



---

LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14  
20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

---

# **RSA “SAN PIETRO”**

MONZA

AGOSTO 2019

## **CARTA DEI SERVIZI**





---

LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

---

*Gentile Signore, gentilissima Signora*

*L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi della RSA "San Pietro" di Monza.*

*Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Struttura si propone per rispondere al meglio ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.*

*La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto che La riguarda.*

*A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra équipe; La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.*

*La Struttura farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.*

*Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli anziani della Struttura, perché questo è l'obiettivo del nostro lavoro.*

**La Meridiana Due s.c.s.**

*Il Direttore Generale*

*Roberto Mauri*



## INDICE

Presentazione dell'Ente Gestore.....	4
L'organigramma.....	5
Il progetto.....	7
La RSA S. PIETRO.....	7
Orario di accesso alla RSA.....	8
Modalità di ammissione alla RSA.....	8
Il percorso di accoglienza e presa in carico in RSA.....	9
La lista di attesa.....	9
Dimissioni dell'Ospite.....	10
La giornata tipo in RSA.....	10
I servizi offerti.....	12
1. Animazione.....	12
2. I Servizi alla Persona.....	12
3. Il servizio di sostegno alla famiglia.....	13
4. Ristorazione e bar.....	13
Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza.....	13
Il Personale.....	14
La retta giornaliera.....	15
Verifica Gradimento del servizio: la "customer satisfaction".....	15
Gestione della privacy.....	16
Contatti.....	16

## ALLEGATI

Menù tipo (settimanale)

Rette

Modulo apprezzamenti e lamentele

Questionario di gradimento del servizio

Carta dei diritti della persona anziana

Regolamento interno



---

LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

---

## **Presentazione dell'Ente Gestore**

“La Meridiana” è una realtà ormai affermata nell’orizzonte composito del terzo settore delle Provincie di Milano e di Monza Brianza.

E’ una realtà particolare, sia per la singolarità della formula adottata, che vede impegnati fianco a fianco operatori professionali e volontari, sia per l’originale interpretazione del rapporto fra privato sociale ed ente pubblico.

Nata a Monza nel 1976 come gruppo di volontariato, è cresciuta fino ad assumere la configurazione attuale: due cooperative sociali, “La Meridiana” e “La Meridiana Due”, che contano complessivamente 130 soci, 80 volontari e circa 300 operatori professionali impegnati in diversi settori di intervento.

Oggi il gruppo è impegnato nella progettazione e gestione di servizi diurni e residenziali per anziani, si occupa di progetti innovativi e di ricerca sia in ambito pubblico (ATS e Regione) che privato. Negli anni la Cooperativa ha inoltre posto in essere servizi di pronto intervento domiciliare, interventi sperimentali su temi di particolare attualità, come la cura del malato di Alzheimer, e fornito importanti contributi allo sviluppo di nuovi modelli di animazione con persone non autonome.

A partire dall’esperienza maturata negli anni, a marzo 2014 è stata ultimata e inaugurata una nuova struttura (annessa alla RSA “San Pietro”): l’RSD dedicata a persone in Stato Vegetativo o colpite da malattie neurologiche e neuromuscolari invalidanti come la SLA e l’Hospice dedicato ad accogliere pazienti affetti da malattie cronico-evolutive in fase avanzata e/o terminale.

Nel giugno del 2018 è stato inaugurato “Il Paese ritrovato”, una struttura sperimentale per l’assistenza ai malati di Alzheimer e orientata a gestire la demenza e le problematiche ad essa connesse con un approccio “non convenzionale”, che dia all’ospite la possibilità di adempiere autonomamente al proprio progetto di vita nonostante le limitazioni cognitive e funzionali.

L’ RSA “San Pietro” è gestita dalla Cooperativa Sociale “La Meridiana Due” Ente unico ai sensi della DGR 2569/2014.

