione motivata del Consiglio di Amministrazione, previo confronto con il Medico Responsabile;
5. comportamenti incompatibili con la vita comunitaria;
6. reiterazione di episodi quali violenze, minacce, furti o altri comportamenti lesivi nei confronti di ospiti o operatori;
7. condizioni che rendano l'ospite pericoloso per sé stesso o per gli altri;
8. mancato pagamento di oltre due rette mensili;
9. presenza di patologie o condizioni cliniche incompatibili con la permanenza nel CDI, accertate dal personale sanitario;
10. assenze prolungate e ingiustificate;
11. decesso dell'ospite.

MODALITA' DI DIMISSIONE

La famiglia riceve una comunicazione scritta contenente le motivazioni e i tempi della dimissione. Salvo situazioni di particolare urgenza sanitaria, è previsto un preavviso di 30 giorni.

In caso di necessità, il CDI attiva un percorso di dimissione protetta, collaborando con:

- Medico di Medicina Generale (MMG);
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI);
- Servizi territoriali competenti;
- Dipartimento PIPSS (Programmazione per l'Integrazione delle Prestazioni Sociosanitarie con quelle Sociali).

L'obiettivo è garantire la continuità assistenziale e individuare soluzioni adeguate ai bisogni della persona fragile.

L'ospite dimesso dal CDI della Fondazione può essere ricoverato direttamente nella RSA gestita dalla Fondazione, ma se così non fosse, mantiene una priorità nella lista d'attesa della RSA nel rispetto dei criteri di ammissione vigenti, delle priorità previste per i residenti e delle disposizioni stabilite dalla Fondazione Maria Monzini.

Qualora l'Ente decida di dimettere l'Ospite nulla è dovuto se non per i giorni di servizio usufruiti.

DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA ALLA DIMISSIONE/TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA

Al termine della frequenza al CDI, sia in caso di dimissione volontaria sia in caso di dimissione programmata o trasferimento in altra struttura, vengono consegnati:

- la relazione di dimissione;
- gli originali dei documenti personali depositati presso la struttura;

DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA/SANITARIA - Prima dell'ingresso o il giorno stesso dovranno essere depositati presso l'amministrazione della residenza i seguenti documenti:

1. Autocertificazione attestante la residenza
2. Copia Carta d'identità in corso di validità
3. Fotocopia del documento di attribuzione del codice fiscale
4. Copia della Tessera Sanitaria e tesserini di esenzioni
5. Copia di eventuale verbale di invalidità
6. Copia di eventuale prescrizione ausili in uso
7. Copia Certificati vaccinali

Il giorno dell'ingresso verrà consegnata al parente di riferimento, impegnativa per il pagamento della retta di degenza, certificazione dell'avvenuta accoglienza nel centro per coloro che necessitano di rilascio di impegnativa economica da parte del comune, modulo per la gestione dei dati e la tutela della privacy (Reg.UE 2016/679).

Per consentire al personale sanitario operante in struttura una migliore conoscenza delle problematiche socio-sanitarie ed impostare un programma assistenziale personalizzato è auspicabile che vengano forniti in fotocopia o in originale i documenti sanitari disponibili (cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche).

Al momento dell'ingresso il personale infermieristico compila una breve raccolta di dati comprensiva di eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche, farmacologiche e assistenziali.

POSTI IN REGIME DI SOLVENZA

RETTA A CARICO DELL'OSPITE

L'Ospite stesso, o il parente di riferimento, si impegna a versare a fronte della firma di un contratto di ingresso, la retta stabilita dal Consiglio di Amministrazione, vedi allegato n. 02 del presente documento.

La retta decorre dalla data di firma del contratto di ingresso dell'Ospite in RSA.

SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA sono :

- Assistenza base socio-assistenziale: igiene, alimentazione, mobilitazione, supervisione quotidiana;
- Servizi sanitari complementari: presenza del medico, infermiera, fisioterapia, monitoraggio della terapia, collaborazioni con servizi territoriali;
- Attività di intrattenimento, ricreative e di animazione: stimolazione cognitiva, laboratori creativi, attività di gruppo, socializzazione, uscita sul territorio;

- Servizi alberghieri: mensa, ambienti arieggiati, area relax, spazi comuni, cappella per il culto;
- Supporto alle famiglie e ai caregiver: consulenza, colloqui informativi, incontro con operatori, sostegno al carico assistenziale;
- Collegamento con la rete territoriale: medici di medicina generale, ATS, Comune, RSA, volontariato, associazioni;
- Servizio Amministrativo;
- Assistenza Religiosa;
- Servizio di Volontariato.

Servizi aggiuntivi : non compresi nella retta :

- servizio estetista/podologia
- servizio parrucchiere;
- Eventuale Servizio di etichettatura dei capi di abbigliamento;
- Trasporti dal domicilio al CDI e di ritorno al domicilio dal CDI;
- Gite/uscite programmate.

L'importo deve essere versato sul conto corrente di proprietà della Fondazione Maria Monzini di Casatenovo entro il giorno 15 del mese corrente. Possibilità di pagamento con bonifico bancario o attivazione SEPA.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti, l'ospite o il parente di riferimento, è tenuto a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del saggio legale e comunque in caso di mancato pagamento entro 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite non ha più diritto di accesso al centro.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e del parente di riferimento di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine dell'accoglienza o, fino al giorno della dimissione dello stesso.

Vedi allegato n. 2 del presente documento: "Retta di soggiorno"

DEPOSITO CAUZIONALE

L'ospite, o chi per esso si impegna altresì a corrispondere, alla Direzione, contestualmente all'ingresso una cauzione infruttifera di € 740,00 = (settecentoquaranta,00), se la frequenza è in giornata intera e di Euro 500,00=(cinquecento,00) se frequenza part time.

Il rimborso della cauzione per l'accoglienza è dovuto solo in caso di dimissioni, e se non sussistono pendenze economiche; è facoltà dell'Ente trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali crediti nei confronti dell'ospite ed eventualmente di agire presso i soggetti obbligati, e presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Vedi allegato n. 2 del presente documento: "Retta di soggiorno"

SERVIZI SANITARI OFFERTI

MEDICO – L'Equipe medica è composta da medici sempre reperibili su chiamata da parte del personale infermieristico se non presenti in struttura, di cui uno svolge la funzione di Responsabile Sanitario, così come previsto dalla vigente normativa. L'equipe esplica, nei confronti degli Anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale in stretta collaborazione con il medico di MMG appoggiandosi al servizio sanitario nazionale SSN.

La responsabilità Sanitaria rimane in capo al proprio medico di famiglia (M.M.G.). Gli Utenti mantengono, quindi, il proprio medico di famiglia/Medico di Medicina Generale, che potrà essere contattato, indipendentemente dal Servizio medico della Struttura

INFERMIERISTICO – La Fondazione fornisce assistenza infermieristica, articolata in attività quali terapie, medicazioni supporto in caso di necessità. Nel servizio vi è la referente del servizio infermieristico che si occupa del coordinamento del personale, gestisce l'organizzazione del servizio infermieristico, mantiene i rapporti con il medico responsabile, MMG ed enti territoriali, cura la documentazione (cartelle, FASAS), gestisce farmaci, forniture e supervisiona visite mediche. L'assistenza infermieristica sarà svolta dall'equipe presente in Fondazione durante tutte le ore di apertura del centro.

