

# Fondazione Giuseppe Besana Onlus

Vicolo Luigi Rho n.4/6  
20821 MEDA (MB)

Tel. 0362/71723 - Fax 0362/333865  
e-mail: [info@fondazionegiuseppebesana.it](mailto:info@fondazionegiuseppebesana.it)

## *Centro Diurno Integrato*



## CARTA DEI SERVIZI

**Aggiornamento 04/01/2024**

*Gentile ospite,*

*La ringraziamo per aver preferito la nostra Struttura e, nel porgerLe il benvenuto, ci auguriamo che lei possa sentirsi presto integrato e facente parte della “grande famiglia” della Fondazione “Giuseppe Besana” di Meda.*

*La nostra Struttura vuol instaurare e mantenere una dimensione umana e tende a creare quel rapporto di amicizia, sempre nell'ambito del rispetto e della dignità e personalità di ognuno, tale da consentire a ciascuno di sentirsi a casa propria.*

*Sicuri che anche Lei potrà condividere i nostri obiettivi, Le presentiamo, nelle pagine seguenti, la nostra storia, la Carta dei Servizi e tutte le informazioni pratiche per usufruire al meglio dei servizi.*

*Il Consiglio di Amministrazione*

## INDICE

Pag. 4	La nostra storia
Pag. 4	Fini istituzionali
Pag. 5	I nostri principi
Pag. 5	Carta dei diritti della persona anziana
Pag. 7	Accessibilità alla Struttura
Pag. 7	La Struttura
Pag. 7	I servizi offerti
Pag. 8	Organizzazione e modalità di funzionamento
Pag. 9	Chi può accedere al CDI
Pag. 9	Modalità di accesso alla Struttura
Pag. 10	L'accoglienza e la presa in carico
Pag. 11	La dimissione
Pag. 11	La giornata tipo
Pag. 12	Il menù tipo
Pag. 13	La retta
Pag. 13	Il servizio trasporto
Pag. 13	Tutela della privacy
Pag. 13	Qualità delle prestazioni e soddisfazione del servizio
Pag. 14	Codice Etico

## LA NOSTRA STORIA

Il Pio Ricovero Vecchi "Giuseppe Besana" di Meda trae origine dal legato disposto dal Sig. Besana Pietro fu Giuseppe deceduto in Bordighera il 29.01.1949, il quale, con testamento olografo datato 5.03.1947, al fine di perpetuare la memoria dei propri compianti genitori Besana Giuseppe e Livia Righini, nonché del figlio Giuseppino Besana, disponeva che venisse fondato un Ente ad istituzione di beneficenza avente il preciso scopo di dare alloggio, vitto e vestiario alle persone anziane di ambo i sessi, che si trovassero in stato di bisogno.

A tale scopo individuava nella casa di sua proprietà posta in Meda, Via Luigi Rho n. 19/21 la sede istituzionale dell'Ente Morale.

Dopo i relativi adempimenti burocratici effettuati da parte dell'esecutore testamentario, con decreto del Presidente della Repubblica n. 243 del 13 febbraio 1954 veniva eretto in Ente Morale il Pio Ricovero Vecchi "Giuseppe Besana fu Arcangelo".

La pubblicazione del decreto avveniva sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 126 in data 4 giugno 1954.

Il 27 settembre del 1959 alla presenza di autorità religiose, civili e militari veniva inaugurata la nuova struttura che iniziava ad operare.

Nel tempo l'Ente, in considerazione del variare dei bisogni e del sempre crescente numero di richieste di ricovero, provvedeva ad ampliamenti della struttura conclusi nel giugno del 1984 per la palazzina servizi, nel maggio 1994 per il secondo ampliamento e nel settembre 2000 per il terzo ampliamento che ha innalzato i posti letto da 50 a 60 e consentito di mettere a standard definitivo la struttura, che ha così ottenuto l'autorizzazione permanente al funzionamento da parte della Provincia di Milano.

