



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale

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

RSA SAN PIETRO - MONZA

CARTA DEI SERVIZI



GIUGNO 2022



Gentile Signore, gentilissima Signora.

L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale - 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 il Centro 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.

Il Centro 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 del Centro, perché questo è l'obiettivo del nostro lavoro.

La Meridiana s.c.s.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

INDICE

| | |
|--|-----------|
| Presentazione dell'Ente Gestore | 4 |
| L'organigramma | 5 |
| Il progetto | 6 |
| La RSA SAN PIETRO | 6 |
| Obiettivi | 7 |
| Orari di accesso alla RSA | 7 |
| Richiesta di informazioni e modalità di ammissione | 7 |
| La lista di attesa | 8 |
| Pre-ingresso | 9 |
| Ingresso e Accoglienza | 9 |
| Presenze, assenze e dimissioni | 10 |
| La giornata tipo in RSA | 11 |
| I servizi offerti | 12 |
| Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici | 13 |
| Il Personale | 14 |
| I volontari | 14 |
| Responsabilità dei beni personali | 15 |
| Retta di frequenza | 15 |
| Certificazione | 15 |
| Integrazione con i servizi territoriali | 15 |
| Apprezzamenti e lamentele | 16 |
| Verifica del gradimento del servizio: la "customer satisfaction" | 16 |
| Gestione privacy | 16 |
| Contatti | 16 |
| Come raggiungerci | 16 |

ALLEGATI:

- ALL. 1 - Menù tipo settimanale.
- ALL. 2 - Rette.
- ALL. 3 - Modulo apprezzamenti e lamentele.
- ALL. 4 - Questionario di gradimento del servizio.
- ALL. 5 - Carta dei diritti della persona anziana.



Presentazione dell'Ente Gestore

LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale 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 di Società Cooperativa Sociale.

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.

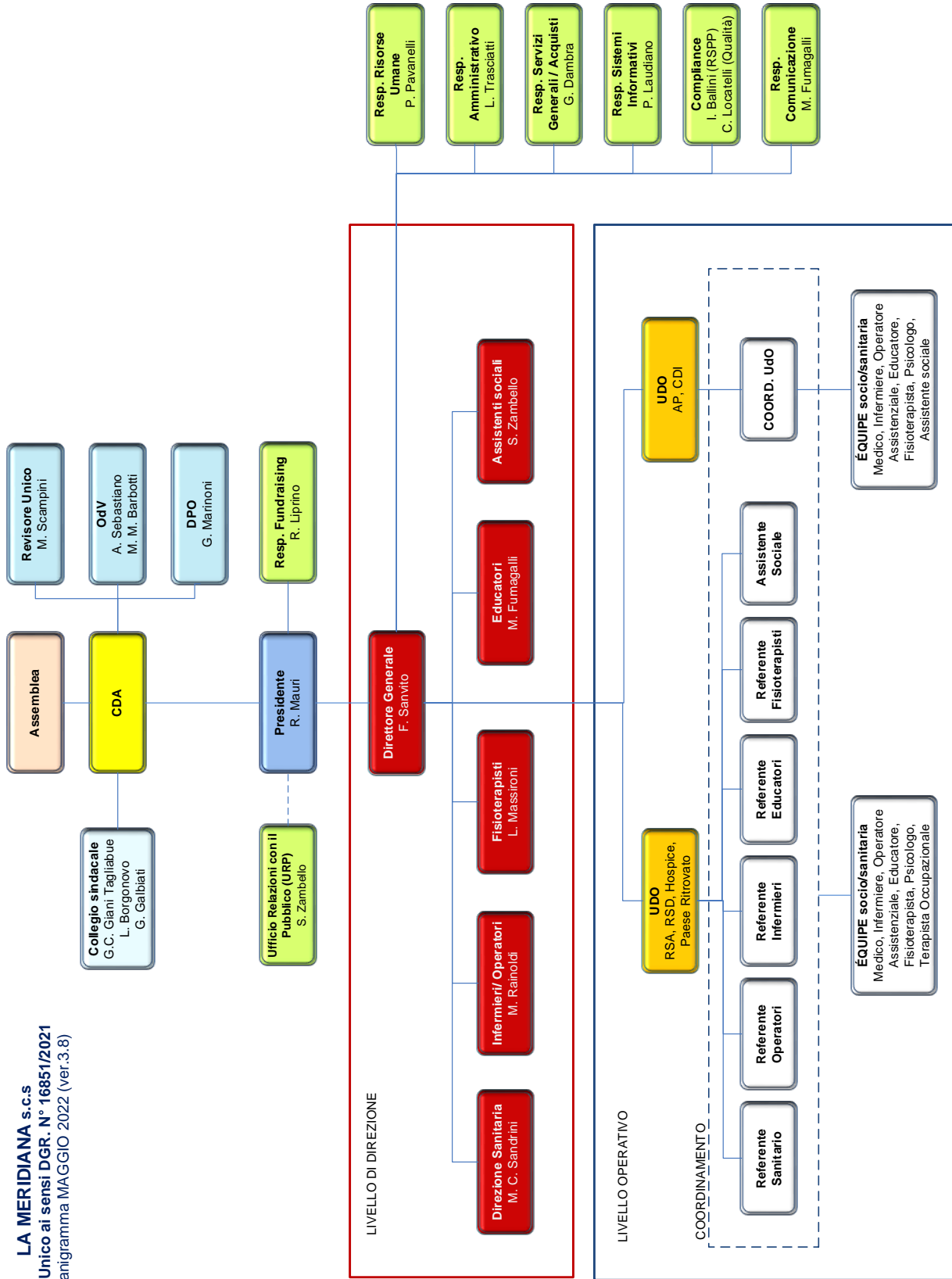
Con Decreto Regione Lombardia del 30/11/21 n.16581 La Meridiana s.n.c. è riconosciuta Ente Unico di una pluralità di UdO sociosanitarie accreditate (RSA San Pietro - CUDES 001169, RSD San Pietro - CUDES 001057, Hospice San Pietro - CUDES 001201, CDI Costa Bassa - CUDES 001174, CDI Il Ciliegio - CUDES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