SERVIZIO DI PODOLOGIA - La struttura è dotata di un servizio Podologo a cui tutti gli Utenti possono accedere previo parere/richiesta del medico del CDI, o per prestazione di igiene/cosmesi. Il costo è a carico dell'utente come meglio esplicitato nell'allegato 12 della Carta dei Servizi.

TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE – Le prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione sono praticate nella palestra della Fondazione Maria Monzini ONLUS a seconda delle indicazioni del piano riabilitativo e assistenziale formulato dal medico del centro.

Il Servizio di fisioterapia è garantito dalla presenza di fisioterapisti che operano quotidianamente al fine di sostenere il mantenimento, per quanto più tempo possibile, delle funzioni residue psico-fisiche degli Utenti. I fisioterapisti nell'arco della giornata alternano gli esercizi da effettuare a seconda delle caratteristiche/esigenze degli ospiti, attraverso interventi mirati individuali e/o di gruppo. Come per le altre figure professionali, i fisioterapisti partecipano alle riunioni dell'Equipe di Assistenza per la definizione del piano di lavoro, dei piani d'assistenza personalizzati e per l'elaborazione dei programmi terapeutici.

FARMACEUTICO – Tutti i farmaci somministrati sono a carico degli Utenti, così come medicinali e materiale per medicazioni, integratori dietetici ed alimentari. Saranno custoditi in appositi contenitori personali e la loro gestione sarà in carico al referente sanitario che si premurerà di contattare il familiare in caso di reintegro del materiale necessario.

ASSISTENZA - Il personale socio-assistenziale della Fondazione garantisce in tutte le ore di apertura del centro, aiuto ed assistenza agli ospiti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in equipe e periodicamente aggiornato. Provvede anche alla sorveglianza, collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza.

Provvede inoltre alla pulizia e all'igiene dell'ambiente e alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale dell'ospite.

SERVIZIO DI EDUCAZIONE/ANIMAZIONE - Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone come "parte di una grande famiglia". Per far questo l'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra i componenti del centro volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Il servizio di animazione viene garantito da Personale qualificato della struttura, tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la cognizione, la memoria, la percezione, la motricità fine e globale attraverso un programma annuale predisposto

tenendo conto delle caratteristiche delle persone e del PAI definito dall'equipe multi professionale. La socializzazione di gruppo e la convivenza interna ed esterna occupano uno spazio importante all'interno della programmazione delle attività svolte in quanto è fondamentale stimolare negli Ospiti le dinamiche di gruppo, le relazioni interpersonali e il supporto amicale.

VOLONTARIATO - La Fondazione Maria Monzini ONLUS collabora con una rete di volontari che quotidianamente opera all'interno della struttura collaborando con il personale sanitario e parasanitario, con l'intento di mantenere vivi i rapporti sociali degli ospiti e di aiutare coloro che necessitano di assistenza materiale e morale.

ASSISTENZA RELIGIOSA - All'interno della Fondazione Maria Monzini ONLUS gli ospiti ricevono assistenza religiosa particolare (S. Confessioni, S. Messe, Celebrazioni liturgiche, canti e rosari) grazie all'opera generosa dei religiosi.

Se l'ospite non fosse di religione cattolica, nel rispetto della libertà religiosa, qualora lo desideri, si provvederà a contattare un ministro della propria religione. L'attività religiosa trova il suo momento particolare nella settimana il mercoledì mattina giorno in cui viene celebrata la Santa Messa per tutti gli Ospiti che vogliono beneficiarne.

Si cerca comunque di rispettare il più possibile le esigenze e le richieste religiose degli Ospiti della Fondazione, attraverso la collaborazione con la parrocchia del paese.

PARRUCCHIERE -PODOLOGO

La struttura è dotata di un servizio Parrucchiere e Podologo a cui tutti gli Utenti possono accedere previo prenotazione e secondo tariffario visionabile negli Allegati alla presente Carta dei Servizi .

Vedi allegato n. 3 del presente documento: "Prospetto costi servizio di parrucchiera" e Allegato n. 12 "Prospetto costi servizio Podologo"

SERVIZIO DI RISTORAZIONE - La Fondazione Maria Monzini ONLUS ha un servizio di ristorazione con pasti preparati direttamente dalla cucina interna.

La gestione del servizio di ristorazione è affidata ad una Ditta esterna.

Il menù è predisposto dalla Dietista, in collaborazione con la Direzione e il Referente Sanitario. E' un menù che varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e che ruota su quattro settimane.

Nella bacheca di reparto, è esposto il menù settimanale e giornaliero: agli ospiti è data la possibilità di scelta.

Il medico e/o gli infermieri possono predisporre diete quali-quantitativamente diverse e personalizzate, modalità di cottura o presentazione degli alimenti nel rispetto dell'esigenza dell'ospite (diete frullate, tritate, omogeneizzate, con integratori...)

Il pranzo viene consumato nel salone polivalente.

La distribuzione avviene utilizzando carrello termico che mantiene i cibi protetti ed alle giuste temperature.

Ad ogni ospite viene fornita in aggiunta alle bevande consumate a tavola (½ litro di acqua minerale o ¼ di vino a pasto) ½ litro di acqua minerale al giorno.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

***pranzo** dalle ore 12.00 alle ore 13.00 circa

***merenda del mattino** alle ore 10.30

***merenda del pomeriggio** alle ore 15.30

Vedi allegato n. 4 del presente documento: "Menù aggiornato in base alla stagionalità".

SERVIZIO DI TRASPORTO

Su richiesta degli Utenti, è possibile attivare tramite la Fondazione, il servizio di trasporto da e per il proprio domicilio con la Croce Rossa Italiana, dotata di mezzi attrezzati.

Il servizio è a pagamento : € 15,00 al giorno e si attiene agli orari di funzionamento del Centro Diurno, per i quali si è fatto richiesta di accoglienza. In allegato al presente documento, modulo di richiesta.

PULIZIA AMBIENTI -

Il servizio è svolto in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal personale responsabile garantendo l'igiene, la sanificazione cadenzale di ogni ambiente ed il mantenimento in tutta la struttura.

ANGOLO BAR - La Fondazione dispone al piano terra di locali destinati all'accoglienza dei visitatori con un angolo bar attrezzato con distributori automatici di bevande calde e fredde.

All'interno del salone di accoglienza in CDI, è ubicato un accogliente angolo Bar annesso ad un'ampia sala allestita con comodi divanetti. Qui gli Ospiti e i loro cari possono intrattenersi e consumare bevande calde.

TELEFONO - È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente in struttura. È consentito l'uso del cellulare.

MANUTENZIONE E SICUREZZA - Gli impianti della Struttura sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma di manutenzione ordinaria e straordinaria.