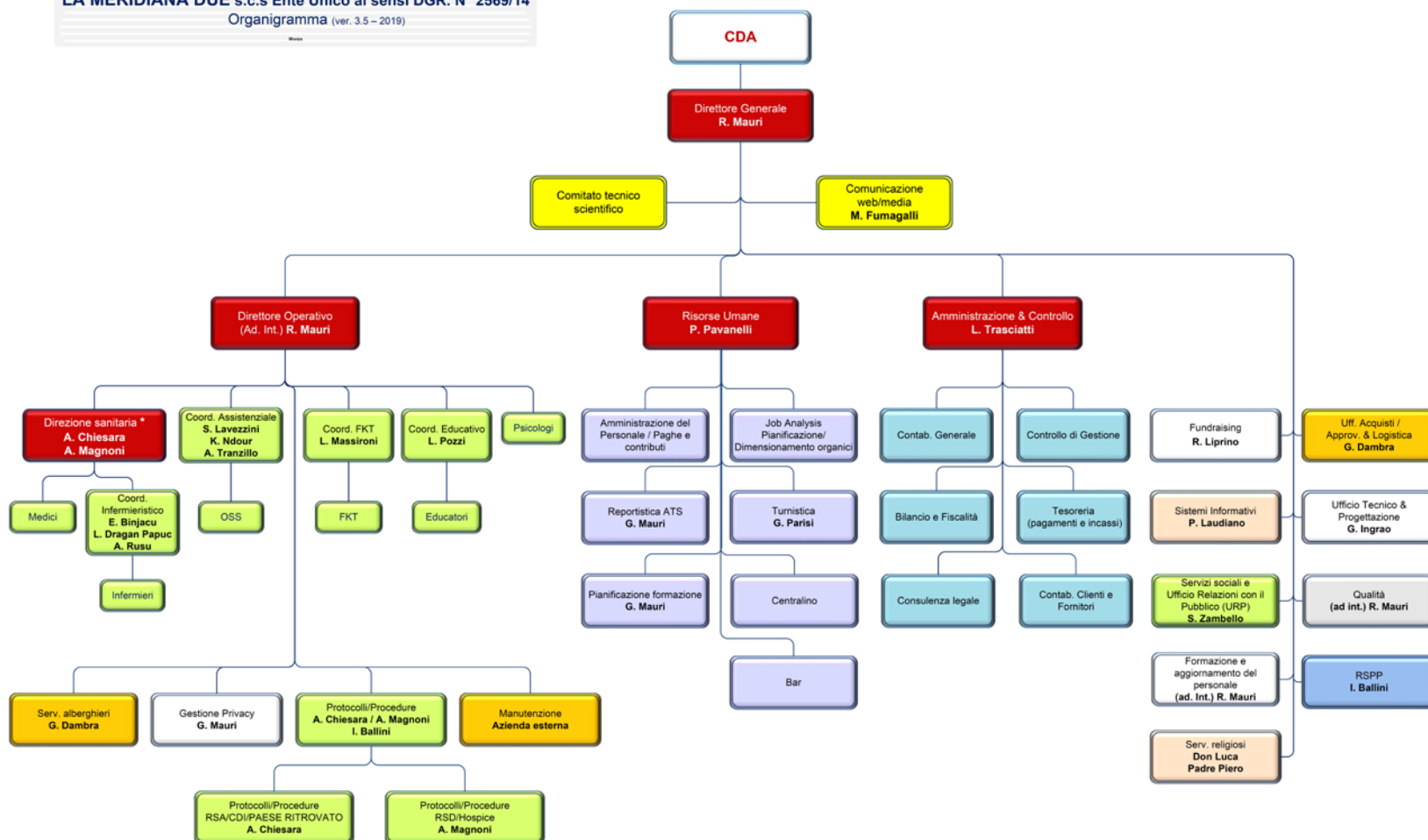


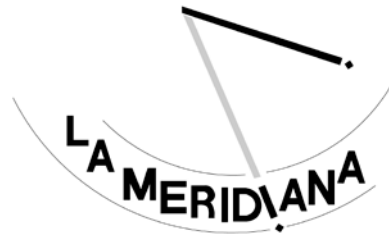
LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

L'organigramma

LA MERIDIANA DUE s.c.s Ente Unico ai sensi DGR. N° 2569/14  
Organigramma (ver. 3.5 – 2019)

