



Centro Diurno Integrato

**FONDAZIONE OSPEDALE MARCHESI
di INZAGO**



CARTA INFORMATIVA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2025

PRESENTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore

Siamo lieti di presentare i servizi specialistici della Fondazione Ospedale Marchesi attraverso la Carta dei Servizi, che illustra l'organizzazione generale della struttura e i principi fondamentali ai quali l'Ente si attiene nell'erogazione dei propri servizi e nell'effettuazione delle proprie attività.

Contiene anche tutte le informazioni utili che permettono a chi si avvicina a noi di usufruire nel modo migliore di prestazioni e servizi, evidenzia quali sono gli obiettivi che intendiamo perseguire e le modalità con cui vengono assicurati e tutelati i diritti dei cittadini.

In particolare, questo opuscolo riguarda il Centro Diurno Integrato ed intende avvicinare gli Ospiti e i loro familiari alla vita della residenza, illustrare le modalità operative e la scansione della vita quotidiana per farli sentire partecipi, per fare in modo che si sentano "a casa".

Ma la Carta dei Servizi non è soltanto uno strumento di informazione e comunicazione, è anche un modo per aprire le nostre porte e per farci conoscere, per contribuire a creare una sensibilità verso il ruolo che la Fondazione Marchesi svolge per il territorio, per condividere un progetto con i portatori di interesse e con tutto il paese.

Augurando agli Ospiti e ai loro familiari di trovare un ambiente accogliente e sereno, assicuriamo il nostro sforzo continuo per rispondere esaurientemente alle aspettative.

*La Presidente
Avv. Marta Mura*

Inzago, gennaio 2025



La Fondazione: notizie generali

Chi siamo

La Fondazione “Ospedale Marchesi di Inzago”

La Fondazione richiama la sua origine dagli atti di conferimento effettuati da parte del Maestro Luigi Marchesi che, alla sua morte, volle destinare il suo patrimonio alla istituzione di una Pia Opera di carattere fondativo che garantisse in spirito di carità cristiana l'aiuto ai bisognosi di Inzago. Deriva dall'IPAB di eguale denominazione in applicazione della L.R. 1/2003.

Sono soci fondatori il Comune di Inzago e, in rappresentanza delle volontà originarie del fondatore, la Parrocchia di Inzago.

Lo statuto dell'ente prevede che esso abbia le caratteristiche di una Fondazione di partecipazione senza scopo di lucro, con possibilità quindi, se operativamente idonea, di essere riconosciuta come ONLUS

A seguito della modifica statutaria approvata dalla Regione Lombardia con decreto n. 8579 del 24 agosto 2009, è prevista la partecipazione alla vita della Fondazione di soggetti esterni, enti, associazioni o singoli, in qualità di partecipanti sostenitori e ordinari. Tale modifica statutaria prevede quindi che la Fondazione venga retta da un Consiglio di Indirizzo composto, oltre che da sei membri nominati dai soci fondatori, anche da tre componenti nominati dalle assemblee dei partecipanti sostenitori e ordinari. Il revisore dei conti viene nominato dall'assemblea dei partecipanti. Le attività gestionali ed operative dell'Ente vengono svolte dal Consiglio di Gestione.



Che funzioni svolge

La fondazione gestisce le seguenti Unità di offerta:

- Una RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani non autosufficienti accreditata con la Regione Lombardia. La struttura dispone di 70 posti letto, suddivisi in tre nuclei.
- un poliambulatorio specialistico accreditato con il SSR e con attività privatistica
- un Centro Diurno Integrato accreditato di 15 posti (di cui contrattualizzati 13 posti), rivolto ad anziani in condizione di fragilità
- un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata che eroga, in accreditamento con l'ATS Milano, prestazioni infermieristiche e fisioterapiche al domicilio per gli utenti dell'Area sovradistrettuale di Nord-Est Martesana.