In Fondazione, è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato, che comprendono anche il reparto dedicato al CDI.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui si può incorrere in caso di incendi, terremoti, ecc.
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Fondazione è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per la sicurezza degli ospiti.

LA GIORNATA TIPO - Le attività di assistenza si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività. La giornata "tipo" presso il Centro, può essere così riassunta:

- dalle ore 8.00 alle ore 9.00 apertura centro e accoglienza del mattino
- dalle ore 9.00 alle ore 11.30: attività varie (educative/ricreative, fisioterapiche), visite
- ore 10.30: idratazione/spuntino;
- dalle ore 12.00 alle ore 13.00: pranzo
- dalle ore 13.00 alle ore 14.00: riposo
- dalle ore 14.00 alle ore 16.00: attività varie (assistenziali, educative/ricreative e fisioterapiche), visite
- ore 15.30: merenda
- dalle ore 16.00 alle ore 17.00 preparazione per il rientro al domicilio
- dalle 17.00 alle ore 18.00 ora aggiuntiva con attività di socializzazione

ORARI DI RICEVIMENTO MEDICO - Gli orari di ricevimento del medico di reparto sono affissi nelle bacheche. Se un parente necessita di un appuntamento fuori dagli orari di ricevimento può segnalarlo alla Direzione Amministrativa o accordarsi direttamente con il Medico.

Vedi allegato n. 6 del presente documento: "Orario servizio medico".

RICONOSCIMENTO PERSONALE - Tutto il personale operante presso la Struttura dipendente, convenzionato o fornitore di Servizi presente in modo stabile è identificabile mediante un cartellino di riconoscimento.

I TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

SEGNALAZIONE E RECLAMO STRUMENTO DI TUTELA E DI VERIFICA

Presso l'ufficio amministrativo, è possibile effettuare reclami o suggerimenti sia in forma formale che informale.

Per monitorare il livello di qualità e migliorarlo, compatibilmente con le risorse a disposizione, ma soprattutto per rispettare gli standard di qualità che si desidera erogare, è necessario che i punti di vista degli ospiti siano espressi. È perciò sempre possibile richiedere chiarimenti ed esporre apprezzamenti, problemi o disservizi.

Questo è possibile attraverso la partecipazione ai servizi, i contatti con il personale, i sondaggi di gradimento.

Quindi, per rimuovere eventuali disservizi che limitano di fatto la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente *Carta*, gli Ospiti o loro congiunti, possono presentare segnalazione informale, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Amministrativo oppure mediante segnalazione formale, compilando il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi.

Il modulo può essere consegnato a mano all'Ufficio Amministrativo, inviato per posta o via e-mail all'indirizzo amministrazione@rsamonzini.com

La segnalazione di disservizio, ovvero il reclamo, ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare al Gestore comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della *Carta* relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

IL RECLAMO INFORMALE

Gli Ospiti presentano reclamo informale verbale, alla Direzione del Centro Diurno Integrato e, se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità.

Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli Utenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

IL RECLAMO FORMALE

Gli Ospiti possono presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione del Centro Diurno Integrato. A tal fine possono utilizzare un modulo che sarà disponibile presso gli Uffici dell'Ente o presso la cassetta posta all'ingresso della sala accoglienza. I moduli raccolti vengono archiviati in ordine di ricezione.

Ai reclami viene data formale risposta mediante lettera entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

STANDARD DI QUALITA' E PROGRAMMI - La qualità dei servizi erogati è inoltre garantita dalla sorveglianza del Consiglio di Amministrazione e dal Medico Responsabile della struttura che predispone in collaborazione con il personale sanitario e socio-assistenziale i piani di lavoro, i programmi individuali e i piani di assistenza individuali (PAI).

Per verificare la congruità e l'utilità dei piani di assistenza è stata predisposta una cartella di valutazione multidimensionale per ogni ospite.

Allo scopo di ottimizzare l'assistenza e i servizi erogati viene posta costante attenzione alla dotazione tecnologica disponibile presso la struttura, programmando l'acquisto di ausili, materiale sanitario e quant'altro possibile per migliorare la sicurezza degli ospiti e dell'ambiente.

Viene predisposto un piano di formazione per il personale della struttura e per i volontari al fine di promuovere l'aggiornamento, mantenere la motivazione, migliorare la professionalità e l'operatività.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA - La Fondazione Maria Monzini ETS assicura la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dal Reg. UE 2016/679 relativo alla "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relativi alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo in conto retta erogato dal Comune;
- cura dell'ospite in CDI;
- adempimenti di legge e debito informativo.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della struttura, agli operatori che necessitano di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione.

Tutti gli operatori socio sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'ospite.

Le piccole dimensioni del centro e la costante presenza di figure sanitarie e/o amministrative consentono all'ospite e/o ai suoi familiari di poter comunicare in tempo reale le problematiche e/o le disfunzioni rilevate e di verificare personalmente quali provvedimenti o accorgimenti vengono posti in atto a seguito delle segnalazioni date.

L'ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile al riguardo di cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso dal personale del centro; nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari viene richiesto, all'ospite e/o Amministratore di sostegno/Tutore, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere. Tutto sempre in accordo con medico di base.

Annualmente la Fondazione, sottopone questionari per valutare rispettivamente il grado di soddisfazione dei Parenti e degli ospiti rispetto all'organizzazione del servizio erogato e quello degli Operatori.

I questionari vengono somministrati allo scopo di verificare il mantenimento del livello qualitativo del servizio erogato.

I risultati dei questionari vengono ritornati in forma scritta agli interessati ed affissi alle bacheche.

Vedi allegato n. 9 del presente documento: "Scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami e disfunzioni"

CERTIFICAZIONI - In ottemperanza a quanto disposto dalla deliberazione della giunta regionale n. 26316 del 21/03/1997, e successive modifiche e integrazioni, agli ospiti viene rilasciata annualmente, entro i termini di legge, la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, riferite alle spese sostenute durante il periodo di ricovero.

CERTIFICAZIONI SANITARIE PER PRATICHE DI INVALIDITÀ CIVILE, CERTIFICATI A FINI ASSICURATIVI E PER TUTTI GLI ALTRI USI IL CUI RILASCIO NON SIA OBBLIGATORIO

L' Ospite o un suo familiare in qualsiasi momento può richiedere certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio.

CHI PUO' RICHIEDERE LE CERTIFICAZIONI

La documentazione, può richiederla:

- Il titolare della documentazione
- Familiare di riferimento
- Tutore o amministratore di sostegno

COME SI RICHIEDE LA CERTIFICAZIONE SANITARIA

La Certificazione sanitaria necessaria può essere richiesta tramite la compilazione dell'apposito modulo "Modulo di richiesta certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio" ritirabile presso l'ufficio amministrativo.

