



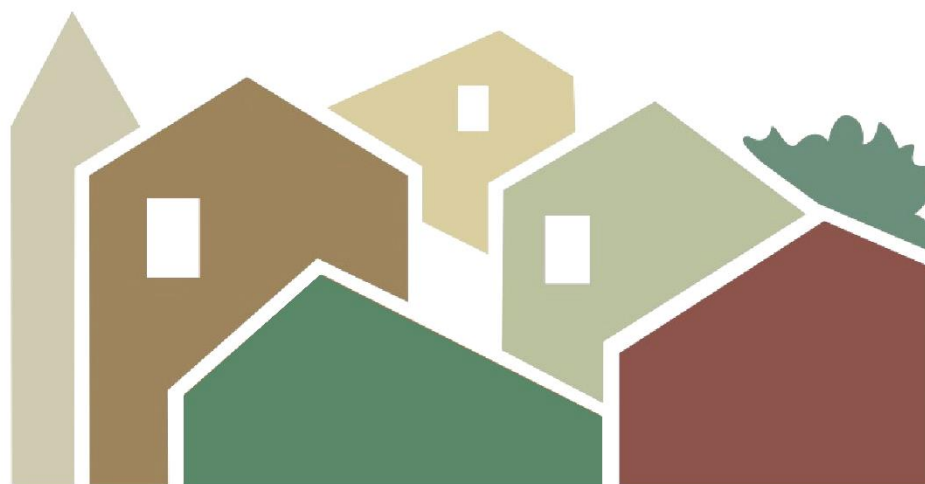
LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14
20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

“IL PAESE RITROVATO”

MONZA

AGOSTO 2019

CARTA DEI SERVIZI



il paese ritrovato



Gentile Signore, gentilissima Signora

L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi della struttura "Il Paese Ritrovato" 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 i residenti della Struttura, perché questo è l'obiettivo del nostro lavoro.

La Meridiana Due s.c.s.
Il Direttore Generale
Roberto Mauri



INDICE

<i>Presentazione dell'Ente Gestore</i>	4
<i>L'organigramma La Meridiana Due</i>	5
<i>L'organigramma Il Paese Ritrovato</i>	5
<i>Il progetto</i>	6
<i>Modalità di ammissione</i>	8
<i>Modalità di Dimissione</i>	8
<i>Il percorso di accoglienza e presa in carico</i>	9
<i>Lista d'attesa</i>	9
<i>Il momento dell'accoglienza</i>	10
<i>I nostri obiettivi organizzativi</i>	10
<i>La nostra equipe</i>	10
<i>Le risposte alle necessità cliniche</i>	11
<i>Le risposte ai bisogni dei familiari</i>	11
<i>Il Personale: compiti e funzioni</i>	12
<i>I servizi alberghieri e generali</i>	15
<i>Il paese e le sue attività</i>	17
<i>La giornata tipo all'interno del paese</i>	16
<i>La retta giornaliera</i>	21
<i>Verifica del gradimento del servizio</i>	21
<i>Gestione della privacy (Regolamento UE 2016/679)</i>	22
<i>I contatti</i>	22

ALLEGATI

Menù tipo (settimanale)
Rette e servizi accessori
Modulo lamentele e apprezzamenti
Questionario di gradimento del servizio
Regolamento interno
Regolamento Privacy
Carta dei diritti della persona anziana



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 Province di Milano e di Monza Brianza.

È 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 febbraio del 2018 è stata inaugurata una struttura innovativa dedicata all’assistenza di persone affette da demenza. Il Paese Ritrovato è una struttura 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.

Il Paese Ritrovato è gestito dalla Cooperativa “La Meridiana Due”.