Posta elettronica:

presidenza@fondazionemarchesi.it

direzionegenerale@fondazionemarchesi.it

direzionesanitaria@fondazionemarchesi.it

amministrazione@fondazionemarchesi.it

ufficiotecnico@fondazionemarchesi.it

ambulatori@fondazionemarchesi.it

adi@fondazionemarchesi.it

centrodiurno@fondazionemarchesi.it

Presidente

Direttore Generale

Direttore Sanitario

Uffici amministrativi

Gestione acquisti e manutenzioni

Ambulatori medico specialistici

Assistenza domiciliare integrata

Centro Diurno Integrato

<http://www.fondazionemarchesi.it>

Dove si trova

Sede legale: Via Marchesi, 25. – 20065 – Inzago

P.I. e cod. fiscale: 02833990159

Riconoscimento Regione Lombardia DGR VII-16452 del 23.02.2004

Reparti operativi:

Sono riuniti in un unico fabbricato ed hanno i seguenti accessi:

RSA - Via Balconi n° 30-A

Ambulatori - Via Balconi n° 30

C-Dom - Via Balconi n° 30

CDI - Via Balconi n° 18

Recapiti: Telefono 02.9531231 con selezione passante

Fax 02.9548603

Come arrivare

Inzago è posto sulla strada statale Milano-Brescia (denominata SS 11) nel tratto tra i comuni di Gorgonzola e Cassano d'Adda (vedi planimetria) e può essere raggiunto:

- **Con mezzi privati** utilizzando la SS11 (uscita da Milano-Via Palmanova) oppure la strada provinciale Milano-Melzo-Pozzuolo Martesana detta "Cassanese" (uscita da Milano – Via Rombon)

- **Con mezzi pubblici** utilizzando la linea metropolitana n.2 Milano-Cascina Gobba- Gessate e poi l'autobus Gessate Cassano d'Adda (fermata Inzago incrocio via Verdi). La sede della fondazione si trova a circa 100m dalla fermata dell'autobus.

Sono disponibili parcheggi liberi nell'area interna di via dei Chiosi e parcheggi a pagamento in via dei Chiosi e in piazza Maggiore.



Fondazione Marchesi

Fermata autobus



Cenni storici

Cenni storici: la istituzione

La nascita della istituzione è legata al consistente lascito devoluto dal “Sopranista” Luigi Marchesi (1754-1829) che, alla sua morte, dispone che la propria villa inzaghesa
“dovesse essere utilizzata ad uso di ricovero di poveri infermi ed in prelazione dei cronici del Comune di Inzago e dopo che sarà resa servibile la detta casa ad uso di ospedale verrà rilasciata la detta sostanza (tutti i beni del patrimonio rimasti in seguito alle devoluzioni dei contributi ereditari) allo stesso Ospedale onde provvedere al mantenimento di quei poveri infermi da ricoverarsi in quel numero che in vista del reddito della stessa sostanza verrà determinato”.

La Villa Marchesi assunse quindi la denominazione “Ospedale Marchesi” e successivamente la strada prospiciente la villa venne denominata “contrada Marchesi”.

L’Ente “Ospitale Marchesi” venne quindi regolato da un proprio Statuto approvato con Reale Decreto 8 aprile 1880. A seguito della normativa “Crispi” ed in particolare dalle leggi 6972 del 1890 e 390 del 1904, l’amministrazione dell’Ente venne trasferita alla “Congregazione di Carità di Inzago” e successivamente all’Ente Comunale di Assistenza (ECA), assumendo quindi a tutti gli effetti lo “status” di Ente pubblico, munito di una propria autonomia gestionale.

In attuazione della recente normativa sull’assistenza (legge 328/2000 e DM 207/2001) e della Legge regionale 1/2004, è intervenuta la trasformazione in “Fondazione di Partecipazione” senza fini di lucro.

Cenni storici: l’attività

Nel primo secolo di vita l’Ente ha sempre perseguito, sia pure con alterne vicende, gli obiettivi testamentari indicati dal proprio fondatore. Dopo il 1950 la sua attività si è adeguata alle nuove esigenze del territorio e, accanto a quella originaria, ha aggiunto anche attività di carattere sanitario, di tipo ospedaliero (“infermeria chirurgica”) e di tipo ambulatoriale (convenzione con le strutture di tipo mutualistico). A seguito delle nuove normative conseguenti al riordino delle strutture ospedaliere ed alla riforma sanitaria, l’Ente è stato autorizzato a svolgere ricoveri per la riabilitazione (art.26 della legge 833/79) ed ha ottenuto il convenzionamento con il SSN per l’attività ambulatoriali.

Per poter svolgere adeguatamente tale attività il Comune ha provveduto alla completa ristrutturazione dell’immobile. L’immobile è stato quindi ceduto in proprietà al Comune stesso; la fondazione ne mantiene la disponibilità a titolo gratuito con il vincolo di destinazione alla attività statutaria.