La consegna del modulo di richiesta potrà essere effettuata:

- Di persona allo sportello dell'ufficio amministrativo
- Tramite e-mail

COME SI RITIRA LA CERTIFICAZIONE SANITARIA

La documentazione può essere ritirata:

- Allo sportello dell'ufficio amministrativo

Il rilascio della documentazione sanitaria prevede il riconoscimento di un contributo economico a favore dell'Ente, come di seguito descritto :

- Certificato di invalidità: € 50,00
- Certificato ai fini assicurativi € 50,00

Verrà sempre verificato l'effettivo pagamento dei diritti.

TEMPI DI RILASCIO

La documentazione richiesta è disponibile:

- Entro 15 giorni dalla data di presentazione della domanda, in caso di richiesta non urgente
- Entro 5 giorni dalla data di presentazione della domanda, in caso di richiesta urgente (ammessa solo per motivi sanitari)

Vedi Allegato n.11 del presente documento: "Modulo richiesta di certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio"

RICHIESTA COPIA DEL FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FASAS)

Il fascicolo socio assistenziale sanitario è uno strumento obbligatorio per legge, che documenta e accompagna l'Ospite del CDI, dal momento dell'accoglienza nel centro fino alla sua dimissione. Contiene dati così detti "sensibili" che godono della massima tutela ed è quindi un documento coperto dal segreto professionale.

CHI PUO' RICHIEDERE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La copia di tali documenti, può richiederla:

- Il titolare della documentazione
- Erede
- Persona delegata
- Tutore o amministratore di sostegno

In caso di persona delegata, sarà necessaria una delega in carta semplice e copia del documento di identità del titolare dei dati.

Il tutore o l'amministratore di sostegno, devono allegare un'autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà comprovante la propria posizione.

COME SI RICHIEDE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA (FASAS)

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta tramite la compilazione dell'apposito modulo "Modulo di richiesta copia della cartella clinica e documentazione sanitaria", ritirabile presso l'ufficio amministrativo.

La consegna del modulo di richiesta potrà essere effettuata:

- Di persona allo sportello dell'ufficio amministrativo
- Via posta certificata

Il modulo di richiesta può essere presentato dall'interessato munito di documento d'identità valido o da un suo incaricato munito di delega, fotocopia del documento d'identità del titolare della documentazione e il documento di identità valido.

Gli eredi, il tutore o l'amministratore di sostegno, devono allegare un'autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà comprovante la propria posizione.

COME SI RITIRA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La documentazione può essere ritirata:

- Allo sportello: presentando un documento di identità valido, oppure da un suo incaricato munito di delega, di un documento di identità proprio e di un documento del delegante.
- Per posta: la documentazione può essere spedita a domicilio dell'interessato previa richiesta nel modulo e pagamento delle spese postali a carico del ricevente.
- Tramite PEC: posta certificata

Il rilascio della documentazione sanitaria prevede il riconoscimento di un contributo economico a favore dell'Ente, come di seguito indicato :

- Costi della cartella clinica e documentazione sanitaria € 0,50 a foglio
- Costi della cartella clinica e documentazione sanitaria con richiesta urgente € 2,00 a foglio

Verrà sempre verificato l'effettivo pagamento dei diritti.

TEMPI DI RILASCIO

La documentazione richiesta è disponibile:

- Entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta in caso di richiesta non urgente,
- Entro 15 giorni dalla data di presentazione della richiesta in caso di richiesta urgente (ammessa solo per motivi sanitari)

Vedi allegato n. 10 del presente documento: "Modulo richiesta copia del FASAS";

POSSIBILITA' DI VISITA DELLA STRUTTURA DA PARTE DEGLI UTENTI

E' possibile visitare la struttura da parte dei potenziali utenti e dei loro familiari dal Lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12,00, preferibilmente previo appuntamento telefonico.

Durante la visita, annotata su apposito registro, vengono fatte visionare l'unità di accoglienza e i locali comuni, vengono fornite informazioni relative alle organizzazioni dell'istituto e ai servizi erogati, viene consegnato il materiale informativo (carta dei servizi, regolamento)) e se richiesta la domanda di ospitalità.

PERSONE INCARICATE PER LA VISITA IN STRUTTURA

Sig.ra Mirella Frigerio	Impiegata
Sig. Lorenzo Locati	Responsabile Amministrativo
Sig.ra Mara Levito	Responsabile di struttura
Sig.ra Martina Nava	Referente infermieristico

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

La normativa vigente prevede di verificare se e quanto gli ospiti e i loro familiari gradiscono il servizio e l'assistenza erogata.

A tale scopo è predisposto un questionario scritto valutativo che verrà somministrato annualmente agli anziani ed inviato ai parenti degli stessi.

In qualsiasi momento è comunque possibile segnalare inadempienze di servizio o comportamenti ritenuti non corretti o offrire suggerimenti attraverso la scheda reclami disponibile in struttura nelle apposite cassette.

Vedi allegato n. 7 del presente documento: "Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti".

CONCLUSIONI - La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato e nella speranza di garantire un servizio professionalmente all'altezza delle sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente o tramite i moduli disponibili i Suoi suggerimenti che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e ottimizzazione dei servizi erogati.

NUMERI INDIRIZZI E ORARI UTILI
FONDAZIONE MARIA MONZINI

Via Manzoni n. 26 - 23880 CASATENOVO (LC)

TEL. 039/9202252

E-MAIL:

Fondazione Maria Monzini ETS

Ufficio Amministrativo: amministrazione@rsamonzini.com

Centro Diurno : centrodiurno@cdimonzini.com

SITO INTERNET: www.fondazionemariamonzini.com

SEGRETERIA	GIORNI	ORARI
Tel. 039/9202252	Dal Lunedì al Venerdì	9.00 - 12.00
	Mercoledì	14.00 – 17.00

COME RAGGIUNGERE CASATENOVO

Casatenovo, posto al centro della Brianza, è raggiungibile da Milano tramite la Tangenziale Est: allo svincolo di Vimercate, Villasanta, Arcore e Lesmo, con arrivo a Casatenovo.

E' anche possibile proseguire sulla tangenziale con uscita a Usmate Velate, attraversare il Comune di Lomagna, arrivando così a Casatenovo dalla frazione Valaperta.

Da Milano ovest, Casatenovo è raggiungibile da Viale Zara con uscita a Carate Brianza, proseguendo per le Frazioni Villa Raverio e Montesiro di Besana Brianza.

Da Lecco invece si percorre la strada Provinciale che attraversa i Comuni di Oggiono, Dolzago, Bevera, Barzanò e Monticello Brianza.

Da Merate, infine, si raggiunge Casatenovo attraversando i Comuni di Cernusco Lombardone, Montevecchia, Missaglia e Monticello Brianza.

Casatenovo è raggiungibile da Milano, Lecco e Seregno mediante servizio treno-autobus.