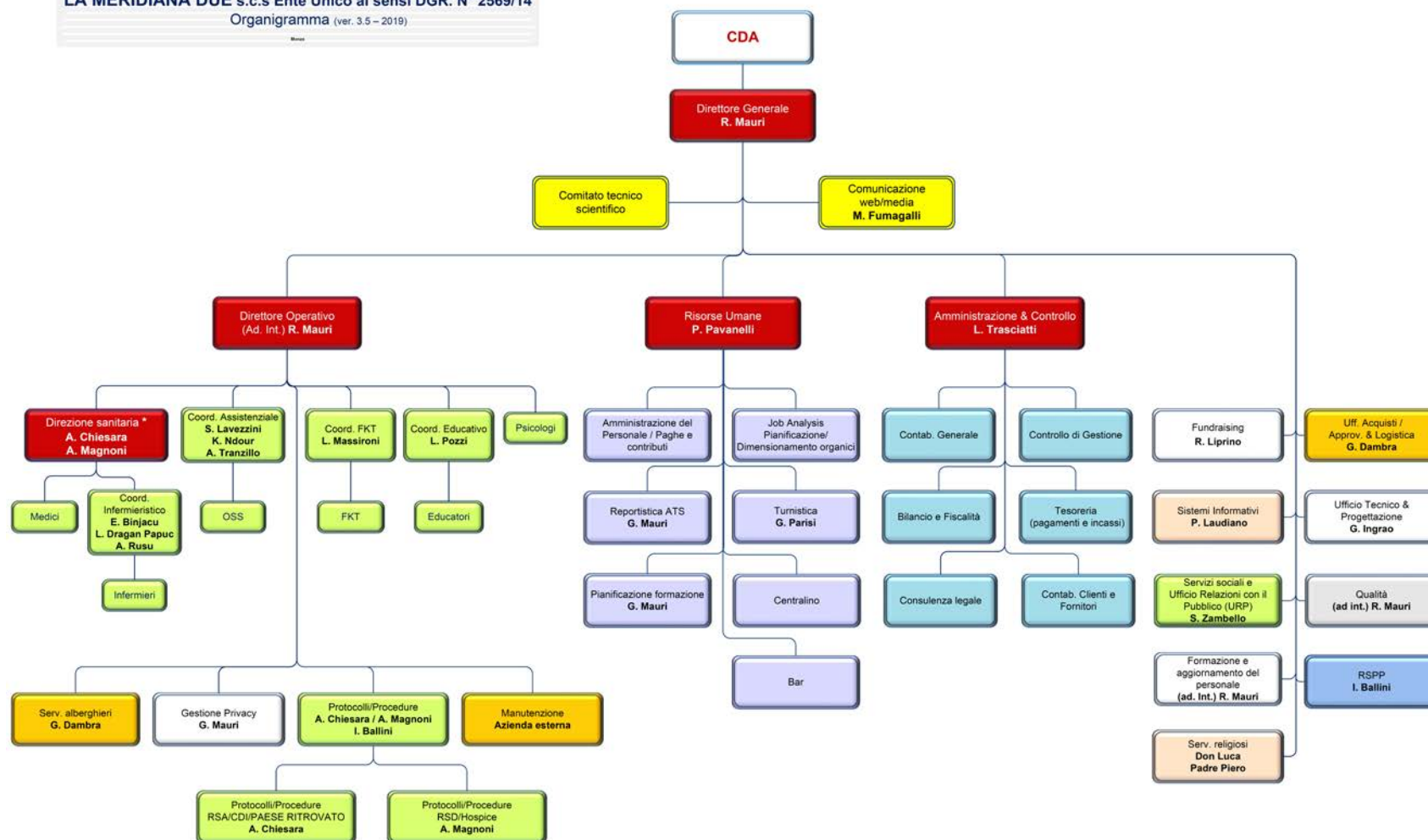


LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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)