Nel 1994, essendo mutate le esigenze del territorio in rapporto alla migliorata offerta delle strutture ospedaliere, la fondazione ha assunto la qualifica di Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani (RSA) mantenendo tuttavia e potenziando l’attività poliambulatoriale.

Nel 2010 ha iniziato l’attività di assistenza domiciliare integrata operando nel settore nord-est dell’Asl Milano Due.

Nel 2011 apre il Centro Diurno Integrato nell’ottica di una maggiore offerta di servizi dedicati agli anziani del territorio, in uno stabile dell’Amministrazione Comunale direttamente collegato con l’esistente RSA.

Principi fondamentali

Nella Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago i servizi vengono erogati ispirandosi ai seguenti principi:

Garantire il diritto di cittadinanza

Gli anziani ospitati sono persone residenti con tutti i loro diritti. Sono cittadini che abitano nella comunità di Inzago di cui sono parte, ma al tempo stesso sono persone con la loro specificità, la loro storia, il loro carattere, le loro idee, la loro personalità, i loro affetti, i loro bisogni.

Il personale è impegnato a garantire la piena affermazione del loro diritto di cittadinanza e a dare risposte appropriate ai loro bisogni, cercando di garantire loro la più alta qualità della vita possibile.

Eguaglianza ed equità

Abbiamo superato il concetto generico di dare a tutti la stessa assistenza, per passare a quello più qualificante di dare ad ognuno secondo i suoi bisogni.

Ogni anziano ha diritto a prestazioni commisurate alle sue necessità.

Rapporto con i servizi territoriali

La Fondazione collabora attivamente con i servizi sociali di zona per assicurare la continuità assistenziale e per attuare i programmi di intervento sociale ai cittadini del territorio. In tale ottica si inserisce a pieno nella programmazione socio-sanitaria di zona, essendo una struttura a disposizione di tutti i comuni e dell'ASL, inserita pertanto organicamente nella rete dei servizi.

Centralità della Persona

L'obiettivo fondamentale è quello di fornire un'assistenza personalizzata ed umanizzata dove al centro di tutto sia l'Anziano-Persona.

L'anziano che entra all'Ospedale Marchesi è una Persona con tutti i suoi diritti, che gli devono essere garantiti in ogni momento, che porta con sé il suo vissuto, la sua personalità, i suoi valori, i suoi affetti.

Il rapporto fra persone, operatori e residenti, è fondamentale ed è terapeutico.

L'autonomia della Persona

La massima libertà la si può mettere in atto quando siamo autonomi, pertanto diventa importante cercare di rendere i residenti più autonomi - liberi possibile. Allora bisogna pensare sempre che gli interventi ed i piani che si mettono in atto sono importanti per migliorare una situazione, per cambiarla.

La qualità della vita

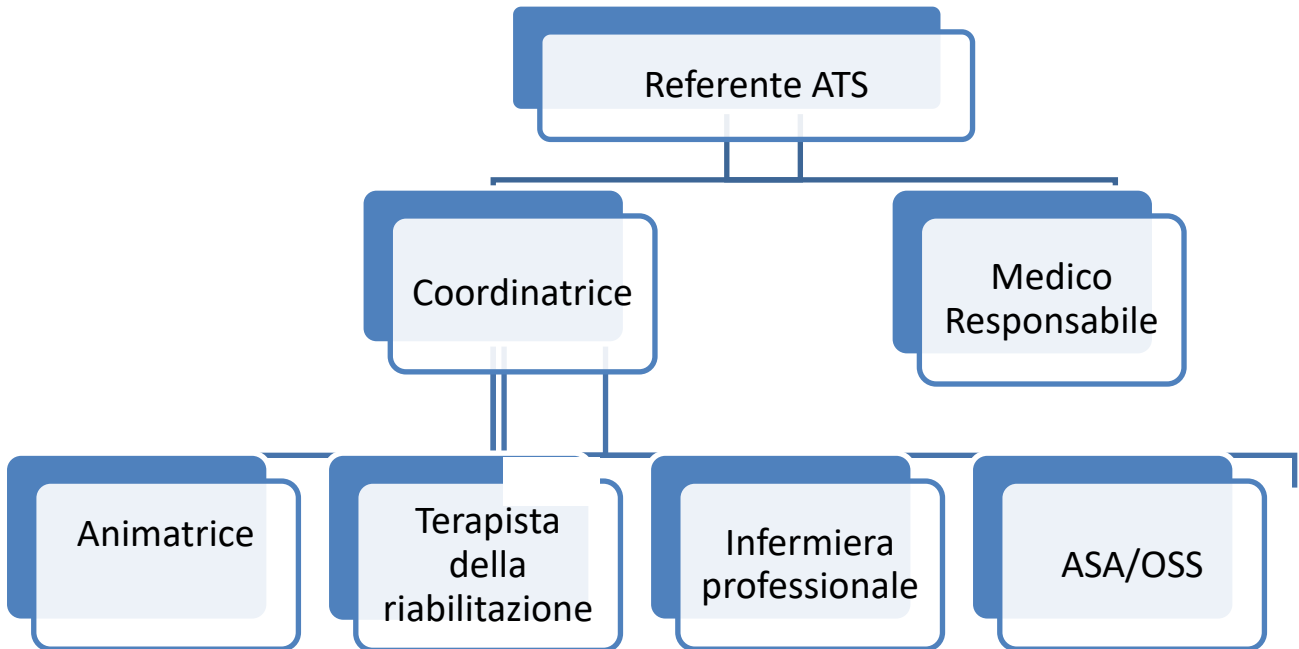
L'anziano è inserito in una nuova comunità, ma ha diritto a conservare le sue abitudini e i suoi obiettivi di vita, la sua *privacy*. Molto importante è seguire l'inserimento, con le relative procedure per l'accoglienza. Il compito principale degli operatori è quello di creare un clima che assicuri ai residenti gli stimoli necessari per partecipare attivamente alla vita quotidiana, creando delle valide aspettative di vita.

