



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

---

LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale

---

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324 – [www.cooplameridiana.it](http://www.cooplameridiana.it)

## HOSPICE “SAN PIETRO” - MONZA

### CARTA DEI SERVIZI



GIUGNO 2022



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

***Agli ospiti ed ai loro familiari.***

*Le pagine che seguono descrivono la “Carta dei Servizi” dell’Hospice San Pietro di Monza.*

*È il documento che Vi permetterà di conoscere i servizi offerti e gli obiettivi che la struttura si propone per rispondere alle Vostre necessità e aspettative.*

*Per ogni persona, l’ingresso in una struttura residenziale, anche se motivato dalla compromissione della propria salute ed autonomia, è sempre un momento non facile. Per questo, riteniamo essenziale garantire non solo le indispensabili prestazioni sanitarie e assistenziali, ma anche, e soprattutto, un ambiente attento alla dignità, alla riservatezza e alle più delicate necessità affettive, psicologiche e di relazione di ogni singolo ospite.*

*È un obiettivo non facile che richiede, oltre all’impegno e alla motivazione del personale e dei volontari, una costruttiva collaborazione con le famiglie.*

*Il personale del Centro sarà a Vostra disposizione per venire incontro, con professionalità, cortesia e “familiarità”, ai Vostri suggerimenti ed, eventualmente, alle Vostre critiche.*

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



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## **INDICE**

<b>Presentazione dell'Ente Gestore.....</b>	<b>4</b>
<b>L'organigramma.....</b>	<b>5</b>
<b>Il progetto .....</b>	<b>6</b>
<b>L'HOSPICE S. PIETRO .....</b>	<b>6</b>
<b>Orario di accesso all'Hospice.....</b>	<b>7</b>
<b>Modalità di ammissione all'Hospice.....</b>	<b>8</b>
<b>Criteri di presa in carico .....</b>	<b>9</b>
<b>La lista di attesa .....</b>	<b>9</b>
<b>Dimissione dell'ospite .....</b>	<b>9</b>
<b>Modalità di erogazione delle prestazioni e giornata tipo.....</b>	<b>10</b>
<b>I servizi socio-sanitari.....</b>	<b>10</b>
<b>I servizi alberghieri .....</b>	<b>12</b>
<b>Rette .....</b>	<b>13</b>
<b>Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza .....</b>	<b>13</b>
<b>La verifica della qualità del servizio .....</b>	<b>14</b>
<b>Gestione della privacy .....</b>	<b>14</b>
<b>Beni ed effetti personali dell'Ospite .....</b>	<b>14</b>
<b>Consenso informato.....</b>	<b>14</b>
<b>Come raggiungerci .....</b>	<b>15</b>
<b>Contatti.....</b>	<b>15</b>

## **ALLEGATI**

- Modulo apprezzamenti e lamentele.
- Questionario di gradimento del servizio.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

### Presentazione dell'Ente Gestore

“La Meridiana” è una realtà ormai affermata nell’orizzonte composito del terzo settore delle Province 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 che conta complessivamente 50 volontari e più di 325 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 “S. Pietro”) dedicata a persone in Stato Vegetativo o colpite da malattie neurologiche e neuromuscolari invalidanti come la SLA.