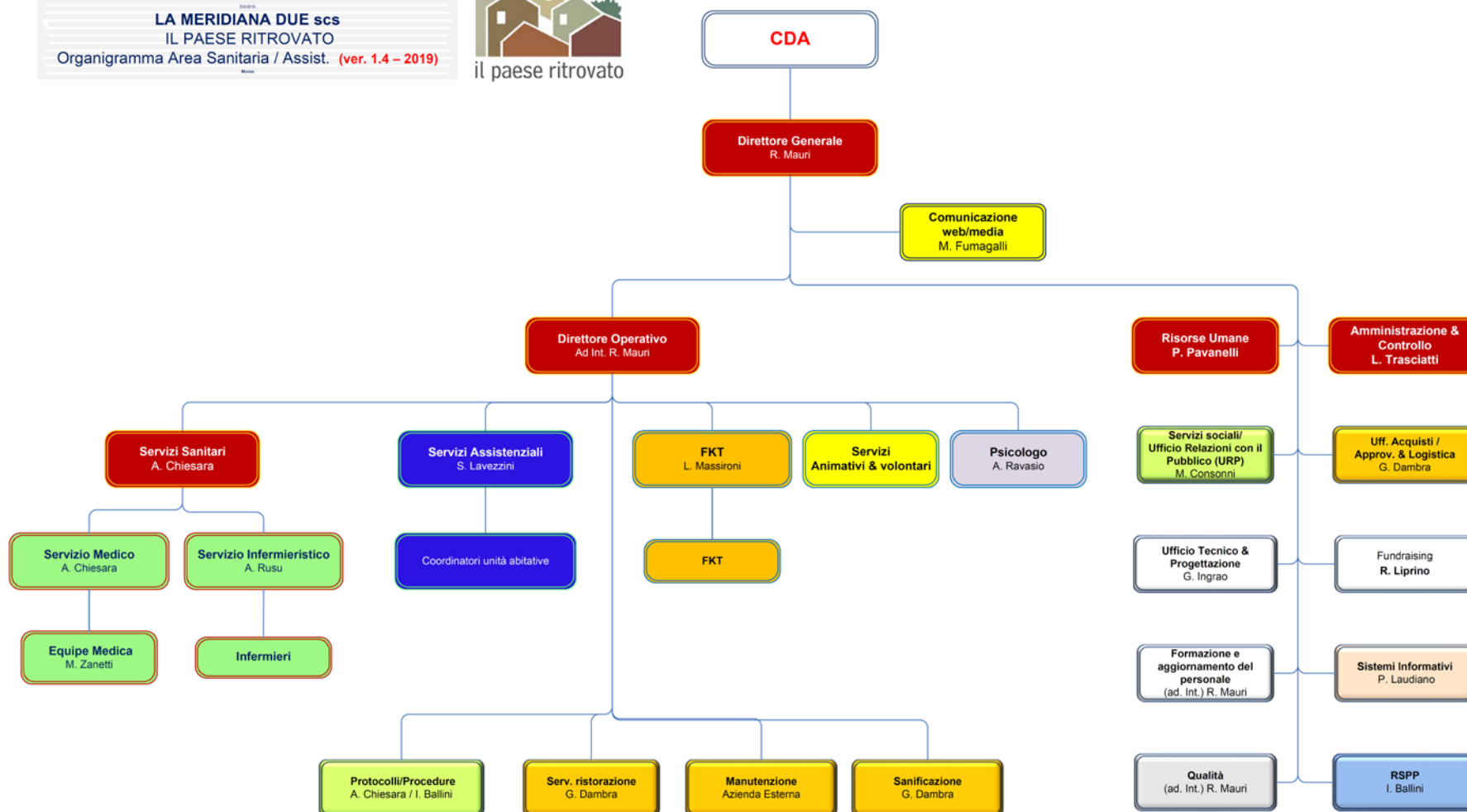




LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

LA MERIDIANA DUE scs
IL PAESE RITROVATO
Organigramma Area Sanitaria / Assist. (ver. 1.4 – 2019)





IL PROGETTO

Le demenze e la malattia di Alzheimer in particolare, rappresentano le patologie che hanno maggior impatto sulla qualità di vita dell'anziano e della sua rete familiare ed oggi è più che mai urgente ricercare innovative soluzioni gestionali, capaci di coniugare una buona qualità di vita per il malato con costi sostenibili per il nucleo familiare.

Il Paese Ritrovato, inaugurato nel febbraio 2018, è una struttura costruita seguendo le esperienze europee e sulla base del know how della Cooperativa, che da anni si occupa di demenza e persone fragili: è organizzato come un piccolo paese, dotato di tutte le infrastrutture necessarie alla conduzione di una routine quotidiana il più realistica possibile.

La struttura è composta da 8 appartamenti ognuno dei quali in grado di accogliere 8 residenti.

Al suo interno sono stati allestiti negozi, una chiesa, il bar e mini market, il parrucchiere, il cinema-teatro e la palestra affinché le persone possano mantenere il più a lungo possibile la propria quotidianità e quindi le abilità residue. Il giardiniere, il cassiere, la parrucchiera ecc, sono operatori con una formazione specifica per assistere e, senza sostituirsi agli ospiti, garantire un adeguato sostegno all'autonomia residua e un aiuto nelle difficoltà quotidiane.

Il modello perseguito è quello di un "quartiere dentro la città", per evitare ghettizzazioni che rischierebbero di stigmatizzare ulteriormente queste persone e le loro famiglie, un luogo di cura ma anche di incontro e di scambio in cui le persone residenti, i *caregiver* formali e non, i professionisti e i volontari saranno liberi di muoversi, riposare, parlare, curare la propria casa o il proprio orto, fare la spesa o andare dal parrucchiere, proprio come accade per ciascuno di noi ogni giorno.

IL PAESE RITROVATO

La struttura offre 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 è costituita da otto Nuclei abitativi, così suddivisi:

- Due palazzine disposte su due livelli con 4 nuclei abitativi ciascuna (due per piano).
- Ogni nucleo abitativo in grado di accogliere 8 ospiti, per un totale di 64 posti

Nella zona centrale del Paese sono presenti:

- Bar-minimarket
- Parrucchiere
- Palestra
- Chiesa
- Spazio dedicato ai laboratori: negozi, stimolazione cognitivo-sensoriale, cine-teatro
- Pro loco: punto informazioni per residenti e familiari



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

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
- Lavanderia
- Parrucchiere
- Segretariato sociale
- Assistenza religiosa

Il “Paese Ritrovato” 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 Meridiana 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 al residente 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

I parenti possono accedere alla struttura senza limitazione di orario diurno. Ogni nucleo familiare sarà dotato di n° 2 badge necessari per poter accedere alla struttura e garantire la sicurezza dei residenti (controllo dei varchi computerizzato).

Al fine di riservare la privacy degli ospiti e di agevolare il lavoro degli operatori, è preferibile non accedere alla struttura prima delle ore 10.00 e non oltre le ore 18.00 e, possibilmente, durante i pasti principali.