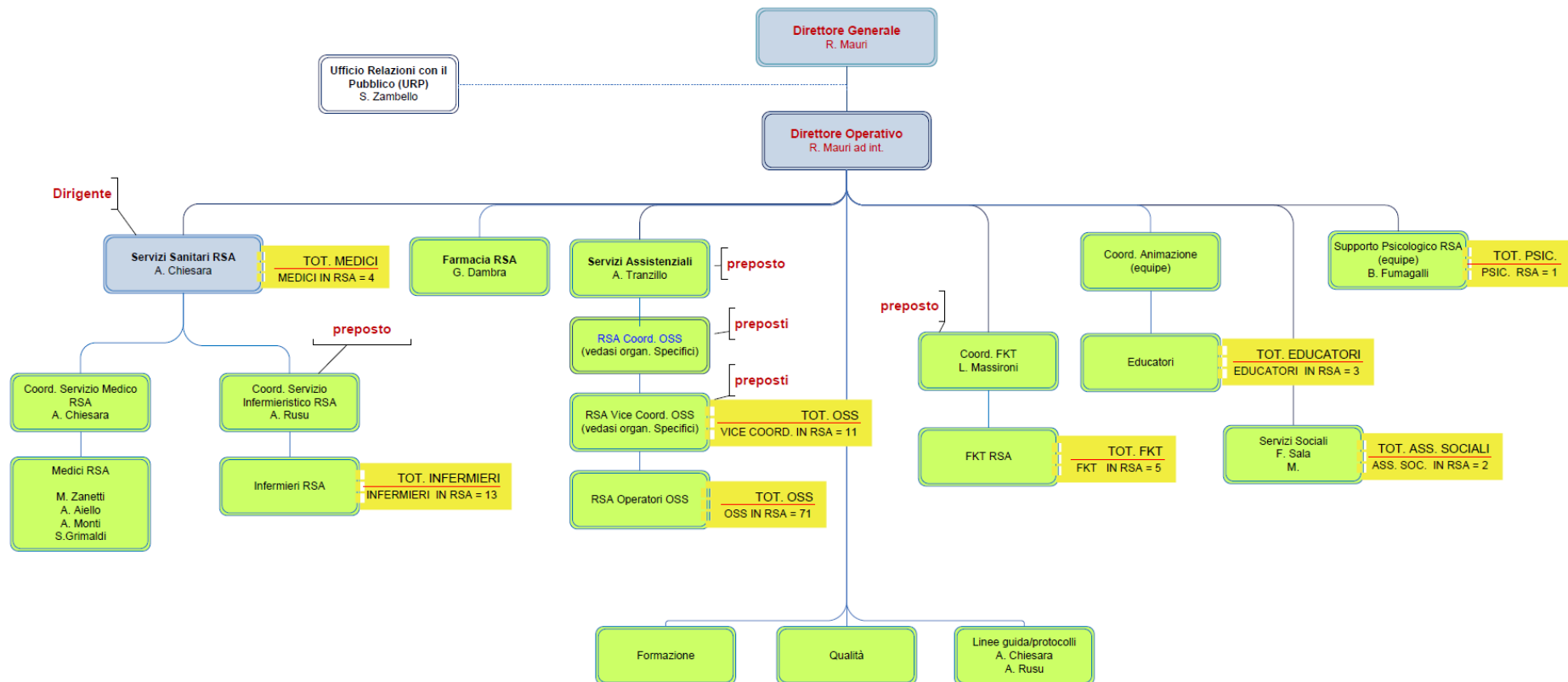




LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

LA MERIDIANA DUE s.c.s Ente Unico ai sensi DGR. N° 2569/14  
**RSA S. PIETRO**  
 Organigramma Area Sanitaria / Assist. (ver. 3.9 - 2019)





## **Il progetto**

La Residenza San Pietro, inaugurata nel gennaio 2001, è collocata in uno storico edificio monzese, la cui realizzazione risale al primo '900.