In questo contesto l'animazione, la terapia occupazionale, la riabilitazione, le attività ricreative e di socializzazione sono parte essenziale dei programmi per garantire un'elevata qualità della vita agli anziani residenti.

Libertà di movimento

Compatibilmente con il suo stato di salute il Residente può muoversi liberamente all'interno del nucleo, della struttura, nel giardino ed andare all'esterno.

Organigramma



L'assistenza socio assistenziale del Centro Diurno Integrato è garantita da personale dipendente della Fondazione.

Il servizio di Ristorazione della Fondazione è invece affidato alla società Ristorazione Oggi e la preparazione dei pasti avviene nella cucina all'interno della RSA.

I servizi di Pulizia, Sanificazione ambientale e lavanderia sono garantiti dall'Impresa Kcs s.c.r.l.



Il Centro Diurno Integrato

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

Il CDI è collocato nella nuova ala della Fondazione; al piano terreno dispone di una sala polifunzionale per soggiorno, socializzazione e pranzo, una sala animazione e una sala per lettura e riposo. Al piano superiore sono collocati il servizio igienico attrezzato – bagno assistito, l’ambulatorio medico ed i locali di servizio. Il CDI condivide spazi della RSA: palestra di riabilitazione, cappella, spazio esterno verde.

P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata)

Prima dell’inserimento, il Medico e il Coordinatore del CDI sottopongono l’anziano e l’eventuale caregiver ad una valutazione preliminare; questa fase costituisce il primo momento di contatto con l’Ospite e di conoscenza delle sue esigenze. Al momento dell’inserimento nel Centro, sulla scorta anche dei dati precedentemente raccolti vengono redatti il fascicolo sanitario e sociale. Questi vengono aggiornati almeno ogni due mesi e comunque ogni qual volta vi sia un cambiamento biopsicosociale.

Per ogni Ospite del CDI viene redatto un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) a cura del Medico sulla base dei dati contenuti nella valutazione multidimensionale e sulle valutazioni espresse dal personale nel corso della riunione d’équipe, costituita da: Medico, Coordinatore, Infermiere Professionale, Educatore Professionale, Fisioterapista e Ausiliario Socio Assistenziale.

Il PAI riporta i dati identificativi dell’Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- ⊗ analisi della situazione / risultati raggiunti
- ⊗ obiettivi
- ⊗ risorse attivabili e prestazioni
- ⊗ verifica (tempo).

LA GIORNATA TIPO

dalle 8:00 alle 9:15	accoglienza
dalle 9:30 alle 11:30	bagni assistiti Attività motorie individuali e di gruppo Attività e passatempi individuali (lettura libri, quotidiani, riviste, ricamo, parole crociate ecc...)
dalle 11:45 alle 12:30	pranzo
dalle 13:00 alle 14: 00	riposo
dalle 14:00 alle 15:15	attività animative e ricreative progetti specifici
dalle 15:30 alle 16:00	merenda
dalle 16:00 alle 17:30	intrattenimento informale
dalle 17:30	preparazione per uscita con congedo degli Ospiti

ORARIO DI VISITA

L'accesso per le visite agli Ospiti del CDI è consentito esclusivamente previo appuntamento e accordo con il Coordinatore del Centro.