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

Modalità di ammissione

Il “Paese Ritrovato” accoglie anziani, con certificazione di demenza, residenti in Regione Lombardia. 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.

Nello specifico, l’equipe Medica si avvarrà di una scheda di orientamento debitamente costruita a tale scopo.

Percorso di accoglienza e presa in carico

1. Ricevimento della domanda d’ammissione compilata da parte della nostra segreteria;
2. Valutazione da parte dell’equipe dell’idoneità all’ingresso in struttura;
3. Inserimento del nominativo nella lista d’attesa gestita dall’Assistente Sociale;

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 della struttura.

Lista d’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 rendesse disponibile un posto all’interno della struttura:

1. L’Assistente Sociale provvederà a contattare i familiari per stabilire il colloquio pre-ingresso.
2. 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 e saranno evidenziate tutte le informazioni, ulteriormente necessarie all’ingresso nel “Paese”.

Il momento dell’accoglienza

All’atto dell’ingresso effettivo, l’ospite verrà affidato ad un elemento dell’equipe sanitaria che se ne prenderà carico nei primi giorni di ambientamento all’interno del “Paese Ritrovato” e che provvederà a riportare all’equipe eventuali problematiche che il residente potrebbe incontrare nei primi giorni di vita di comunità.

Durante le prime settimane di permanenza, a seguito di attento monitoraggio da parte dell’equipe e della somministrazione dei test psicometrici in uso, verrà redatto il piano degli interventi inerenti l’ospite



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

(PI e PAI) in coerenza con gli obiettivi stabiliti e tenendo conto del necessario adattamento alla nuova realtà.

Modalità di dimissione

L'equipe Medica si avvarrà di una scheda di orientamento debitamente costruita a tale scopo.

Nel momento in cui dovessero venire meno i presupposti per una permanenza del residente all'interno della struttura, si condividerà con i familiari la migliore strategia atta ad una ricollocazione del residente in una struttura che meglio risponda alle sue nuove esigenze.

La dimissione può, inoltre, avvenire nei seguenti casi:

- 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 la permanenza nel Paese). 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 della struttura redige la lettera di dimissione e vengono consegnate all'ospite e/o alla sua famiglia:

1. La lettera di dimissione
2. La documentazione clinica e sanitaria personale
3. Gli effetti personali

Al momento della dimissione, o comunque in qualsiasi altro momento nel corso della frequenza, il residente, 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 modulistica per l'accesso è reperibile presso la reception della struttura e sul sito internet della Cooperativa La Meridiana.

La reception, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.00, è a disposizione di chiunque abbia bisogno di informazioni inerenti i servizi di Meridiana e, su richiesta, provvederà a consegnare:

- Pieghevole informativo sui servizi e costi;
- Domanda di Inserimento;
- Scheda Sanitaria;



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

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

La giornata tipo

La giornata si sviluppa su due livelli: il primo livello riguarda la vita in appartamento con le attività di vita quotidiana, che si susseguono all'interno, integrandosi con la proposta di secondo livello, ovvero di attività presenti all'esterno nel Polo centrale.

La giornata del residente inizia con modalità estremamente flessibili e personalizzate.

A partire dalle 6.00 del mattino, l'equipe è pronta ad accoglierlo per una prima colazione, sia servita che a buffet, in totale autogestione, ovviamente sempre sotto l'occhio attento dell'operatore presente nell'appartamento. La prima colazione si può protrarre sino alle 10.00 del mattino.

Per quanto concerne le attività assistenziali, riguardanti ad esempio l'igiene personale, anche questa avviene rispettando tempi e modalità di ogni residente, che potrà, ad esempio, decidere se prima di igienizzarsi e vestirsi, prendersi un caffè e mangiare qualche cosa o presentarsi in sala da pranzo, vestito e pronto ad affrontare una giornata di attività proposte dall'equipe.

Per il pranzo, gli orari d'inizio dei diversi appartamenti vanno dalle 12.00 alle 14.30. Gli appartamenti non si attivano, contemporaneamente, all'unisono nel somministrare i pasti ma sono sfalsati tra loro come se fosse un contesto residenziale reale. Un luogo dove tutti agiscono in sincronia, perde di naturalezza e spontaneità. I nostri vicini di casa non pranzano o cenano nello stesso istante in cui decidiamo di farlo anche noi!

Le stesse logiche le utilizziamo per la cena ma con intervalli temporali tra una cena e l'altra più ristretti. Ovviamente differenziando tra orario estivo ed invernale.

In particolar modo, nel periodo estivo, si opta per ulteriori attività "serali" come un salto al bar o la visione di un film al cinema "Odeon". Tutto ciò nel massimo rispetto della volontà e dei desideri di ogni residente.

Di seguito, a titolo esemplificativo, è riportata una proposta di attività a cadenza settimanale: in essa è evidente l'attenzione che dedichiamo nel proporre una variegata programmazione di attività di secondo livello, condotte da professionisti, che oltre ad avere come fine ultimo, il benessere del residente, si impegnano a far sì che le sue capacità residue si mantengano, il più costanti possibile, nel tempo.