Detta autorizzazione abilitava l'Ente alla gestione dei servizi rivolti a n. 60 anziani non autosufficienti ed in forza delle variazioni effettuate nel maggio 2008 l'autorizzazione veniva estesa di ulteriori 2 posti letto portando così la capacità ricettiva complessiva a 62 posti letto.

In forza della legge 1/2003 l'I.P.A.B. Pio Ricovero Vecchi "G. Besana" viene trasformato con deliberazione della Giunta Regionale Lombarda N. VII/15760 del 23/12/2003 avente effetto dal 1 gennaio 2004 in Fondazione "Giuseppe Besana" – Onlus aggiornando anche l'indirizzo, conseguentemente alle trasformazioni urbanistiche succedutesi nel tempo, da Via Luigi Rho N. 31 a Vicolo Luigi Rho N. 4/6. Al fine di rispondere al meglio alle esigenze del territorio il Consiglio di Amministrazione nel 2014 decide di procedere ad un ampliamento e riconversione della struttura che ad oggi prevede:

- Residenza Sanitaria Assistenziale con capacità ricettiva di 80 posti letto;
- Minialloggi per anziani singoli o in coppia per N 4 unità abitative;
- Centro Diurno Integrato con capacità ricettiva per N. 30 ospiti autorizzati e accreditati, di cui n. 5 a contratto in forza della DGR n. 1987/2019.

## FINI ISTITUZIONALI

La missione istituzionale della Fondazione "G. Besana" – Onlus è quella di fornire servizi agli anziani in stato di bisogno, così come disposto dal Fondatore. Nel tempo il concetto dei servizi forniti agli anziani si è evoluto e molto modificato ed oggi ciò che viene erogato è un insieme di servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana, non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani nazionali e regionali.

Il Centro Diurno Integrato e i minialloggi protetti, consentono di ampliare e diversificare ulteriormente l'offerta di servizi per la popolazione anziana.

Le finalità del Centro Diurno Integrato si possono così sintetizzare:

- Offrire un'alternativa al ricovero definitivo nei casi di parziale non autosufficienza;
- Offrire in regime diurno, prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative ed educative, al fine di mantenere le abilità residue e il mantenimento dell'autonomia personale;
- Prevenire isolamento e stati depressivi in persone anziane fragili, ricercando la migliore alleanza terapeutica tra operatori, familiari e ospiti;

- Creare una rete con i servizi sociali del territorio al fine di garantire una risposta alle problematiche dell'area anziani territoriale.

## I NOSTRI PRINCIPI

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali

- **Dignità della persona:** Ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio volere.
- **Qualità delle cure:** Ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.
- **Privacy:** L'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.
- **Uguaglianza:** Ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio-sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio- economica.
- **Partecipazione:** Ad ogni persona è garantita la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso una adeguata informazione all'utente stesso e ai parenti più prossimi.

## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La popolazione anziana costituisce un ricco patrimonio per la nostra società in quanto rappresenta la memoria storica e culturale di un popolo e costituisce una risorsa di energie e esperienze delle quali potersi avvalere.

Tuttavia è da considerare che vi sono condizioni dove la senilità si accompagna a fragilità sia fisica sia psichica, in cui la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana è dovere di tutta la società, dalle istituzioni al singolo cittadino.

La carta dei Diritti dell'anziano, rappresenta in proposito un documento che sintetizza i principali diritti da tutelare e i doveri di società e istituzioni.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero delle funzioni lese;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- 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.

Pertanto la società e le istituzioni hanno il **DOVERE:**

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione;

- rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggere" e di "deridere" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
  - 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 permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
  - 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 e 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 favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
  - di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età della popolazione;
  - 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 contrastare, in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
  - 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.
- Affinché tutto ciò si possa concretizzare, crediamo molto nel fatto che il degente non si spersonalizzi divenendo un numero od un codice, bensì mantenga la sua identità.



## ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

Il CDI con ingresso in via Luigi Rho 31, si trova all'interno della Fondazione Besana situata a Meda (Monza e Brianza).

La Struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Ferrovia: linea ferroviaria Nord Milano, tratta Milano - Asso
- Autobus: linea Monza - Cantù, fermata piazza Cavour
- Automobile: Via Luigi Rho costituisce una diramazione di via Como, arteria principale, che da piazza Cavour conduce verso Cabiante, e si trova nella zona nord-est della città.

## LA STRUTTURA

Il Centro Diurno Integrato è ubicato presso il piano terra della Residenza con ingresso dedicato. Il Centro è in grado di accogliere n° 30 utenti.

Sono a disposizione esclusiva degli utenti i seguenti spazi:

- ✚ Zona accoglienza;
- ✚ Salone polifunzionale per attività ludico/ricreative
- ✚ Sala da pranzo e tisaneria;
- ✚ Bagno assistito;
- ✚ Sala riposo con poltrone relax;
- ✚ Ambulatorio mediche;
- ✚ Spazio verde esterno dedicato.

Sono inoltre condivisi con la RSA alcuni spazi collettivi quali: uffici, palestra, cucina, locale parrucchiere/podologo, la Chiesa e l'ampio parco attrezzato per attività varie.

## I SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni offerte dal Centro Diurno Integrato sono le seguenti:

- ✚ Supporto nelle attività di assistenza alla persona con possibilità di bagno assistito;
- ✚ Somministrazione pasti principali e assistenza al pasto;
- ✚ Monitoraggio dei parametri vitali;
- ✚ Somministrazione di terapia farmacologica e medicazioni in riferimento alle prescrizioni del medico di base;
- ✚ Attività ludico/ricreative;
- ✚ Attività di animazione sociale individuali e di gruppo, terapia occupazionale e laboratori;
- ✚ Trattamenti fisioterapici riabilitativi o di mantenimento con attività individuali e di gruppo e terapie fisiche;
- ✚ Possibilità di trasporto assistito con mezzo attrezzato (non compreso nella retta);
- ✚ Servizio di parrucchiere e podologo su richiesta dell'ospite (non compreso nella retta);
- ✚ Servizio prelievi su richiesta del medico curante e presentazione impegnativa.

## **ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**

Centro è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.30.  
Giornate di chiusura; Domeniche e Festività infrasettimanali.

Ad ogni utente viene data la possibilità di individuare tempi e modalità di frequenza (giornata completa, solo mattino o solo pomeriggio).

Per poter accedere al servizio è necessario compilare la Domanda di ingresso che verrà valutata dal medico responsabile ai fini dell'inserimento.

Tutte le attività del Centro sono coordinate dal Consiglio di Amministrazione, a cui spetta la programmazione degli indirizzi gestionali e degli obiettivi dell'Ente.

Il medico responsabile del CDI coordina l'equipe sanitaria e risponde degli aspetti sanitari.

Il Direttore della Fondazione attua gli indirizzi e gli obiettivi prefissati dal Consiglio di Amministrazione, coordina e risponde degli aspetti burocratici amministrativi e della corretta gestione del bilancio. L'operato del Centro Diurno Integrato è sottoposto al controllo da parte della Regione Lombardia e dalla ATS della Brianza.

Ogni Operatore è facilmente identificabile in quanto dotato di cartellino di riconoscimento munito di fotografia, nome, cognome e qualifica.

L'equipe socio sanitaria è composta da: medico, Coordinatore, infermiere, operatori dedicati all'assistenza, terapeuta della riabilitazione (fisioterapista o psicomotricista) ed animatore sociale.

### ***L'equipe socio sanitaria***

L'equipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti individuali e piani assistenziali per i pazienti, si riunisce per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

I bisogni della persona anziana vengono identificati all'ingresso e presi in carico dal personale medico, infermieristico e assistenziale.

Rimane basilare il rapporto con la famiglia quale alleato importante per la gestione integrata dell'ospite tra CDI e domicilio.

### ***Il servizio di riabilitazione e psicomotricità***

Il servizio è dotato di palestra attrezzata condivisa con la RSA; il trattamento riabilitativo può essere svolto sia nel Centro sia in palestra, in relazione alle esigenze individuali ed è affidato a personale professionalmente competente.