Distanza da Lecco (capoluogo di provincia): Km. 23

Distanza da Como: Km. 30

Distanza da Milano: Km. 25

Distanza da Bergamo: Km. 35

Allegato n.1 della Carta dei servizi – Vers. 0 rev. 03 del 08/06/2026

REGOLAMENTO INTERNO C.D.I. UL MUROM

Per il buon funzionamento e la buona organizzazione del CDI *Murom* è indispensabile armonizzare le necessità operative con la tutela della sicurezza e la risposta ai bisogni. Pertanto gli Utenti, i loro familiari e chiunque si trovi a frequentare il Centro sono invitati al rispetto del seguente regolamento:

ART.1

Nel Centro Diurno Integrato Ul *Murom* si garantisce il massimo rispetto della libertà e dignità dell'Ospite, tuttavia è fondamentale che ciascuno impronti i propri comportamenti alle regole della buona convivenza in ambiente comunitario, evitando tutte quelle manifestazioni e azioni che possano offendere, infastidire o danneggiare gli altri Utenti.

ART.2

All'interno del CDI Ul *Murom* è garantita agli Ospiti la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione. Questi possono ricevere visite da parte di familiari e conoscenti lungo tutto l'arco della giornata – dalle ore 8.00 alle ore 16,30. E', comunque, opportuno che le visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere svolte all'interno del CDI e che non arrechino disturbo alla tranquillità, al rispetto e dignità degli Ospiti stessi.

ART.3

Gli Utenti devono avere un aspetto curato e ordinato nella persona, tenere un comportamento dignitoso ed osservare tra loro rapporti di mutua benevolenza e rispettosa stima. Non è consentito introdurre oggetti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio per la propria ed altrui incolumità.

ART.4

Tutti coloro che utilizzano gli spazi del CDI Ul *Murom* sono invitati al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi e sono tenuti a fare buon uso di tutto ciò che il Centro mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti o danni.

ART.5

E' fatto obbligo agli Utenti di osservare gli orari che regolano i servizi e le attività all'interno della Residenza, onde evitare disagi nell'espletamento degli stessi.

ART.6

Non è consentito fumare all'interno del CDI Ul *Murom* in ottemperanza dell'Art.51 della Legge 3/2003.

ART.7

L'Equipe socio-sanitaria del CDI Ul *Murom* segue il Piano Assistenziale Individualizzato di ogni Utente ma la responsabilità terapeutica e la responsabilità sanitaria dell'Ospite restano affidate al suo medico di base. L'Assistenza infermieristico-assistenziale è garantita lungo tutto il tempo di permanenza presso il CDI Ul *Murom*.

Nel Centro non è consentita all'Utente la custodia di sostanze medicinali, la custodia e la somministrazione di queste è perentoriamente a carico del personale del CDI.

ART.8

Il Centro Diurno Integrato Ul *Murom* garantisce agli Ospiti, attraverso una diversificata offerta di iniziative, la possibilità di svolgere vita di relazione, di soddisfare gli interessi culturali e ricreativi; il tutto pensato e strutturato tenendo conto dell'età e delle condizioni psico-fisiche di ciascun Utente.

Allegato n.1 della **Carta dei servizi – Vers. 0 rev. 03 del 08/06/2026**

ART.9

Gli Ospiti del CDI UI *Murom* possono entrare ed uscire liberamente dalla Struttura, salvo controindicazioni del medico curante e del medico del CDI. L'Amministrazione declina ogni responsabilità per qualsiasi fatto possa accadere all'Utente quando è al di fuori della struttura.

ART.10

Gli Ospiti, i familiari e tutti coloro che a vario titolo hanno contatti con il CDI *Murum* sono tenuti al rigoroso rispetto delle norme contenute nel presente Regolamento.

Copia di detto disciplinare è parte integrante del Contratto d'Ingresso al CDI.

Copia del presente Regolamento è affisso per conoscenza alle bacheche interne alla Residenza.

Casatenovo,

Fondazione Maria Monzini ETS
Il Presidente

Firma per accettazione

Data _____

Ospite/Tutore/ADS _____

Allegato n.2 della Carta dei servizi – Vers. 0 rev. 3 del 08/06/2026

RETTA DI ACCOGLIENZA IN CDI IN REGIME DI SOLVENZA

Il Consiglio di Amministrazione ha determinato l'ammontare delle rette di accoglienza in regime di solvenza come di seguito esplicitato:

RETTE C.D.I (da LUNEDI' a VENERDI')	Importi in Euro
RETTA GIORNALIERA (intera giornata) Dalle ore 8,00 alle ore 17,00	€ 55,00
RETTA GIORNALIERA (mezza giornata) Dalle ore 8,00 alle ore 14,00 oppure	€ 37,00
RETTA GIORNALIERA (mezza giornata) Dalle ore 14,00 alle ore 17,00	€ 25,00
ORA AGGIUNTIVA POST POMERIDIANA Dalle ore 17,00 alle ore 18,00 (o ogni ora aggiuntiva di permanenza oltre quelle da contratto da usufruire previo accordo)	€ 15,00
DEPOSITO CAUZIONALE <i>- da considerarsi infruttifero</i> <i>- dovrà essere aggiornato in seguito a variazioni della retta</i> <i>- verrà restituito alla chiusura del rapporto, qualora non vi sia debito, entro la fine del 2° mese successivo alla data di uscita</i>	€ 760,00 per giornata intera € 500,00 per mezza giornata

Allegato n.2 della Carta dei servizi – Vers. 0 rev. 3 del 08/06/2026

LA RETTA COMPRENDE:

- Assistenza base socio-assistenziale: igiene, alimentazione, mobilitazione, supervisione quotidiana.
- Servizi sanitari complementari: presenza del medico, infermiera, fisioterapia, monitoraggio della terapia, collaborazioni con servizi territoriali.
- Attività occupazionali, ricreative e di animazione: stimolazione cognitiva, laboratori creativi, attività di gruppo, socializzazione, uscita sul territorio.
- Servizi alberghieri: mensa, ambienti arieggiati, area relax, spazi comuni, cappella per il culto.
- Supporto alle famiglie e ai caregiver: consulenza, colloqui informativi, incontro con operatori, sostegno al carico assistenziale.
- Collegamento con la rete territoriale: medici di medicina generale, ATS, Comune, RSA, volontariato, associazioni
- Servizio Amministrativo
- Assistenza Religiosa
- Servizio di Volontariato

SONO ESCLUSE DALLE RETTA LE SEGUENTI SPESE PERSONALI:

- servizio di lavanderia;
- servizio estetista/podologia;
- servizio parrucchiere ;
- Servizio di etichettatura dei capi di abbigliamento;
- Trasporti dal domicilio al CDI e di ritorno al domicilio dal CDI;
- gite programmate;
- Caffè, sigarette
- Telefono e spese postali
- Certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio
- Copia cartacea della cartella clinica/FASAS

PROSPETTO COSTI SERVIZIO DI PARRUCCHIERA

Aggiornato al 12/02/2026

- Taglio uomo	€ 10,00
- Taglio donna	€ 10,00
- Piegia	€ 15,00
- Taglio + Piegia	€ 25,00
- Permanente	€ 35,00
- Colore	€ 35,00

Servizio effettuato previa prenotazione al personale di piano, ogni 15 giorni.

La prestazione verrà addebitata in fattura il mese successivo a quello di erogazione del servizio.