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

Ver. 1.3 2018	REFERENTE	ORARI	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
BAR/MARKET	EDUCATORE (EDU)	Mattina (10.00 -11.30)	EDU	EDU	EDU	EDU *		CHIUSO	EDU/TO
		Pomeriggio (15.00 -17.00)	TO	OP	EDU	OP	PSI	OP	OP
PROLOCO	EDUCATORE (EDU)	Mattina (09.00 -12.30)	CHIUSO	EDU	CHIUSO	EDU *	EDU	CHIUSO	CHIUSO
		Pomeriggio (15.00 -18.00)	EDU	PSI	OP	EDU	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO
BOTTEGA	TERAPISTA OCCUPAZ. (TO)	Mattina (10.00 -11.30)	TO	TO	TO	TO	TO	CHIUSO	CHIUSO
		Pomeriggio (15.00 -17.00)	EDU	EDU	CHIUSO	EDU	EDU	CHIUSO	CHIUSO
CINETEATRO	EDUCATORE (EDU)	Mattina	CHIUSO	EDU	CHIUSO	EDU	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO
		Pomeriggio	EDU	EDU	EDU	EDU	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO
PALESTRA	FKT (fisioterapista)	Mattina (09.30 -12.00)	FKT	FKT	FKT	FKT	FKT	CHIUSO	CHIUSO
		Pomeriggio (15.00 -16.30)	FKT	EDU	FKT	TO	EDU	CHIUSO	CHIUSO
PARRUCCHIERA	COORD. SERV. ASSISTENZIALI (OP)	Mattina (09.30 -12.00)	CHIUSO	OP	CHIUSO	OP	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO
		Pomeriggio (16.00 – 17.00)	OP	CHIUSO	OP	CHIUSO	OP	CHIUSO	CHIUSO
CENTRO ALLENAMENTO	PSICOLOGO (PSI)	Mattina (09.30 -12.00)	PSI	CHIUSO	PSI	PSI	PSI	CHIUSO	CHIUSO
		Pomeriggio (14.30 -16.30)	CHIUSO	TO	PSI	CHIUSO	TO	CHIUSO	CHIUSO
ATTIVITA' ESTERNA (ORTO/GIARDINO)	EDUCATORE (EDU)	Mattina (09.30 -12.00)	EDU	CHIUSO	EDU	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO
		Pomeriggio (16.00– 17.00)	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	EDU	CHIUSO	CHIUSO

* Giovedì mattina: giorno del MERCATO INTERNO
Apertura serale estiva del Bar/Market (dalle 19.00 alle 21.00 nel periodo da 21 giugno al 22 settembre) MAR – GIO

I NOSTRI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI

L'obiettivo è garantire un modello organizzativo "complesso" che consenta al residente del Paese di vivere e muoversi in maniera completamente destrutturata e priva di vincoli, ma in completa sicurezza,



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

dove i servizi e le attività offerte siano accessibili in autonomia, dove si è ancora padroni del proprio tempo e non “ostaggio” dell’organizzazione e delle sue pianificazioni.

L’attività del Paese è orientata al benessere della persona accolta e ivi residente, prima che alla cura delle sue malattie e disabilità, sostenendola e creando le condizioni ideali perché possa autonomamente adempiere al proprio progetto di vita nonostante i limiti che esse determinano.

Una struttura dedicata all’assistenza di persone affette da demenza deve essere in grado di affrontare molteplici richieste:

- Rispondere ad un bisogno assistenziale altamente professionale e specializzato;
- Coinvolgere e supportare, ove possibile, la famiglia nella vita del Paese;
- Assicurare lo svolgimento di un programma riabilitativo individualizzato, mirante, per quanto possibile, al recupero/mantenimento dell’autonomia e, comunque sempre, al miglioramento del benessere personale;
- Dare soddisfazione ai bisogni più elementari (alimentazione, igiene personale, clima accogliente, ecc.).

LE RISPOSTE ALLE NECESSITA’ CLINICHE ALL’INTERNO DEL PAESE

- Medicina di base*
- Assunzione puntuale di farmaci*
- Disturbi del comportamento*
- Disidratazione*
- Malnutrizione*
- Deambulazione*
- Cadute*
- Stimolazione cognitiva costante*

La gestione di tutte queste problematiche è demandata ad un gruppo di Medici, coordinato da un Medico responsabile.

L’equipe Medica garantisce una presenza costante durante la settimana in maniera discreta, al fine di garantire un riferimento sia ai residenti che all’equipe stessa.

Ovviamente, per quanto concerne il Medico, è garantita una reperibilità notturna con un pronto intervento. Va sottolineato che sono gli stessi Medici che coprono i turni di reperibilità in sinergia con l’equipe Medica del [Centro Polifunzionale S. Pietro](#) e non di Medici che coprono esclusivamente i turni notturni e festivi di reperibilità, per una gestione “ordinaria” del residente.

