

**CARTA DEI SERVIZI**  
del  
**CENTRO DIURNO INTEGRATO**  
con annesso  
**Regolamento di Gestione**

**aggiornata al 01/01/2017**



# IL MELO È...

## VOLONTARIATO E PROFESSIONALITÀ

Nato da un'esperienza territoriale di volontariato nel 1969, il Melo si costituisce in Cooperativa di solidarietà sociale nel 1980 con il nome di Centro di Cooperazione Sociale, divenendo successivamente Onlus con D.L. del 4/12/97. Il Melo (la cui denominazione è ora **IL MELO ONLUS società cooperativa sociale**) opera da oltre trentacinque anni nell'ambito dei servizi socio-sanitari e culturali destinati alle persone anziane attraverso attività di ricerca, progettazione e sperimentazione di modelli socio-assistenziali innovativi che negli anni hanno conseguito apprezzamento e riconoscimenti in ambito nazionale ed europeo.

## POLIFUNZIONALITÀ E SERVIZI

Il **Centro polifunzionale** di Gallarate attualmente offre in un'unica sede un'articolata gamma di servizi nel settore residenziale protetto, sanitario-riabilitativo, socio-animativo e culturale.

La **struttura residenziale** è dotata di 134 posti-letto articolati secondo le diverse esigenze logistiche dei Residenti, con una gradazione che va dal **mini-alloggio** autonomo per anziani autosufficienti al **bilocale della R.S.A.**, fino agli spazi a **protezione speciale dei nuclei Alzheimer**, integrati ed arricchiti da aree verdi ed un grande giardino d'inverno, laboratori ed atelier occupazionali, sale bar, video e teatro, ambulatori e palestre, oltre agli spazi dedicati ai due frequentatissimi Centri Diurni Integrati dedicati all'accoglienza diurna. Di nuova attivazione Il Melo **Campus**, co-housing per anziani autosufficienti inserito nella sperimentazione delle *Residenzialità leggere*; e ulteriore apertura al territorio con il servizio di **RSA Aperta**.

L'**area sanitaria** offre servizi medici ed infermieristici di base, un poliambulatorio specialistico ed un settore riabilitativo fisiokinesiterapico, aperti quotidianamente all'utenza territoriale.

Il Melo è accreditato con l'ASL della provincia di Varese per l'**Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** infermieristica e fisioterapica.

Il settore dell'animazione sociale è gestito dall'**agenzia animativa** interna che progetta e realizza proposte animative durante l'intera giornata con attività differenziate nei diversi nuclei, comprendenti anche il CDI, il CAMPUS e la RSA APERTA. Nelle attività sono compresi momenti ludico-ricreativi, di intrattenimento, laboratori di manualità e stimolazione sensoriale, pet activity, attività intergenerazionali, laboratori musicali, laboratori culturali, uscite sul territorio e vacanze estive, eventi straordinari festivi.

L'agenzia estende ed esporta i propri servizi di counselling, progettazione e realizzazione di eventi animativi su richiesta di altre RSA del territorio.

Il **Centro Culturale** (Università del Melo) con i suoi 300 iscritti frequentanti quotidianamente i circa 30 corsi e laboratori allestiti nelle sale-conferenze, aule didattiche, teatro, sale concerti, atelier e palestre rappresenta un trentennio un riferimento stabile per l'utenza anziana territoriale e progressivamente sempre più anche per gli adulti e i giovani coinvolti nelle quattro aree di offerta: didattica, attivazione fisica, galleria-atelier di arti visive, music-hall.

## UN LUOGO PER LE GENERAZIONI - L'ASILO NIDO

La caratterizzazione fondamentale del Melo è tuttavia fondata sulla **spinta intergenerazionalità** del Centro, cui la molteplicità dei servizi e la pluralità delle aree di interscambio fruibili dalla popolazione hanno conferito da tempo l'aspetto di un vero e proprio **polo intergenerazionale**.

Presso il Melo è oggi attivo un **asilo-nido per bambini nei primi 3 anni di vita**, ed inoltre un ampio parco-giochi aperto al pubblico appositamente attrezzato per l'incontro generazionale, una sala-concerti, una sala-teatro, strutture ricreative e servizi aperti ed integrati naturalmente con il contesto urbano e sociale della città.

Da oltre vent'anni il Melo progetta e gestisce itinerari didattici stabili svolti in orario scolastico presso la struttura con le scuole elementari cittadine.

## PROGETTO ALZHEIMER

Dal 1993 il Melo fa da **riferimento territoriale** per la presa in carico di **Pazienti affetti da demenze** attraverso i servizi residenziali e di counselling, la sperimentazione animativa e la formazione relazionale degli operatori professionali del territorio provinciale.

Il sistema residenziale è articolato in funzione delle diverse fasi evolutive della malattia con un nucleo per casi iniziali e border-line e due nuclei per Pazienti in stadio avanzato e terminale, integrati da strutture per l'accoglienza temporanea (un Centro Diurno dedicato all'utenza territoriale con problemi di demenza e posti-letto a rotazione per ricoveri di sollievo).

## COOPERAZIONE PER LA SOLIDARIETÀ

Accanto ai 180 operatori professionali e ai 50 volontari dell'associazione *Volo ... al Melo* svolgono presso il Melo la loro attività diverse associazioni e realtà a **carattere solidaristico ed umanitario**: Alcolisti Anonimi, il circolo culturale Amici della Musica, l'associazione Pianeta Terra. Dal 2005 Il Melo è inoltre impegnato nell'**adozione a distanza** di sette bambini residenti in **India** e in **Mozambico** e nel sostentamento degli ottanta bambini ospitati nella Bidonville di Nakuru in **Kenya**

## FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il Melo è impegnato da più di vent'anni nella progettazione e gestione di **corsi di aggiornamento professionale** per il personale di assistenza, Ausiliari, Infermieri Professionali, Animatori ed Educatori attraverso itinerari interattivi con una particolare attenzione alle problematiche relazionali con pazienti affetti da sindromi dementigene.

Dal 2008 il Melo è anche un'**Agenzia Formativa** accreditata presso la Regione Lombardia per la formazione superiore e continua e in possesso di certificazione per la Qualità ISO 9001. Attualmente l'impegno formativo della Cooperativa è rivolto in particolare alla progettazione di corsi per A.S.A. e O.S.S.

# L'OFFERTA SEMI-RESIDENZIALE DIURNA

Il Centro Diurno Integrato rappresenta senz'altro il primo livello d'offerta all'interno della Struttura Polifunzionale: collocato a ponte tra la realtà familiare ed il ricovero in Istituto, permette ad anziani anche non autosufficienti o affetti da sindromi dementigene di avere per tutta la giornata un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale.

Il Centro Diurno Integrato è distribuito in due aree articolate secondo le diverse caratteristiche ed esigenze degli Utenti. Al Piano terreno sono previsti gli spazi destinati agli Anziani anche con compromissioni dell'autosufficienza, affetti da pluripatologie cronico-degenerative, mentre al Piano Secondo si collocano gli spazi protetti riservati agli Utenti affetti da sindromi dementigene.

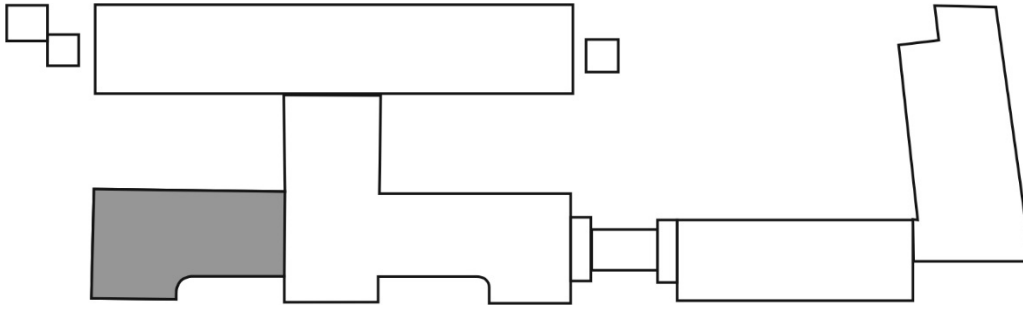
Come la struttura residenziale anche gli spazi per l'accoglienza diurna sono integrati ed arricchiti da un grande giardino d'inverno, laboratori ed atelier occupazionali, sale bar, video e teatro, ambulatori e palestre.