MODALITA' RILASCIO COPIE DOCUMENTI

Per ottenere il rilascio di copie di documenti occorre che l'Ospite o il familiare (o altra persona di fiducia formalmente delegata) inoltri domanda agli Uffici Amministrativi. Il rilascio della documentazione sociosanitaria avviene di norma entro 7 giorni lavorativi. Per ottenere copia della documentazione sociosanitaria il richiedente dovrà compilare l'apposito modulo (che troverà presso gli uffici) e dovrà provvedere al pagamento delle spese di fotocopiatura che è fissato in €. 25,00 fino a 40 pagine, ogni pagina in più €. 0,30 cad.

Gli aventi diritto cui è riservato il rilascio del materiale sanitario sono individuabili, oltre che nel paziente, nella persona fornita di delega, conformemente alla disposizione di legge; nel tutore o nell'esercente la patria potestà in caso di soggetti interdetti; in tutti gli organismi sanitari pubblici per attività di rilevante interesse pubblico, art.85 D.L. 196/2003; negli enti previdenziali (INAIL, INPS); da parte di soggetti diversi dall'interessato di cui all'art.92 D.L. 196/2003 comma 2, lettere A e B (relativa al "Pari Rango) e nell'Autorità Giudiziaria.

In caso di soggetti deceduti il diritto all'accesso alla cartella clinica è garantito previa l'identificazione nei modi di legge dell'avente diritto.

TELEFONO

È consentito ricevere telefonate nella sala polifunzionale del CDI, attraverso gli Operatori in servizio.



OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

I SERVIZI DEL C.D.I.

Nel Centro Diurno opera personale qualificato in regime di dipendenza, libera professione e appalto di servizi. Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento.

La Coordinatrice del CDI, che programma la visita di ammissione del nuovo Ospite e coordina le riunioni d'equipe, tiene i rapporti con le famiglie, programma con gli Operatori le attività allo scopo di garantire assistenza personalizzata; propone attività ricreative e progetti educativi individualizzati volti a favorire il benessere dell'anziano.

ASSISTENZA SANITARIA

Il servizio medico è assicurato da un Medico che provvede con la Coordinatrice ad esprimere il giudizio di idoneità dell'Ospite a frequentare il Centro; provvede alla tenuta e all'aggiornamento dei fascicoli sanitario-assistenziali e alla redazione in équipe del Piano di Assistenza Individualizzata. Eventuali urgenze potranno essere valutate dal Medico della RSA.

Gli Ospiti del Centro Diurno Integrato conservano l'assistenza medico-farmaceutica di base e devono pertanto provvedere con oneri a carico del Servizio Sanitario Nazionale per eventuali farmaci, ausili e presidi a loro necessari. L'assistenza infermieristica è garantita dall'Infermiera, presente quotidianamente negli orari di terapia.



ATTIVITA' SOCIO-ASSISTENZIALI

Gli Ospiti del Centro Diurno Integrato ricevono assistenza per l'igiene personale, per il bagno assistito (possibile quando vi siano i requisiti di collaborazione e comunque dopo valutazione medica), la gestione degli ausili e dell'eventuale incontinenza.

Il servizio di ristorazione, approntato nella sala polifunzionale, assicura la fornitura del pranzo, oltre alla distribuzione della merenda.

Il Centro dispone di un locale per il riposo degli Ospiti, attrezzato con comode poltrone reclinabili.

Referenti per la realizzazione del programma di assistenza sono:

- la Coordinatrice del CDI, che programma di concerto con il Medico la visita di ammissione del nuovo Ospite e le riunioni d'equipe; mantiene i rapporti con i familiari, programma con gli Operatori assistenziali le attività allo scopo di garantire assistenza personalizzata secondo quanto concordato nel Piano di assistenza individualizzato e propone attività ricreative finalizzate a sostenere la socializzazione interpersonale;
- l'Operatore assistenziale addetto al Centro Diurno Integrato collabora nella tenuta del registro giornaliero delle presenze, aiuta gli Ospiti nei loro bisogni primari affiancandoli e sostenendoli nelle attività di vita quotidiana (deambulazione, alimentazione, igiene) e nelle attività ricreative.

