



**COMUNITA' PROTETTA MEDIA ASSISTENZA  
CPM "SAN FRANCESCO"  
VIA PREALPI, 1/A – NOVA MILANESE (MB)**

Nova Milanese, 1 giugno 2015

REV 1^ luglio 2015

REV 2^ gennaio 2017

REV. 2^ gennaio 2018

REV 3^ gennaio 2019

REV 4^ maggio 2019

REV 5^ agosto 2019

REV 6^ gennaio 2020

**RIFERIMENTI**

I riferimenti interni alla CPM sono i seguenti:

- PRESIDENTE: **POZZOLI cav. Mario**
- DIRETTORE GENERALE: **LA GRECA dott. Davide**
- DIRETTORE SANITARIO: **MAPELLI dott. Lorenzo**
- COORDINATORE INFERMIERISTICA: **RUSSO dott.ssa Cristina**
- RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE: **ANDOLINA rag. Anna**
- UFFICIO OSPITI e URP: **SCORRANO VERONICA** (ufficio relazione con il pubblico dal lunedì al venerdì)

Tel. centralino: **0362 1908128**  
Fax : **0362 1908129**

e-mail: [cpmsanfrancesco@rsa-sanfrancesco.it](mailto:cpmsanfrancesco@rsa-sanfrancesco.it)  
[www.cpmsanfrancesco.it](http://www.cpmsanfrancesco.it)

**MODALITA' di RICONOSCIMENTO del PERSONALE**

Tutto il personale è riconoscibile quando in servizio attraverso un cartellino di riconoscimento nel quale è riportato:

- Nome
- Cognome
- Mansione
- Matricola
- Datore di lavoro
- Fotografia

I cartellini sono diversificati anche nel colore per le diverse figure professionali per agevolare il riconoscimento immediato.

## MISSION

La Comunità Protetta Media assistenza (ex C.P. a media protezione), che ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento con atto n H1.2015.0012206 del 22/4/2015 da parte della Direzione generale salute della regione Lombardia, e successivo accreditamento con atto della medesima DG Welfare n. G1.2017.0012665 dell'11/04/2017, è una struttura residenziale a riabilitazione estensiva; propone un'offerta assistenziale di medio grado estesa sulle 24 ore, con personale di assistenza alla persona dedicata al supporto abitativo.

Prevede un organico adeguato per attuare i progetti riabilitativi e programmi di media intensità riabilitativa (della durata massima di 24 mesi estendibili a 36 mesi in specifiche situazioni e in coerenza con il P.T.I.) e di bassa intensità riabilitativa (della durata massima di 36 mesi rinnovabili).

I destinatari dell'inserimento in Comunità sono pazienti afferenti all'area psichiatrica che presentano un quadro clinico stabilizzato ma che, a causa di disturbi psichici pregressi o attuali e trovandosi in situazioni socialmente precarie sotto l'aspetto relazionale, familiare e ambientale, non possono al momento usufruire di un domicilio proprio: necessitano, invece, di una residenza comunitaria che offra loro, attraverso programmi riabilitativi individualizzati, un essenziale supporto al vivere.

## OBBIETTIVI

Gli utenti afferenti alla Comunità Protetta devono trovare, all'interno del Servizio, un ambiente di vita caratterizzato da un clima familiare e sereno, ma allo stesso tempo devono poter contare su una professionalità capace di creare un contesto protetto, per il periodo di riabilitazione previsto, che permetta l'acquisizione di quelle abilità necessarie ad un futuro di vita autonoma sul territorio. E' importante pertanto che la Comunità venga vissuta dall'utenza come "luogo di passaggio" e non come punto di arrivo. In quest'ottica è chiaro che ogni intervento attuato debba avere come fine ultimo quello di sviluppare e/o potenziare le abilità e le competenze necessarie alla conduzione di una vita indipendente al di fuori di un contesto protetto; e, allo stesso tempo, gli operatori della Comunità devono lavorare nella prospettiva di permettere al soggetto un reinserimento sul territorio tenuto conto delle risorse contestuali. Le attività programmate all'interno della struttura saranno pertanto pensate e organizzate tenendo in considerazione ogni singolo progetto, per rispondere ai bisogni, desideri ed interessi degli ospiti. Essendo persone con una propria specificità ed individualità e, nello stesso tempo, membri di un gruppo che con-vive, si potranno organizzare attività di gruppo per dare spazio a momenti di ascolto, confronto e discussione su specifici argomenti (organizzazione settimanale, aspetti concreti del vivere quotidiano, tematiche introspettive), che tengano conto di questa doppia rilevanza. Oltre ad attività mirate al recupero, potenziamento o acquisizione di determinate abilità, si prevedono momenti di socializzazione interni ed esterni per il rafforzamento delle competenze relazionali ed interpersonali degli utenti.

Le attività proposte verteranno su:

- potenziamento dell'autonomia personale;
- riconoscimento e sfruttamento delle proprie risorse;

- sperimentazione delle capacità e di nuove potenzialità in contesti “non protetti”;
- rafforzamento delle regole sociali;
- stimolazione all’integrazione sul territorio;
- progettazione e gestione del tempo libero.

## ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

### 1 Organizzazione degli spazi

La Comunità, dotata di 20 posti letto, è situata al piano terra dell’unità denominata “CPM San Francesco” e dispone di spazi abitativi autonomi. La struttura è dotata di 2 (due) camere a due letti, di 5 (cinque) stanze a tre letti e di una ulteriore stanza ad un letto, da utilizzarsi in caso di necessità temporanea da parte di un soggetto ospitato di fruire di uno spazio ad uso esclusivo. Sono disponibili bagni annessi alle stanze, più due servizi igienici attrezzati, sala da pranzo, un soggiorno TV, cucina/tisaneria, spazio per attività, un locale guardaroba, un locale per gli operatori con annessi servizi. In Comunità, nello stesso stabile, sono disponibili: gli studi medici per valutazioni cliniche o colloqui terapeutici, l’infermeria per il deposito farmaci, alcuni atelier occupazionali.

### 2 Organizzazione assistenziale

#### *A) Figure professionali*

La CPM garantisce un’organizzazione assistenziale di medio grado, secondo la normativa relativa alle strutture sanitarie della Regione Lombardia nelle 24 ore per tutti i giorni della settimana.

L’équipe è così formata:

- Direttore amministrativo
- Direttore sanitario
- Medico psichiatra
- Infermieri (di cui uno con funzione di coordinatore)
- Educatori
- Operatori ausiliari (ASA/OSS)

Sono, inoltre, presenti nella struttura addetti ai servizi logistici (ufficio amministrativo, reception, pulizie e manutenzione).

#### *B) Annotazioni sul personale*

La capacità di rassicurazione, la cortesia, il rispetto della dignità dell’altro e la disponibilità sono gli aspetti sui quali si fondono i rapporti che il personale stabilisce con gli ospiti del

Centro. L'interesse primario è rivolto a garantire loro una condizione di affettività, di serenità attraverso gesti di accudimento, sostegno morale, amicizia e fratellanza.

Il personale è dotato di tessera di riconoscimento per rendere più semplice l'identificazione della persona e il ruolo di competenza.

Nel rapportarsi con l'ospite, il personale si riferisce alla persona quale soggetto con una identità ed una propria storia. L'impegno è volto a garantire una cura e una assistenza che tenga conto di tutte le sue necessità: da quelle specifiche e contingenti a quelle di natura più psicologiche relazionali.

Ciascun operatore svolge la propria attività nel rispetto delle specifiche competenze personali con la consapevolezza che ogni ruolo professionale è complementare all'altro ed è rivolto a lavorare in équipe multidisciplinare.

Gli obiettivi, le priorità e gli interventi da adottare sono individuati collegialmente in modo tale da garantire un modo di procedere unitario.

All'attività di programmazione segue sempre quella di ricognizione e di valutazione dei risultati effettivamente conseguiti, la stima dei quali permette la riformulazione di progetti di intervento più efficaci.

L'intento perseguito è sempre quello di arrivare a fornire delle prestazioni il più possibile individualizzate e continuative corrispondenti ai bisogni, i problemi e le peculiarità dei pazienti.

L'esperienza residenziale comunitaria è pensata e perseguita fino all'attuazione concreta e personalizzata il più possibile vicina ad una residenzialità naturale: ciò comporta l'acquisizione del vivere comune come campo sul quale giocare la partita terapeutico – riabilitativa.

È indispensabile che il piano riabilitativo personale sia fondato sull'elasticità (caratteristica peraltro fondamentale per gli operatori che formano l'équipe), vengono pertanto considerate, soste, deviazioni e ripartenze, dal normale percorso riabilitativo, sapendo che l'iter che si andrà a percorrere con ciascun utente non è meccanicamente programmabile o lineare.

Il rapporto tra l'ospite ed il personale della Comunità è il punto centrale di tutto il lavoro assistenziale, terapeutico e riabilitativo fatto nel Centro. Il lavoro condotto prevede, sin dalla fase di ingresso del paziente, la costituzione di rapporti tra ospiti e operatori volti a caratterizzarsi nel loro andamento quotidiano, in una cornice il più possibile simile ad un ambiente domestico nel quale le persone residenti possano ritrovare i tempi ed i luoghi dell'abitare utile e sereno, dove vivere spazi sentiti come propri per favorire l'esperienza di una esistenza sana.