A disposizione dell'utenza diurna sono anche gli spazi esterni: un ampio giardino privato piantumato a verde ed attrezzato con panchine e percorsi protetti, sia per la fruizione spontanea che per feste organizzate all'aperto. E' stato realizzato anche un piccolo serraglio dove vengono allevati piccoli animali da cortile, affiancato da appezzamenti di terreno coltivato ad orto e giardino: questa zona è disponibile per svolgere attività di terapia occupazionale sotto la guida degli Animatori, o più semplicemente per poter osservare da vicino la scansione del ciclo vitale e stagionale.

Sempre all'aperto è collocata un'ampia piazza attrezzata a verde e con panchine, direttamente collegata al laghetto del parco giochi interattivo, all'interno del quale si svolgono anche spettacoli e manifestazioni sia per i Residenti e gli Utenti Diurni che per la popolazione esterna.

**PIANO TERRA**

■ Centro Diurno Integrato



**PIANO SECONDO**

■ Centro Diurno Integrato



## **DESTINATARI E ARTICOLAZIONE DEGLI SPAZI**

Gli spazi dedicati al Centro Diurno Integrato che si collocano in parte al piano terreno ed in parte al secondo piano; sono collegati da ascensore e si articolano in funzione delle differenti esigenze personali o legate al livello di autonomia di ogni Ospite, mettendo globalmente a disposizione 40 posti abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati, destinati a persone con compromissioni dell'autosufficienza e precisamente:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- di norma di età superiore ai 65 anni e residenti in Lombardia;
- sole anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Non sono ammissibili persone autosufficienti, né che già fruiscano di servizi residenziali socio-sanitari, né con elevate esigenze clinico assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, né persone in età giovane-adulta con disabilità.

### **ANZIANI PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI O NON AUTOSUFFICIENTI**

L'articolazione degli spazi e la loro caratterizzazione risponde a tre esigenze fondamentali: orientare, animare e personalizzare la fruizione ambientale, stimolando in ciascuno la ricerca dello spazio ritenuto più idoneo alla propria identità o alle proprie inclinazioni relazionali. Oltre alle sale polifunzionali, ai laboratori/atelier ed alle palestre al piano terra sono disponibili un'ampia zona-bar e un locale parrucchiere, arredato come un moderno negozio di estetica. Al piano secondo troviamo invece un grande giardino d'inverno, attrezzato con verde ornamentale e arredo da esterno per la libera fruizione degli Ospiti diurni e dei loro Familiari e per i "cammini assistiti" coi Terapisti, arricchito dalla presenza di una fontana e di un piccolo laghetto che ricreano all'interno un habitat il più vicino possibile a quello esterno. Sullo stesso piano troviamo la "Sala Vetrate", un'ampia zona attrezzata con palco, destinata alle cerimonie religiose, alle feste comunitarie e ad attività di convegno.

### **ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI affetti da sindromi dementigene**

Anche nel caso della zona del Centro Diurno destinata a Utenti *Alzheimer* di recente realizzazione si è optato per un sistema residenziale articolato in funzione delle diverse fasi di evoluzione della malattia.

Il "Giardino d'Inverno Alzheimer" è uno spazio interamente dedicato alle esigenze motorie, esplorative e relazionali di questa particolare categoria di Ospiti. Lo spazio-laboratorio del Giardino d'Inverno presenta ambientazioni a diversa caratterizzazione logistica e fruitiva (la soffitta dei ricordi, la casa nel bosco, l'aja agricola, la piazza, il mercato, la serra, il gazebo...), luoghi e percorsi accomunati da una totale libertà di fruizione e manipolazione diretta all'interno di una cornice scenografica ricca di riferimenti realistici ed arredi "verdi": in apposite logge vetrate sono stati introdotti nell'ambiente gli animali della pet-activity (conigli ed animali da cortile).

La duplice possibilità fruitiva del "Giardino", per attività animative guidate o per il libero wandering degli Utenti è stata progettata per arricchire il presente quotidiano della persona con problemi di demenza di

contenuti il più possibile vitali e stimolanti, attraversando percorsi attivanti la libertà e la fantasia e ambientazioni più suggestive per la memoria e i vissuti interiori.

Il Giardino d'Inverno Alzheimer è un laboratorio dei sensi ed uno spazio aperto offerto alle libertà esplorative e manipolative delle persone dementi: è un ambiente da percorrere in sicurezza e libertà, una realtà liberata da proibizioni e messaggi difficili da codificare, un luogo dell'accoglienza e della memoria, con licenza di toccare, manipolare interpretare ogni cosa in sintonia con il proprio presente interiore.

## I SERVIZI EROGATI

Agli Ospiti vengono erogati i seguenti servizi, nel rispetto delle diverse necessità individuali, secondo le norme contenute nel "Regolamento di Gestione" del Centro Diurno Integrato, annesso alla Carta dei Servizi.

### 1. PRESTAZIONI DI ASSISTENZA TUTELARE

- assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilitazione);
- assistenza all'alimentazione (imboccamento);
- assistenza per evacuazione ed eliminazione agli incontinenti;
- prestazioni di tipo igienico quando richiesti e concordati: igiene intima e bagni assistiti;
- servizio interno di cucina e mensa.

È inoltre attivato il locale destinato alle cure estetiche (parrucchiere e pedicure) con la presenza trisettimanale di parrucchiera professionista.

### 2. PRESTAZIONI SANITARIE

- Gli Ospiti mantengono il loro Medico di Assistenza Primaria che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.N; in casi d'urgenza, è garantito il pronto intervento da parte di un Medico o di Personale Infermieristico qualificato.
- Secondo le individuali necessità, sono prestati servizi infermieristici, riabilitativi, e kinesiterapia.
- Eventuali accessi alle terapie fisiche, vengono garantiti secondo quanto normato nell'annesso Regolamento di Gestione.
- Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'Ospite, vengono garantite secondo le normative ASL e del S.S.N. vigenti.
- Il Centro Diurno Integrato garantisce, a regime di urgenza sanitaria segnalata dal Medico Responsabile, determinazioni ematochimiche con esito immediato.

La struttura si avvale inoltre della collaborazione di alcuni medici specialisti che prestano servizi di diagnostica ecografica, terapia del dolore e cure palliative, oculistica, urologia e andrologia, ortopedia, otorinolaringoiatria.

### 3. SERVIZI ALBERGHIERI, CUCINA E MENSA

All'interno della Struttura è attivo un servizio interno di cucina e mensa che confeziona quotidianamente i pasti che compongono la giornata alimentare dell'Ospite secondo i criteri previsti dalle normative vigenti in materia.

Per quanto riguarda la ristorazione, il Centro Diurno Integrato mette a disposizione dell'Utente: pranzo e cena completi di acqua, vino e caffè, merenda pomeridiana. In caso di problematiche specifiche individuali e su richiesta è possibile fornire la prima colazione (te, caffè, latte, biscotti, fette biscottate). Il menu, articolato sulle quattro settimane, varia quattro volte l'anno con caratterizzazione stagionale, è supervisionato da un'azienda esterna specializzata in consulenza alimentare. Sia a pranzo che a cena sono previsti due primi piatti, un secondo piatto, due contorni di verdura (cotta e cruda), frutta fresca e cotta. Sono inoltre sempre disponibili pastina in brodo in alternativa ai primi piatti e affettati o formaggi in alternativa al secondo piatto. Ogni domenica e nei giorni festivi viene servito un dessert.

La Struttura si avvale della consulenza di un Tecnologo Alimentare iscritto all'Albo che, in collaborazione col Direttore Sanitario, predispone diete personalizzate per necessità sanitarie speciali.