FISIOTERAPIA

I terapeuti della riabilitazione attuano interventi motori individuali e di gruppo al fine di mantenere le capacità motorie e/o di recupero funzionale in caso di deficit potenzialmente recuperabili.

ANIMAZIONE

Il servizio di animazione programma quotidianamente attività ricreative e culturali come ad esempio: laboratori, feste, proiezioni di films, letture di gruppo, ascolto della musica ecc., al fine di favorire la socializzazione e di valorizzare la personalità e le attitudini del singolo. La programmazione delle attività è esposta in bacheca all'ingresso della struttura e nei locali del CDI per fare conoscere ad Ospiti e loro familiari le attività proposte: per il 2025 sono previste attività mirate di Arteterapia e di Musicoterapia.



ASSISTENZA RELIGIOSA

È presente una Chiesetta all'interno della RSA, ove vengono celebrate funzioni religiose ogni giovedì mattina.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione, affidato ad una società esterna, provvede giornalmente alla preparazione dei pasti direttamente in struttura, articolando i menù su base stagionale con rotazione sulle quattro settimane, garantendo eventuali diete personalizzate su indicazione medica, con l'obiettivo preminente di assicurare un adeguato apporto nutrizionale sulla base delle tabelle dietetiche e dei bisogni nutrizionali previsti dai LARN.

Il menù settimanale viene esposto in soggiorno.

La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP. La pulizia e la sanificazione vengono effettuate dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di pulizia e igiene degli ambienti comuni, degli spazi di vita privata dell'Ospite, dei servizi igienici è garantito da un'impresa esterna.

PODOLOGIA

La Fondazione offre in regime privatistico un servizio di Podologia presso il Servizio ambulatoriale.

GIORNALI

Viene assicurata quotidianamente la consultazione gratuita di quotidiani e riviste.

TELEVISIONE

È a disposizione un televisore collocato nel soggiorno del CDI.

Condizioni di accesso - Le rette

MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA

Presso il CDI possono essere accolte persone di ambo i sessi in condizione di parziale non autosufficienza:

- affetti da patologie cronico-degenerative, fra le quali anche i disturbi della sfera cognitiva, ma senza disturbi comportamentali che compromettano la vita di relazione;
- sole, anche con un livello discreto di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Il CDI è aperto nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.30.

Le richieste per l'accesso al CDI vanno indirizzate agli Uffici Amministrativi utilizzando l'apposita modulistica in distribuzione presso gli uffici della Fondazione o scaricandola direttamente dal sito della Fondazione www.fondazionemarchesi.it

Gli uffici sono a disposizione degli utenti **dal lunedì al giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 e il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30** - telefono 02-95312395.

È possibile visitare il Centro previo appuntamento con il coordinatore del servizio.

La modulistica è costituita oltre alla domanda da un questionario "medico" relativo alla situazione sanitaria (compilato preferibilmente dal medico di base), da un questionario "sociale" attinente la posizione familiare, una dichiarazione di impegno per gli obblighi contrattuali relativi all'ingresso nel CDI e di accettazione delle norme contenute nella presente Carta dei servizi.

In base alle informazioni indicate sui questionari medico e sociali, la Direzione Sanitaria:

- stabilisce se l'anziano può essere ospitato nella struttura, inserendolo nella lista di attesa (formulata sulla base della data di presentazione della domanda) in caso di indisponibilità del posto
- autorizza il Coordinatore del CDI a programmare con il Medico una visita in sede al fine di verificare l'idoneità dell'anziano a frequentare il Centro Diurno

Stabilita la data dell'ingresso in CDI, la Fondazione può disporre una visita preammissiva, da parte del proprio personale, per accertare le effettive condizioni psicofisiche del richiedente. Inoltre l'inserimento in struttura avviene inizialmente a titolo provvisorio, al fine di dare modo di accertare l'effettiva possibilità e volontà dell'ospite a tale inserimento. In questa fase viene data inoltre particolare attenzione alle modalità di inserimento in comunità del nuovo ospite (presentazione del personale e degli altri ospiti, accurata verifica delle modalità di assistenza e di ambientamento).

Ciò premesso, al momento dell'ingresso è richiesto che:

- l'ospite sia fornito della dotazione personale richiesta al momento del colloquio conoscitivo.
- venga sottoscritto il documento riguardante le condizioni contrattuali, ivi compresi gli obblighi e le modalità per il pagamento delle rette.
- vengano consegnati copie dei documenti sanitari dell'ospite (tessera sanitaria, eventuali referti delle analisi di laboratorio e strumentali, informazioni del medico di base ed eventuali presidi sanitari in dotazione) ed eventuali copie dei verbali di invalidità civile.