Circondato da uno splendido parco, lo stabile è stato completamente ristrutturato e dotato di innovativi sistemi di sicurezza. La struttura è autorizzata e accreditata per 140 posti (autorizzazione Provincia di Milano n° 307/2000 del 16/11/2000; DGR 13633 del 14/07/2003).

La struttura residenziale è stata suddivisa in nuclei abitativi attrezzati per rispondere a specifiche patologie e disabilità dell'anziano. Particolare attenzione è stata riservata alle Demenze: un Nucleo Alzheimer con 15 posti letto, dotato di un apposito giardino protetto, e un ulteriore Nucleo riservato ai disturbi del comportamento con 18 posti letto.

La struttura è collocata nei pressi del Rondò dei Pini di Monza, uno dei principali snodi viabilistici monzesi, ed è facilmente raggiungibile in auto dalle principali direttrici (Milano, Varese, Lecco) e in autobus utilizzando la linea urbana.

## **La RSA S. PIETRO**

La residenza offre, ad anziani totalmente non autosufficienti, un ambiente adeguato da un punto di vista umano, curato nelle scelte architettoniche e di gestione degli spazi, finalizzati all'ottimizzazione delle prestazioni sanitarie ed assistenziali da essa offerte.

L'area residenziale consta di sette Nuclei abitativi, così suddivisi:

- Sei nuclei abitativi, suddivisi per patologie prevalenti;
- Un nucleo riservato ad anziani affetti da malattie neurodegenerative (Alzheimer);

I principali servizi erogati nella struttura sono:

- Assistenza medica, medico-specialistica e infermieristica
- Assistenza alla persona e servizi di base
- Riabilitazione individuale e di gruppo
- Animazione, terapia occupazionale e stimolazione cognitiva
- Ristorazione con centro cottura interno
- Lavanderia
- Parrucchiere
- Segretariato sociale
- Assistenza religiosa



---

LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

---

L’RSA si colloca all’interno di una rete di servizi per anziani presente nella città di Monza; ha pertanto come interlocutori tutti coloro che partecipano al mantenimento del benessere dell’anziano: i familiari, i volontari, le associazioni, il medico di medicina generale, i servizi sociali comunali, i servizi sanitari dell’ATS di appartenenza (ospedale, ambulatori, servizi domiciliari).

La RSA “San Pietro” si è da sempre caratterizzata per gli obiettivi del suo intervento e lo stile di gestione dell’anziano e dei suoi bisogni. Da un lato, infatti, si opera cercando di dare benessere all’anziano e di mantenere le capacità residue e l’autonomia; dall’altro si lavora attraverso l’ascolto, il rispetto della persona nella sua interezza, l’attenzione a sostenere rapporti nuovi positivi e stimolanti, l’analisi dei bisogni, il rapporto con la rete di sostegno intorno alla persona anziana.

### **Orario di accesso alla RSA**

I parenti possono accedere alla RSA “San Pietro” senza limitazione di orario diurno. Nelle ore notturne (20.00-8.00) è possibile accedere solo previa autorizzazione.

I cancelli d’entrata della RSA vengono chiusi alle ore 20.00 e riaprono alle ore 8.00.

Al fine di riservare la privacy degli ospiti e di agevolare il lavoro degli operatori, è preferibile non accedere alla struttura prima delle ore 9.30 e durante i pasti.

### **Modalità di ammissione alla RSA**

La RSA “San Pietro” accoglie anziani residenti in Regione Lombardia in regime di lungodegenza.

L’accesso ai servizi offerti è subordinato all’inserimento nelle apposite liste di attesa che definiscono la priorità negli ingressi attraverso l’attribuzione di specifici punteggi legati alla gravità della situazione sanitaria e sociale, stabiliti da una équipe di valutazione multidimensionale.

La modulistica per l’accesso ai servizi residenziali e diurni è reperibile presso la reception della struttura, presso il sito internet della Cooperativa La Meridiana, o presso il sito internet dell’ATS Monza e Brianza.