In ottemperanza a quanto richiesto dalle normative vigenti in materia di **ALLERGENI**, nei locali preposti alla somministrazione del cibo è esposta una comunicazione per avvisare gli utenti che negli alimenti e nelle bevande preparate e somministrate presso il Melo possono essere contenuti alcuni ingredienti o coadiuvanti considerati allergeni, come indicato nell'allegato II del Reg. UE n. 1169/2011 - "Sostanze o prodotti che provocano allergie o intolleranze", ed in particolare:

1	Cereali contenenti glutine e prodotti derivati (grano, segale, orzo, avena, farro, kamut)	8	Frutta a guscio e loro prodotti (mandorle, nocciole, noci, noci di agaciù, di pecan, del Brasile, pistacchi, noci macadamia)
2	Crostacei e prodotti a base di crostacei	9	Sedano e prodotti a base di sedano
3	Uova e prodotti a base di uova	10	Senape e prodotti a base di senape
4	Pesce e prodotti a base di pesce	11	Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo
5	Arachidi e prodotti a base di arachidi	12	Solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg
6	Soia e prodotti a base di soia	13	Lupini e prodotti a base di lupini
7	Latte e prodotti a base di latte	14	Molluschi e prodotti a base di molluschi

#### 4. IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il progetto animazione costituisce il nodo focale della vita degli Anziani in Centro Diurno: gli obiettivi generali, stabiliti annualmente dalla Direzione in sinergia con l'équipe degli Animatori, si muovono dal presupposto di salvaguardare e proteggere l'identità personale di ogni Utente attraverso interventi mirati allo sviluppo delle potenzialità vitali, di relazione e di espressione. Il progetto, che si articola in attività e laboratori avviati dal lunedì al venerdì nei due settori del centro Diurno (come chiaramente evidenziato nei calendari animativi mensili, nel periodico mensile interno di informazione e nelle altre forme di informazione utilizzate nel quotidiano), contribuisce alla creazione di un terreno affettivo nel quale l'Anziano venga accolto e valorizzato, mantenendo i contatti con la famiglia e con l'esterno attraverso la costruzione di una positiva rete di relazioni con la realtà socio-ambientale circostante: un percorso lento e costante che aiuta a ritrovare fiducia in se stessi e a ricostruire la propria autostima valorizzando le possibilità latenti o evocabili. Vengono proposte attività di gruppo e percorsi individuali finalizzati ad elevare la qualità di vita degli Utenti: sono inoltre previste uscite sul territorio, vacanze organizzate, itinerari intergenerazionali con la partecipazione strutturata di bambini e feste domenicali per il coinvolgimento dei Familiari.

Nella struttura sono ospitati alcuni piccoli animali domestici e di cortile, utilizzati come puro stimolo vitale o per attività animative specificatamente strutturate; viene inoltre utilizzato un cane appositamente addestrato alla relazione per attività di Pet Activity.

La presenza degli Animatori è ulteriormente potenziata nella parte di Centro Diurno destinata agli Utenti Alzheimer, dove vengono attuati programmi animativi specifici adeguati alle diverse fasi della malattia, con una puntuale direzione psicopedagogia. Si prediligono interventi relazionali e attività sensoriali che aiutino gli Anziani a meglio orientarsi nella realtà (ROT formale e informale) finalizzati all'incremento del livello di benessere di Pazienti anche con gravi compromissioni cognitive.

In accordo con le linee guida internazionali, l'approccio al paziente demente è fondato sulle tecniche relazionali della "gentle care" come alternativa alla contenzione fisica e farmacologica, una cultura che viene trasmessa capillarmente agli Operatori attraverso un investimento formativo permanente.

A tutti gli Utenti è inoltre garantita un'adeguata assistenza spirituale e religiosa grazie all'intervento settimanale di Sacerdoti della Parrocchia.

## **6. SERVIZIO DI COUNCELLING AI FAMILIARI**

Lo Psicopedagoga garantisce un servizio di supporto ai Familiari degli Ospiti con sindromi dementigene finalizzato a fornire indicazioni di gestione relazionale del Paziente a domicilio: tramite le altre figure professionali dell'équipe vengono inoltre forniti supporti in ambito socio-assistenziale e sanitario. Ove necessario, lo stesso servizio viene offerto anche ai Familiari degli altri Ospiti.

## **7. SERVIZIO DI TRASPORTO**

Per Ospiti residenti nel Comune di Gallarate è possibile usufruire del servizio di trasporti a domicilio con personale e mezzi dell'Ente, compatibilmente con le necessità individuali e la disponibilità dell'Ente stesso, le cui tariffe sono normate nel Regolamento di Gestione.

Non è garantito il trasporto agli Ospiti che risiedono in altri Comuni: compatibilmente con la disponibilità di mezzi e Operatori dell'Ente sono però valutabili eventuali eccezioni per persone residenti sul confine del territorio Gallaratese, a tariffe da concordare caso per caso.

Il servizio di trasporto è garantito dal lunedì al venerdì: compatibilmente con la disponibilità di mezzi e Operatori dell'Ente è possibile valutare anche il sabato, mentre restano comunque escluse le domeniche e i Festivi.

In caso di impossibilità o rifiuto a mettere la cintura di sicurezza, non potremo effettuare il servizio trasporti.

## **8. SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE E U.R.P.**

È garantito un servizio di Segretariato Sociale per l'informazione sull'avvio di pratiche burocratiche (invalidità civile, esenzioni...) e l'assistenza diretta per l'espletamento delle stesse presso gli uffici competenti.

È inoltre attivo l'Ufficio Relazioni col Pubblico (U.R.P.) con compiti informativi verso Familiari ed Ospiti, di ricezione di domande di frequenza diurna, programmazione di nuovi inserimenti e raccolta di osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte degli Utenti da indirizzare alla Direzione.

L'U.R.P. si rende parte attiva anche nell'avvio di pratiche o segnalazioni indirizzate ai Servizi Sociali del Comune di pertinenza per qualsiasi necessità dell'Utente.

## PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.)

### e IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

L'organizzazione del servizio di accoglienza diurna del "Melo" è strutturata in modo da poter verificare puntualmente l'effettiva applicazione della filosofia di vita dell'Ente nei piccoli gesti assistenziali della vita quotidiana.

Lo spirito che anima il progetto di vita applicato nel Centro Diurno del "Melo" parte proprio dal presupposto che ogni Utente vada considerato come "*Persona*" ancora prima di essere definito "*Anziano*": in questo modo è più immediato ricercare la sua identità nell'arco dell'intera esistenza considerata in maniera prospettica, con un passato certamente carico di valori ed un futuro ancora possibile ed auspicabile. La dimensione temporale del presente può così essere letta "in divenire", restituendo all'Anziano una **dimensione progettuale** sul domani che lo renda **protagonista in prima persona della propria vita nel Centro**.

Ogni Ospite che viene accolto in Centro Diurno porta con sé un patrimonio esperienziale certamente unico ed irripetibile: l'**Equipe Gestionale Multidisciplinare** (coordinata dal Direttore della Struttura e composta dal Direttore Sanitario, dalla Psicopedagogista, dalla Responsabile di Reparto, dall'Infermiere Professionale, dalla Terapista della Riabilitazione e dall'Animatore/Educatore Responsabile) ha il compito di **raccogliere tale bagaglio psico-sociale**, direttamente dall'Anziano o da un suo Familiare o, laddove nominato, il Tutore/Amministratore di Sostegno, tramite gli strumenti che concorrono alla stesura ed elaborazione del P.I. (progetto individualizzato) che viene stilato per i nuovi Utenti accolti e riverificato entro un mese dall'ingresso, allo scadere di ogni semestre e/o in caso di modifiche straordinarie di una o più aree.

Tutti i P.I. vengono consegnati all'Ospite stesso o, in caso di nomina, all'ADS o al Tutore che è tenuto a restituirli firmati per informazione e condivisione.

Tutti i P.I. vengono sempre consegnati dal Responsabile Urp o via Mail dal Responsabile della Segreteria, anche al Familiare che, previa verifica dei contenuti, è tenuto a restituirli firmati per informazione e condivisione, nel più breve tempo possibile.