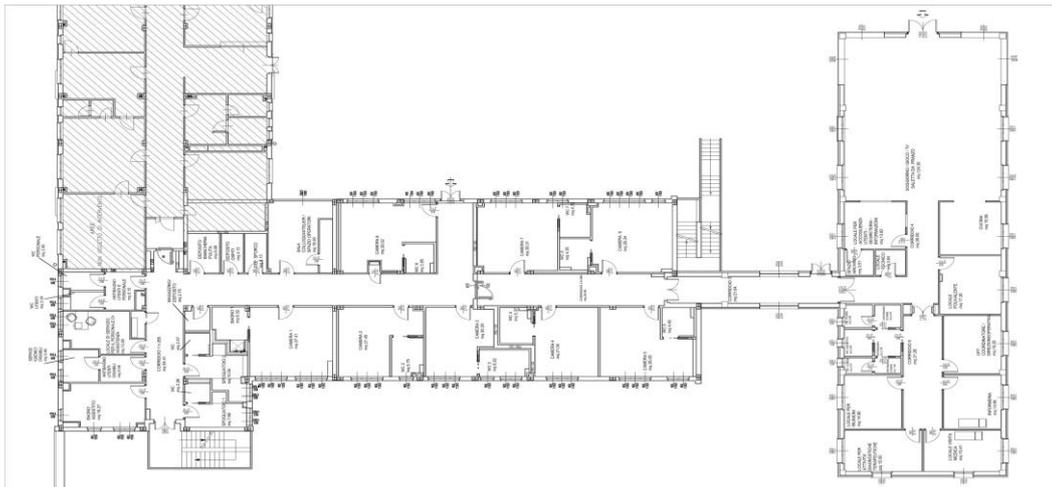
## COLLOCAZIONE E COMPOSIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è collocata in uno spazio idoneo e ben collegata con i servizi cittadini del comune di Nova Milanese. Le caratteristiche alberghiere della struttura, circondata da uno splendido parco, rendono possibile un'ottima accoglienza ed una piacevole permanenza dei pazienti affetti dalla specifica patologia.

La CPM dispone di spazi adeguati dove si svolgono momenti rilevanti per la vita quotidiana di ciascun ospite in stretta collaborazione con l'intera équipe professionale.

Le caratteristiche di uno spazio il meno possibile sanitarizzato (pur mantenendo la presenza di una alta specializzazione) favoriscono la compliance dei pazienti al trattamento e riducono il tasso dei drop-out.

La composizione della struttura è ben evidenziata nella seguente planimetria



### CRITERI DI AMMISSIONE

L'accesso alla struttura residenziale viene definito dall'equipe su proposta del medico curante, dei servizi territoriali, direttamente su richiesta della paziente.

L'utente effettua un primo colloquio presso la sede della comunità con un membro dello staff clinico. Il colloquio è esteso anche ai componenti della famiglia di origine, al partner o ad altre figure significative dell'entourage del soggetto, in tutti i casi in cui questi siano presenti e disponibili.

Il primo colloquio ha molteplici funzioni:

- Confermare e comunicare all'utente il progetto scaturito dall'incontro preliminare tra lo staff clinico della comunità e l'inviante;
- Valutare la motivazione del soggetto rispetto al progetto di inserimento residenziale;
- Valutare la collaborazione di intenti ricavabile dai colloqui con i familiari eventualmente presenti e rilevarne e pesarne le eventuali contraddizioni o ambivalenze di fronte ad un'ipotesi di separazione;
- Verificare eventuali incompatibilità dell'inserimento del soggetto con i programmi in corso;
- Stabilire un primo momento di alleanza terapeutica.
- Definire l'equipe di appartenenza
- Definire eventuali modalità di inserimento in caso di debole motivazione al ricovero.

Durante il colloquio è consegnato il regolamento della struttura.

Al momento dell'ingresso ad ogni paziente viene attribuita una micro equipe di riferimento costituita da psichiatra, educatore e infermiere professionale.

Ogni paziente è testato con scale di valutazione pertinenti alla sua condizione morbosa e con altri strumenti di valutazione standardizzata utile a descrivere le condizioni psicopatologiche, funzionali e sociale del paziente al momento del ricovero e alla dimissione.

Al CPS/CSM inviante è richiesta una proposta d'inserimento che contenga:

- Motivazione dell'invio
- Anamnesi
- Terapia in atto
- Diagnosi psichiatrica
- Progetto proposto
- Durata dell'intervento
- Ratifica dell'UOP di competenza
- Ratifica dell'ATS di competenza

Poi è elaborato un programma d'intervento con la definizione del progetto personalizzato di trattamento che contiene:

- la specificazione degli interventi psico-socio-farmacologici proposti
- la programmazione degli incontri con gli invianti.

#### *Livello Assistenziale e unità di prima valutazione*

La prima visita preliminare avviene all'interno della struttura e svolge funzione di filtro diagnostico e terapeutico per i successivi livelli terapeutici. E' prevalentemente finalizzato ad una prima valutazione dei pazienti attraverso la somministrazione di una batteria di test specifici e un accurato "disease staging" che rappresenta la premessa per il più corretto e razionale livello operativo terapeutico. E' inoltre finalizzato alla valutazione dei pazienti che necessitano di un trattamento intensivo residenziale e ai follow up successivi alle dimissioni. La valutazione interdisciplinare è prevalentemente centrata sulla valutazione dei requisiti necessari all'ingresso in struttura e al rinforzo della motivazione al trattamento. Oltre alla fase diagnostica, il livello assistenziale con colloqui periodici svolge anche compiti di controllo per i soggetti che non hanno rivelato elementi clinici tali da richiedere trattamenti intensivi ma che, in ogni modo, manifestano fattori di rischio che non possono essere trascurati.

La prima valutazione, che si svolge in orari e giorni stabiliti presso il centro, ha come obiettivo quello di selezionare i pazienti e scegliere il livello assistenziale per loro più opportuno: essa è svolta dal medico psichiatra.