Questo garantisce una continuità nella qualità assistenziale e nelle scelte condivise in equipe.



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

LE RISPOSTE AI BISOGNI DEI FAMILIARI

Il supporto di psicologi è utile ed opportuno, ma ancor più importante è l'atteggiamento di tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza. Questo deve essere orientato all'accoglienza dei residenti e dei loro familiari con il loro coinvolgimento nelle scelte che riguardano il loro caro.

Tutto ciò sempre con l'evidente disponibilità della struttura a farsi carico dei bisogni del residente.

Fondamentale è la disponibilità all'ascolto sia per quanto riguarda le esigenze assistenziali sia per quanto riguarda eventuali impressioni relative alla condizione complessiva dei residenti.

LA NOSTRA EQUIPE:

La nostra equipe interdisciplinare, è così composta:

1. Medico Coordinatore
2. Medico Geriatra
3. Infermiere
4. Fisioterapista
5. Psicologo
6. Educatore
7. Terapista Occupazionale
8. Coordinatore Operatori socioassistenziali
9. Operatore Socio Assistenziale
10. Dietista

Nello specifico, le figure si declinano come segue:

1) MEDICO

Medico Coordinatore: in sinergia con la **Direzione Operativa di La Meridiana** ed un **Medico preposto alla supervisione e controllo** redige, mantiene aggiornate e controlla le procedure in uso presso il Paese. Tiene monitorato il residente al fine di garantire il mantenimento di un quadro di stabilità clinica generale, con particolare riguardo alle problematiche respiratorie, nutrizionali ed infettivologiche, anche attraverso il coinvolgimento di altri medici o consulenze specialistiche.

Definisce il progetto assistenziale individuale in collaborazione con gli operatori e con i familiari, effettua la verifica periodica dei risultati raggiunti e offre supporto ai parenti nella gestione del rapporto con il residente.

Mantiene i rapporti istituzionali con le ATS di riferimento e con le strutture specialistiche competenti per patologie e territorio.

Mantiene inoltre aggiornati i fascicoli sanitari di tutti i residenti.



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

Medico Geriatra: valuta ogni residente al momento dell'ingresso; prescrive, in accordo con i fisioterapisti, il programma riabilitativo individualizzato; ne segue l'andamento, modificandolo secondo l'evoluzione del residente.

Medico Neurologo: valuta, su espressa richiesta del Medico Geriatra, il residente al momento dell'ingresso e, se lo si ritenesse opportuno, durante la sua permanenza nel Paese.

2) INFERMIERE

L'Infermiere è il responsabile dell'assistenza infermieristica, collabora con il personale assistenziale e con il personale medico per garantire interventi di prevenzione, cura, sorveglianza, monitoraggio sanitario e riabilitazione dei residenti. S'impegna inoltre a garantire l'applicazione delle prescrizioni mediche, la corretta somministrazione delle terapie e l'attività di primo soccorso.

Assicura, inoltre, la corretta esecuzione del piano terapie previste per ciascun residente.

3) FISIOTERAPISTA

Assicura i trattamenti riabilitativi in collaborazione con le altre figure professionali. Nel nostro caso la fisioterapia ha lo scopo di mantenere, migliorare e promuovere, per quanto possibile, il massimo grado di autonomia dei residenti, attraverso prestazioni di prevenzione e riabilitazione individuale e di gruppo. In coerenza con la diagnosi medica e nell'ambito delle sue competenze, il fisioterapista effettua una valutazione e, se ritenuto opportuno, elabora un programma riabilitativo individualizzato, mettendo in pratica l'attività terapeutica stabilita e misurandone gli esiti.

In sintesi, l'obiettivo è conservare il più alto livello di autonomia, compatibile con la condizione clinica del residente.

4) PSICOLOGO

Supporta ed indirizza l'azione dell'equipe, in sinergia con il Medico Geriatra ed il Terapista Occupazionale. Si occupa inoltre dei percorsi di stimolazione cognitiva dei residenti e del supporto psicologico dei parenti dei residenti.

5) EDUCATORE

Il servizio di Animazione è programmato e gestito da un'équipe costituita dagli Educatori, che collaborano tra loro per pianificare e gestire interventi nelle aree socio-psico-relazionale, culturale, ludico ricreativa ed occupazionale.

L'obiettivo che accomuna i professionisti è quello di garantire il benessere del residente e di conseguenza la serenità della sua famiglia; per questo le proposte dell'equipe sono formulate nell'ottica di invogliare i residenti a dare senso alla quotidianità, mantenendo vivi i loro interessi e la loro identità.



6) TERAPISTA OCCUPAZIONALE

Per quanto concerne i malati di Alzheimer, nei primi stadi si tratta di un “mantenimento”, ovvero combattere ed arginare il progredire dei sintomi della malattia.