Entro un mese dall'ingresso e contestualmente alla stesura del P.I. viene elaborato anche il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che contiene la sintesi dei bisogni dell'Ospite enucleata per ogni area specifica con evidenza della pianificazione degli interventi per la presa in carico del Paziente: tale strumento viene poi trasmesso a tutti gli Operatori di Settore in modo che tutti possano concorrere, in base alle proprie competenze, al raggiungimento del benessere generale dell'Ospite.

Il PAI viene aggiornato semestralmente; in caso di variazione straordinaria di una o più aree, viene compilato lo strumento definitivo "aggiornamento straordinario del FASAS".

In tal modo ogni Anziano viene inserito in Centro Diurno tramite un progetto personalizzato volto al rispetto della dignità e del decoro individuali, al fine di **tutelare l'identità della persona in qualsiasi condizione fisica o psichica**, ricercando un ruolo sociale da riproporre all'Anziano tramite nuove **esperienze partecipative individuali e comunitarie**, valorizzando e supportando la continuità della rete di relazioni affettive.

L'Anziano ha dunque il diritto fondamentale di essere assistito dagli Operatori in modo attento ed accogliente: l'obiettivo principale del Progetto Individuale si basa proprio sulla **personalizzazione dell'assistenza erogata**, calibrata sulle esigenze del singolo Utente, nel rispetto della sua salute psico-fisica e sicurezza.

L'Anziano e/o i suoi Familiari o, laddove nominato, il Tutore/Amministratore di Sostegno, sono perfettamente a conoscenza delle **Figure Professionali di Riferimento** cui potersi rivolgere quotidianamente per esprimere valutazioni e proposte in ambito assistenziale e relazionale o eventuali disagi riscontrati.

Per garantire un livello adeguato di qualità di vita agli Utenti, **gli Operatori del "Melo" seguono percorsi formativi** interni volti a saper rendere applicative le indicazioni generali e personalizzate raccolte negli Strumenti e nei Protocolli: essi hanno quindi il dovere di contribuire ad un corretto inserimento del Paziente in Centro Diurno rispettando gli obiettivi contenuti nel PAI ed adoperandosi con ogni mezzo possibile per attuare le indicazioni ivi contenute.

Un particolare accento viene inoltre dato alla **qualità delle relazioni**, che gli Operatori implementano tramite specifici itinerari formativi interni volti a saper ascoltare ed osservare in modo attento e profondo l'Anziano per una reale comprensione di ogni sua diversa forma di comunicazione verbale o analogica.

All'Utente viene garantito il diritto all'autodeterminazione e adeguati supporti "protesici" per il suo espletamento anche nei casi di compromissione delle facoltà psichiche: **l'équipe animativa mette a disposizione** dei singoli Anziani e della Comunità **mezzi espressivi e strumenti di comunicazione** adeguati alle potenzialità percettive ed alle capacità di comprensione di ogni utente **al fine di stimolare scelte partecipative personalizzate** nel pieno rispetto dei ritmi di vita e delle inclinazioni individuali.

E' garantita l'informazione sugli eventi socio-culturali promossi nella comunità sociale e sugli avvenimenti internazionali attraverso la puntuale **fornitura di quotidiani e riviste**, nonché attraverso svariate forme di pubblicizzazione animativa interne al Centro Diurno: viene inoltre stimolata l'offerta di comunicazione attiva del proprio pensiero attraverso l'espressione creativa personale e l'esercizio alla critica, a consolidamento della dignità del ruolo individuale di ogni singolo Anziano all'interno della Struttura. Ogni Utente viene inoltre stimolato alla presa di coscienza dell'ambiente, al fine di poter utilizzare gli spazi con la maggiore sicurezza possibile e di fruire la struttura nel suo complesso scegliendo autonomamente i luoghi più consoni alle proprie esigenze o inclinazioni personali.

**"CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA"**  
**(stralcio dal D.G.R. 14.12.2001 - n. 7/7435)**

<b>LA PERSONA ha il diritto</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI hanno il dovere</b>
Di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere 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 le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire 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 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 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.

**SCHEMA ORGANIZZATIVO E DISTRIBUTIVO DELLE  
FIGURE DI RIFERIMENTO  
E DEGLI OPERATORI DEL CENTRO DIURNO**

**DIRETTORE di STRUTTURA e DIRETTORE SANITARIO**

**UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)**

**EQUIPES GESTIONALI DI DIPARTIMENTO**

**Responsabili di reparto  
Animatori/Educatori responsabili  
Infermieri Coordinatori  
Fisioterapista responsabile e vice-responsabile  
Medici di reparto  
Psicopedagogista**

**Infermieri  
Fisioterapisti  
Animatori/Educatori  
OSS, ASA, OTA**

**Amministrativi  
Operatori cucina  
Addetti pulizie  
Altri operatori**

L'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO ha funzione di ricezione delle Domande di Ammissione e di coordinamento amministrativo: funge inoltre da tramite tra Familiari e Direzione.

Dallo STATUTO del "Melo - Centro di Cooperazione Sociale":

"Scopo ed Oggetto

Art. 4

La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. [...]

Art. 5

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, orientati in via prioritaria, ma non esclusiva ai bisogni di persone anziane.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire [...]:

- Strutture di accoglienza per persone anziane autosufficienti e non, nonché servizi integrati per residenze protette;
  - Servizi e centri di riabilitazione;
  - Centri diurni ed altre strutture con carattere animativo e finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale;
  - Attività di formazione e consulenza;
  - Attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera
- [...]
- Attività di ricerca in campo scientifico-tecnologico-sociale [...];
  - La produzione e la distribuzione di libri, riviste, opuscoli ecc. che permettano l'espressione culturale delle suddette iniziative." [...]





**REGOLAMENTO DI GESTIONE**  
del  
**CENTRO DIURNO INTEGRATO**  
parte integrante  
della Carta dei Servizi

*Gallarate, gennaio 2017*

## 1. DESTINATARI

Sono destinatari dei servizi del Centro Diurno Integrato (CDI) del “Melo” persone con compromissioni dell’autosufficienza e precisamente:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- di norma di età superiore ai 65 anni e residenti in Lombardia;
- sole anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o sociale per le quali l’assistenza domiciliare insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Non si ammettono pazienti con patologie psichiatriche attive.

## 2. GESTIONE LISTA DI ATTESA, AMMISSIONI, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

- L’Anziano o, laddove nominato, il Tutore/Amministratore di Sostegno possono rivolgere **domanda di ammissione** direttamente al Melo o a mezzo dei Servizi Sociali del territorio (che provvederanno a verificare l’eventuale diritto ad un’integrazione economica della retta di degenza) tramite la compilazione dell’apposita modulistica disponibile presso l’U.R.P.: è attivata una **lista d’attesa** per i tempi di ammissione dell’Utente, che viene selezionato per l’ammissione in base alla compatibilità tra le necessità sanitarie-assistenziali evidenziate e la tipologia del posto disponibile.
- Quando si rende disponibile un posto in CDI il Direttore di Struttura, insieme al Responsabile URP ed ai componenti dell’Equipe Gestionale di riferimento, selezionano il candidato dalla lista di attesa tenendo in considerazione i seguenti criteri:
  - Anzianità della domanda
  - Eventuali solleciti da parte di Assistenti Sociali di Riferimento
  - Eventuali emergenze sociali e/o assistenziali
  - Compatibilità dell’offerta con la domanda

Il contatto con l’Ospite e/o i suoi Familiari avviene tramite telefonata del Responsabile URP, che informa della disponibilità del posto e concorda tempi e modalità di inserimento.

Il C.D.I. è aperto ed operante per tutto l’anno e non prevede alcun periodo di chiusura dei servizi.

- Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico **dal Lunedì al Venerdì** con orario continuato **dalle 8.15 alle 19.00**.
- E’ possibile programmare una **visita preliminare** di conoscenza della Struttura e **visionare l’ambiente e l’unità abitativa** prima di presentare la domanda di ammissione, preferibilmente tramite appuntamento: il Responsabile URP o una delle Figure di Riferimento delle équipes si renderanno disponibili in tempo reale.
- Al momento della richiesta di informazioni vengono fornite la Carta dei Servizi con annesso Regolamento di Gestione e l’informativa sui Diritti degli Assistiti
- Al momento della domanda di ammissione in CDI vengono consegnati da compilare i seguenti moduli:
  - *domanda di ricovero sottoscritta dal diretto interessato o dall’Amministratore di*

### *Sostegno/Tutore*

- *certificato anamnestico per l'accertamento delle condizioni psico-fisiche del Paziente*
- *dichiarazione per la tutela della privacy*
- *moduli per il consenso informato*
- *scheda di rilevazione del grado di soddisfazione*
- *scheda di rilevazione di apprezzamenti e reclami*

- I documenti richiesti in fotocopia per la presentazione della domanda di ammissione sono i seguenti:
  - Tessera Sanitaria
  - Tesserini per Esenzione Ticket (reddito, patologia, invalidità, ecc.)
  - Istanza o riconoscimento di Invalidità civile
  - Codice Fiscale
  - Carta di Identità
  - Foto Tessera

- Per accedere al servizio di CDI è richiesta una frequenza minima di 4 giorni interi la settimana; non è contemplata la mezza giornata

- Gli Ospiti vengono accolti in CDI di prassi **dal lunedì al mercoledì** possibilmente tra le 9.00 e le 10.00, o in altro orario da concordare secondo le esigenze e la provenienza del Paziente.

Gli Ospiti e i loro Familiari vengono di prassi accolti in struttura dal Responsabile URP, dalla Responsabile di reparto e dall'Animatore/Educatore responsabile: in questa sede illustrando brevemente i servizi offerti e le modalità che si adottano per la personalizzazione dell'inserimento degli Anziani in Centro Diurno.

Inoltre illustrano in modo sintetico l'organizzazione dei Servizi Residenziali ed animativo/educativi del "Melo".

Successivamente vengono presentati all'Infermiere e, se necessario, al Fisioterapista che impostano le anamnesi di propria competenza.

In questa stessa sede le Figure di Riferimento compilano le anamnesi settoriali (assistenza tutelare, sociale/anagrafica/familiare, riabilitativa, infermieristica, educativo/animativo) avvalendosi delle informazioni ricevute dall'Ospite stesso, dai Familiari (o care giver) o dal AdS/Tutore.

La compilazione di queste schede è funzionale all'elaborazione dell'analisi multidimensionale (situazione, bisogni e problemi riscontrati).

- L'équipe gestionale del Dipartimento provvede ad assegnare la collocazione diurna ritenuta più adeguata al nuovo Ospite sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. La collocazione e l'utilizzo degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto dell'inserimento, non devono essere considerati come definitivi: **la Direzione si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un Ospite per motivi di equilibrio generale dell'ambiente.** In particolare qualora le condizioni psico-fisiche dell'Ospite risultino sostanzialmente difformi da quanto indicato nella domanda di ammissione, la Direzione provvederà a trasferire l'Anziano nel piano più idoneo ad ospitarlo, non appena le capacità recettive della Struttura lo consentano.

- All'atto dell'ammissione viene compilato e sottoscritto il contratto di ammissione in Centro Diurno *Integrato*, nel quale sono indicati i giorni e gli orari di frequenza, la fascia di retta attribuita sulla scorta della domanda presentata e la conseguente quota fissa da versare mensilmente.
- Dopo il primo mese di prova l'equipe si riserva il diritto di rivalutare la fascia tariffaria di appartenenza inizialmente attribuita, sulla scorta dell'osservazione effettuata e dell'effettivo onere assistenziale e/o relazionale riscontrato. Tale rivalutazione può comunque avvenire in qualsiasi altro momento in caso di variate condizioni psico-fisiche dell'Ospite.
- L'Ospite o un suo Familiare sono tenuti al rilascio di liberatoria per il trattamento dei dati sensibili ai sensi della L. 196/2003 forniti nella domanda di ricovero, per i quali è garantita la riservatezza nel trattamento e nella conservazione.

### 3. ASSENZE

Per questioni organizzative di reparto eventuali assenze devono essere comunicate tempestivamente alla Segreteria: l'assenza comporta la non fatturazione della quota relativa ai pasti ed ai trasporti non consumati; resta invece invariata la quota fissa mensile stabilita da contratto.

### 4. DIMISSIONI

- L'inserimento dell'Ospite in Centro Diurno è subordinato al previsto esperimento di **una settimana di prova**, al termine del quale si potrà procedere alle dimissioni dell'Utente qualora le condizioni dello stesso si rivelassero pregiudizievoli al buon andamento della vita comunitaria, o comunque difformi da quanto esposto nella domanda di ammissione.  
La valutazione del periodo di prova è riservata alla Direzione, che dovrà tempestivamente comunicare l'eventuale decisione di non ammissione all'Ospite stesso e ai suoi Familiari.
- **La Direzione ha comunque il diritto di dimettere un Paziente** in qualsiasi momento, qualora le sue condizioni giungano ad arrecare **grave pregiudizio per la convivenza** ed il sereno andamento della vita comunitaria.
- La Dimissione è inoltre prevista in caso di insolvenza accertata e reiterata.
- Gli Utenti che desiderassero interrompere la frequenza del Centro Diurno sono tenuti a comunicarlo all'U.R.P. con il preavviso di 15 giorni.
- Al fine di garantire la continuità assistenziale, all'atto delle dimissioni dell'Ospite si procede nei seguenti modi:
  - **Dimissione volontaria:** qualora un Ospite decida di propria volontà di interrompere la frequenza al CDI il Medico Responsabile, in collaborazione con gli Infermieri Professionali, provvederà alla predisposizione di una copia della cartella clinica, che consegnerà in busta chiusa al responsabile dell'U.R.P., il quale provvederà alla restituzione della stessa in tempo reale all'ospite/familiare referente contestualmente alle dimissioni. Viene predisposta una ricevuta di ritiro su cui è chiesta apposizione di firma.

- Inoltre, gli interessati, in particolare in caso di trasferimento ad altra Struttura, possono richiedere una o più delle seguenti relazioni, che verranno predisposte e consegnate nell'arco di 15 gg dalla data della domanda:
  - o Relazione Infermieristica, redatta da un Infermiere Professionale Responsabile e firmata anche dal Curante;
  - o Relazione Riabilitativa, redatta e firmata dal Terapista della Riabilitazione Responsabile, con eventuale relazione del Fisiatra;
  - o Relazione psico-socio-relazionale redatta e firmata dalla Psicopedagogista e/o dagli Educatori/Animatori responsabili.

Ognuna di queste relazioni, rilasciate a titolo gratuito, contiene le indicazioni di settore utili anche per garantire un corretto reinserimento domiciliare, nonché per assicurare un adeguato mantenimento delle condizioni di salute psichico-fisica rilevate all'atto delle dimissioni.

In caso di esplicita richiesta di cartella clinica storica, sarà addebitato l'importo di €30,00 + iva di legge.

Per quanto concerne le dimissioni a causa di decesso gli Operatori Sanitari, il Medico Responsabile e il Responsabile U.R.P. applicano le stesse prassi previste per le altre dimissioni: la busta con la documentazione viene predisposta in tempo reale il giorno stesso del decesso.

## 5. ORARI DI APERTURA E DI VISITA

- Il Centro Diurno Integrato è aperto tutto l'anno dal **lunedì al sabato** nei giorni feriali **dalle ore 8.00 alle ore 20.00**; tuttavia è possibile concordare tramite l'U.R.P. la frequenza anche nei giorni di domenica e festivi, come pure orari di frequenza prolungati.
- **Gli Utenti possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata dalle 8,00 alle 20,00 festivi compresi**, nel rispetto dei tempi di attività e di riposo degli Ospiti.
- Durante la somministrazione del pranzo e della cena è assolutamente vietato avvicinarsi al carrello del cibo per ovvi motivi d'igiene: nell'orario dei pasti si consiglia di non superare il numero di 1 Familiare/Assistente per Ospite, al fine di non appesantire numericamente la sala da pranzo.