Fondazione "Maria Monzini"

um04/10/24

Ristorazione DOC

Ristorazione di qualità



Menù Invernale 2025-2026 Prima settimana

PRANZO			CENA		
LUNEDI'					
0002	*	Penne ai broccoletti	395	*	Minestra di legumi e orzo
425	*	Crema di verdura	366 a	*	Pastina in brodo
582	*	Arista al forno	907	*	Frittata con patate
914	*	Torta rustica con sfoglia		*	Primo sale / provola
		Finocchi			Fagiolini
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
MARTEDI					
283	*	Risotto alla milanese	422	*	Passato di verdura con pasta
412	*	Minestra di patate e zucchine	366 a	*	Pastina in brodo
509	*	Bollito in salsa verde	754	*	Merluzzo olio e limone
936	*	Involentino alla cardinale		*	Prosciutto cotto
1045		Macedonia di verdura			Biete
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
MERCOLEDI'					
0012	*	Pasta alla pizzaiola	402	*	Tortellini in brodo
417	*	Minestrone di verdure	366 a	*	Pastina in brodo
667 1050	*	Spezzatino e polenta	522	*	Hamburger ai ferri
959	*	Involentini di verza		*	Crescenza/Fontina
		Spinaci			Carote
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
GIOVEDI'					
187	*	Gnocchi al pomodoro	390	*	Crema di legumi con crostini
422 a	*	Passato di verdura con pasta	366 a	*	Pastina in brodo
593	*	Salimbocca alla romana	967	*	Ricotta al forno
563	*	Polpettine con piselli		*	Misto di salumi
		Zucchine	1045		Macedonia di verdure
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
VENERDI'					
273	*	Risotto piselli e prosciutto	374	*	Zuppa di verdura
378 985	*	Crema di zucchine con crostini	366 a	*	Pastina in brodo
728	*	Platessa alla milanese	845	*	Pollo bollito
572 a b	*	Scaloppine ai funghi		*	Mozzarella
		Broccoletti			Patate lesse
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
SABATO					
35	*	Pasta all'ortolana	369	*	Riso e prezzemolo
363	*	Pasta e fagioli	366 a	*	Pastina in brodo
566	*	Polpettone farcito	596	*	Bruscitt
	*	Provolone		*	Prosciutto crudo
		Cavolfiore			Fagiolini
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
DOMENICA					
188	*	Lasagne al forno	405	*	Minestra alla lombarda
417	*	Minestrone	366 a	*	Pastina in brodo
825a	*	Bocconcini di pollo con verdure	942	*	Omelette al prosciutto
955	*	Hamburger vegetale		*	Taleggio magro
		Piselli e carote			Finocchi
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
		Dolce			



Fondazione "Maria Monzini"

um04/10/24

Ristorazione DOC

Ristorazione di qualità

Menù Invernale 2025-2026 Seconda settimana

Cod	PRANZO		CENA
LUNEDI'			
074 *	Penne zucchine zafferano	370 *	Stracciatella alla romana
425 *	Crema di verdura	366 a *	Pastina in brodo
801 *	Fesa di tacchino	990 *	Cotoletta di spinaci
515 1050 *	Brasato con polenta	1066 *	Crocchette di patate/scaglia di grana
	Zucchine		Fagiolini
	Frutta fresca e cotta		Frutta cotta o fresca
MARTEDI'			
284 *	Risotto alla monzese	369 *	Riso e prezzemolo
400 A *	Crema di verdura con pasta	366 a *	Pastina in brodo
553 510 *	Cotoletta alla milanese	937 *	Castellana di prosciutto
588 860 *	Bocconcini gremolati		Ricotta/Emmenthal
	Broccoletti	1005	Bis di verdura
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
MERCOLEDI'			
23 *	Farfalle alla boscaiola	411 *	Minestra di patate e sedano
385 a *	Minestrone di verdura con pasta	416 *	Semolino
879b *	Petto di pollo alla pizzaiola		Crescenza
942 *	Omelette al prosciutto	955 *	Hamburger vegetale
	Cavolfiori		Spinaci
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
GIOVEDI'			
187 *	Gnocchi al pomodoro	386 *	Risi e bisi
388 *	Passato di verdura	366 a *	Pastina in brodo
921 *	Sformato di patate	845 *	Pollo lesso
640 *	Svizzera al vino bianco		Mozzarella
	Finocchi		Erbette
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
VENERDI'			
35 *	Pasta al ragu' di verdure	374 *	Zuppa di verdure
451 *	Crema di carote con crostini	366 a *	Pastina in brodo
754 *	Merluzzo olio e limone	925 *	Pizza
508 *	Bollito di manzo e cotechino		Taleggio
	Zucchine		Carote
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
SABATO			
42 *	Pasta al pomodoro e olive	417 *	Minestrone
415 *	Zuppa d'orzo	366 a *	Capelli d'angelo in brodo
541 *	Scaloppe al vino bianco	914 *	Torta rustica
559 *	Hamburger alle erbe		Coppa e caprino
	Fagiolini		Erbette
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
DOMENICA			
278 *	Risotto ai funghi	375 *	Tortellini in brodo
425 *	Crema di verdure	366 a *	Pastina in brodo
503 a b *	Arrosto di vitellone glassato	936 *	Involtini alla cardinale
	Prosciutto crudo		Misto di formaggio
1023 *	Patate al forno		Tris di verdure
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
	Dolce		



Fondazione "Maria Monzini"

um04/10/24

Ristorazione DOC

Ristorazione di qualità 

Menù Invernale 2025-2026 Terza settimana

		PRANZO			CENA
		LUNEDI'			
0006	*	Gemelli al pesto	415	*	Zuppa d'orzo
412	*	Minestra di patate e zucchine	366a	*	Pastina in brodo
536	*	Scaloppa al marsala	902	*	Frittata alle verdure
915 997 959	*	Verdure ripiene		*	Salumi misti
		Cavolfiore			Zucchine
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta
		MARTEDI			
294	*	Risotto alla zucca	394	*	Minestrone alla toscana
417	*	Minestra di verdura	366 a	*	Pastina in brodo
827	*	Arrosto di tacchino al latte	723 a b	*	Filetto di pesce gratinato
923	*	Pasticcio di patate e formaggio		*	Crescenza
		Fagiolini			Carote
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
		MERCOLEDI'			
22	*	Pasta al tonno	364	*	Tortellini in brodo
417	*	Minestrone di verdura	416	*	Semolino
869 663 vstec.	*	Salsiccia in umido con lenticchie	955	*	Hamburger vegetali
960	*	Uova al tegamino		*	Fontina/groviera
		Polenta			Misto di verdura
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
		GIOVEDI'			
301	*	Risotto certosino	391 a	*	Crema di piselli con pasta
421	*	Minestra di pasta e patate	366 a	*	Pastina in brodo
568	*	Punta farcita		*	Mozzarella
522	*	Hamburger ai ferri	845	*	Pollo bollito
		Erbette			Patate lesse
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
		VENERDI'			
36	*	Pasta alle vongole	388	*	Passato di verdura con pasta
403	*	Minestra alla fiorentina	366°	*	Pastina in brodo
728	*	Platessa alla milanese	958	*	Crocchette rustiche
565	*	Polpettine al vino bianco		*	Ricotta
		Cavolini di bruxelles			Fagiolini
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
		SABATO			
78	*	Penne in salsa delicata	426	*	Semolino al latte
425 985	*	Crema di verdura con crostini	366 a	*	Pastina in brodo
823	*	Petto di pollo alla salvia		*	Involtoni alla cardinale
596	*	Bruscitt		*	Primo sale
		Patate fritte*			Cavolfiore
		Frutta fresca o cotta			Frutta fresca o cotta
		DOMENICA			
188	*	Lasagne	440 a	*	Minestrone di legumi con pasta
374	*	Zuppa di verdura con pasta	366 a	*	Pastina
662	*	Fesa di maiale alla toscana	634	*	Bollito misto s.v.
915 997 959	*	Verdure ripiene		*	Crescenza/Provolone
		Zucchine			Finocchi
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
		Dolce			