#### *Lista di attesa*

La gestione della lista d'attesa utilizza il criterio della precedenza temporale e l'analisi delle caratteristiche dell'utente in relazione alla tipologia dei pazienti già ricoverati.

#### *Accoglienza*

L'accoglienza del paziente all'ingresso viene svolta da un terapeuta dell'equipe, che lo accoglie e ridefinisce le regole della struttura. Il terapeuta compila la cartella con la raccolta dei dati anagrafici e storia clinica e somministra i test psicodiagnostici di ingresso, che verranno ripetuti alla dimissione e a sei mesi dalla dimissione come follow up. Un educatore ha il compito di introdurre il paziente nella struttura e nella sua stanza e particolare attenzione viene riservata all'inserimento del paziente nei primi giorni della degenza e nell'inserimento nella comunità.

### *Prestazioni effettuate*

Di seguito sono elencate le attività del programma di riabilitazione residenziale :

- compilazione di una scheda di assessment iniziale
- valutazione diagnostica multidimensionale (nutrizionale, internistica, psichiatrica) con compilazione della cartella clinica e somministrazione di tests specifici;
- valutazione di laboratorio e strumentale (E.C.G., esami ematologici)
- monitoraggio dell'attività fisica
- psicoterapia individuale e/o di gruppo
- colloqui psicologici - psichiatrici individuali e di gruppo
- gruppi terapeutici
- attività artistiche, creative, pedagogiche personalizzate;
- supporto ed informazioni per i familiari.

Le attività sono programmate all'inizio di ogni settimana.

### **PLANNING SETTIMANALE**

Per quanto concerne il lavoro con gli ospiti, si vuole offrire loro, all'interno di ogni giornata, una gamma sufficientemente ampia ed elastica di opportunità conciliabili con gli interventi clinici, sociali e riabilitativi previsto dal Progetto terapeutico-riabilitativo.

Le attività proposte si avvarranno dei seguenti spazi :

1. ampia e attrezzata cucina
2. ampia sala polifunzionale ad uso ricreativo ed eventi
3. sale per attività di gruppo
4. giardino di pertinenza.

Gli spazi sopra elencati sono di uso esclusivo degli utenti del CPM ed il programma settimanale delle attività viene affisso in bacheca sulla base della programmazione mensile

Il coordinamento delle attività è strettamente connesso all'equipe multidisciplinare.

## PRESTAZIONI SANITARIE E RIABILITATIVE

La CPM garantisce le seguenti prestazioni:

### **A) INTERVENTI PSICHIATRICI**

- Diagnosi e terapie psicofarmacologiche.
- Gestione crisi.
- Interventi psicoterapici individuali e di gruppo.
- Coordinamento dell'equipe pluriprofessionale per la formulazione dei progetti riabilitativi individuali e periodiche verifiche.
- Supervisione del personale riabilitativo e assistenziale.
- Valutazione dei risultati.
- Collegamento con il Dipartimento di Salute Mentale di competenza del paziente.
- Colloqui periodici con le famiglie.
- Valutazione e rivalutazione psicodiagnostiche, anche ai fini della periodica verifica dei

risultati.

- Collaborazione alla stesura dei progetti riabilitativi.
- Supervisione del lavoro del personale riabilitativo.
- Riunioni periodiche col gruppo dei pazienti.

***B) INTERVENTI RIABILITATIVI***

- Attività strutturate individuali e di piccolo gruppo volte al mantenimento e potenziamento delle autonomie di base, delle abilità cognitive e sociali.
- Interventi di sostegno all'occupazionalità interni ed esterni alla Comunità.
- Interventi psicoeducativi volti alla riduzione del comportamento disadattivo.
- Interventi di aggancio alla rete sociale esterna e di sviluppo di autonomie connesse.

***C) INTERVENTI INFERMIERISTICI***

- Somministrazione delle terapie farmacologiche.
- Assistenza alle prestazioni mediche.
- Assistenza in funzione di esami ematochimici o strumentali.
- Interventi nei momenti di crisi.
- Partecipazione alle attività riabilitative e socializzanti.

***D) INTERVENTI ASSISTENZIALI***

- Assistenza di base e custodia diurna e notturna
- Assistenza compensativa nella cura di sé e nel soddisfacimento dei bisogni primari.
- Interventi volti alla sollecitazione delle competenze e autonomie di base.
- Collaborazione a programmi educativi e occupazionali e programmi educativi del Tribunale.
- Collaborazione ad animazione ambientale e uscite.

Le prestazioni sono fornite a ciascun paziente secondo quanto previsto dai singoli Progetti Terapeutico Riabilitativi predisposti dall'èquipe in funzione dei suoi bisogni e delle ipotesi di intervento formulate nel PTI.

I Progetti definiscono i risultati ipotizzati, i tempi previsti e gli interventi necessari per raggiungerli: progetti e programmi riabilitativi sono concordati con pazienti e famiglia e i Servizi Psichiatrici invianti.