## 6. RIFERIMENTI

**Il Centro Diurno Integrato, suddiviso per tipologia di ospiti, è coordinato dall'Equipe di Operatori evidenziata di seguito:** le Figure di Riferimento ivi contenute sono le uniche autorizzate a fornire informazioni ai Familiari per quanto di rispettiva competenza.

- Il Direttore dei Servizi Residenziali è presente in struttura nell'arco della giornata lavorativa ed è a disposizione di Ospiti e Familiari previo appuntamento tramite l'U.R.P.
- Il Medico riceve i Familiari degli Ospiti previo appuntamento tramite Infermeria Centrale o URP.
- Le Responsabili o Vice Responsabili di Reparto sono presenti in Struttura nell'arco della giornata lavorativa, a disposizione costante di Ospiti e Familiari.
- Il Responsabile U.R.P. è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30/13.30 e dalle ore 14.00/17.30.
- Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento con foto e indicazione di nome, cognome e ruolo rivestito.

## **FIGURE DI RIFERIMENTO CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Direttore Sociale: **Daniela Foglia**    Direttore Medico: **Michele Bisaccia**

Responsabile Ufficio Relazioni col Pubblico (U. R. P.):

**Susanna Mantegazza**

### **EQUIPE GESTIONALE Centro Diurno Integrato Piano Terra**

Responsabili di reparto: **Tiziana Bertolasi, Rosalba Di Trapani  
e Sabrina Moioli**

Vice responsabile di reparto: **Francesca Gambardella**

Animatori/educatori responsabili: **Francesca Checchi e Valentina Checchi**

Medico referente: **Alessia Zani**

### **EQUIPE GESTIONALE Centro Diurno Integrato PROTETTO Piano Secondo**

Responsabile di reparto: **Gabriella Sinisi**

Animatori responsabili: **Cristina Murgia e Paola Spada**

Medico Referente: **Laura Fassi**

### **FIGURE PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO COMUNI ALLE 2 EQUIPES**

Infermieri coordinatori: **Alessandro Cattaneo e Massimo Peruzzotti**

Fisioterapista responsabile/vice Resp.: **Daniela Fusi/Morena Casanova**

Consulente Psicopedagogico: **Erika Landi**

## **7. CORRISPETTIVI**

### **RETTE MENSILI IN VIGORE DAL 2016**

#### **A) PERSONE CHE SI ISCRIVONO PER 7 GIORNI A SETTIMANA**

Fascia 1 <sup>a</sup> .....	€830,00
Fascia 2 <sup>a</sup> .....	€733,00
Fascia 3 <sup>a</sup> .....	€627,00

#### **B) PERSONE CHE SI ISCRIVONO PER 6 GIORNI A SETTIMANA**

Fascia 1 <sup>a</sup> .....	€705,00
Fascia 2 <sup>a</sup> .....	€622,00
Fascia 3 <sup>a</sup> .....	€531,00

#### **C) PERSONE CHE SI ISCRIVONO PER 5 GIORNI A SETTIMANA**

Fascia 1 <sup>a</sup> .....	€587,00
Fascia 2 <sup>a</sup> .....	€518,00
Fascia 3 <sup>a</sup> .....	€443,00

#### **D) PERSONE CHE SI ISCRIVONO PER 4 GIORNI A SETTIMANA**

Fascia 1 <sup>a</sup> .....	€470,00
Fascia 2 <sup>a</sup> .....	€415,00
Fascia 3 <sup>a</sup> .....	€354,00

Agli importi sopra riportati va aggiunta la quota per il pasto fissata in €5,50cadauno.

Il contributo per il trasporto (dal lunedì al venerdì- eventuale sabato da concordare) è fissato in €3,00 per ogni singolo viaggio nel Comune di Gallarate.

In caso di accordo con l'URP per l'eccezione di cui al punto 7 della Carta dei Servizi, la tariffa per eventuali trasporti per persone residenti sul confine del territorio Gallaratese, viene stabilita di volta in volta tra le parti e contrattualizzata.

**Ad ogni tariffa si deve aggiungere l'IVA del 5%**

Entro il 28/02 di ogni anno, in conformità alle Linee Guida sulle RSA del Ministero della Salute n. 1/94 del 31/03/94 e DGR n. 26316/97, il Melo ONLUS rilascerà certificazione delle spese sanitarie pagate ai fini delle detrazioni fiscali consentite.

- **Le rette di frequenza** sono calcolate sulla base degli oneri assistenziali, sanitari e di gestione economica finanziaria della Cooperativa, ed è coperta in parte dai Familiari o dall'Ospite stesso ed in parte da contribuzioni della Regione Lombardia secondo le normative vigenti.
- Le rette sono oggetto di delibera del Consiglio di Amministrazione del Melo Centro di Cooperazione Sociale: **eventuali aggiornamenti verranno comunicati ai Familiari con congruo anticipo.**
- **Per gite programmate o per le vacanze estive viene fissato un contributo di partecipazione** o il semplice pagamento della consumazione: il costo è differenziato per evento e viene comunicato ai Familiari con congruo anticipo per il rilascio dell'autorizzazione scritta o verbale.
- Per casi di **eccezionale onerosità assistenziale o sanitaria** accertata dalla Direzione, la stessa si riserva di concordare l'adeguamento della retta di frequenza alle specifiche esigenze del caso.
- La retta di frequenza mensile, stabilita sulla scorta della fascia di attribuzione individuata e della frequenza concordata, deve essere versata a consuntivo tra il giorno 10 e il giorno 15 del mese successivo alla frequenza, contro emissione di regolare fattura comprendente sia la quota fissa sia la quota relativa ai pasti realmente consumati ed ai trasporti effettivamente utilizzati. Non sono ammessi pagamenti in contanti per importi superiori ai limiti di legge (€ 2.999,99). È possibile effettuare il pagamento con le seguenti modalità: bonifico bancario, RID, assegno bancario, circolare o postale, bancomat, contanti solo nei limiti consentiti dalla legge.
- Eventuali variazioni di frequenza o di fascia di retta attribuita sono oggetto di nuovo accordo tra le parti tramite aggiornamento del contratto in essere.
- Eventuali assenze (anche per ricoveri ospedalieri) non comportano alcun reso di retta.

## **8. PRESTAZIONI E SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA DI FREQUENZA**

### **8.1 Prestazioni di assistenza tutelare**

Tutte le prestazioni assistenziali descritte nella "Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato" sono incluse nella retta di frequenza **AD ESCLUSIONE** di:

- servizio di parrucchiere (attivato da professionisti che rilasciano regolare fattura/ricevuta)
- servizio di pedicure estetica

### **8.2 Prestazioni sanitarie**

- Sono **compresi** nella retta di degenza servizi infermieristici, riabilitativi e di Kinesiterapia: l'utilizzo continuativo di tali Servizi Sanitari comporta l'adeguamento della fascia di retta.
- Accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche **rimangono a carico del SSN** e non dell'Ente, con conseguente pagamento di ticket ove richiesto dall'ATS competente: **permangono valide le esenzioni ticket personali.**
- Sono **escluse** dalla retta di frequenza i farmaci in terapia, pannoloni, cateteri che devono essere forniti dal diretto interessato.
- Sono inoltre **escluse** dalla retta di frequenza le terapie fisiche, la massoterapia e la tecarterapia, eventualmente richieste su indicazione del Medico curante: tali prestazioni vengono regolamentate come da tariffario in vigore per il Poliambulatorio del Melo, esplicitato nella tabella seguente, che evidenzia l'applicazione dello sconto agevolato del 50% per gli Ospiti del Centro Diurno Integrato.