*come da richiesta



Menù Invernale 2025-2026 Quarta settimana

		PRANZO			CENA
LUNEDI'					
278	*	Risotto ai funghi	455	*	Minestrone con farro
375	*	Crema di carote	366 a	*	Pastina in brodo
517	*	Cotechino con lenticchie	967	*	Ricotta al forno
908	*	Frittata al prosciutto		*	Coppa e salame
		Zucchine			Erbette
		Frutta fresca o cotta			
MARTEDI					
21	*	Pipe al ragù	427	*	Pancotto al pomodoro
385 a	*	Minestrone con pasta	366 a	*	Quadrucchi in brodo
553 510	*	Cotoletta alla milanese	926	*	Crescenza
828	*	Bocconcino di tacchino		*	Prosciutto cotto
		Fagiolini in umido			Tris di verdure
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
MERCOLEDI'					
64	*	Fusilli alla contadina	380	*	Minestra di orzo e ceci
378	*	Crema di zucchine	366 a	*	Pastina in brodo
812 1050	*	Pollo alla cacciatore con polenta	945	*	Involtini di prosciutto gratinati
960	*	Uova al tegamino		*	Taleggio Ricotta
		Finocchi			Biete
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
GIOVEDI'					
187	*	Gnocchi al pomodoro	405	*	Minestrone alla lombarda
411	*	Minestra di patate e sedano	366 a	*	Pastina in brodo
532	*	Polpettine alla casalinga (con piselli)	754	*	Nasello olio e limone
806	*	Fesa di tacchino alle mele		*	Mortadella e cotto
		Cavolfiori			Carote
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
VENERDI'					
282	*	Risotto alla marinara	391	*	Crema di piselli con pasta
389	*	Zuppa di legumi	366 a	*	Pastina
711	*	Cotolette di mare	845	*	Pollo bollito
915	*	Verdura ripiena		*	Formaggio cremoso /Grana
		Spinaci			Zucchine
					Frutta cotta o fresca
SABATO					
24	*	Pasta alla carbonara	429 a	*	Minestra di zucca con pasta
363	*	Pasta e fagioli	366 a	*	Pastina
828	*	Bocconcini in umido	818	*	Crocchette di pollo
902	*	Frittata alle verdure		*	Salumi misti
		Broccoletti			Fagiolini
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
DOMENICA					
35	*	Tagliatelle al ragù di verdure	381	*	Minestrone di pasta e lenticchie
388	*	Passato di verdura con pasta	366a	*	Pastina in brodo
572 a b 1150 846*	*	Scaloppa ai funghi	754 b	*	Platessa olio e limone
955	*	Hamburger vegetale		*	Philadelphia
1023	*	Patate fritte*			Carote
		Frutta fresca o cotta			Frutta cotta o fresca
		Dolce			

Varianti a richiesta: Pasta e riso all'olio, burro, pomodoro. Pasta e riso in brodo. Crescenza-Taleggio. Svizzera ai ferri. Patate, carote al vapore, purè di patate.

*come da richiesta

ORARIO VISITE

Il centro è aperto tutti i gironi da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00, con possibilità di prolungamento fino alle ore 18,00.

Tutti gli ospiti possono ricevere visite da parte di familiari e conoscenti da svolgersi nel locale accoglienza (ingresso) del centro, tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità degli altri Ospiti.

È consentito l'accesso al reparto per le visite agli ospiti nei seguenti orari:

9.00 - 11.30

15.00 - 17.00

In orari diversi da questi è preferibile intrattenersi con gli ospiti negli spazi adibiti a tale scopo, avvisando prima dell'arrivo in modo che il personale della struttura possa accompagnare l'ospite nel locale per la visita parenti.

E' vietato l'accesso al centro durante l'orario del pranzo.

Il Presidente
Don Massimo Santambrogio

ORARIO MEDICO

ORARIO RICEVIMENTO PARENTI

**Il medico riceve previo appuntamento
Dal lunedì al venerdì**

**IL PRESIDENTE
Don Massimo Santambrogio**

Fondazione Maria Monzini ETS CDI – UL MUROM Via Manzoni, 26 23880 Casatenovo LC	QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE PARENTI	Ver. 0 rev, 01 12/02/2026 Ver. 0 rev, 02 08/06/2026
--	---	--

ANNO 2026

Casatenovo, _____

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni che la nostra struttura offre agli ospiti.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi da noi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Sotto ogni domanda, è possibile scrivere osservazioni e consigli che ci possano aiutare a migliorare il servizio da noi offerto.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta posta di fianco alla porta della sala bar della nostra struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

1. ETA'	☐ da 65 a 74	☐ da 75 a 84
	☐ da 85 a 94	☐ da 95 in su
2. SESSO	☐ maschio	☐ femmina
3. DA QUANTO TEMPO IL SUO CARO/A VIVE NELLA RESIDENZA?	☐ da 1 a 3 mesi	☐ da 1 a 6 anni
	☐ da 1 a 10 mesi	
4. INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO?	☐ ospite	☐ familiare
5. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO NEL CENTRO O DURANTE LA PERMANENZA DEL PRORPIO CARO IN CDI ?		
	☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco	
◊ colloqui preliminari	☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco	
◊ carta dei servizi	☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco	
◊ servizio di segreteria	☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco	
OSSERVAZIONI		

6. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E

DELLE STRUTTURE FISICHE PRESENTI
NEL CENTRO?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ aspetto, comodità, temperatura,
ventilazione, luminosità degli
ambienti comuni

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

7.E' SODDISFATTO DELLA QUANTITA'

DI SPAZIO PERSONALE
MESSO A DISPOSIZIONE?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

8. E' SODDISFATTO DELLA PULIZIA E DELLA

CURA DELL'IGIENE DEL CENTRO ?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ cura dedicata all'igiene del locale polivalente

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ pulizia dei servizi igienici

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ pulizia degli ambienti comuni

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

9. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI

RISTORAZIONE?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ qualità dei pasti

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ quantità dei pasti

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ varietà del menù

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

10. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE

DEGLI ORARI DEL CENTRO?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ orari di apertura della residenza (8,00 – 17,00)

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ orari di apertura della segreteria

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

(lun.-ven 9,00/12,00 mer.e ven. 14,00/17,00

◇ orari di accesso al centro (9,00 -11,30; 15,00 – 17,00) ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ orari pranzo (12,00 -13,00)

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ orari riposo pomeridiano

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ orari di colloquio con il medico

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

**11. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA,
PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE
DEL PERSONALE?**

◇ personale ausiliario

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ infermieri

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ personale medico

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ fisioterapisti

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ animatori

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

◇ segreteria

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

12. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO

DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

13. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL

CLIMA EMOTIVO NEL CENTRO?