Le attività di psicomotricità hanno il fine di cogliere gli aspetti psicologici e funzionali dell'ospite, attivare progetti e programmi di reinserimento sociale e sviluppare residue capacità di collaborazione con gli altri ospiti della Struttura.

### ***Il Servizio di Animazione***

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali al fine di valorizzare la persona nella sua globalità e attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Il servizio organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui: laboratori di attività manuali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezione di film ecc.), partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, feste di compleanno, ecc.

Viene messo a disposizione degli ospiti un quotidiano nazionale.

## **Il Servizio di parrucchiere e podologo**

Servizi a disposizione degli utenti su prenotazione e non compresi nella retta.

## **Il volontariato**

L'amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato ai sensi della Legge n. 266/1991 e della L.R. n. 22/1993, con l'associazione "Gruppo volontari Medesi" iscritta al n. 38, progressivo 152, nell'apposito albo regionale.

L'associazione è particolarmente coinvolta nel servizio trasporto da e per il Centro Diurno.

## **CHI PUO' ACCEDERE AL CDI**

Il Servizio si rivolge particolarmente a persone:

-  di norma di età superiore ai sessantacinque anni;
-  con compromissione parziale dell'autosufficienza;
-  sole o con un contesto familiare che non garantisce un'adeguata assistenza;
-  in condizioni psico-fisiche che consentono di raggiungere il Centro tramite trasporto anche assistito;
-  non affette da patologie psichiatriche o gravi disturbi comportamentali.

## **MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

Tutte le informazioni circa la possibilità di accesso al servizio vengono fornite dagli uffici amministrativi e dal Coordinatore del CDI.

Per dare la possibilità di conoscere meglio la tipologia del servizio e gli ambienti dedicati, viene data la possibilità di effettuare una visita guidata al centro, da parte di possibili fruitori e/o loro familiari, che saranno accompagnati dal Coordinatore previo appuntamento anche telefonico.

Se l'interesse per la fruizione del servizio si concretizza, viene consegnata la domanda di ingresso che dovrà essere restituita al Coordinatore, debitamente compilata (soprattutto la parte sanitaria a cura del medico di base), unitamente all'elenco dei documenti da allegare.

La modulistica è disponibile presso l'Ufficio Segreteria dell'Ente, dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,30 o scaricabile dal sito dell'Ente: [www.fondazionegiuseppebesana.it](http://www.fondazionegiuseppebesana.it).

La domanda restituita viene quindi valutata dal responsabile medico ai fini dell'inserimento effettivo in lista d'attesa.

## **La lista d'attesa**

Al ricevimento della domanda l'Ente provvede alla iscrizione nella propria lista d'attesa.

L'ordine di ingresso al CDI:

-  In prima battuta i residenti in Meda a cui da sempre viene riconosciuto il diritto di prelazione;
-  In seconda battuta i residenti nell'ambito della ATS della Brianza o paesi limitrofi;

La lista d'attesa viene generalmente gestita in modo cronologico, applicando l'ordine di ingresso specificato, fatta salva la possibilità da parte della Direzione dell'Ente di valutare in modo prioritario

alcune situazioni sociali che vengono segnalate da parte del Comune di Meda – Ufficio Servizi Sociali o che si venga direttamente interessati da parte dei familiari collaterali, non essendo parenti in linea retta che si possano prendere carico della gestione dell'interessato/a e ricorrano sufficienti motivazioni di ordine sanitario e sociale che giustifichino la deroga.

Alla disponibilità del posto presso il CDI viene contattato l'utente / i familiari di riferimento al fine di un incontro presso la Struttura nel quale organizzare i dettagli dell'ingresso.

## **L'ACCOGLIENZA E LA PRESA IN CARICO**

Il momento dell'accoglienza costituisce il primo contatto con l'ospite e pone le basi per il rapporto che si intende instaurare con lo stesso e la famiglia.

Sarà compito di tutto il personale fare in modo che l'ospite e i familiari si sentano accolti in un ambiente confortevole e caloroso, presentando un ambiente dove trascorrere serenamente la giornata o parte della stessa, potendo svolgere attività stimolanti e garantendo la presa in carico e la cura.