Tutti i giorni, dalle 8.30 alle 18.30, la reception è a disposizione di chiunque abbia bisogno di informazioni inerenti i servizi di Meridiana e provvederà a consegnare:

- Pieghevole informativo sui servizi e costi dell’RSA
- Domanda di Inserimento RSA
- Scheda Sanitaria

Previo appuntamento, è possibile effettuare una visita conoscitiva dell’ambiente della RSA: la persona incaricata per la visita è l’Assistente Sociale.





### **Il percorso di accoglienza e presa in carico in RSA**

- a) Ricevimento della domanda d'ammissione compilata
- b) Inserimento del nominativo nella lista d'attesa gestita dall'Assistente Sociale
- c) Colloquio conoscitivo

Periodicamente, le persone inserite in lista d'attesa vengono contattate telefonicamente dall'Assistente Sociale per verificare la loro disponibilità nel rimanere nella Lista d'Attesa del Centro.

### **La lista di attesa**

Una volta che la domanda di inserimento viene riconsegnata da parte della famiglia interessata, quest'ultima viene inserita nella Lista d'Attesa. Nel momento in cui ci fossero disponibilità per nuovi ingressi, si terrà conto sia della data di inserimento in lista d'attesa, sia di eventuali situazioni di emergenza sociale e/o assistenziale al domicilio.

### **Nel momento in cui si rende disponibile un posto:**

L'Assistente Sociale provvederà a contattare i familiari per stabilire il colloquio pre-ingresso.

- a) Durante il colloquio, viene chiesto ai familiari (o al tutore legale) di consegnare tutti i documenti sanitari di cui dispongono (cartelle cliniche, visite mediche specialistiche, recenti esami specialistici, terapia in atto a domicilio, ecc.). Nel corso del colloquio verranno visionati tutti i documenti, saranno evidenziate tutte le informazioni necessarie all'ingresso in RSA.
- b) All'atto dell'ingresso effettivo, l'ospite viene accolto dal personale e viene inserito con gradualità nel gruppo di anziani presente: in questa fase l'intervento del Coordinatore di Nucleo e dell'Educatore risultano di fondamentale importanza.
- c) Visita medica d'ingresso: il giorno stesso, qualora l'ospite inizi la frequenza in uno dei giorni in cui è presente il medico, in caso contrario il primo giorno successivo disponibile.

Durante le prime settimane di frequenza, a seguito di osservazione dell'equipe della RSA e della somministrazione dei test psicometrici in uso, verrà redatto il PI e il PAI dell'ospite, tenendo conto del necessario adattamento dell'anziano alla nuova realtà.

Al termine dell'accoglienza i familiari dovranno assolvere le formalità amministrative.



## **Dimissioni dell'Ospite**

La dimissione può avvenire:

- Su richiesta della famiglia: in questo caso la richiesta deve pervenire in forma scritta con almeno 15 giorni di preavviso.
- Per incongruità della condizione della persona rispetto al servizio proposto (peggioramento dello stato funzionale, comparsa di disturbi del comportamento non compatibili con il soggiorno in RSA). In questo caso l'Ente gestore provvederà ad attivare tutti i meccanismi di dimissione protetta previsti dalla normativa vigente.
- Per mancato pagamento dei corrispettivi o reiterati ritardi, così come previsto dal "Contratto di accoglienza" sottoscritto.

Al momento della dimissione il Medico dell'RSA redige la lettera di dimissione e vengono consegnate all'anziano e alla sua famiglia:

- La lettera di dimissione
- La documentazione clinica e sanitaria personale portata all'ingresso
- Gli effetti personali

Al momento della dimissione, o comunque in qualsiasi altro momento nel corso della frequenza, l'Ospite, il Garante e/o le persone indicate nella "Lettera di consenso al trattamento dei dati" sottoscritta all'ingresso possono richiedere copia del FaSaS, utilizzando l'apposito modulo da richiedere all'Assistente Sociale. La Direzione del Centro si impegna a dare copia entro quindici giorni lavorativi senza alcun costo a carico dell'ospite e/o della famiglia.