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

### A) Diritti

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali e politiche.
- Ha diritto di essere individuato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei".
- Ha diritto ad ottenere informazioni relative alle prestazioni che gli vengono erogate.
- Ha diritto ad ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto al rispetto del divieto di fumare.
- Ha diritto ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza essere costretto a chiedere favoritismo per migliori prestazioni.
- Ha diritto ad un'obiettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, religione.
- Ha diritto ad assistenza adeguata.

### B) Doveri

Gli utenti, quando accedono alla Comunità, sono invitati:

- Ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri malati.
- A collaborare con il personale per la buona riuscita delle terapie praticate.
- Ad informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni.
- A rispettare gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- A rispettare le norme interne alla struttura.

## RETTE

L'ammontare complessivo della retta è composto da due quote: alberghiera e sanitaria. La stessa è fissata in Euro 150,00 pro/die nelle diverse tipologie di camera.

La CPM rilascia, ogni anno, le certificazioni ai fini fiscali necessarie, in sede di dichiarazione dei redditi, a fruizione, limitatamente alla quota sanitaria, delle detrazioni previste dalla normativa vigente.

La retta stabilita dall'Amministrazione deve essere pagata anticipatamente, entro i primi cinque giorni del mese in corso presso gli uffici preposti con assegno bancario o mediante SDD bancario o bonifico.

Il ritardato pagamento della retta comporta una maggiorazione della retta da determinarsi in relazione al vigente tasso bancario.

Il mancato pagamento della retta alle prescritte scadenze per due mesi consecutivi, comporterà di diritto le dimissioni protette dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto.

L'Amministrazione si riserva il diritto di variare, all'inizio di ciascun anno solare, l'importo della retta di ospitalità: in questo caso sarà data comunicazione all'interessato entro la fine dell'anno di riferimento.

La retta comprende alcuni servizi aggiuntivi forfetari quali: condizionamento dell'aria, bevande ai pasti, feste, televisore nel salone, trasporti in ambulanza se effettuati con urgenza verso l'ospedale o strutture convenzionate.

Sono a carico dell'ospite l'acquisto degli indumenti intimi e del vestiario, il lavaggio della biancheria personale, l'assistenza e l'accompagnamento all'esterno della comunità da parte degli operatori, la partecipazione a gite esterne e soggiorni climatici, le prestazioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere non previste dalle normative vigenti nonché i ticket sanitari per farmaci e visite specialistiche se ed in quanto dovuti.

**MENU' SETTIMANALE**  
**1^ settimana**

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>LUNEDI'</b>	RISOTTO ALLA MILANESE  ARROSTO DI TACCHINO ZUCCHINE PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI LEGUMI CON FARRO TORTINO DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO ERBETTE PANE - FRUTTA
<b>MARTEDI'</b>	GNOCCHI AL POMODORO CONIGLIO IN UMIDO CON VERDURE CAVOLFIORI PANE - FRUTTA	PASTA E FAGIOLI  PRIMO SALE E TALEGGIO SPINACI PANE - FRUTTA
<b>MERCOLEDI'</b>	PASTA ALL'AMATRICIANA PETTO DI POLLO ALLA PIZZAIOLA FINOCCHI PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI RISO NASELLO GRATIN BROCCOLETTI PANE - FRUTTA
<b>GIOVEDI'</b>	POLENTA CON SPEZZATINO INSALATA MISTA PANE - FRUTTA	TORTRLLINI IN BRODO PROSCIUTTO COTTO E SALAME FAGIOLINI PANE - FRUTTA PERE COTTE
<b>VENERDI'</b>	PASTA AL TONNO PLATESSA ALL'OLIO E LIMONE ERBETTE PANE - FRUTTA	PIZZA VEGETARIANA CATALOGNA PANE - FRUTTA
<b>SABATO</b>	RAVIOLI DI MAGRO BURRO E SALVIA POLLO ARROSTO CAROTE PANE - FRUTTA	CREMA DI CAVOLFOIORE FRITTATA DI SPINACI ZUCCHINE PANE - FRUTTA
<b>DOMENICA</b>	CREPELLE ARROSTO DI MAIALE BROCCOLETTI TIRAMISÙ PANE - FRUTTA	MINISTRONE D'ORZO PHILADELPHIA E EMMENTAL COSTE PANE - FRUTTA

Sono previsti sistemi di prenotazione per eventuali ulteriori richieste o variazioni per diete personalizzate.

