



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

RSD “SAN PIETRO” - MONZA

CARTA DEI SERVIZI



GIUGNO 2023



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

Agli ospiti ed ai loro familiari.

Le pagine che seguono descrivono la “Carta dei Servizi” della RSD San Pietro.

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 della struttura 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

LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale

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

INDICE

Presentazione dell'Ente Gestore	4
L'organigramma	5
Il progetto	6
La RSD S. Pietro	6
Orario di accesso alla RSD	7
Modalità di ammissione alla RSD	7
La lista di attesa	8
Criteri di presa in carico	8
Dimissione dell'ospite	9
Richiesta documentazione	9
Modalità di erogazione delle prestazioni e giornata tipo	9
I servizi socio-sanitari.....	10
I servizi alberghieri.....	11
Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza	12
Retta di frequenza	12
Certificazione fiscale	12
Integrazione con i servizi territoriali.....	13
Apprezzamenti e lamentele	13
La verifica della qualità del servizio	13
Gestione della privacy.....	13
Beni ed effetti personali dell'ospite	13
Come raggiungerci.....	13
Contatti	14

ALLEGATI

- Modulo apprezzamenti e lamentele.
- Rette.
- Questionario di gradimento del servizio.
- Menù tipo.



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

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.

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 che conta complessivamente 50 volontari e 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 struttura, la RSD “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).