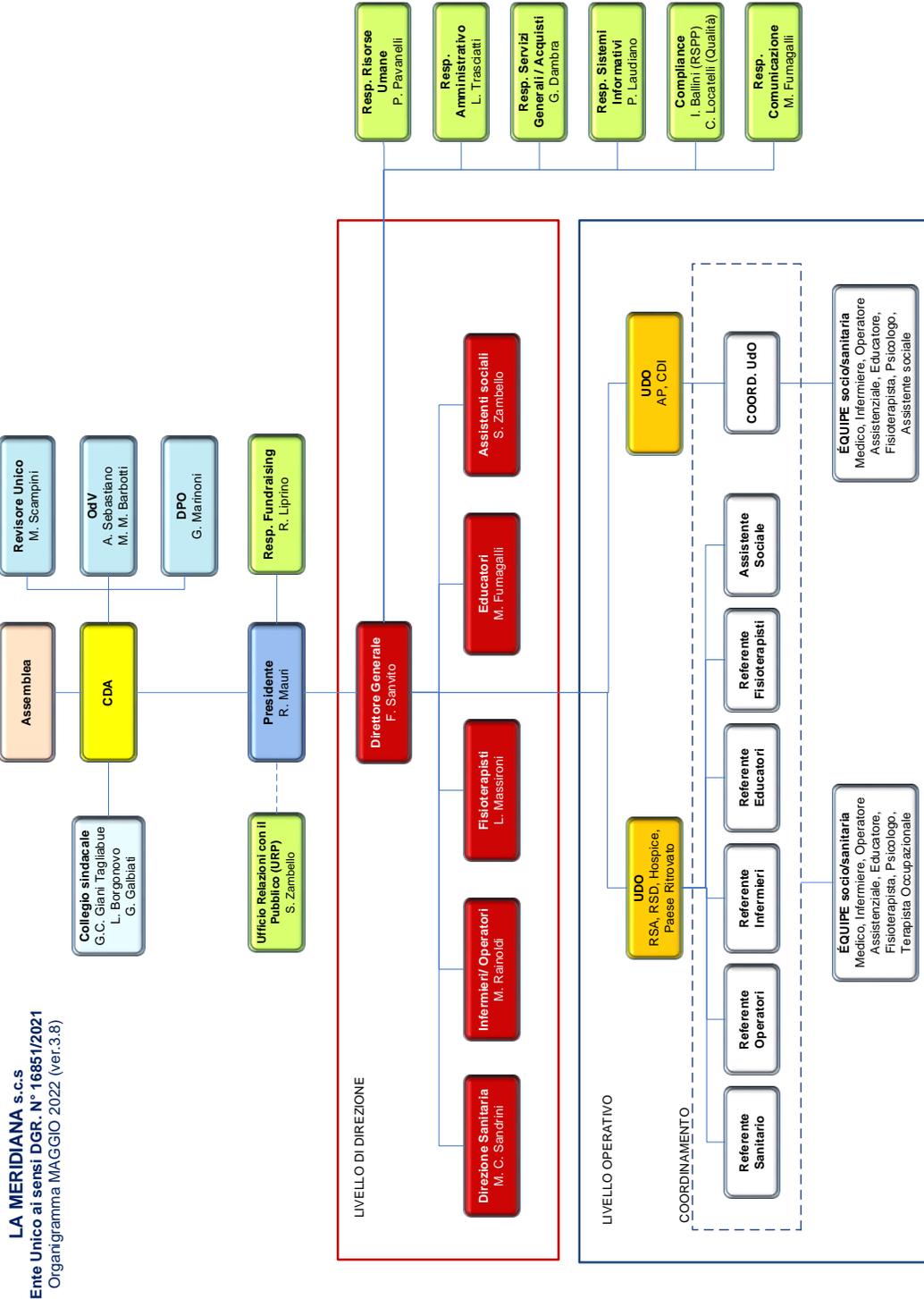
Dal 2018 gestisce il “Paese Ritrovato” un innovativo villaggio dedicato alle persone affette da demenza che possono continuare a vivere in un ambiente protetto senza rinunciare alla propria libertà.

Con Decreto Regione Lombardia del 30/11/21 n.16581 La Meridiana s.n.c. è riconosciuta Ente Unico di una pluralità di UdO sociosanitarie accreditate (RSA San Pietro - CUDES 001169, RSD San Pietro - CUDES 001057, Hospice San Pietro - CUDES 001201, CDI Costa Bassa - CUDES 001174, CDI Il Ciliegio - CUDES 033541).



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## L'organigramma





ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## Il progetto

L'Hospice San Pietro si trova all'interno della RSD San Pietro, struttura di nuova concezione sia da un punto di vista strutturale che tecnologico inaugurata nel gennaio 2014.

Il Centro, composto da un unico corpo, è circondato da un'area verde. Tutti gli spazi esterni dell'intero Centro San Pietro possono essere utilizzati dagli ospiti e dai loro familiari: una terrazza green ubicata al piano superiore e i giardini sottostanti la struttura costituiscono una ulteriore opportunità durante la stagione calda.