RETTE E COSTI DEL SERVIZIO

La retta comprende: l'ospitalità, l'assistenza socio-sanitaria, prestazioni di fisioterapia di gruppo e/o individuali, interventi di animazione, partecipazione a progetti.

La retta giornaliera è stabilita annualmente dal Consiglio di Indirizzo della Fondazione. **Per l'anno 2025**, la retta giornaliera è la seguente: **36,00 Euro al giorno** (comprensiva della giornata alimentare).

Le assenze dovranno essere comunicate entro le ore 09.00

La retta non comprende:

- Medicinali
- Ausili per l'incontinenza
- Il trasporto

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il 10 del mese successivo, sulla base dei giorni di frequenza.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Il posto verrà conservato dietro il corrispettivo di Euro 18,00 al giorno. Le assenze prolungate per cause di forza maggiore richiedono l'accordo preventivo con il Medico e la Coordinatrice del Centro.

DIMISSIONI

Le dimissioni avvengono nei seguenti casi:

- a) disdetta scritta da parte dell'Ospite o dei relativi parenti e/o aventi causa, con un preavviso di almeno 10 giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto del preavviso sono comunque addebitati i giorni di frequenza occorrenti tra le dimissioni e la scadenza del preavviso.
- b) dimissioni per il venir meno delle condizioni di parziale autosufficienza dell'Ospite ovvero per l'impossibilità, da parte dell'Ente, ad assicurare idonea assistenza al medesimo. Tali circostanze sono verificate dall'Ente e dallo stesso comunicate all'Ospite ed ai relativi parenti e/o aventi causa. In tali casi l'Ente, sentito l'Ospite ed i relativi parenti e/o aventi causa, fissa la data di dimissione dal CDI e ne dà apposita comunicazione mediante lettera raccomandata ai medesimi. Le dimissioni dell'Ospite dovranno, in ogni caso, avvenire entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della suddetta comunicazione. Al momento dell'uscita dell'Ospite dal CDI l'Ente rilascia una relazione in cui vengono evidenziati i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi stabiliti, i risultati raggiunti e la terapia attuata nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.
- c) mancati o ritardati pagamenti delle rette. In tali casi la Fondazione si attiva perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di Provenienza e dalla locale A.T.S.. L'addebito degli interessi per lo scoperto di cassa dell'Ente decorre dal giorno successivo a quello del ricevimento della comunicazione di sollecito di pagamento.

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI:

L'Amministrazione rilascia annualmente in tempo utile per la dichiarazione dei redditi, la specifica "Certificazione per spese di ricovero" ex DGR 25 febbraio 2009, n. 298 per tutti gli ospiti del centro, mentre mensilmente può essere ritirata la fattura disponibile presso il centro.

PARTECIPAZIONE E VERIFICA

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, rilevati annualmente, che analizzino i seguenti aspetti:

- Umanizzazione, intesa come la componente relazionale che accompagna l'erogazione del servizio e che contribuisce a dare vivibilità al contesto in cui avviene il trattamento.
- Personalizzazione dell'assistenza, riferita alla tutela della privacy e alla qualità delle relazioni interpersonali tra operatori e degenti.
- Confort, riferito alla qualità delle prestazioni alberghiere (dagli spazi di ricovero al vitto, dall'accessibilità ai servizi accessori e così via).
- Informazione sul servizio offerto (sedi, orari, modalità di accesso) e sulle procedure di consenso informato.

La Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago ha pertanto allestito semplici ed efficaci strumenti di valutazione della soddisfazione dei clienti interni ed esterni attraverso questionari che indagano i suddetti aspetti. Si tratta di questionari distinti per i familiari, il personale e gli Ospiti.

I risultati della rilevazione vengono comunicati formalmente ai familiari



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti

specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando 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	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma

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.

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.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

L'ufficio relazioni con il pubblico

La procedura del reclamo

Finalità:

Il Servizio è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con la Fondazione (pazienti, parenti, visitatori, Ospiti) ed ha lo scopo di raccogliere: disagi, reclami, nuove proposte, informazioni, chiarimenti circa i servizi che vengono erogati, garantire e facilitare gli utenti sull'esercizio dei propri diritti, analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti.