Presso l'Ente sono in uso procedure specifiche che dettagliano le modalità di accoglienza, di presa in carico e di dimissione dell'ospite.

Il giorno dell'ingresso verranno espletate le procedure burocratiche presso l'amministrazione consegnando la seguente modulistica:

- ✚ La Carta dei Servizi;
- ✚ Il questionario di soddisfazione/gradimento;
- ✚ Il modulo suggerimenti/segnalazioni/reclami;
- ✚ Il codice etico;
- ✚ IL regolamento del CDI;
- ✚ L'informativa sull'Amministratore di Sostegno.

e provvedendo alla sottoscrizione del contratto di ingresso ed agli altri adempimenti di ordine burocratico ed economico.

L'ospite verrà preso in carico dal Coordinatore e dal personale infermieristico/assistenziale del Centro, in attesa della visita medica d'ingresso.

Verranno presentati gli ambienti e il personale del CDI, illustrate le attività principali, e gli altri ospiti.

Ogni membro dell'equipe effettua la valutazione di propria competenza al fine di stendere poi insieme il Progetto Individuale (PI) e il piano di Assistenza Individualizzato (PAI) con la formulazione di obiettivi personalizzati che determinano la base della pianificazione assistenziale.

La rivalutazione avviene almeno ogni 6 mesi o al modificarsi della situazione psico-fisica in modo significativo.

La famiglia è coinvolta all'interno del processo di pianificazione assistenziale in quanto la gestione dell'ospite deve essere pensata in toto (presso il CDI e al domicilio) con l'obiettivo di garantire il benessere dello stesso.

Sarà cura del Coordinatore mantenere i rapporti con i familiari per quanto riguarda le necessità dell'ospite (reintegro farmaci personali e presidi, segnalazione problematiche comportamentali, variazione modalità di frequenza).

Sarà cura del medico responsabile mantenere i rapporti con i medici di base al fine di garantire la continuità terapeutica e l'aderenza alla terapia.

## LA DIMISSIONE

Il contratto di accoglienza presso il CDI termina in caso di:

- ✚ mancato pagamento della retta;
- ✚ peggioramento delle condizioni psico/fisiche tali da rendere incompatibile la gestione dell'ospite all'interno della comunità;
- ✚ su richiesta dell'ospite/familiari;
- ✚ decesso dell'ospite.

Al momento della dimissione il medico responsabile compilerà una relazione di dimissione. Il Coordinatore del CDI avrà cura di restituire eventuali farmaci personali, ausili e presidi.

## LA GIORNATA TIPO

La giornata al C.D.I. viene organizzata al fine di far trascorrere momenti conviviali e momenti nei quali garantire prestazioni personalizzate in base alla pianificazione assistenziale individuale.

Una GIORNATA TIPO nel C.D.I. si articola secondo il seguente programma:

ORARIO	ATTIVITA'
7.30 - 9.30	Accoglienza e possibilità di consumare la prima colazione
9.30 - 10.30	Attività di fisioterapia di gruppo o trattamenti personalizzati
10.00	Merenda mattutina
10.30 – 11.45	Attività di socializzazione Attività infermieristiche pianificate e possibilità di effettuare bagno assistito
12.00 – 13.00	Pranzo
13.30 – 14.30	Relax pomeridiano
14.30 – 15.30	Attività di animazione programmata
15.30	S. Messa (per chi lo desidera)
16.00	Merenda pomeridiana
16.30 – 17.45	Attività di animazione/socializzazione
18.00	Cena
19.00 – 19.30	Ritorno al domicilio

All'interno della giornata tipo il momento del pranzo e della cena rappresentano un momento importante sia dal punto di vista della convivialità che dal punto di vista della garanzia della soddisfazione del bisogno di alimentazione e idratazione.

