



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)

# RSA SAN PIETRO - MONZA

## CARTA DEI SERVIZI



OTTOBRE 2023



*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 la struttura si propone per rispondere al meglio ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.*

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

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

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

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

*La Meridiana s.c.s.*



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## INDICE

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

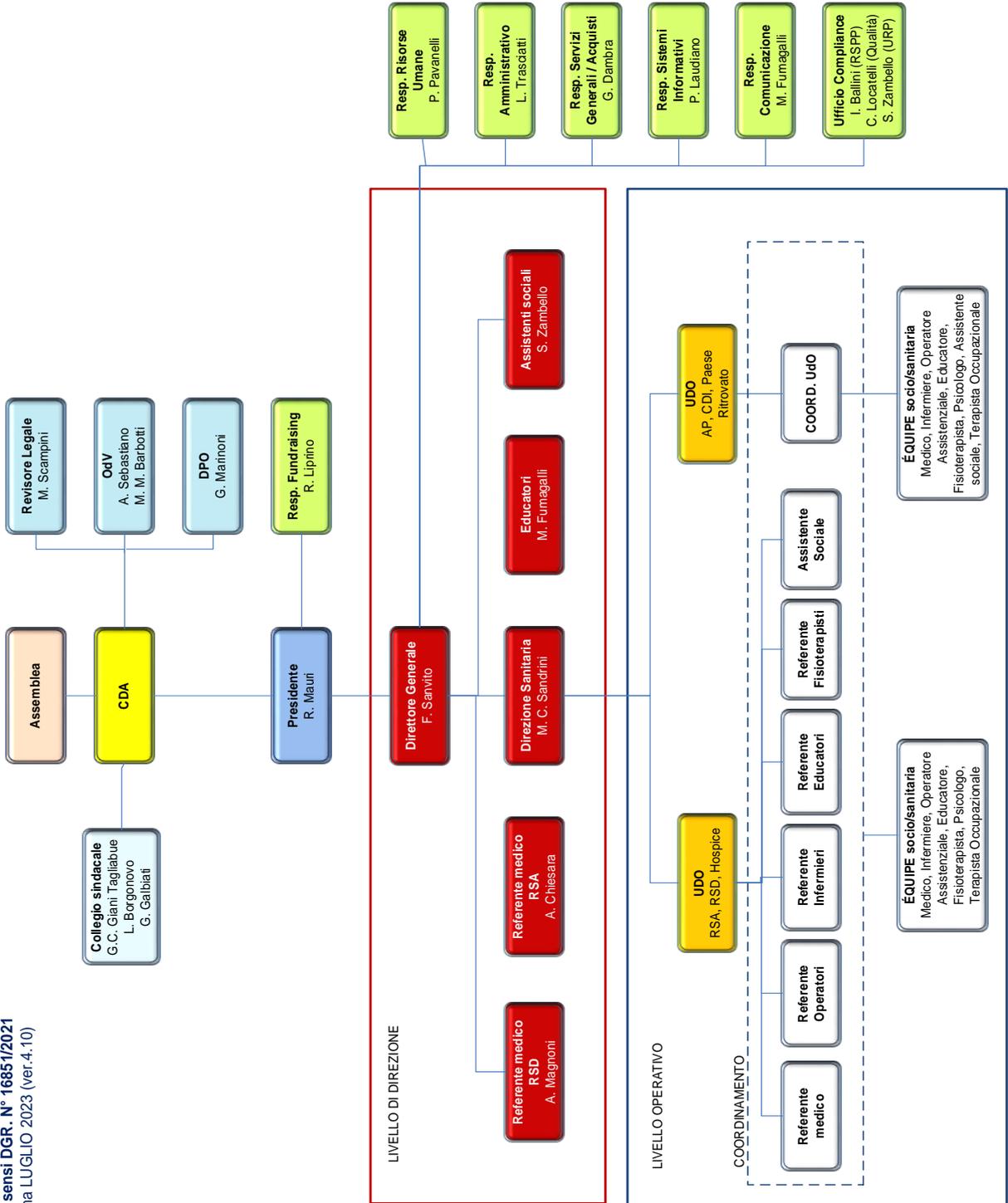
Con Decreto Regione Lombardia del 30/11/21 n.16581 La Meridiana s.n.c. è riconosciuta Ente Unico di una pluralità di UdO sociosanitarie accreditate (RSA San Pietro - CUDES 001169, RSD San Pietro - CUDES 001057, Hospice San Pietro - CUDES 001201, CDI Costa Bassa - CUDES 001174, CDI Il Ciliegio - CUDES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



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## L'organigramma

**LA MERIDIANA s.c.s**  
 Ente Unico ai sensi DGR. N° 16851/2021  
 Organigramma LUGLIO 2023 (ver.4.10)





## **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 letto (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
- Podologo
- 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. Tuttavia, si suggerisce di rispettare i seguenti orari (compatibilmente con il riposo pomeridiano dei singoli ospiti):

- dalle 10.00 fino alle 11.30
- dalle 14.30 fino alle 17.30

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

## 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](http://www.cooplameridiana.it)
- contattando telefonicamente la Reception al n. 039.39051
- inviando una e-mail all’indirizzo [federica.sala@cooplameridiana.it](mailto:federica.sala@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.

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

## La lista di attesa

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

- ricezione 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 prossimità



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

familiare (viene data la precedenza ai residenti in Lombardia), 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 della struttura.