☐ gioiosa ☐ serena ☐ monotona ☐ triste

OSSERVAZIONI

14. E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO

CON GLI ALTRI OSPITI?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

15.E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE CHE SI OCCUPA DEGLI OSPITI?

- | | |
|------------------------|--|
| ◇ personale ausiliario | ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco |
| ◇ infermieri | ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco |
| ◇ personale medico | ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco |
| ◇ fisioterapisti | ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco |
| ◇ animatori | ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco |
| ◇ segreteria | ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco |

OSSERVAZIONI

16. E' SODDISFATTO DELLE PROPOSTE

DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

**17. HA TROVATO RISPOSTA DAL
CONSIGLIO AMMINISTRATIVO**

IN CASO DI NECESSITA'?

☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ molto poco

OSSERVAZIONI

18. RITIENE PROPORZIONATO IL RAPPORTO

**TRA RETTA E QUALITA'DELL'ASSISTENZA
RICEVUTA?**

☐ si ☐ no

☐ perché

IMPORTANTE: Al fine di migliorare i vari servizi che la RSA eroga, si chiede di esporre suggerimenti, osservazioni ed eventuali pareri che entreranno a far parte di una attenta valutazione.

Ver. 0 rev, 01 12/02/2026
Ver. 0 rev, 02 08/06/2026

Allegato n. 8 della Carta dei servizi – Vers. 0 rev. 03 del 08/06/2026

Casatenovo, _____

SCHEDA BIANCHERIA

Io sottoscritto/a _____

Parente di _____

Segnalo la mancanza del seguente capo di biancheria

(descrizione) _____

Data: _____

Firma _____

Il capo di biancheria sopracitato è stato ritrovato in data _____

☐ Riconsegnato al familiare

☐ Riconsegnato al personale al piano

Segnalazioni relative alle modalità di ritrovo

Firma

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI, RECLAMI E DISFUNZIONI

Signor/Signora _____

Abitante a _____

Telefono _____

Intende dare un suggerimento su:

Intende effettuare un reclamo su:

Data _____

Firma _____

Allegato n. 10 della Carta dei servizi – Vers. 0 rev. 03 del 08/06/2026

**MODULO RICHIESTA COPIA
DEL FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FASAS)**

Il sottoscritto/a _____ Nato/a a _____ il _____

☐ Chiedo copia della cartella clinica

☐ Chiedo copia della seguente documentazione sanitaria

☐ Delego alla domanda ed al ritiro il/la Sig./ra _____

nato/a a _____ il _____

☐ Chiedo che la copia mi venga consegnata:

☐ tramite posta a:

Cognome _____ Nome _____

Via _____ n° civico _____

C.A.P. _____ Città _____ Prov. _____

Telefono _____

☐ ritiro presso lo sportello dell' ufficio amministrativo

Luogo e Data _____

Firma del richiedente

Allegati al presente modulo:

- ☐ Fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente
- ☐ Fotocopia del documento di riconoscimento del/la delegato/a
- ☐ Autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà comprovante la posizione di tutore o amministratore di sostegno.

**RICHIESTA DI CERTIFICAZIONI SANITARIE PER
PRATICHE DI INVALIDITÀ CIVILE, CERTIFICATI A FINI
ASSICURATIVI E PER TUTTI GLI ALTRI USI IL CUI RILASCIO NON SIA
OBBLIGATORIO**

Il sottoscritto/a _____ Nato/a a _____ il _____

IN QUALITÀ DI

☐ Ospite della Fondazione Maria Monzini
☐ familiare di riferimento del Sig./Sig.ra _____ Ospite della Fondazione
Maria Monzini

☐ **Chiedo certificazione per visita di invalidità**

☐ **Chiedo certificazione per usi assicurativi**

☐ **Chiedo certificazione per:**

Luogo e data

Firma del richiedente

PROSPETTO COSTI SERVIZIO DI PODOLOGIA

Aggiornato al 12/02/2026

- **Trattamento di podologia** **€ 60,00**
 - Il medico professionista tratta tutte le patologie legate ai piedi e cura una serie di disturbi tra i quali piede diabetico e piede vascolare.

- **Trattamento unghia incarnita** **€ 90,00**
 - Il trattamento viene effettuato dal podologo e consiste nell'asportazione chirurgica della porzione di unghia penetrata nella pelle e di una medicazione ad hoc.

Servizio effettuato su richiesta dell'ospite e del parente, e/o a seguito di valutazione da parte del Referente infermieristico e dei medici della Fondazione.

La prestazione verrà addebitata in fattura il mese successivo a quello di erogazione del servizio.

Allegato n.13 della Carta dei servizi - Versione 0 Rev. 03 del 08/06/2026

MODULO DI RICHIESTA SERVIZIO TRASPORTO A/R – CDI (Centro Diurno Integrato)

UL MUROM - Casatenovo

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a a _____ il ____ / ____ / ____
residente in _____
via _____ n. _____
telefono _____

in qualità di
☐ diretto interessato
☐ familiare/tutore/amministratore di sostegno

per il/la Sig./Sig.ra _____
nato/a a _____ il ____ / ____ / ____
residente in _____

CHIEDE

l'attivazione del servizio di trasporto **andata e ritorno** da e per il CDI Ul Murom di Casatenovo al costo di € 15,00 al giorno

☐ tutti i giorni di frequenza (da lunedì a venerdì)
☐ nei seguenti giorni: _____

Andata ore _____

Ritorno ore _____

Periodo richiesto:
dal ____ / ____ / ____

Indirizzo di prelievo:

Eventuali esigenze particolari :

Recapito telefonico per comunicazioni urgenti: _____

Dichiara di essere informato/a che il servizio è soggetto a disponibilità e regolamento interno del CDI.

Data ____ / ____ / ____

Firma _____

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 sanitario – assistenziali, 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 della 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'uguaglianza 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 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 dei diritti e di 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 il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendo 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 esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deridere", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua

Allegato n. 14 della Carta dei servizi – Vers. 0 rev. 03 del 08/06/2026

	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 questo è 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 attitudini 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 autossufficienza.	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

Allegato n. 14 della Carta dei servizi – Vers. 0 rev. 03 del 08/06/2026

	solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.
--	---

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UTP) e l'Ufficio di relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita di persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.