L'Hospice dispone di 11 camere singole completamente arredate, climatizzate e dotate di servizi privati, TV e telefono. La struttura è autorizzata, accreditata e contrattualizzata per 11 posti letto con provvedimento regionale n. 1701 del 03/03/2014, riclassificata ai sensi della DGR 5918/2016 con deliberazione ATS Brianza n. 524 del 20/09/2017 e presa d'atto regionale G1.2017.0028732 del 26/09/2017.

All'interno della struttura si trovano, oltre all'Hospice:

- L'RSD San Pietro.
- Un ampio soggiorno con vetrate in cui sono installati distributori di caffè e bevande.
- Un locale per l'ascolto della musica e per la lettura.
- Una cappella ubicata al piano inferiore, mentre la Chiesa collocata all'interno della RSA è aperta anche all'esterno in occasione delle funzioni religiose.

Il Centro offre un ambiente adeguato da un punto di vista umano, curato nelle scelte architettoniche e di organizzazione degli ambienti, qualificato in rapporto alle prestazioni sanitarie ed assistenziali.

Come da normativa vigente, la struttura è dotata di camera mortuaria: per quanto concerne le onoranze funebri, la scelta è di competenza esclusiva della famiglia.

## L'Hospice S. PIETRO

L'Hospice San Pietro è una struttura accreditata dalla Regione Lombardia per 11 posti letto, dedicata ad accogliere persone affette da malattie oncologiche e non oncologiche in fase avanzata e/o terminale, che non rispondono più a trattamenti destinati alla guarigione e che hanno necessità di cure volte al controllo dei sintomi, al miglioramento della qualità della vita, al sostegno psicologico e spirituale. L'attività dell'Hospice si ispira al modello delle Cure Palliative. Obiettivo principale dell'Hospice è accompagnare la persona e la sua famiglia in una fase particolarmente delicata della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico e si prefigge, nell'ottica di continuità di cura e nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge n° 38 del 15 marzo 2010, di:

- Integrare il servizio di cure palliative domiciliari;



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- Dare adeguata informazione sulla malattia in atto e sulla scelta dei trattamenti possibili in linea con quanto desiderato dal malato e dalla sua famiglia;
- Sostituire la casa quando quella del malato non è idonea o quando il malato è solo;
- Sollevare la famiglia dal carico assistenziale quando sia particolarmente provata;
- Permettere al malato di superare situazioni difficilmente gestibili al domicilio;
- Garantire un contesto di cura ed assistenza personalizzato con particolare attenzione ai sintomi fisici e agli aspetti psicologici, spirituali e affettivi.

Da questo derivano i valori fondamentali dell'Hospice:

- La centralità dell'ospite e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- L'uguaglianza di tutti gli ospiti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni senza alcuna discriminazione;
- Il rispetto e la continuità delle abitudini di vita della persona con il solo limite della sicurezza degli altri ospiti;
- La creazione e il mantenimento di un rapporto tra equipe curante e paziente basato sulla comunicazione, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi di cura.

L'obiettivo dell'Hospice non è dunque la cura della malattia, ma il controllo dei sintomi che essa provoca, la riduzione della sofferenza in tutte le sue forme e il supporto globale al malato e alla sua famiglia.

I principali servizi erogati sono:

- Assistenza medica, medico-specialistica e infermieristica.
- Assistenza alla persona e servizi di base.
- Supporto psicologico.
- Supporto fisioterapico.
- Supporto religioso.
- Segretariato sociale per supporto pratiche burocratiche.
- Parrucchiere.
- Podologo.

#### Orario di accesso all'Hospice

I parenti possono accedere all'Hospice "San Pietro" senza limitazione durante l'orario di apertura della reception (09.00-18.00). Negli altri orari è possibile accedere previa autorizzazione del personale.

I cancelli d'entrata vengono chiusi alle ore 20.00 e riaprono alle ore 8.00.

È possibile inoltre per un familiare pernottare in struttura, dandone comunicazione al personale in servizio.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

### **CORONAVIRUS**

Qualora dovessero essere presenti casi di positività al COVID la Direzione Sanitaria, di concerto con il Referente COVID, valuteranno se limitare le visite e con quali modalità.