## **La giornata tipo in RSA**

### **Il Mattino:**

La giornata dell'Ospite in San Pietro ha inizio dalle ore 6:15. Gli operatori Assistenziali procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, ed alla mobilizzazione. Nel contempo, gli Infermieri procedono al controllo dei parametri vitali, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi e medicazioni. A partire dalle 8.00 viene distribuita la colazione: l'Ospite che non sia in grado di assumerla autonomamente viene assistito dagli Operatori Assistenziali presenti in turno. Dopo la colazione hanno inizio le attività di animazione, le attività di riattivazione e riabilitazione effettuate dai Fisioterapisti, sia in palestra sia in reparto, e quelle di assistenza medica e infermieristica.

Durante la mattinata gli Operatori Assistenziali provvedono alla distribuzione di bevande fredde o calde, al fine di garantire e mantenere una adeguata idratazione dell'ospite, aiutandolo, se necessario, nell'assunzione.



### **Pranzo e pomeriggio:**

Il pranzo è servito alle ore 12.00, gli ospiti vengono assistiti dal personale nelle sale da pranzo del Nucleo. Nelle prime ore pomeridiane, gli ospiti che lo desiderino possono effettuare un riposo pomeridiano. Vengono pertanto accompagnati a letto dagli operatori in turno; per gli altri ospiti vi è la possibilità di trattenersi nei locali comuni.

Per tutta la giornata è garantita la mobilitazione degli ospiti e l'igiene personale, il cambio degli effetti personali e dei presidi per incontinenza e la continua distribuzione di bevande. Dopo il riposo pomeridiano proseguono le attività sia di animazione, intrattenimento e socializzazione, sia quelle di riabilitazione individuali o di gruppo. Continuano le prestazioni di assistenza medica e infermieristica.

A partire dalle 15.30 gli Operatori Assistenziali servono la merenda ed alle ore 18.00 viene servita la cena nelle sale da pranzo dei nuclei.

I famigliari possono essere presenti sia al pranzo che alla cena ovviamente attenendosi alle indicazioni da parte del Medico di Nucleo.

### **Cena e ore notturne:**

Al termine della cena gli ospiti possono ritirarsi nelle proprie camere, aiutati dagli operatori, o trattenersi nei locali di soggiorno per la visione della TV o per conversare con gli altri ospiti.

Gli infermieri provvedono alla somministrazione della terapia serale.

Durante le ore notturne, gli Ospiti sono monitorati costantemente ed accuditi dal personale in turno (Infermieri ed Operatori Assistenziali) che provvedono a mobilitare/posturare gli Ospiti come da programma stilato dal Servizio Fisioterapico ed a rispondere a eventuali necessità di cambio dei presidi per l'incontinenza ed alla somministrazione di terapie farmacologiche notturne. Nelle ore in cui il medico non è presente in struttura, è garantito il servizio di reperibilità medica per le urgenze cliniche, attivato dall'Infermiere Professionale, sempre presente in struttura.



## **I servizi offerti**

### **1. Animazione**

L'attività di animazione è organizzata tenendo conto delle caratteristiche personali e degli interessi degli ospiti, coinvolgendo anche i familiari nelle proposte educative. L'obiettivo infatti è quello di dare delle risposte concrete ai bisogni ed alle necessità degli ospiti e, contemporaneamente, far sentire ospiti e familiari parte integrante di un progetto.

Lo scopo del servizio, oltre al semplice intrattenimento, è quello di contenere il rallentamento psico-fisico degli ospiti e di limitare la tendenza all'isolamento sociale, cercando di migliorare la qualità di vita di ogni ospite.

Successivamente all'ingresso, per ogni ospite viene predisposto e realizzato dall'equipe della RSA un piano individuale (PI e PAI), nel quale vengono indicati obiettivi e tempi di realizzazione. Il piano è periodicamente verificato e aggiornato dall'equipe in base alle condizioni dell'ospite: eventuali cambiamenti vengono condivisi con l'ospite ed i suoi familiari.