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

L'organigramma

LA MERIDIANA s.c.s
 Ente Unico ai sensi DGR. N° 16851/2021
 Organigramma MAGGIO 2022 (ver.3.8)





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 con un Nucleo Alzheimer con 15 posti letto, dotato di un apposito giardino protetto.

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 SAN 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



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Obiettivi

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.

Orari di accesso alla RSA

L’accesso dei visitatori è libero nelle ore diurne secondo prenotazione (salvo deroghe della Direzione Sanitaria). Nelle ore notturne (20.00-08.00), invece l’accesso è regolamentato previa autorizzazione del personale.

La visita con il proprio caro deve essere prenotata attraverso il sito web: www.cooplameridiana.it, seguendo le istruzioni indicate oppure telefonando al numero: 039.39051 per essere guidati alla registrazione sulla piattaforma.

Sono stati individuati degli orari di accesso per la visita uguali per tutti i giorni della settimana.

CORONAVIRUS

Gli accessi alla struttura sono gestiti in funzione dell’andamento della situazione epidemiologica e dalle indicazioni normative e sanitarie nazionali e regionali. La direzione definisce le modalità delle videochiamate e delle visite in presenza.

Richiesta di informazioni e modalità di ammissione

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

Tutte le informazioni riguardanti l’accesso alla RSA possono essere ricevute:

- consultando la pagina dedicata alla RSA San Pietro sul sito www.cooplameridiana.it
- accedendo all’area dedicata del servizio SPORTELLO MERIDIANA attraverso il sito www.sportellomeridiana.it



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- contattando telefonicamente la Reception al n. 039.39051
- inviando una e-mail all'indirizzo assistente.sociale@cooplameridiana.it

Qualora vi siano le condizioni e le volontà per procedere all'accesso alla RSA, si procede alla compilazione della domanda di ammissione, che prevede una parte generale e una parte sanitaria.

CORONAVIRUS

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

La lista di attesa

Il percorso di accoglienza e presa in carico in RSA prevede:

- ricevimento della domanda d'ammissione compilata;
- inserimento del nominativo nella lista d'attesa gestita dall'Assistente Sociale.