Sono consentite le visite anche ai soggetti in isolamento per caso sospetto o accertato di Covid 19. In tal caso, è permesso l'accesso alla camera ad un solo visitatore munito di DPI (forniti dalla struttura) e l'incontro sarà costantemente supervisionato dal personale.

È consentita l'uscita temporanea dell'Ospite previa autorizzazione del Medico e sotto la piena responsabilità dell'accompagnatore.

### **CORONAVIRUS**

Le uscite sono consentite ai soggetti con certificazione verde Covid-19 senza che sia necessario al rientro ricorrere a misure di isolamento.

#### **Modalità di ammissione all'Hospice**

L'Hospice "San Pietro", nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 12619 del 7 aprile 2003, accoglie persone affetti da:

- Malattia evolutiva a prognosi infausta, con aspettativa di vita presumibilmente inferiore ai tre mesi;
- Presenza di sintomi fisici che non consentono e/o sconsigliano il trattamento domiciliare

I pazienti possono essere segnalati da:

- Servizio sociale Ospedaliero
- Medico Ospedaliero
- Medico di Medicina Generale
- Referenti di servizi per le cure domiciliari
- Cittadino

La richiesta di ricovero presso l'Hospice perviene alla struttura da parte dei servizi socio-sanitari territoriali oppure viene consegnata direttamente alla Assistente Sociale da parte del familiare. È possibile effettuare colloqui e visite in struttura prima dell'ingresso, previo contatto con l'Assistente Sociale del centro.

I documenti da presentare all'ingresso in Hospice sono:

- Impegnativa del medico curante o del medico ospedaliero con specifica: "Richiesta di ricovero in Hospice";



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- Documentazione clinica aggiornata
- Richiesta di ricovero (se non già in possesso della struttura)
- Fotocopia di carta di identità e tessera sanitaria
- Fotocopia di eventuali esenzioni e verbali di invalidità civile

### Criteria di presa in carico

La presa in carico dell'ospite avviene tramite colloquio preliminare da parte della Assistente Sociale e/o del medico di reparto con i familiari.

Il giorno dell'ingresso l'equipe della struttura prende in carico il nuovo ospite, previa valutazione multidisciplinare, e fornisce tutte le informazioni necessarie alla famiglia per la permanenza in Hospice:

- Spazi della struttura
- Regole di vita comunitaria
- Figure professionali presenti e orari di servizio

### La lista di attesa

La lista di attesa è gestita dalla Assistente Sociale, che valuta le eventuali domande presenti sulla base dei seguenti criteri:

- Data domanda e/o segnalazione
- Locazione del malato e servizi già attivi
- Situazione socio-familiare.

La situazione di ogni singolo ospite in lista viene monitorata dalla Assistente sociale per valutare le priorità di ingresso.

### Dimissione dell'ospite

La dimissione può avvenire secondo due modalità:

- L'ospite ha la facoltà di chiedere la dimissione dalla struttura, senza dare alcun preavviso.
- L'ospite non soddisfa più i criteri di accettabilità/ammissione stabiliti dalla normativa regionale vigente.

Al momento della dimissione, anche in caso di trasferimento presso altre Udo e al fine di garantire la continuità di cura, verranno consegnate all'ospite una relazione clinica e la documentazione personale consegnata al momento dell'ingresso.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

È facoltà del familiare fare richiesta di copia della documentazione clinico-anamnestica utilizzando apposito modulo disponibile presso la Assistente Sociale. Entro 7 giorni verrà consegnata la documentazione richiesta senza alcun costo aggiuntivo.

In caso di decesso è a disposizione una ampia documentazione relativa alle incombenze burocratico-amministrative da espletare.

### Modalità di erogazione delle prestazioni e giornata tipo

Qui di seguito sono descritte le principali attività assistenziali:

Ore 6.30/11.00	Nei Nuclei iniziano le attività di accudimento ed igiene dell'Ospite*
Ore 8.30	Colazione
Ore 9.30/13.00	Attività sanitarie specifiche (Medico/Infermieristiche**).
Ore 12.00	Pranzo
Ore 14.30/17.00	Attività sanitarie specifiche (Medico**/Infermieristiche*).
Ore 14.30/22.00	Proseguono le attività Assistenziali e di presidio degli Ospiti
Ore 18.45	Cena
Ore 22.00/6.30	Subentra l'equipe Infermieristica ed Assistenziale della Notte.