L'attività di animazione e di socializzazione prevede interventi di gruppo o individuali (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, laboratori di terapia occupazionale e di stimolazione cognitiva, spettacoli, giochi, letture, musica, etc.) per contenere il rallentamento psicofisico e per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

### **2. I Servizi alla Persona**

Le aree d'intervento degli Operatori Assistenziali, all'interno del Nucleo, sono le seguenti:

- Interventi di assistenza diretta alla persona;
- Interventi di assistenza alla persona di specifico carattere sanitario;
- Interventi di relazione con l'assistito, la famiglia, l'equipe di lavoro;
- Interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura dell'Ospite;
- Supporto e supervisione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura e nell'igiene della persona;

Le aree d'intervento dei Servizi sanitari e riabilitativi sono le seguenti:

- Valutazione geriatrica periodica,
- Somministrazione farmaci,
- Controllo dei parametri vitali;
- Interventi riabilitativi mediante trattamenti individuali o di gruppo;



### **3. Il servizio di sostegno alla famiglia**

All'interno dell'RSA opera anche una Assistente Sociale, che segue l'ospite e la famiglia in collaborazione con le altre figure professionali e con i servizi del territorio, offrendo servizi di segretariato sociale (ad esempio per le pratiche di accompagnamento, per la richiesta di presidi e ausili, etc.) e di counseling.

### **4. Ristorazione e bar**

I pasti vengono confezionati direttamente dal centro cottura di Meridiana, sito in RSA "San Pietro" nel totale rispetto della normativa HACCP.

Il menù è impostato secondo un andamento stagionale ed è suddiviso su quattro settimane tipo (Vedi allegato "Menù settimanale tipo"). Per motivi igienici e di salute è vietato portare cibi da casa o, viceversa, portare a casa cibi dal Centro.

Durante la giornata il personale distribuisce bevande calde e succhi di frutta a seconda delle esigenze ed è possibile usufruire del servizio bar di struttura (RSA) con l'accompagnamento da parte del personale.

### **Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza**

Una parte importante della dote documentale di una organizzazione, di qualunque tipo essa sia, è rappresentata dalle procedure, che quindi sono i documenti che più dovrebbero rispecchiare i criteri di qualità e di attenzione al "saper fare".

Noi riteniamo, che in ambito sanitario, non sia sinonimo di "buona qualità" avere tante procedure, che per lo più rimarrebbero inapplicate ma che sia quindi necessario limitarne il numero in riferimento alle attività principali, tenendo conto di criteri di priorità (ad esempio: le attività a più elevata integrazione multiprofessionale, più rischiose, più costose, più complesse ecc.) e verificarne continuamente l'applicazione.

Il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi e la gestione del rischio clinico nelle organizzazioni sanitarie richiedono un grande attenzione per la produzione e la gestione di documenti che ad esse fanno riferimento.

I documenti sono messi a disposizione di tutti gli operatori e sono modificati in tutti i casi in cui venga apportata una variazione alle attività, alle responsabilità o alle modalità operative da essi normate.



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14  
20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

## Il Personale

Tutto il personale della Cooperativa La Meridiana Due è dotato di badge di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e foto: il badge deve essere messo in posizione ben visibile al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati il riconoscimento delle figure professionali che operano in RSA.

In **RSA** operano le seguenti figure professionali:

Figura professionale operante in RSA	Colore della divisa	
<ul style="list-style-type: none"><li>Medico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Camice bianco</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinatore Serv. Infermieristico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pantaloni: <b>blu</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maglia: <b>blu</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Infermiere professionale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pantaloni: <b>blu</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maglia: <b>blu</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Fisioterapista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pantaloni: <b>lilla</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maglia: bianca</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Educatore professionale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nessuna divisa</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Terapista Occupazionale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pantaloni: <b>lilla</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maglia: bianca</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinatore Serv. Assistenziali di struttura</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pantaloni: bianchi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maglia: <b>bordeaux</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinatore assistenziale di Nucleo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pantaloni: bianchi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maglia: <b>bordeaux</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Vice Coordinatore assistenziale di Nucleo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pantaloni: bianchi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maglia: <b>bordeaux</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>ASA e OSS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pantaloni: <b>bordeaux</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maglia: bianca</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Assistente sociale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nessuna divisa</li></ul>	

## I volontari

In RSA sono presenti anche dei volontari che affiancano il personale nelle attività e sono di supporto agli ospiti.