La domanda sarà inserita in lista d'attesa, in ordine cronologico, ma ciò non definisce l'ordine in graduatoria; gli ingressi in RSA S. Pietro sono valutati e autorizzati in piena autonomia dalla stessa in base alla compatibilità ambientale (caratteristiche del nucleo di residenza) ed alle condizioni socio/psico/sanitarie dell'utente richiedente.

Nello specifico l'Assistente Sociale, contestualmente al ricevimento della domanda, effettua un primo screening in riferimento ai seguenti criteri, in ordine di priorità:

- Rispetto del case – mix di nucleo relativo al peso assistenziale, predefinito per ogni nucleo assistenziale, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni assistenziali e sanitarie.
- Compatibilità del soggetto richiedente con il resto dell'utenza di nucleo, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali.
- Pur nel rispetto dei criteri sopra elencati, sarà garantita priorità d'accesso ai richiedenti che presentino evidenza critica a livello socio familiare e/o su specifiche richieste a carattere d'urgenza.

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



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Pre-ingresso

Nel momento in cui si rende disponibile un posto-letto, l'Assistente Sociale provvederà a contattare il caregiver per fissare un colloquio di pre-ingresso.

Durante il colloquio, verrà chiesto al caregiver o alla persona di riferimento di consegnare tutti i documenti sanitari di cui dispone (cartelle cliniche, visite mediche specialistiche, recenti esami specialistici, terapia in atto a domicilio, ecc.) che verranno riconsegnati alla famiglia dopo la valutazione medica.

Verranno esplicitate le modalità di ingresso e, contestualmente o via e-mail, consegnata al caregiver la Carta dei Servizi, il regolamento interno, le istruzioni per la gestione della lavanderia dei capi dell'ospite e la documentazione amministrativa che è necessario restituire il giorno dell'ingresso.

Ingresso e Accoglienza

Il giorno dell'ingresso l'ospite e i suoi familiari/caregiver sono accolti dall'Assistente Sociale, alla presenza del Medico di Nucleo che effettuerà la visita di ingresso.

Il Medico potrà successivamente colloquiare con i familiari/caregiver per raccogliere le ulteriori informazioni.

L'ospite e i familiari incontreranno, inoltre, il coordinatore di nucleo e l'educatore del nucleo di riferimento per una reciproca conoscenza e raccolta di ulteriori informazioni.

È compito dell'équipe di cura agevolare il momento dell'ingresso da parte dell'ospite e dei familiari/caregiver ponendo in atto maggiori attenzioni al fine di favorire la fase di adattamento.

Alla presenza del personale dell'ufficio di amministrazione il caregiver e/o il garante provvederà a consegnare la documentazione amministrativa consegnata durante il colloquio di pre-ingresso opportunamente compilata e sottoscritta dalle parti.

Entro 30 giorni, a seguito di osservazione dell'équipe del Centro e della somministrazione dei test psicometrici in uso, verrà redatto il Progetto Individuale (PI) e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dell'ospite tenendo conto del necessario adattamento dell'anziano alla nuova realtà.



Presenze, assenze e dimissioni

Giornate di assenza

Assenze volontarie/rientri in famiglia

Nel caso in cui l'Ospite intenda lasciare temporaneamente la Residenza, l'Ospite e/o il Garante sono tenuti a comunicare l'esatto periodo di assenza con un preavviso di 7 giorni, fatti salvi i casi di emergenza opportunamente documentati. Se il periodo di assenza temporanea non eccede i 3 giorni, è dovuta l'intera retta; dal 4° al 15° giorno è dovuta la retta ridotta del 10%; dal 16° giorno è dovuta la retta intera maggiorata del contributo sanitario regionale.

CORONAVIRUS

Per la prevenzione dell'infezione Covid-19, ogni uscita deve rispettare le vigenti normative regionali che verranno portate, di volta in volta, a conoscenza dei familiari.

Assenze per ricoveri ospedalieri

In caso di assenza dovuta a ricovero ospedaliero, fino al 15° giorno sono dovuti gli importi previsti per "Assenze volontarie". Dal 15° giorno in poi è dovuta la retta intera.