## TARIFFARIO PRESTAZIONI POLIAMBULATORIO IL MELO

### con indicazione delle agevolazioni per gli Ospiti del Centro Diurno Integrato

#### Terapie fisiche

Tipologia	Minuti	Costo di listino a seduta	Sconto 50% Ospiti CDI
Ultrasuonoterapia	10/15	€5,00	<b>€7,50</b>
Elettrostimolazione	20/25	€2,00	<b>€6,00</b>
Elettroterapia doppia	20/25	€2,00	<b>€11,00</b>
Ionoforesi	15/30	€2,00	<b>€6,00</b>
Magnetoterapia	30/45	€5,00	<b>€7,50</b>
Radarterapia	10/15	€2,00	<b>€6,00</b>

#### Tecarterapia

Tipologia	Minuti	Costo di listino a seduta	Sconto 50% Ospiti CDI
Antalgica (solo tecar per ematomi, ulcere, algie...)	30	€5,00	<b>€17,50</b>
Integrata (tecar + kinesi/massaggio)	45	€0,00	<b>€25,00</b>

#### Massoterapia

Tipologia	Minuti	Costo di listino a seduta	Sconto 50% Ospiti CDI
Generale	30	€2,00	<b>€16,00</b>
Distrettuale	20	€4,00	<b>€12,00</b>
Linfodrenaggio manuale	40	€6,00	<b>€18,00</b>
Linfodrenaggio con bendaggio	45	€2,00	<b>€21,00</b>

Il Poliambulatorio offre anche una vasta gamma di Medici Specialisti alle cui prestazioni gli Ospiti del Centro Diurno Integrato possono accedere su appuntamento, previa indicazione del Medico curante, dietro pagamento del compenso previsto dal singolo Specialista con una riduzione della abituale tariffa fino a un massimo del 30%.

Si precisa che Certificati Medici attestanti la “capacità di intendere e di volere” dell’Ospite non sono di pertinenza dei Medici operanti in Struttura.

### 8.3 Servizio di Ristorazione

Tutte le prestazioni di ristorazione descritte nella “Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato” sono **incluse** nella retta di frequenza.

## 8.4 Servizio di animazione

Tutte le attività descritte nella “Carta dei Servizi” del Centro Diurno Integrato sono comprese nella retta di frequenza.

Il Familiare, sottoscrivendo il contratto di ammissione in Centro Diurno Integrato, rilascia il **consenso permanente per la partecipazione a uscite sul territorio** facenti parte del normale programma di animazione.

**Per gite straordinarie o per le vacanze estive viene fissato un contributo di partecipazione** o il semplice pagamento della consumazione: il costo è differenziato per evento e viene comunicato ai Familiari con congruo anticipo per il rilascio dell’autorizzazione scritta o verbale.

## 9. “GIORNATA TIPO” DEL RESIDENTE

La scansione dei ritmi della giornata è programmata in modo da **rispettare le esigenze individuali dei Residenti, integrandole con le necessità organizzative dell’intera Comunità.**

Oltre alle proposte destinate alla totalità dei Residenti, ove necessario, nell’arco della giornata vengono attivati programmi personalizzati sia in campo riabilitativo-motorio che in ambito psico-relazionale: le attività animative si svolgono regolarmente dal lunedì al venerdì, come indicato nelle bacheche giornaliere di Reparto, nelle griglie settimanali e nei calendari mensili esposti nei luoghi dedicati all’informazione. Periodicamente vengono organizzate feste nel fine settimana per il coinvolgimento anche dei Familiari degli Ospiti.

- **Attività animativo-relazionali e riabilitative:** dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.
- **Ristorazione:**
  - *Piano Terra:* Pranzo ore 12.30 Cena ore 18.30
  - *Piano Secondo:* Pranzo ore 12.00 Cena ore 18.00

Tra il pranzo e la cena viene distribuita la merenda prevista nel Menù.

## 10. U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico)

Gli orari di apertura degli Uffici sono i seguenti: dalle 8.15 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì, e Sabati (non festivi) dalle 9.00 alle 14.00.

Il Responsabile U.R.P. è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30/13.30 e dalle ore 14.00/17.30.

## 11. RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI OPERATORI

Gli Anziani e/o i Familiari possono rivolgersi al responsabile dell’U.R.P. per richieste di appuntamenti con la Direzione per ogni eventuale necessità ed in particolare per **esprimere lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato.** La Direzione si impegna a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana dalla data della richiesta.

Durante l’ultimo bimestre di ogni anno viene distribuito ai Familiari un **questionario per la raccolta del grado di soddisfazione** rispetto ai servizi erogati, nel quale sono previsti **appositi spazi per esprimere eventuali apprezzamenti o lamentele.** Ravvisata la difficoltà di molti Ospiti di compilare in autonomia il questionario, si è optato per una raccolta collettiva di apprezzamenti o lamentele che viene registrata per iscritto.

La Direzione si impegna a **pubblicizzare i dati raccolti dai colloqui e dal sondaggio entro il mese di Febbraio dell'anno successivo** tramite gli strumenti informativi interni alla R.S.A.

**Il questionario** del livello di soddisfazione è inoltre disponibile presso la Segreteria negli orari d'ufficio suddetti.

Per chi desiderasse esprimere alla Direzione i propri suggerimenti in forma anonima è comunque disponibile una apposita cassetta chiusa presso la Segreteria ove imbucare eventuali messaggi: a tale scopo può essere utilizzata la suddetta scheda di valutazione della soddisfazione del Servizio, compilata anche negli spazi riservati ad "Osservazioni e suggerimenti".

Parallelamente viene sondato annualmente con apposito strumento il livello di soddisfazione degli Operatori del Centro Diurno Integrato.

## 12. RECLAMI E APPREZZAMENTI

All'atto dell'ingresso in CDI, unitamente al presente Regolamento viene distribuito il modulo "RECLAMI" per poter esprimere in qualsiasi momento eventuali lamentele sul servizio erogato: copia di questa modulistica è liberamente disponibile anche sul bancone della Reception. L'eventuale "Reclamo" potrà essere consegnato direttamente alla Reception o imbucato anche in forma anonima nell'apposita cassetta situata nella zona retrostante la Reception centrale. Ogni mattina il Responsabile Urp, o un suo delegato, all'atto dell'entrata in servizio controlla l'eventuale giacenza di reclami e/o apprezzamenti nell'apposita cassetta: in caso di reclamo, informa in tempo reale la Direzione, che si premura di muoversi come segue:

- **In caso di reclamo identificabile**, delega il Responsabile Urp a contattare il più presto possibile l'autore della lamentela, chiedendogli di fissare un appuntamento il più presto possibile (da 1 a 7 giorni massimo in base all'urgenza/gravità della problematica enucleata): il Direttore può scegliere di coinvolgere nell'incontro anche 1 o più Responsabili di settore coinvolti nella criticità evidenziata, al fine di poter chiarire in tempo reale gli accadimenti e di poter eventualmente adottare i necessari correttivi organizzativi o gestionali.
- **In caso di reclamo anonimo** la Direzione convoca il o i Responsabili di settore coinvolti direttamente o indirettamente nella lamentela al fine di chiarire le potenziali cause di criticità o dolo: se necessario convoca anche l'intera Equipe Gestionale di Dipartimento per concordare strategie organizzative e /o gestionali di miglioramento.

In ogni caso, qualora si ravvisi una negligenza effettiva e documentata da parte di un Operatore della squadra nei confronti di un Ospite, il Direttore informa il Responsabile delle Risorse Umane che avvierà l'iter previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per "contestazione di evento grave" al lavoratore, per procedere all'adozione dei provvedimenti disciplinari conseguenti.

I Familiari possono **inoltre** rivolgersi al responsabile dell'U.R.P. per richieste di appuntamenti con la Direzione per ogni eventuale necessità, ed in particolare per **esprimere lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato**. La Direzione si impegna a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana dalla data della richiesta.

## 13. INFORMATIVA SUI DIRITTI DEGLI ASSISTITI

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è un ufficio autonomo ed indipendente istituito dalle Aziende Sanitarie Locali e definito dalla Regione Lombardia, con DGR n.10884 del 23 dicembre 2009, come lo strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni rese dalle unità di offerta sanitarie e sociosanitarie.

L'UPT interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite nelle Carte di Servizi delle Unità di Offerta.

A tale scopo l'UPT:

- Verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi;
- Compie controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;
- Riceve reclami per segnalazioni di disservizi o limitazioni nella fruizione delle prestazioni;
- E' in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ASL, l'Ufficio di Protezione Giuridica, con Uffici di Piano e Tavoli del terzo Settore, oltre al Network Regionale per l'ascolto del cittadino e la qualità percepita.

responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela il **Dott. Luigi Pugliese**.