L'ospite anziano che non si alimenta e non si idrata in maniera corretta soprattutto laddove sono presenti patologie che possono influire negativamente sull'alimentazione (disfagia, diabete, difficoltà di masticazione, ecc.), accentua una condizione di fragilità che peggiora inevitabilmente. Inoltre la solitudine che avvolge l'anziano solo, a domicilio, unito all'incapacità di provvedere alla preparazione dei pasti, rende la frequenza al Centro Diurno una possibile soluzione in quanto in grado di garantire un apporto nutrizionale equilibrato e un ambiente confortevole e accogliente curando sia il menù che l'assistenza alla persona.

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- ✚ Colazione: dalle ore 8.00 alle ore 9.30
- ✚ Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- ✚ Cena: dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Il menù, esposto in sala da pranzo e proposto giornalmente, consente diverse possibilità di scelta. Il menù si articola su quattro settimane alternando programmazione estiva e programmazione invernale.

## IL MENU' TIPO

	<b>Pranzo</b>	<b>Cena</b>
<b>Lunedì</b>	Spaghetti al pomodoro Petti di pollo Zucchine trifolate Frutta fresca	Riso e prezzemolo Sogliole alla mugnaia fagiolini Mele al forno
<b>Martedì</b>	Risotto alla milanese Arrostato di vitello Melanzane Frutta fresca	Semolino al latte/pastina Uova Zucchine Frutta fresca
<b>Mercoledì</b>	Penne alla contadina Scaloppine alla pizzaiola Erbette al burro Frutta fresca	Zuppa d'orzo Bresaola/formaggio Piselli al prosciutto Frutta cotta
<b>Giovedì</b>	Risotto alla parmigiana Cotoletta alla milanese Patate fritte/carote Frutta fresca	Minestrone di pasta Prosciutto cotto/formaggi Finocchi gratinati Frutta cotta
<b>Venerdì</b>	Gnocchi al pomodoro Bastoncini di pesce/uovo Spinaci/insalata Frutta fresca	Semolino al latte/pastina Formaggi misti Macedonia di verdure Frutta
<b>Sabato</b>	Maccheroni ai 4 formaggi Pollo arrosto Carote rosolate Frutta fresca	Minestrone di riso Prosciutto cotto/formaggi Fagiolini Frutta sciroppata

Tutti i giorni a pranzo: pastina / passato di verdura / carne trita / purè.  
Tutti i giorni a cena: semolino / pastina / purè di patate.

Vengono inoltre garantite le prescrizioni dietetiche in funzione di specifiche esigenze cliniche.

## LA RETTA

La retta comprende i seguenti servizi:

- ✚ colazione pranzo e cena;
- ✚ assistenza alla persona;
- ✚ assistenza infermieristica;
- ✚ assistenza medica;
- ✚ attività di fisioterapia;
- ✚ attività di animazione.

La retta non comprende:

- ✚ Servizio parrucchiere e podologo (servizio a disposizione previa prenotazione e con tariffario esposto in loco).
- ✚ Farmaci, ausili e presidi per incontinenza (a carico del singolo ospite).
- ✚ Servizio trasporto da e per il centro.

La retta corrisposta viene mensilmente attestata tramite emissione di fattura a favore dell'utente o, su richiesta, al parente che provvede al pagamento.

A coloro che la richiedano l'Ente rilascia apposita attestazione delle componenti della retta.

Gli importi delle rette sono i seguenti:

<b>Giornata intera</b> (dalle ore 7.30 alle ore 19.30)	Euro: 35,00 giornaliera
Frazione di giornata <b>MATTINO</b> (dalle 7,30 alle 13,30)	Euro: 30,00 giornaliera
Frazione di giornata <b>POMERIGGIO</b> (dalle 13,30 alle 19,30)	Euro: 30,00 giornaliera

Per le giornate di assenza rispetto alla programmazione è praticata una tariffa pari al 50% della retta.

## IL SERVIZIO TRASPORTO

La Fondazione è dotata di mezzo attrezzato, a disposizione degli utenti che faranno richiesta di trasporto da e per il centro.

Il servizio è a pagamento e gli orari potranno essere concordati con l'Amministrazione.

Eventuali richieste del territorio verranno valutate singolarmente.