**MENU' SETTIMANALE**  
2^ settimana

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>LUNEDI'</b>	RISOTTO AL POMODORO PETTO DI POLLO AL LIMONE CAVOLFIORE PANE - FRUTTA	PASTINA IN BRODO UOVA SODE FAGIOLINI PANE - FRUTTA
<b>MARTEDI'</b>	BAVETTE GAMBERI E ZUCCHINE NASELLO CON OLIVE E CAPPERI INSALATA PANE - FRUTTA	VELLUTATA DI CAVOLFIORE PROSCIUTTO COTTO E MORTADELLA FINOCCHI PANE - FRUTTA
<b>MERCOLEDI'</b>	POLENTA CON BRASATO FUNGHI TRIFOLATI PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI PASTA MOZZARELLA E TALEGGIO ZUCCHINE PANE - FRUTTA
<b>GIOVEDI'</b>	RISOTTO AL RADICCHIO E PANCETTA ARROSTO DI LONZA AL LATTE FAGIOLINI PANE - FRUTTA	MINISTRA DI LENTICCHIE POLPETTE DI VERDURE INSALATA PANE - FRUTTA PRUGNE COTTE
<b>VENERDI'</b>	PASTA AL SALMONE FILETTO DI MERLUZZO AGLI AROMI FINOCCHI PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI LEGUMI CON ORZO CRESCENZA E PIATTONE ERBETTE PANE - FRUTTA
<b>SABATO</b>	PASTA CON BROCCOLI BOLLITO CON SALSA VERDE ZUCCHINE PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI FARRO PROSCIUTTO COTTO E CRUDO CAROTE PANE - FRUTTA
<b>DOMENICA</b>	PIZZOCCHERI HAMBURGER SPINACI PANNA COTTA PANE - FRUTTA	RAVIOLI IN BRODO BASTONCINI DI PESCE CARCIOFI PANE - FRUTTA

Sono previsti sistemi di prenotazione per eventuali ulteriori richieste o variazioni per diete personalizzate.

**MENU' SETTIMANALE**  
**3^ settimana**

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>LUNEDI'</b>	RISOTTO AL LIMONE BOCCONCINI DI VITELLO CON VERDURE FAGIOLINI PANE - FRUTTA	CREMA DI ZUCCHINE PROSCIUTTO COTTO E PANCETTA COPPATA ERBETTE PANE - FRUTTA
<b>MARTEDI'</b>	GNOCCHI AL POMODORO PLATESSA ALLA MUGNAIA CAVOLFIORE PANE - FRUTTA	PIZZA AL PROSCIUTTO SPINACI PANE - FRUTTA
<b>MERCOLEDI'</b>	POLENTA CON CASSOEULA ZUCCHINE PANE - FRUTTA	PASTA E CECI PRIMO SALE E EMMENTHAL FINOCCHI PANE - FRUTTA
<b>GIOVEDI'</b>	PASTA INTEGRALE AL POMODORO  ARROSTO DI TACCHINO BROCCOLETTI PANE - FRUTTA	MINISTRA DI RISO E ZUCCHINE INVOLTINI DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO FAGIOLINI PANE - FRUTTA MELE AL FORNO
<b>VENERDI'</b>	RISOTTO CON GAMBERETTI E ZUCCHINE NASELLO ALLA PIZZAIOLA SPINACI ALL'OLIO PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI FARRO FRITTATA DI VERDURE INSALATA MISTA PANE - FRUTTA
<b>SABATO</b>	RAVIOLI BURRO E SALVIA POLLO ARROSTO CAROTE PANE - FRUTTA	CREMA DI PATATE E BROCCOLI PROSCIUTTO COTTO E COPPA ERBETTE PANE - FRUTTA
<b>DOMENICA</b>	TAGLIATELLE ALLA BOLOGNESE ARROSTO DI VITELLO CAVOLFIORE CREME CAMEL PANE - FRUTTA	MINISTRONE D'ORZO TORTINO DI VERDURE ZUCCHINE PANE - FRUTTA

Sono previsti sistemi di prenotazione per eventuali ulteriori richieste o variazioni per diete personalizzate.

**MENU' SETTIMANALE**  
**4^ settimana**

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>LUNEDI'</b>	RISOTTO AI FUNGHI PORCINI PETTO DI POLLO AL LIMONE ERBETTE PANE - FRUTTA	PASTINA IN BRODO TALEGGIO E RICOTTA BROCCOLETTI PANE - FRUTTA
<b>MARTEDI'</b>	PIZZOCCHERI COTOLETTE ALLA MILANESE FAGIOLINI PANE - FRUTTA	PASSATA DI VERDURA PROSCIUTTO COTTO E PANCETTA CAROTE PANE - FRUTTA
<b>MERCOLEDI'</b>	CAPPELLETTI AL POMODORO SALSICCIA ZUCCHINE PANE - FRUTTA	PASTA E LENTICCHIE BASTONCINI DI PESCE FAGIOLINI PANE - FRUTTA
<b>GIOVEDI'</b>	TRIPPA ALLA MILANESE SPINACI PANE - FRUTTA	MINISTRONE D'ORZO OMELETTE CAVOLFIORI PANE - FRUTTA
<b>VENERDI'</b>	PASTA ALLE VONGOLE FILETTO DI MERLUZZO AGLI AROMI INSALATA MISTA PANE - FRUTTA	RISO E VERZE TORTINO DI VERDURE ERBETTE PANE - FRUTTA
<b>SABATO</b>	PASTA AI QUATTRO FORMAGGI POLPETTE DI CARNE SPINACI PANE - FRUTTA	ZUPPA DI LEGUMI PROSCIUTTO COTTO E CRUDO FINOCCHI PANE - FRUTTA
<b>DOMENICA</b>	LASAGNE ALLA BOLOGNESE ROAST BEEF BROCCOLETTI PANE - FRUTTA TORTA	PASTA E CECI CAPRINO E SCAMORZA FAGIOLINI PANE - FRUTTA

Sono previsti sistemi di prenotazione per eventuali ulteriori richieste o variazioni per diete personalizzate.