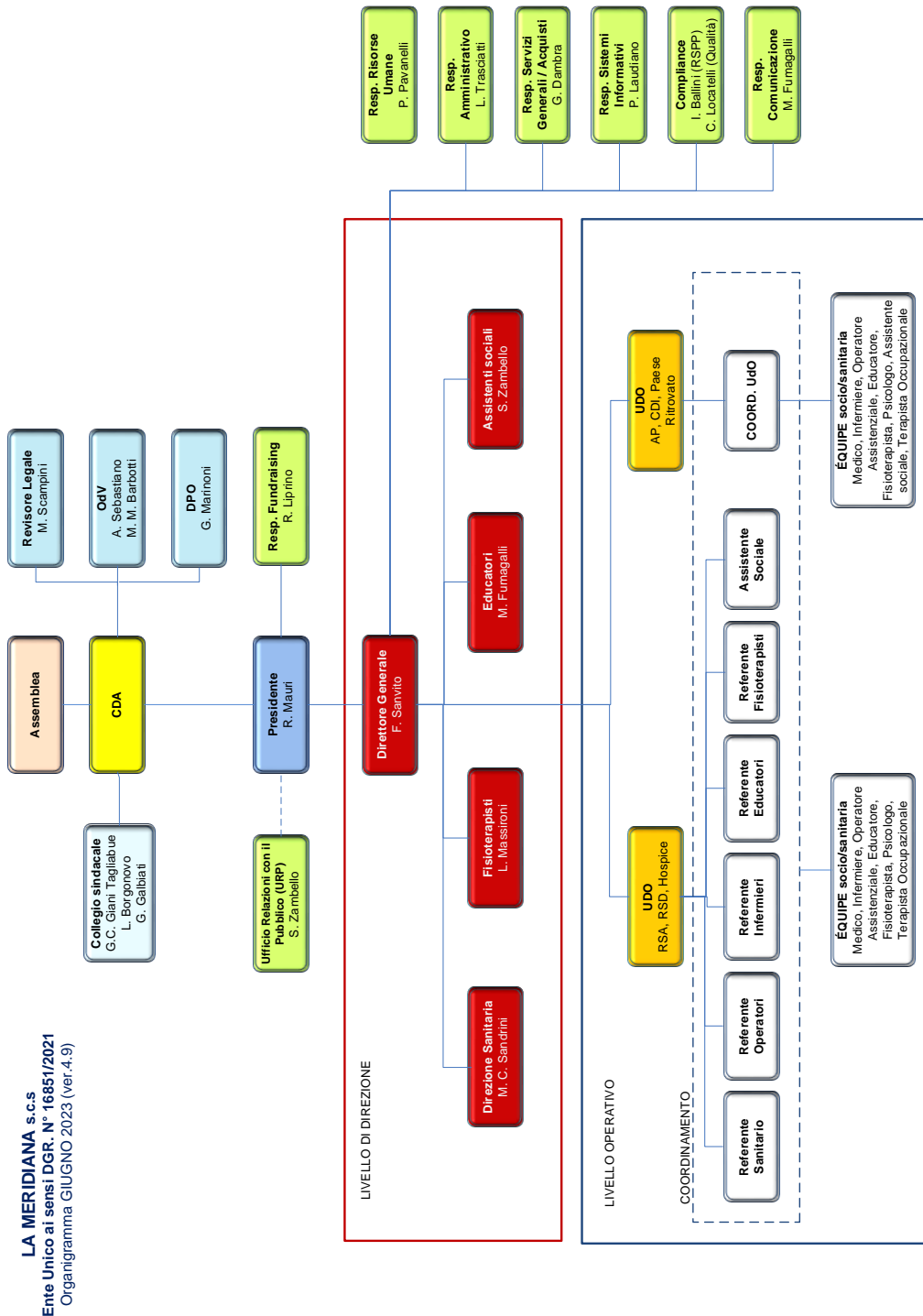


ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale

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

L'organigramma





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

Il progetto

La RSD San Pietro, inaugurata nel gennaio 2014, è una struttura di nuova concezione sia da un punto di vista strutturale che tecnologico.

La residenza, composta da un unico corpo, è circondata da un'area verde. Tutti gli spazi esterni 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.

Per l'accoglienza degli ospiti, la RSD dispone di 30 camere doppie climatizzate e dotate di servizi privati, con TV e telefono a richiesta. È autorizzata e accreditata con provvedimento della Regione Lombardia n° 1778 del 04/03/2014 per 60 posti letto.

Al suo interno si trovano inoltre:

- L'Hospice: con i suoi 11 posti letto accreditati, tutti ubicati in stanze singole.
- 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.

La struttura 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.

La RSD S. Pietro

I destinatari della RSD San Pietro sono persone residenti in Lombardia, con difficoltà di gestione al domicilio, in condizioni di disabilità fisica, psichica, sensoriale, che comportano una condizione di gravissima disabilità fisica e dipendenza funzionale, dipendenti da qualsiasi causa.

L'unità è dedicata in particolar modo all'accoglienza di malati in Stato Vegetativo (come da Dgr 4222 del 25/10/2012 Regione Lombardia) o con malattie del motoneurone o SLA, (come da Dgr 10160 del 16/07/2009 Regione Lombardia).

I principali servizi erogati sono:

- Assistenza medica, medico-specialistica e infermieristica;
- Assistenza alla persona e servizi di base;
- Fisioterapia;
- Podologo;



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

- Stimolazione cognitiva;
- Supporto psicologico/educativo;
- Supporto religioso;
- Segretariato sociale;
- Servizio di lavanderia;
- Parrucchiere.

I costi del servizio sono indicati nell'apposito allegato. In caso di accoglienza di malati in Stato Vegetativo (come da Dgr 4222 del 25/10/2012 Regione Lombardia) o con malattie del motoneurone o SLA, (come da Dgr 10160 del 16/07/2009 Regione Lombardia) il costo del ricovero è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Orario di accesso alla RSD

La pianificazione degli accessi dei caregiver e delle uscite considera sia i bisogni globali dell'ospite, sia le richieste dei familiari/visitatori con riferimento alla sfera relazionale affettiva.

L'accesso in struttura è libero negli orari diurni. Tuttavia, si suggerisce di rispettare i seguenti orari:

- dalle 11.00 fino alle 13.00
- dalle 14.30 fino alle 18.30

Nelle ore notturne (20.00-08.00), invece l'accesso è regolamentato previa autorizzazione del personale.