Nelle fasi più gravi, si parla invece di gestione. Vengono quindi utilizzate le attività per gestire al meglio la persona con cui si interagisce e per stimolare in lei una sensazione di benessere, evitando così da parte di quest'ultima tutta una serie di comportamenti anomali come aggressività, stati d'ansia, agitazione, crisi di pianto, wandering.

In sintesi:

- Il terapeuta occupazionale suggerisce strategie per semplificare le attività quotidiane del residente (lavarsi, mangiare, farsi la doccia, prendere l'ascensore, etc.).
- Individua attività adeguate e significative da proporre in appartamento o all'esterno, al fine di stimolare capacità sensoriali, percettive, motorie e cognitive.
- Programma una routine quotidiana basandosi sui bisogni e le richieste del residente.

7) MUSICOTERAPISTA

I pazienti affetti dalla malattia di Alzheimer, quale sia il grado di evoluzione e il tipo di compromissione che questa malattia mette in atto, sembrano reagire, in via preferenziale, agli stimoli musicali.

Sembra cioè che tali stimoli riescano a toccare certe corde della memoria, recuperare certi aspetti emotivi dei pazienti che altrimenti risulterebbero inaccessibili in una situazione caratterizzata da questo tipo di patologia.

Attività: si possono ipotizzare interventi di sedute di Musicoterapia, sia a carattere individuale che di gruppo, atte a sostenere in modo mirato questo processo.

Altresì, si possono prevedere interventi così detti più a bassa soglia ma che contribuiscono a rendere fruibile lo stimolo sonoro ed accompagnare i residenti durante le diverse fasi della vita quotidiana. Come, ad esempio, la sonorizzazione mirata degli ambienti e l'individuazione di punti di ascolto di proposte musicali.

Infine, ma non meno importante, si possono offrire momenti aggregativi attraverso l'uso della stimolazione sonora, come ad esempio una attività corale.

8) OPERATORE SOCIO SANITARIO

È responsabile dell'accudimento quotidiano degli ospiti nell'igiene personale e nella cura dello spazio privato.

Ciò è garantito da operatori addetti all'assistenza che collaborano con le altre figure professionali per soddisfare i bisogni dei residenti in tutte quelle attività di vita quotidiana che non sono in grado di svolgere in autonomia. Il servizio assistenziale punta a favorire il benessere globale della persona, alleviare la sofferenza, promuovere atteggiamenti di ascolto e di empatia garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari quali la relazione, l'igiene personale, la vestizione, la



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

mobilizzazione, l'aiuto nell'alimentazione, il mantenimento delle capacità residue. Gli operatori addetti all'assistenza si prendono cura dell'ospite cercando di offrire interventi individualizzati rispettosi della sua dignità e della privacy.

In ogni appartamento opera un gruppo stabile di operatori addetti all'assistenza. Nonostante vi siano tempi dedicati ad alcune attività assistenziali di routine, si cerca, nei limiti del possibile, di garantire la massima flessibilità rispetto alle esigenze ed ai desideri dei singoli ospiti.

9) ASSISTENTE SOCIALE

Oltre al normale servizio di routine, l'Assistente Sociale riveste, nel Paese, un ruolo di primaria importanza.

Il suo intervento consente di "misurare" il livello di disagio del nucleo familiare di appartenenza del residente al fine di impostare insieme all'equipe, un percorso di supporto dei familiari stessi, orientato all'accettazione della malattia.

Inoltre si occupa del percorso di orientamento della famiglia all'interno della rete dei servizi, in modo da facilitare l'eventuale uscita verso altre UdO laddove non ci dovessero più essere le condizioni di permanenza nel Paese.

10) DIETISTA

Presente in organico una dietista che supervisiona, in collaborazione con il medico nutrizionista di Meridiana, la congruità fra fabbisogno nutrizionale ed abitudini alimentari dei residenti.

La dietista, inoltre, propone e supervisiona la creazione del menù e collabora con il servizio sanitario per tutte le esigenze dietetiche.

Alla dietista competono tutte le attività finalizzate alla corretta alimentazione e nutrizione, ivi compresi aspetti educativi e di collaborazione all'attuazione delle politiche alimentari, nel rispetto della normativa vigente.

SERVIZI ALBERGHIERI

□ Ristorazione

Il Centro Cottura dell'RSA S. PIETRO, posto a 150 mt. di distanza, garantisce la preparazione e la veicolazione delle vivande, sulla base di menù stagionali (estivo ed invernale) a rotazione su 4 settimane. La stesura dei menù e la relativa scelta delle pietanze offerte prendono spunto dalle linee guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Collettiva, in associazione alle indicazioni ricevute dall'Ufficio Nutrizione dell'ATS, ed ovviamente alle indicazioni della dietista.

A fronte di specifica indicazione medica, vengono predisposte diete speciali.