Per questo i volontari:

- Vengono selezionati con attenzione tramite colloquio.
- Partecipano ad un cammino formativo periodico.
- Sono supervisionati dal Coordinatore dei Servizi Fisioterapici, in collaborazione con l'educatore.



### La retta giornaliera

Essa si compone di una **quota alberghiera** - comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia - e di una **quota sanitaria**: se l'inserimento in struttura avviene **privatamente**, entrambe sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari; per gli utenti **convenzionati** la quota sanitaria è a carico dell'ATS.

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale (vedi allegato "Rette"), regolamentato dal Contratto di Ospitalità sottoscritto all'ingresso.

La retta applicata è quella risultante dal Contratto di Ospitalità sottoscritto all'atto dell'ingresso e successive variazioni e/o adeguamenti, per il dettaglio dei costi e le modalità di pagamento, si rimanda all'allegato "Rette".

Alla fine di ogni anno verrà rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 26316 del 21/03/1997, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

### Verifica Gradimento del servizio: la "customer satisfaction"

**La customer satisfaction**, "rilevazione della qualità percepita", oltre a rispondere a un onere normativo, segue alcune finalità:

- Indagare la qualità percepita delle diverse aree del servizio per le tre categorie ospiti, familiari e operatori.
- Individuare i punti di forza del servizio, ma soprattutto gli aspetti più carenti e rispetto ai quali elaborare progetti di miglioramento.
- Permettere una costante supervisione della realtà organizzativa, monitorando i cambiamenti da un anno con l'altro.
- Garantire una periodica comunicazione e uno scambio tra la Cooperativa La Meridiana Due e i destinatari della rilevazione.

La rilevazione della customer satisfaction deve avere inoltre come obiettivi:

- Rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti (ospiti e familiari) o rispetto alle mansioni svolte (operatori).
- Favorire l'emergere di bisogni latenti.
- Raccogliere idee e suggerimenti, favorendo in questo modo la partecipazione al servizio.
- Verificare l'efficacia del servizio e le metodologie di lavoro.
- Rafforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia fra la Cooperativa e gli utenti, i familiari e gli operatori.

**Il fine ultimo risiede comunque nel miglioramento della qualità dei servizi resi e nella creazione di un clima di lavoro proficuo e positivo.**



---

LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

---

Per verificare la bontà e l'efficacia di quanto operato all'interno della RSA "San Pietro" è prevista la consegna agli ospiti di:

- Una scheda lamentele/ apprezzamenti (Allegato)
- Un questionario di gradimento del servizio (Allegato)

I moduli potranno essere riconsegnati in forma anonima nella cassetta posta all'ingresso.

Annualmente è prevista una relazione di sintesi di quanto pervenuto attraverso i questionari di gradimento: la relazione verrà consegnata direttamente agli ospiti e/o ai loro familiari.

Per quanto riguarda invece eventuali lamentele che dovessero pervenire, la Direzione si impegna entro 10 giorni lavorativi a dare una risposta o comunque un riscontro a quanto segnalato, rendendosi disponibile anche ad un confronto.

### **Gestione della privacy**

**(Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati)**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni dell'anziano.

Al momento dell'ingresso presso la RSA viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze del Centro.

Tutti i dati sono conservati in fascicoli personali ed in archivi informatici ad accesso riservato.

Il titolare del trattamento è LA MERIDIANA DUE Società Cooperativa Sociale .

### **Contatti**

I riferimenti della Cooperativa La Meridiana Due, **Centro Polifunzionale "San Pietro"** sono:

**Telefono: 039/39051**

**Fax: 039/3905324**

Sito internet: [www.cooplameridiana.it](http://www.cooplameridiana.it)

La struttura è collocata nei pressi del Rondò dei Pini, uno dei principali snodi viabilistici monzesi, ed è facilmente raggiungibile in auto dalle principali direttrici (Milano, Varese, Lecco). In autobus con linee ATM bus 206 (capolinea Piazza Castello Monza) o con linee "Autoguidovie" bus 205, 209 e 219 (Capolinea Stazione di Monza) fermata Via Manara