Modalità di ammissione alla RSD

La RSD "San Pietro" accoglie persone residenti in Regione Lombardia in regime di lungodegenza e/o per ricoveri temporanei. L'unità è suddivisa in nuclei e dedicata a patologie neurologiche complesse come:

- Pazienti in Stato Vegetativo (Dgr 4222 del 25/10/2012 Regione Lombardia)
- Pazienti affetti da Malattia del motoneurone SLA, (come da Dgr 10160 del 16/07/2009 Regione Lombardia)
- Pazienti affetti da malattie neurologiche determinanti una grave disabilità con età inferiore ai 65 anni.

Tutte le informazioni riguardanti l'accesso alla RSD possono essere ricevute:

- consultando la pagina dedicata alla RSD San Pietro sul sito www.cooplameridiana.it
- contattando telefonicamente la Reception al n. 039.3905261
- inviando una e-mail all'indirizzo sara.zambello@cooplameridiana.it



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

È possibile effettuare visite guidate presso la struttura prendendo un appuntamento con l'assistente sociale.

La lista di attesa

1. **Ospiti in stato vegetativo**: La lista di attesa è gestita dalla Assistente Sociale, che valuta le eventuali domande complete e "autorizzate dall'ASST territoriale" sulla base dei seguenti criteri:

- Data domanda e/o segnalazione
- Situazione socio-familiare

2. **Ospiti affetti da SLA o malattia del motoneurone**: La lista di attesa è gestita dalla Assistente Sociale, che valuta le eventuali domande sulla base dei seguenti criteri:

- Data domanda e/o segnalazione
- Locazione del malato e servizi già attivi
- Relazione clinica e sua gravità della malattia
- Situazione socio-familiare

3. **Ospiti affetti da malattie neurologiche determinanti una grave disabilità con età inferiore ai 65 anni**: La lista di attesa è gestita dalla Assistente Sociale, che valuta in UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) le eventuali domande sulla base dei seguenti criteri:

- Locazione del malato e servizi già attivi
- Relazione clinica e sua gravità della malattia
- Situazione socio-familiare

Criteri di presa in carico

La presa in carico dell'ospite avviene, a posto libero, tramite colloquio di pre-ingresso da parte della Assistente Sociale e della Psicologa con i familiari, con l'obiettivo amministrativo/sociale e di valutazione dei bisogni del paziente e dei familiari. Il giorno dell'ingresso l'equipe della struttura prende in carico il nuovo ospite, sulla base della relazione di pre-ingresso stilata dalla Assistente Sociale, effettua la valutazione multidisciplinare e una pianificazione provvisoria degli interventi sanitario-assistenziali.



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

Dimissione dell'ospite

La dimissione può avvenire secondo due modalità:

- l'ospite o il garante/AdS ha la facoltà di risolvere, in qualsiasi momento, il contratto di accoglienza sottoscritto con la struttura, previo preavviso scritto di almeno 15 giorni.
- L'ospite non soddisfa più i criteri di accettabilità/ammissione stabiliti dalla normativa regionale vigente

Nel caso di dimissione di cui al punto due, come previsto dalle linee guida della normativa vigente, l'ospite può rimanere all'interno della struttura pagando la retta o, nel caso di trasferimento presso altre strutture o domicilio può affidarsi ai servizi di tutela sia della ATS sia interni alla struttura stessa; la valutazione viene effettuata in équipe con ATS e famiglia.

Al momento della dimissione verranno consegnate all'ospite una relazione clinica e la documentazione personale consegnata al momento dell'ingresso.

In caso di decesso è a disposizione del garante una ampia documentazione relativa alle incombenze burocratico-amministrative da espletare. È possibile accedere alla camera mortuaria negli orari di apertura della reception.

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.