Apparecchiature automatiche dislocate all'interno di ogni appartamento, in sala da pranzo, consentono l'erogazione di bevande calde (latte, caffè di cereali, camomilla e the) e bevande fredde (succhi di



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

frutta, acqua naturale e gasata) a libero consumo, in qualsiasi momento della giornata, per i residenti e i familiari.

Servizio di Lavanderia

Al momento dell'ingresso si provvede all'identificazione ed alla numerazione di ogni capo di abbigliamento dell'ospite, al fine di ridurre il rischio di smarrimento.

Il servizio di lavanderia della biancheria piana è esternalizzato, così come quello dei capi personali degli ospiti che decidano di servirsene.

La consegna di tale biancheria avviene per mezzo del personale assistenziale che deposita i capi negli armadi del residente, assicurando un servizio pronto ed efficiente.

Sanificazione

La Meridiana, nell'ottica di mantenere e garantire un servizio di qualità, ha deciso di non esternalizzare il servizio e di mantenere, internamente, un'equipe di operatori espressamente formati per rispettare un approccio funzionale alla patologia prevalente.

Ciò nasce dalla consapevolezza che vivere in un ambiente pulito è fondamentale non solo dal punto di vista sanitario ma anche da un punto di vista dell'umore dell'ospite stesso.

SERVIZI GENERALI FORNITI AI RESIDENTI:

Presidi ed ausili

Sono forniti gratuitamente:

I presidi assistenziali necessari all'accudimento del Residente;

Sono altresì forniti piccoli ausili per aumentare l'indipendenza e migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana;

Altri presidi ed ausili sono possono essere richiesti all'ATS attraverso la formulazione di un piano terapeutico riabilitativo;

Bar / market

All'interno del Paese, nel corpo centrale, è presente un Bar ed un Market "simulato". Si provvederà ad allestire un'area ad accesso libero per i residenti, nella quale si potrà usufruire dei servizi tipici di un vero Bar e di un Market nel quale acquistare prodotti di uso comune, alimentari e non, da consumare in appartamento, il tutto ovviamente sotto la supervisione degli operatori.

Servizio di parrucchiere

Sempre nel corpo centrale del Paese, è stato allestito un locale parrucchiere, anch'esso "simulato", nel quale operano delle parrucchiere diplomate che sono altresì operatori assistenziali.

Ciò al fine di garantire la massima sicurezza sia al residente sia agli operatori stessi.

Servizio religioso



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

All'interno del Paese, nel corpo centrale, è prevista la Cappella dove residenti e parenti intervengono per le celebrazioni religiose.

I residenti riceveranno assistenza religiosa grazie all'opera di religiosi e volontari.

Comunque, come da filosofia de La Meridiana, viene tutelata qualsiasi forma di religione. I residenti avranno accesso libero al suo interno, per tutto l'arco della giornata, ad eccezione della notte.

PROTOCOLLI E PROCEDURE

I protocolli e le procedure vengono redatti dai Coordinatori dei vari Servizi, con la supervisione dei Responsabili, nel rispetto delle linee guida internazionali.

I protocolli e le procedure stilate tengono conto delle istruzioni fornite dall'ATS in merito, delle esigenze rilevate dagli Operatori e delle indicazioni fornite dai Responsabili e dai Coordinatori.

Le procedure e i protocolli assistenziali adottati sono aggiornati ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con una periodicità non superiore al triennio.

RETTA GIORNALIERA

Il Paese Ritrovato è una sperimentazione innovativa volta ad individuare nuove modalità applicative del modello di presa in carico di persone con demenza ai sensi della DGR 7600/2017 comma 3 punto 2 punto 6.

Al momento non è prevista una compartecipazione economica finalizzata a coprire i costi sanitari da parte della Regione Lombardia (FSR).

Nella retta non sono compresi i farmaci e i presidi sanitari prescrivibili dal MMG di ogni ospite.

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale 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".

VERIFICA DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

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 queste 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.



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

- Garantire una periodica comunicazione e uno scambio tra la Cooperativa La Meridiana Due ed i destinatari della rilevazione.
- Favorire l'emergere di bisogni latenti.
- Verificare l'efficacia del servizio e le metodologie di lavoro in uso.

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

Per verificare la bontà e l'efficacia di quanto operato all'interno della struttura è prevista, al momento dell'ingresso, la consegna ai residenti ed ai loro cari, di:

- Un modulo reclami e relative modalità d'uso (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 ai residenti 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, ovviamente, anche ad un confronto.



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

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)

Al momento dell'ingresso del residente, si fornirà sintesi del DVR_P (documento Valutazione del Rischio specifico per la Privacy), e relativa spiegazione dei passaggi salienti del regolamento sulla privacy, adottato dal Gruppo La Meridiana.

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

Al momento dell'ingresso in struttura 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 sono:

Telefono: 039/39051

Fax: 039/3905324

Sito internet: 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.