### **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.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

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

Entro 30 giorni, a seguito di osservazione dell'equipe 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.

#### **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, che deve far 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 Servizio Fisioterapico e 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, 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



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

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'équipe 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'équipe 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.

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. 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 (**ALLEGATO 2 – Rette e servizi extra**).

##### **La sanificazione**

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

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

##### **La ristorazione**

Il menù è impostato secondo un andamento stagionale ed è suddiviso su quattro settimane tipo (vedi **ALLEGATO 1 - "Menù tipo settimanale"**).

Durante la giornata il personale distribuisce bevande calde e succhi di frutta a seconda delle esigenze.

##### **Il parrucchiere**

È attivo un servizio di parrucchiere. Nella retta è compresa una prestazione al mese.

Le tariffe dei servizi extra sono riportate nell'apposito allegato (**ALLEGATO 2 – Rette e servizi extra**).

##### **Podologo**

Gli ospiti possono usufruire di un podologo. Nella retta è compreso un trattamento al mese.

Le tariffe delle prestazioni extra sono riportate nell'apposito allegato (**ALLEGATO 2 – Rette e servizi extra**).

#### **5. Bar**

Il Bar è situato all'interno della RSA S. Pietro, ed è aperto tutti i giorni secondo orari esposti.

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

##### **Regole di comportamento generali**

Le seguenti norme di comportamento sono indirizzate alle figure non assistenziali che stanno vicino alla persona degente e cioè ai famigliari, alle figure di riferimento legale, amici e visitatori.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- L'accesso alla struttura deve essere improntato all'attenzione verso le esigenze di protezione degli ospiti degenti; è indispensabile astenersi da visite se non si è in stato di benessere e con rischi di trasmettere infezioni; i degenti sono persone fragili e potrebbero avere complicanze.
- L'accesso alle camere di degenza da parte di minori di 12 anni è da concordare con il medico.
- A tutela della riservatezza, qualsiasi informazione sulla salute viene rilasciata soltanto alle persone concordate al momento dell'ingresso, fatto salvo il rispetto del segreto professionale al quale ciascun operatore è tenuto.
- Gli ospiti, i parenti o gli amici degli utenti non sono in alcun modo tenuti ad offrire elargizioni volontarie agli operatori per l'espletamento del loro lavoro. Nel caso in cui si volesse effettuare una donazione, è necessario rivolgersi al Direttore Generale.
- È vietato fumare all'interno della struttura. I famigliari non possono lasciare l'accendino direttamente agli ospiti, in caso di necessità occorre rivolgersi all'infermiere coordinatore.  
Durante l'intero periodo del ricovero, la gestione delle sigarette e degli accendini è in carico agli operatori.
- È fatto divieto ai parenti/visitatori di introdurre farmaci e/o altro tipo di sostanza non specificatamente concordata con il medico.
- È autorizzata la conservazione di alimenti confezionati nelle camere con verifica della data di scadenza; i cibi freschi devono essere consumati al momento della consegna.
- L'accesso alla tisaneria di Nucleo è vietato a tutti i visitatori.
- Nelle camere è possibile tenere oggetti personali. La camera potrà essere personalizzata nei limiti che garantiscano la sicurezza, la pulizia e l'igiene dell'ambiente, ed una corretta fruibilità dello spazio da parte degli operatori sanitari e dei parenti/visitatori.  
È necessario confrontarsi con l'infermiere coordinatore sia per la personalizzazione che per l'utilizzo di eventuali dispositivi elettrici.

### **Distribuzione dispositivi di protezione individuale**

I visitatori possono accedere alla struttura solo se muniti di mascherina (la tipologia del dispositivo di protezione delle vie respiratorie può variare in base all'andamento epidemiologico). Nel caso in cui se ne fosse sprovvisti, è possibile acquistarla al prezzo esposto presso la reception.

### **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.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

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.

## 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: <b>blu</b>	Maglia: <b>blu</b>
Infermiere	Pantaloni: <b>blu</b>	Maglia: <b>blu</b>
Fisioterapista	Pantaloni: <b>lilla</b>	Maglia: bianca
Educatore professionale	Pantaloni: <b>verde</b>	Maglia: bianca
Terapista Occupazionale	Pantaloni: <b>lilla</b>	Maglia: bianca
Coordinatore assistenziale di Nucleo	Pantaloni: bianchi	Maglia: <b>bordeaux</b>
Vice Coordinatore assist di Nucleo	Pantaloni: bianchi	Maglia: <b>bordeaux</b>
ASA e OSS	Pantaloni: <b>bordeaux</b>	Maglia: bianca
Psicologa	Pantaloni: <b>lilla</b>	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.

## 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 in struttura oggetti di valore.

### **Retta di frequenza**

La retta giornaliera è indicata nell'apposito allegato (**ALLEGATO 2 – Rette e servizi extra**).

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**

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.

### **Apprezzamenti e lamentele**

È distribuito in allegato alla Carta dei servizi il modulo per la segnalazione di apprezzamenti e lamentele (**ALLEGATO 3 - Modulo apprezzamenti e lamentele**). 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 familiari 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 la struttura.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## Contatti

I riferimenti della Cooperativa La Meridiana sono:

Telefono: **039.39051** - Fax: **039.3905324** - Sito internet: [www.cooplameridiana.it](http://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.