## COME RAGGIUNGERCI

La CPM “San Francesco” è situato nella prima periferia di Nova Milanese, con la possibilità di utilizzare i servizi cittadini e, nello stesso tempo, la gradevolezza di un ambiente silenzioso e luminoso.

La CPM è facilmente raggiungibile sia da Milano sia da Saronno utilizzando la fitta rete autostradale disponibile.

Nel Comune di Nova Milanese il centro è collocato a poca distanza dalla Statale Saronno-Monza, dalla SS 35 Milano-Meda.

I mezzi di trasporto che permettono agevole accesso alla zona sono:

- *Bus*: linea Milano-Desio-Seregno
- *Bus*: linea Sesto S. Giovanni-Nova Milanese
- *Bus*: linea Saronno-Monza
- *FFSS*: linea Milano-Como-Chiasso – stazione di Desio.

## STANDARD DI QUALITA'

La comunità intende fornire le cure di più alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente.

Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

### *Informazione e privacy*

- Riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente.
- Partecipazione informata alle cure fornite.
- Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

### *Sicurezza*

Nel rispetto delle norme contenute nella legge 81/2008 e ss.mm.ii., il centro è dotato di sistemi di sicurezza e controllo che permettono un immediato intervento in caso di emergenza.

Sono collocati cartelli ben visibili contenenti la pianta dei locali con l'indicazione delle vie di fuga. Altri cartelli segnalatori individuano uscite e la posizione di estintori ed idranti.

I vari ambienti sono forniti di impianto di rilevamento fumi per consentire la localizzazione immediata del settore interessato all'allarme. L'impianto elettrico, munito di luci di emergenza e l'impianto di riscaldamento (teleriscaldamento), sono conformi alle norme sulla sicurezza.

Ogni anno vengono periodicamente proposte al personale la frequenza a corsi di formazione e di aggiornamento sulla sicurezza.

La CPM “San Francesco” presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori, con l’approntamento di adeguate dotazioni e l’attuazione di precise misure preventive.

#### *Igiene*

- Rispetto scrupoloso delle norme d’igiene più attuali con impiego di materiali monouso.
- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente.
- Sanificazione della biancheria da letto delle camere
- Servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti.
- Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

#### *Sorveglianza*

- Servizio di sorveglianza diurna e notturna.
- Impianti TV di sorveglianza con telecamere ubicate all’esterno della struttura, identificate con apposita segnaletica.

#### *Antincendio*

- Adeguata dotazione di mezzi antincendio.
- Impianto automatico di rilevazione fumo.
- Pannelli di istruzione nei corridoi.
- Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d’emergenza.
- Addestramento del personale.

#### *Elettricità e rischi connessi*

- Impiantistica elettrica a norma di legge.
- Controllo periodico di sicurezza elettrica degli impianti elettrici.
- Servizio di manutenzione sempre presente 365 giorni l’anno con reperibilità nelle ore notturne e giorni festivi.

#### *Piano di sicurezza*

- Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un’attenta valutazione dei rischi e nel rispetto della normativa.

#### *Impianti tecnologici*

- Impianti tecnologici a norma di legge.
- Controlli periodici della sicurezza meccanica.

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

### PREMESSA

Il presente questionario ha come obiettivo quello di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi che vengono erogati all'interno della CPM "San Francesco" di Nova Milanese. Si tratta di uno strumento attraverso il quale la comunità intende entrare in possesso di informazioni riguardanti gli aspetti della vita comunitaria al fine di poterle tradurre in azioni di miglioramento della qualità dell'assistenza fornita.

La sua compilazione, in forma anonima, richiede pochi minuti. Confidiamo nella Sua collaborazione.

---

#### ✓ sezione 1: PERCORSI RIABILITATIVI

1. Conosce i percorsi riabilitativi del suo familiare/assistito?  
 sì  sì ma non in modo chiaro  no
  2. La salute del familiare/assistito è nel complesso ben tutelata?  
 totalmente  abbastanza  poco
- 

#### ✓ sezione 2: ASSISTENZA INFERMIERISTICA

3. Ritiene adeguata l'assistenza infermieristica erogata?  
 sì  in parte  no

*Se ha risposto no alla precedente domanda può spiegarci il perché in poche parole?*

---

4. In linea di massima si ritiene soddisfatto/a dall'assistenza ricevuta dal suo familiare/assistito?  
 pienamente soddisfatto  soddisfatto  poco soddisfatto
- 

#### ✓ sezione 3: ATTIVITA' EDUCATIVE

5. Ritiene che le il suo familiare/assistito abbia registrato dei progressi grazie alle attività educative svolte nel corso dell'anno?  
 sì  in parte  no

*Se ha risposto no alla precedente domanda può spiegarci il perché in poche parole?*

---

6. In linea di massima si ritiene soddisfatto/a dal servizio educativo?  
 pienamente soddisfatto  soddisfatto  poco soddisfatto
-