Gli importi del servizio sono i seguenti:

<b>Trasporto di andato e ritorno</b> (dalle ore 7.30 alle ore 19.30)	Euro: 6,00
Trasporto di sola andata o solo ritorno	Euro: 3,50

## TUTELA DELLA PRIVACY (GDPR UE 679/2016)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'ingresso ed al momento della presentazione della domanda, viene richiesto all'utente il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali del centro.

## **QUALITA' DELLE PRESTAZIONI e SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

La Fondazione Besana ritiene molto importante la raccolta e l'analisi delle segnalazioni da parte dell'utenza, sia per quanto riguarda gli apprezzamenti che le eventuali lamentele segnalate sui servizi.

Inoltre ritiene importante valutare il grado di soddisfazione degli operatori al fine di garantire un ambiente lavorativo sereno e ben organizzato.

### ***Reclami***

E' a disposizione di parenti e utenti presso l'amministrazione il modulo apprezzamento/segnalazione/reclamo.

Per l'inoltro del reclamo l'Utente e/o il suo familiare, compila l'apposito modulo. La Direzione prende immediatamente in carico la segnalazione ed entro il termine di 30 giorni dalla data della presentazione del reclamo, provvede a dare risposta ed evidenza all' Utente, delle azioni intraprese.

### ***Indagine di soddisfazione del servizio***

Annualmente viene valutato il grado di soddisfazione di utenti e parenti tramite un'indagine di soddisfazione cliente.

Viene consegnato ad utenti/parenti il questionario che, una volta compilato (in forma anonima), potrà essere riconsegnato nell'apposito contenitore per la raccolta.

Dopo l'elaborazione dei risultati a cura della Direzione, gli stessi vengono diffusi a mezzo di stampati affissi all'interno della struttura o tramite incontri organizzati con i familiari qualora se ne ravveda la necessità, al fine di meglio approfondire problematiche che dovessero emergere dalla consultazione.

### ***Indagine di soddisfazione degli operatori***

Annualmente viene valutato il grado di soddisfazione degli operatori, al fine di raccogliere suggerimenti e segnalazioni atte a creare quella sinergia ed armonia tra le varie componenti operative per meglio operare nell'interesse dall'Anziano.

Viene consegnato a tutti coloro che operano all'interno del servizio il questionario che, una volta compilato (in forma anonima), potrà essere riconsegnato nell'apposito contenitore.

I risultati del sondaggio verranno resi noti tramite riunioni con tutto il personale.

## **CODICE ETICO**

L'Ente si è dotato di codice etico che dal 2012 viene consegnato con la presente al fine della sua conoscenza anche da parte dell'utenza.

## **POLIZZA ASSICURATIVA**

L'Ente è dotato di polizze assicurative a copertura del rischio incendio, di responsabilità civile verso terzi ed operatori e per i rischi derivanti dall'espletamento dell'attività sanitaria.

## **EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE**

L'Ente ha predisposto il Piano di Evacuazione, affisso nei vari settori della struttura, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il Piano di Evacuazione è finalizzato a:

- ✚ ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- ✚ portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- ✚ delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'Ente è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

## **NOTIZIE UTILI**

### ***Gli Oggetti Smarriti***

In caso di smarrimento di oggetti personali, occorre rivolgersi al personale in servizio o alla segreteria.

### ***Fumo***

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nei reparti e in ogni altro locale della struttura.

All'interno della struttura viene applicato l'articolo 51 legge n. 3 del 16/01/2003 – allegato 1 e D.P.C.M. 23/12/2003.

### ***Certificati***

Il rilascio di certificati medici avviene a cura del medico responsabile.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto all'ufficio segreteria che provvederà in merito entro giorni 3 dalla richiesta.

Il rilascio di copia di eventuale documentazione socio sanitaria va richiesto all'ufficio segreteria che inoltrerà la richiesta alla Direzione Sanitaria che provvederà in merito entro giorni 30.

Il rilascio della documentazione di cui al presente paragrafo è gratuito.

### ***Formazione***

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- ✚ Migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari;
- ✚ Favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi;
- ✚ Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.