Dimissioni

La dimissione può avvenire:

- Su richiesta della famiglia: in questo caso la richiesta deve pervenire in forma scritta con almeno 15 giorni di preavviso. Nel caso in cui la dimissione volontaria avvenga prima della scadenza del termine di detto preavviso, è comunque dovuto il corrispettivo anche per i giorni mancanti al periodo 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 Meridiana 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 RSA redige la lettera di dimissione e vengono consegnati gli effetti personali.



La giornata tipo in RSA

Mattino

La giornata dell'ospite in San Pietro ha inizio dalle ore 7:15. 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. 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 mobilizzazione 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.

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 mobilizzare/posturare gli Ospiti come da programma stilato dal



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

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. L'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'équipe 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



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

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 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 1 "Menù tipo settimanale"**). 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.

CORONAVIRUS

Durante il periodo di emergenza epidemiologica da COVID-19 il servizio bar è sospeso.

Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici

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)



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

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

Il Personale

Tutto il personale della Cooperativa La Meridiana è dotato di badge di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e foto: il badge è tenuto 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 RSD | Colore della divisa | |
|--------------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Medico | Camice bianco | |
| Coordinatore Serv. Infermieristico | Pantaloni: blu | Maglia: blu |
| Infermiere | Pantaloni: blu | Maglia: blu |
| Fisioterapista | Pantaloni: lilla | Maglia: bianca |
| Educatore professionale | Pantaloni: verde | Maglia: bianca |
| Terapista Occupazionale | Pantaloni: lilla | Maglia: bianca |
| Coordinatore assistenziale di Nucleo | Pantaloni: bianchi | Maglia: bordeaux |
| Vice Coordinatore assist di Nucleo | Pantaloni: bianchi | Maglia: bordeaux |
| ASA e OSS | Pantaloni: bordeaux | Maglia: bianca |
| Psicologa | Pantaloni: lilla | Maglia: bianca |
| Assistente sociale | Nessuna divisa | |

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 partecipano ad un cammino formativo periodico e svolgono attività sotto la supervisione del personale educativo.

CORONAVIRUS



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Anche il personale non ricompreso nell'equipe socio sanitaria deve essere in possesso della Certificazione Verde per collaborare nelle attività in favore degli ospiti della RSD.

Richiesta documentazione

L'interessato, il Garante e/o le persone aventi diritto possono richiedere copia della documentazione clinico-anamnestica, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio dell'Assistente Sociale o presso la Reception.

La Direzione si impegna entro 15 giorni lavorativi a consegnare la documentazione a titolo oneroso (euro 50) per copia cartacea e a titolo gratuito per copia digitale.

Responsabilità dei beni personali

La Cooperativa garantisce la custodia dei beni personali e degli averi degli ospiti ai sensi degli artt. 1783 - 1786 del Codice Civile.

In ogni caso l'Ospite si fa obbligo di evitare di introdurre nel Centro oggetti di valore.

Retta di frequenza

La retta giornaliera è indicata nell'*allegato 2 "Rette"*.

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero (vedi allegato 2 "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 2 "Rette".

Certificazione

Alla fine di ogni anno verrà rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 1298 del 25/02/2019, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Integrazione con i servizi territoriali

Il Centro opera in stretta collaborazione con i servizi comunali e sanitari del territorio, per quanto riguarda la segnalazione di casi e la gestione coordinata dell'assistenza.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Apprezamenti e lamentele

È distribuito in allegato alla Carta dei servizi il “**Modulo apprezzamenti e lamentele**” (allegato 3). Le segnalazioni possono essere consegnate alla reception o alla assistente sociale. 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.

Verifica del gradimento del servizio: la “customer satisfaction”

Con cadenza annuale viene somministrato, sia agli ospiti che ai famigliari degli ospiti della RSA, un questionario sul grado di soddisfazione (**allegato 4 “Questionario di gradimento del servizio”**). I risultati vengono diffusi agli interessati e presso il Centro.

Gestione privacy

Al momento dell'ingresso presso la RSA viene richiesto all'ospite / caregiver / Amministratore di Sostegno 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.

Contatti

I riferimenti della Cooperativa La Meridiana, **Centro Polifunzionale “San Pietro”** sono:

Telefono: **039.39051** - Fax: **039.3905324** - Sito internet: www.cooplameridiana.it

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.