\* La presenza degli operatori assistenziali è garantita sulle 24H.

\*\* L'assistenza e la presenza Infermieristica è garantita sulle 24H. La presenza del Medico è garantita dalla 8.30 alle 18.00. Dalle 18.00 in poi è garantita la reperibilità del Medico.

### I servizi socio-sanitari

Tutto il personale è facilmente identificabile grazie al proprio cartellino di riconoscimento e da una specifica divisa:

Figura professionale operante in HOSPICE	Colore della divisa	
Medico	Camice bianco	
Coordinatore Serv. Infermieristico	Pantaloni: <b>blu</b>	Maglia: <b>blu</b>
Infermiere professionale	Pantaloni: <b>blu</b>	Maglia: <b>blu</b>
Fisioterapista	Pantaloni: <b>lilla</b>	Maglia: bianca
Coordinatore assistenziale di Nucleo	Pantaloni: bianchi	Maglia: <b>bordeaux</b>
ASA e OSS	Pantaloni: <b>bordeaux</b>	Maglia: bianca



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Figura professionale operante in HOSPICE	Colore della divisa	
Psicologa	Camice bianco	
Assistente sociale	Nessuna divisa	

L'équipe di intervento costruisce per ogni persona uno specifico piano di assistenza, basato su un preliminare programma di valutazione multidimensionale. Essa individua modalità di accoglienza e sostegno specifiche per ogni ospite, nonché gli obiettivi e i tempi di verifica delle diverse figure professionali.

La struttura ha adottato linee guida e protocolli standardizzati per la gestione dei principali problemi clinico-assistenziali.

Per tutto il personale è previsto annualmente un Piano della formazione.

Le figure di riferimento dell'Hospice sono specificate nell'organigramma esposto in reparto e vengono presentate all'atto dell'ingresso.

È fatto divieto a parenti e/o conoscenti dell'ospite fare regali di qualsiasi natura al personale in servizio.

### **CORONAVIRUS**

Le visite guidate presso la struttura, al momento, sono sospese.

#### **Medico**

Si prende cura del malato occupandosi soprattutto degli aspetti clinici dell'assistenza, quali il controllo del dolore e degli altri sintomi. Insieme all'équipe imposta il percorso terapeutico concordato con il malato e i suoi familiari. È presente tutti i giorni nelle ore diurne e reperibile durante la notte (si garantisce l'intervento entro 20 minuti dalla chiamata). È possibile avere colloqui con il medico di reparto negli orari di servizio tra le ore 8.30 e le ore 18.00.

#### **Infermiere**

È responsabile dell'assistenza generale infermieristica, rileva bisogni e problemi della persona malata pianificandone l'assistenza in stretta sinergia con il medico. È presente 24 ore su 24.

#### **ASA/OSS**

Garantisce l'igiene quotidiana e l'assistenza per le attività di vita quotidiana, collaborando con l'infermiere nella realizzazione del piano assistenziale. È presente 24 ore su 24.

#### **Fisioterapista**



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Ha l'obiettivo di aiutare l'ospite a convivere con il cambiamento del proprio corpo e migliorare l'autonomia, rallentando il più possibile la perdita delle funzioni.

### **Assistente Sociale**

Si occupa dei colloqui pre-ricovero e degli aspetti socio relazionali del malato e della famiglia, collaborando con i servizi sanitari e socio-assistenziali del territorio. E' presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

### **Psicologo**

Si occupa dei colloqui con il malato e la famiglia prendendosi cura del loro vissuto interiore e supportandoli nel corso della degenza. Offre sostegno ai famigliari per l'elaborazione del lutto. Supporta l'équipe di lavoro.

### **Il supporto religioso**

Il Centro è dotato di una cappella in cui, una volta la settimana e nelle ricorrenze, viene celebrata la Santa Messa. Nei periodi liturgici più significativi, vengono proposti percorsi di riflessione. Se necessario e su richiesta è possibile avviare una assistenza religiosa personale.