**L'Ufficio di Pubblica Tutela ha sede in via Ottorino Rossi n.9 (padiglione Golgi ala destra)**

È possibile contattare l'UPT per richiederne l'intervento e/o un incontro con il Responsabile:

- lasciando un messaggio alla segreteria telefonica al +39.0332.277544
- inviando un fax al +39.0332.277580
- via e-mail: [pubblicatutela@asl.varese.it](mailto:pubblicatutela@asl.varese.it)

## 14. NORME DI SICUREZZA

Indichiamo di seguito le norme di sicurezza dei signori Ospiti, così come esposte nei luoghi deputati:

- All'interno della Struttura **è vietato fumare**;
- **Non depositare materiale** davanti alle uscite di sicurezza;
- **Non installare o utilizzare** in Struttura **apparecchiature elettriche o attrezzature** che potrebbero causare corto circuiti, **se non esplicitamente autorizzate** per iscritto dalla Direzione.
- In caso di utilizzo di **bombole ad ossigeno terapia**, **non posizionarle** vicino a fonti di **calore** (es. termosifoni)

### EMERGENZA

In caso di emergenza/situazione di pericolo, le persone autorizzate ad intervenire sono i componenti la *Squadra d'Emergenza*. Le Persone presenti in Struttura dovranno attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dagli "Addetti Squadra Emergenza" per mettere in sicurezza la propria Persona, evitando di prendere iniziative personali per fronteggiare il pericolo. In caso di rilevazione diretta dell'emergenza avvisare telefonando da qualsiasi apparecchio interno: al n. **454**. infermieri, o al n. **9**, reception.

### INCENDIO

In caso di **incendio** segnalare eventuali focolai:

- Rompere il vetrino dell'impianto di segnalazione incendio se ci si trova nelle vicinanze  
oppure
- Comunicare la situazione di pericolo alla Squadra d'Emergenza telefonando: al n. **454**. infermieri, o al n. **9**, reception, da qualsiasi telefono interno disposto ai piani

## EVACUAZIONE

Si possono verificare 2 tipi di evacuazione:

tipo **A**: EVACUAZIONE PARZIALE

tipo **B**: EVACUAZIONE TOTALE

Un messaggio registrato annuncia la tipologia di Emergenza:

in caso di emergenza **PARZIALE** tutti i Visitatori deve attenersi alle indicazioni delle Squadre d'Emergenza, che daranno precise istruzioni per l'accompagnamento delle Persone verso le zone protette del piano interessato all'emergenza e del piano superiore.

In caso di emergenza **TOTALE**, che prevede quindi l'abbandono di tutto l'edificio, attenersi alle indicazioni della Squadra d'Emergenza per la rapida evacuazione delle Persone.

In caso d'incendio NON utilizzare l'ascensore ma usare le scale.

## PLANIMETRIE DI EMERGENZA

In ogni piano sono appese le PLANIMETRIE D'EMERGENZA. Si prega di prenderne visione.

## PUNTI DI RACCOLTA IN CASO DI EVACUAZIONE TOTALE

### **R.S.A**

La zona di raccolta è oltre la piazza coperta del PARCO GIOCHI.

## AMBIENTE

È vietato arrecare disturbo/provocare schiamazzi. Evitare rumori specialmente nelle ore di riposo degli Ospiti o durante particolari attività.

In caso di visita/accompagnamento di Ospiti nei nuclei del Dipartimento Protetto fare attenzione all'apertura/chiusura delle porte "a codice" per possibile allontanamento di Residenti. Rivolgersi al Personale di Reparto se si è in questi Nuclei.

Fare attenzione in caso di pavimento bagnato, specialmente in caso posizionamento di cartello

Non abbandonare rifiuti ma utilizzare gli appositi cestini, eventualmente consegnare il materiale al Personale di Struttura.

## **15. PRIVACY: FOTO – RIPRESE VIDEO**

- Gli Ospiti che non desiderano essere ripresi fotograficamente e/o in video per pubblicazioni inerenti l'attività del Melo sono tenuti a comunicarlo per iscritto all'Ufficio URP. In caso di mancata richiesta la Direzione si ritiene autorizzata alle riprese.
- È fatto esplicito divieto a familiari/Ospiti di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della Struttura senza avere chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione.

## **16. RESPONSABILITÀ CIVILE**

- L'Ente ha stipulato apposita Polizza Assicurativa per la copertura della Responsabilità Civile verso Ospiti e Familiari per danni a cose o persone causati da comprovata imperizia di Operatori o per eventuali problematiche strutturali.
- Pur garantendo una puntuale vigilanza sulle persone e sull'ambiente, **la Direzione declina ogni responsabilità per eventuali furti di oggetti non consegnati alle Responsabili di Reparto.**

## **17. TUTELA: AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO/TUTORE**

Gli Ospiti anziani in condizioni di fragilità spesso necessitano di una tutela sia sotto il profilo economico per la tutela del patrimonio, che sanitario per il rilascio del consenso informato alle cure.

In funzione del livello di compromissione fisica-cognitiva, laddove il Direttore Sanitario ne ravvisi la necessità ma l'Ospite non abbia avviato la pratica per il ricorso all'Amministratore di Sostegno o Tutore, i Familiari sono tenuti ad ottemperare a quanto richiesto dalla legge e nello specifico a quanto indicato dalle "Regole di Gestione del servizio Socio Sanitario 2017" della Regione Lombardia.

In particolare i Familiari verranno informati sulle diverse modalità previste dalla normativa finalizzate alla protezione giuridica dell'Ospite. Qualora, dopo un congruo periodo di tempo, i familiari non intraprendano iniziative al riguardo, Il Melo è tenuto ad informare l'Ufficio di Protezione Giuridica territoriale per i percorsi più adeguati da seguire. Il Melo è tenuto inoltre a segnalare al pubblico ministero o al giudice tutelare i casi più problematici.

## **18. CODICE ETICO**

- Il Melo Onlus ha adottato in data 26/11/2010 il codice etico che sancisce i principi a cui la Cooperativa e tutti gli Operatori si devono attenere nello svolgimento del proprio lavoro. Il Codice Etico è consultabile sul sito: [www.melo.it](http://www.melo.it) e disponibile presso l'ufficio URP.
- Il Melo Onlus ha adottato un sistema di controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01.

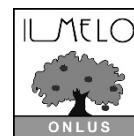
## **19. SISTEMA DI VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI, DELLE ATTIVITÀ E DEI RISULTATI DEL PROGRAMMA ANNUALE**

Ogni anno la Direzione, in collaborazione con le équipes gestionali, definisce il piano degli obiettivi e delle attività. Entro il 31 marzo dell'anno successivo redige un documento di riesame, dove vengono evidenziati i risultati raggiunti e le azioni di miglioramento.

Tale documento è disponibile presso l'URP.



### COME RAGGIUNGERE IL MELO



- In Treno:

Scendere alla Stazione FS di Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale

- In Automobile:

Autostrada A8 Milano-Laghi, uscita Busto Arsizio, direzione Malpensa, prendere la 2<sup>a</sup> uscita per Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale.

Il Melo - via Magenta 3, Gallarate. Tel.: 0331-776083 (per festivi e notti: 0331-775129).

Fax: 0331-775112. E mail: [info@melo.it](mailto:info@melo.it). Sito web: [www.melo.it](http://www.melo.it)

Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico:  
**dal Lunedì al Venerdì con orario continuato dalle 8.15 alle 18.30**

IL MELO ONLUS Società Cooperativa Sociale  
R.E.A. Varese n. 160074 – Reg. Imprese VA026 12342  
Cod. Fisc. 91002590122 – Partita IVA 01564890125  
via Magenta 3 – 21013 Gallarate – tel.: 0331.776.083 – 0331.776.373 – fax: 0331.775.112  
e-mail: [info@melo.it](mailto:info@melo.it) - sito internet: [www.melo.it](http://www.melo.it)