L'apertura del servizio e la gestione della prima fase di intervento sono realizzate dall'operatore addetto a questo servizio. Quando il caso richiede un intervento preciso di soluzione, l'operatore trasferisce le informazioni alla Direzione che provvede a suggerire ipotesi di soluzione in tempi rapidi (non oltre le 2 settimane).

Attività:

L'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è così articolata:

- accoglienza ed ascolto della persona che si presenta o analisi della scheda di segnalazione e contatto con l'utente (vedi allegato)
- presa in carico del problema e possibile soluzione
- trasferimento dei dati raccolti alla Direzione Generale e/o Sanitaria, secondo la natura del problema
- attuazione dell'intervento che è stato predisposto
- eventuale nuovo incontro/contatto con l'utente per la verifica dei risultati e del grado di soddisfazione



FONDAZIONE OSPEDALE MARCHESI di INZAGO

D.g.r. 23 febbraio 2004 – n. 7/16452

SCHEDA SEGNALAZIONE

Ufficio relazioni con il pubblico

N° _____ / _____

Data: _____

Cognome _____ Nome _____

Indirizzo _____ Città _____ Prov. _____

Tel casa _____ Tel Uff. / Cell. _____ Data Nascita _____

A nome di (se chi presenta la segnalazione non è il diretto interessato):

Oggetto:

Firma _____

Informativa trattamento dati personali: Informiamo che i dati raccolti col presente modulo vengono trattati dalla Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago per poter istruire la pratica ed effettuare le dovute indagini a seguito delle segnalazioni da Lei inoltrate. Si precisa che in mancanza di assenso al trattamento dei dati personali le segnalazioni non potranno essere accattate né evase. In caso di parere favorevole al trattamento questi verranno conservati secondo le misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs 196/03 e che i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inviando esplicita richiesta scritta al titolare del trattamento (Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago).

Autorizzazione all'uso dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/03

Si No

Firma _____

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI PER FAMILIARI ED OSPITI DEL CDI

Gentile Signora, Gentile Signore.

Nell'ambito della rilevazione della qualità percepita riguardante i servizi forniti dalla Fondazione agli Ospiti del Centro Diurno Integrato le chiediamo cortesemente di dedicare alcuni minuti alla compilazione del presente questionario. I risultati così ottenuti saranno restituiti dopo l'elaborazione e ci forniranno informazioni utili per il miglioramento del servizio offerto. Per ogni domanda indichi con una crocetta il giudizio corrispondente; in margine potrà lasciare un breve commento con osservazioni, suggerimenti e proposte. Il questionario è assolutamente anonimo e le informazioni raccolte verranno utilizzate solo all'interno della Direzione Sanitaria ed Amministrativa.

ACCESSO

1. Ha preso visione della Carta dei Servizi del CDI ? SI NO
2. Prima dell'accoglienza ha potuto visitare i locali di soggiorno (vale anche per i famigliari) ? SI NO
3. Al momento dell'inserimento è stato informato sull'organizzazione del Centro (orari visite mediche, pasti, visite parenti) ? SI NO
Se no, è stato informato successivamente ? SI NO
4. Al momento dell'inserimento le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? SI NO
5. Al momento dell'inserimento è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali ? SI NO

ASPETTI GENERALI

1. Ha avuto problemi di relazione con altri ospiti del Centro ? SI NO

2. Come considera il rispetto della riservatezza personale (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di manovre assistenziali "delicate", ecc.)



molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

non so

3. Riguardo ai giorni e orari di apertura del Centro si sente:



molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

non so

OSPITALITA' E COMFORT

Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta ?



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

In particolare:

- *Gradevolezza degli ambienti*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

- *Facilità di accesso agli ambienti*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

- *Servizi igienici (pulizia...)*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

- *Servizio di ristorazione (qualità e quantità del cibo)*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

Osservazioni, suggerimenti e proposte:

.....

.....

.....

.....

QUALITA' DELL'ASSISTENZA

1. Sulla base della sua esperienza come si sente riguardo agli interventi di assistenza?



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

2. Riguardo alla disponibilità degli Operatori del Centro nei confronti suoi e del suo congiunto si ritiene:



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

3. Per la disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

4. Relativamente a cortesia e capacità di ascolto del personale



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

5. In base alla sua esperienza per competenza / professionalità degli operatori sotto elencati

▪ *Coordinatrice*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ *Medico*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ *Infermieri*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ *ASA (operatori dell'assistenza alla persona)*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ *Educatori / Animatori*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ *Terapisti della Riabilitazione*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