✓ **sezione 4: ASSISTENZA TUTELARE**

7. Ritieni che le il suo familiare/assistito sia stato adeguatamente aiutato nello svolgimento delle attività quotidiane di vestizione/svestizione, igiene, cura di sé?
- sì  in parte  no

*Se ha risposto no alla precedente domanda può spiegarci il perché in poche parole*

---

8. In linea di massima si ritiene soddisfatto/a dal servizio assistenziale?
- pienamente soddisfatto  soddisfatto  poco soddisfatto

✓ **sezione 5: ASSISTENZA MEDICA**

9. Ritieni che le il suo familiare/assistito sia stato adeguatamente assistito da un punto di vista medico?
- sì  in parte  no

*Se ha risposto no alla precedente domanda può spiegarci il perché in poche parole?*

---

10. In linea di massima si ritiene soddisfatto/a dal servizio medico?
- pienamente soddisfatto  soddisfatto  poco soddisfatto

✓ **sezione 6: RISTORAZIONE**

11. Ritieni adeguati gli orari del pranzo e della cena e dei pasti intermedi?
- sì  no
12. Il cibo viene servito in orario?
- sempre  non sempre  mai
13. Il pranzo e la cena sono serviti in condizioni di igieniche:
- buone  discrete  scarse
14. La varietà dei menu è:
- buona  discreta  scarsa
15. Esprime un giudizio complessivo sulla qualità del pasto:
- buono  discreto  scarso

✓ **sezione 7: PULIZIA LOCALI**

16. La pulizia e l'ordine della stanza sembrano:
- buoni  discreti  scarsi
15. La pulizia e l'ordine dei servizi igienici sembrano:
- buoni  discreti  scarsi
16. La pulizia e ordine dei corridoi e dei luoghi comuni sembrano:
- buoni  discreti  scarsi



✓ **sezione 8: PERSONALE OPERANTE NELLA CPM**

17. Il personale che incontra porta il cartellino di riconoscimento?  
 sì  non sempre  no
18. Il personale ha un atteggiamento corretto e disponibile?  
 sì  non sempre  no
19. Nel servizio gli operatori dimostrano una preparazione professionale:  
 ottima  discreta  insufficiente
- 

✓ **sezione 9: CONSIGLI**

20. Consiglierebbe il ricovero in questa struttura a persone con lo stesso problema del suo familiare/assistito?  
 sì  forse  no

Indichi alcuni aspetti che apprezza di più:

---

21. Indichi alcuni aspetti che possono migliorare:



**SAN FRANCESCO**

COMUNITÀ PROTETTA MEDIA ASSISTENZA

**VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
DEGLI OPERATORI DELLA CPM "San Francesco"**

*Gentile Collega,*

*si chiede la cortesia di rispondere in forma anonima al seguente questionario composto da 14 domande, concepito con l'intento di disporre di uno strumento che contribuisca a migliorare le modalità del nostro lavoro di équipe.*

*Si ringrazia per la collaborazione.*

*La Direzione della CPM "San Francesco"*

1. Qual è il grado di accessibilità della struttura in cui lavora rispetto alla Sua abitazione?

1	2	3	4
Molto	Buono	Sufficiente	Insufficiente

2. Come giudica complessivamente l'orario di lavoro, in relazione al Suo gradimento e alle esigenze di funzionamento del Centro?

1	2	3	4
Molto buono	Buono	Sufficiente	insufficiente

3. Come giudica complessivamente l'ambiente in cui lavora?

1	2	3	4
Molto Buono	buono	Sufficiente	Insufficiente

4. Come giudica la comunicazione all'interno dell'équipe?

1	2	3	4
Molto	Buona	Sufficiente	Insufficiente

5. Quando lavora si sente personalmente tutelato in misura.

1	2	3	4
Molto	Buona	Sufficiente	Insufficiente

6. Ritiene che la sicurezza nell'ambiente sia un obiettivo perseguito in misura.

1	2	3	4
Molto	Buona	Sufficiente	Insufficiente

7. Ritiene che il Suo rapporto con gli ospiti sia efficace in misura:

1	2	3	4
Molto	Buono	Sufficiente	Insufficiente

8. Ritiene che il Suo lavoro con gli ospiti comporti dei rischi in misura:

1	2	3	4
Assente	Media	Alta	Molto alta

9. Ritiene che il calendario settimanale di riunioni di équipe risponda in misura: adeguata alla Sua esigenza di informazione, discussione e confronto

1	2	3	4
Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente

10. Ritiene che le Sue osservazioni vengano prese in considerazione in misura:

1	2	3	4
Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente

11. I Suoi rapporti di dipendenza funzionale all'interno dell'équipe sono chiariti in misura:

1	2	3	4
Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente

12. Ritiene di esercitare una professione:

1	2	3	4
Utile	Necessaria	importante	soddisfacente

13. Ritiene che la Sua professionalità sia presa in considerazione in misura:

1	2	3	4
Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente

14. Dal momento in cui ha iniziato questo lavoro, ritiene che la Sua professionalità

1	2	3	4
Incrementata	trasformata	Immutata	Peggiorata