Modalità di erogazione delle prestazioni e giornata tipo

Qui di seguito sono descritte le principali attività assistenziali:

- Ore 6.30 - 11.00 Nei nuclei si svolgono le attività di accudimento ed igiene dell'ospite*
- Ore 9.30 - 13.00 Attività sanitarie specifiche (Medico/Infermieristiche**)
- Ore 9.00 - 13.30 Attività fisioterapiche
- Ore 9.30 - 18.00 Gli ospiti vengono alzati e messi in carrozzina (*previa autorizzazione Medica, secondo programma condiviso con équipe e familiari*)
- Ore 14.30 - 17.00 Attività sanitarie specifiche (Medico**/Infermieristiche**)
- Ore 14.30 - 17.00 Attività fisioterapiche



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

- Ore 14.30 - 22.00 Proseguono le attività Assistenziali e di presidio degli ospiti
- 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 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	

L'equipe 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.



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

Il servizio di riabilitazione

Un'équipe di terapisti della riabilitazione è attiva, in stretta integrazione con gli operatori di nucleo, per cinque giorni la settimana. Dispone di palestre modernamente attrezzate ed opera secondo un programma riabilitativo, concordato con il fisiatra e con i medici della struttura. Per ogni ospite viene compilata una cartella riabilitativa - che integra il piano di assistenza individualizzato - contenente gli obiettivi ed i risultati conseguiti.

Stimolazione cognitiva

A supporto dei malati in Stato Vegetativo e malati di SLA sono proposte attività di "Medicina Complementare" realizzate da musicoterapista e terapeuta Shiatsu.

Il supporto religioso

Presso la struttura è presente 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

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.

I servizi alberghieri

La lavanderia

La struttura garantisce, oltre alla quotidiana fornitura di biancheria da letto, un servizio di lavanderia per gli indumenti personali, previa richiesta dei familiari.

Le relative tariffe sono riportate nell'apposito allegato.

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. Il servizio è compreso nella retta.

Podologo

Gli ospiti possono usufruire di un podologo. Il servizio è compreso nella retta giornaliera.



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

Ristorazione

La somministrazione dei pasti in RSD è consentita solo agli ospiti che avranno avuto l'autorizzazione da parte dell'èquipe a seguito delle adeguate valutazioni cliniche e strumentali.

I pasti vengono confezionati direttamente dal centro cottura di Meridiana, sito in RSA "San Pietro" nel totale rispetto della normativa HACCP. Il menù è stato elaborato secondo l'andamento stagionale, fornendo la possibilità di scegliere tra diverse preparazioni, sia per il pranzo che per la cena.

Il bar

Il Bar, è situato all'interno della RSA S. Pietro, ed è aperto tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 17.30.

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

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.

Retta di frequenza

La retta applicata è quella risultante dal Contratto di Ospitalità sottoscritto all'atto dell'ingresso. Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero che verrà restituito alla dimissione con nota di credito. In caso di accoglienza di malati in Stato Vegetativo (come da Dgr 4222 del 25/10/2012 Regione Lombardia) o con malattie del motoneurone o SLA, (come da Dgr 10160 del 16/07/2009 Regione Lombardia) il costo del ricovero è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Certificazione fiscale

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.



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

Integrazione con i servizi territoriali

La struttura 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.

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. 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

Con cadenza annuale viene somministrato un questionario di soddisfazione (*allegato “**Questionario di gradimento del servizio**”*). I risultati vengono diffusi agli interessati e presso la struttura.

Gestione della privacy

Al momento dell'ingresso presso la RSD viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze della struttura.

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 679/2016.

Beni ed effetti personali dell'ospite

La Cooperativa garantisce la custodia dei beni personali e degli averi degli ospiti ai sensi degli artt. 1783 - 1786 c.c.. In ogni caso l'Ospite si fa obbligo di evitare di introdurre nella residenza oggetti di valore.

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).



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

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, **RSD “San Pietro”** sono:

Telefono: **039.3905261** - Fax: **039.3905324** - Sito internet: www.coplameridiana.it