### **Il volontariato**

Nel centro è presente una attività di volontariato che si coordina con il resto dell'équipe. Tutte le attività in cui sono coinvolti i volontari non vengono considerate rendicontabili ai fini degli standard regionali.

### **CORONAVIRUS**

Il personale del servizio religioso e i volontari sono in possesso di Certificazione Verde per accedere agli spazi.

### **I servizi alberghieri**

#### **La lavanderia**

La struttura garantisce la quotidiana fornitura di biancheria da letto e da bagno.

#### **La sanificazione**

Il servizio di sanificazione della struttura è affidato ad una équipe esterna, che opera secondo uno scrupoloso piano di igiene e sanificazione.

#### **Il parrucchiere**

È attivo un servizio di parrucchiere a richiesta. Il servizio è a pagamento.

#### **Podologo**



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Gli ospiti possono usufruire di un podologo. Il servizio è a pagamento.

### **Il bar**

Presso gli spazi interni ed esterni del Centro Polifunzionale San Pietro è attivo un servizio bar aperto tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00.

Inoltre, negli spazi comuni della struttura, sono attivi distributori automatici funzionanti 24 ore.

### **CORONAVIRUS**

Durante il periodo COVID il servizio bar è sospeso.

### **Rette**

Il costo del ricovero è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale. Non sono compresi i costi relativi al servizio di parrucchiere e podologo, per i quali è possibile avere prezzi e prenotazione direttamente in Reception.

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

I servizi di assistenza e di gestione degli eventi critici sono gestiti sulla base di specifici protocolli e procedure così come previsto dalle normative vigenti. 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.

### **CORONAVIRUS - PIANO ORGANIZZATIVO GESTIONALE (POG)**

È in uso il **POG** che viene modificato in funzione dell'andamento della situazione epidemiologica e dalle indicazioni normative e sanitarie nazionali e regionali.

In particolare vengono regolamentati:

- la gestione dell'accesso in struttura mediante triage (rilevazione temperatura, dichiarazione assenza sintomi, utilizzo DPI) sia del personale che dei visitatori
- la gestione dei nuovi ospiti (sorveglianza sanitaria, eventuali quarantene ed isolamenti)
- il distanziamento interpersonale tra gli ospiti
- l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie
- la gestione delle visite dei familiari e delle uscite temporanee dalla struttura



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

### Apprezamenti e lamentele

È distribuito in allegato alla Carta dei servizi il “**Modulo apprezzamenti e lamentele**”. Le segnalazioni possono essere consegnate alla reception o alla assistente sociale o utilizzando l’indirizzo mail [urp@cooplameridiana.it](mailto:urp@cooplameridiana.it). Per le eventuali lamentele 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.

### La verifica della qualità del servizio

Durante il ricovero viene somministrato, sia agli ospiti che ai famigliari degli ospiti dell’Hospice, un questionario sul grado di soddisfazione (*allegato “Questionario di gradimento del servizio”*). I risultati vengono diffusi agli interessati e presso il Centro.

### Gestione della privacy

Al momento dell’ingresso presso l’Hospice viene richiesto all’ospite / caregiver / ADS il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze del Centro. Tutti dati sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico ed automatizzato. Il titolare del trattamento è LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale. Agli Interessati è fornita Informativa ai sensi dell’articolo 13 del GDPR.

### Beni ed effetti personali dell’Ospite

L’Ospite ha facoltà di portare nella propria camera gli oggetti e gli effetti personali autorizzati dalla Direzione. Essi restano, in ogni caso, affidati alla cura ed alla custodia dell’Ospite. Il Centro non risponde dell’eventuale sottrazione di oggetti personali, la cui disponibilità è rimessa alla libera gestione dell’Ospite.

### Consenso informato

L’ospite non può essere sottoposto al alcun trattamento sanitario, riabilitativo e assistenziale in assenza di previo consenso informato. La struttura si impegna a garantire la trasparenza della comunicazione e della continua informazione dell’ospite e della sua famiglia.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

### Come raggiungerci

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.

### Contatti

I riferimenti della Cooperativa La Meridiana, Hospice "San Pietro" sono:

Telefono: **039.3905261** - Fax: **039.3905324** - Sito internet: [www.coplameridiana.it](http://www.coplameridiana.it)