



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

ALLOGGI PROTETTI

OASI SAN GERARDO

CARTA DEI SERVIZI



GENNAIO 2024



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Gentilissima Signora, gentile Signore,

L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" degli Alloggi Protetti situati all'interno del Centro "Oasi San Gerardo", 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 al fine di rispondere al meglio ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

La Carte dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma 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 equipe; 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 inquilini del Centro, perché questo è il fine ultimo del nostro lavoro.

La Meridiana s.c.s.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

INDICE

Presentazione dell'ente gestore	4
L'organigramma	6
Il progetto.....	7
Gli alloggi protetti	7
Tipologia degli utenti	8
Requisiti per l'accesso	8
Modalità per l'ammissione	9
Rilascio degli alloggi	9
Gestione lista d'attesa	10
Tipologia del servizio.....	10
Modalità di pagamento.....	11
Il personale.....	11
Misura Residenzialità Assistita.....	12
Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici.....	15
I contatti.....	15
Come raggiungerci	16

Allegati:

1. *Modulo apprezzamenti e lamentele*
2. *Rette*
3. *Questionario di gradimento del servizio*
4. *Carta dei diritti della persona anziana*



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Presentazione dell'ente gestore

La Meridiana" è una realtà ormai affermata nell'orizzonte composito del Terzo Settore lombardo. Nata a Monza nel 1976 come gruppo di volontariato, è cresciuta fino ad assumere la configurazione attuale che conta complessivamente circa 100 volontari e più di 250 operatori professionali impegnati in diversi settori di intervento.

La Meridiana si propone di rispondere alle esigenze di persone, soprattutto anziane, colpite da gravi patologie e disabilità. Questo, attraverso la progettazione e la realizzazione di attività e servizi (residenziali, semi residenziali, domiciliari e ambulatoriali) integrato con il sistema dei valori cui la cooperativa. L'attività de La Meridiana, in tutte le sue declinazioni, è orientata al benessere della persona accolta, prima che alla cura delle sue malattie e disabilità, sostenendola e creando le condizioni perché possa autonomamente adempiere al proprio progetto di vita nonostante i limiti e le sofferenze, anche esistenziali, che esse determinano. Affetti, emozioni e desideri sono riconosciuti e valorizzati, così come il diritto alla espressione religiosa e all'accompagnamento spirituale. In questo senso, familiari e amici sono accolti come componente integrante dell'équipe di cura e come segno della continuità storica e esistenziale che la persona desidera e persegue.

La qualità che La Meridiana vuole garantire si estende fino alla tutela delle esigenze di fine vita, accogliendo il significato e la qualificazione tecnica della cultura delle cure palliative e le indicazioni etiche sostenute dalle più autorevoli scuole di pensiero. Coerentemente con la propria Mission, La Meridiana fa proprie le esigenze di chi, operatore e/o socio, partecipa alla realizzazione dei suoi scopi, garantendo il rispetto delle norme, la tutela dei diritti e favorendo lo sviluppo di un ambiente idoneo a garantire una buona qualità di vita e di relazioni anche per chi opera per il benessere della persona residente e della nostra utenza in generale. È quindi favorita la condivisione degli obiettivi e la partecipazione alle scelte che La Meridiana è chiamata a compiere, ma anche promossa la crescita umana, culturale e professionale delle risorse che cooperano alla loro realizzazione. La cooperativa si propone come strumento per il progresso umano e culturale del territorio e delle comunità che li vi abitano, oltre che per i servizi anche per il valore e il significato che tali risposte rappresentano per la costruzione del bene comune.

A dicembre 2023, La Meridiana ha ottenuto la **Certificazione sulla Parità di Genere** all'interno del contesto lavorativo (UNI/Pdr 125/2022), grazie al suo impegno in materia di diversità e inclusione.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Altre strutture gestite da La Meridiana

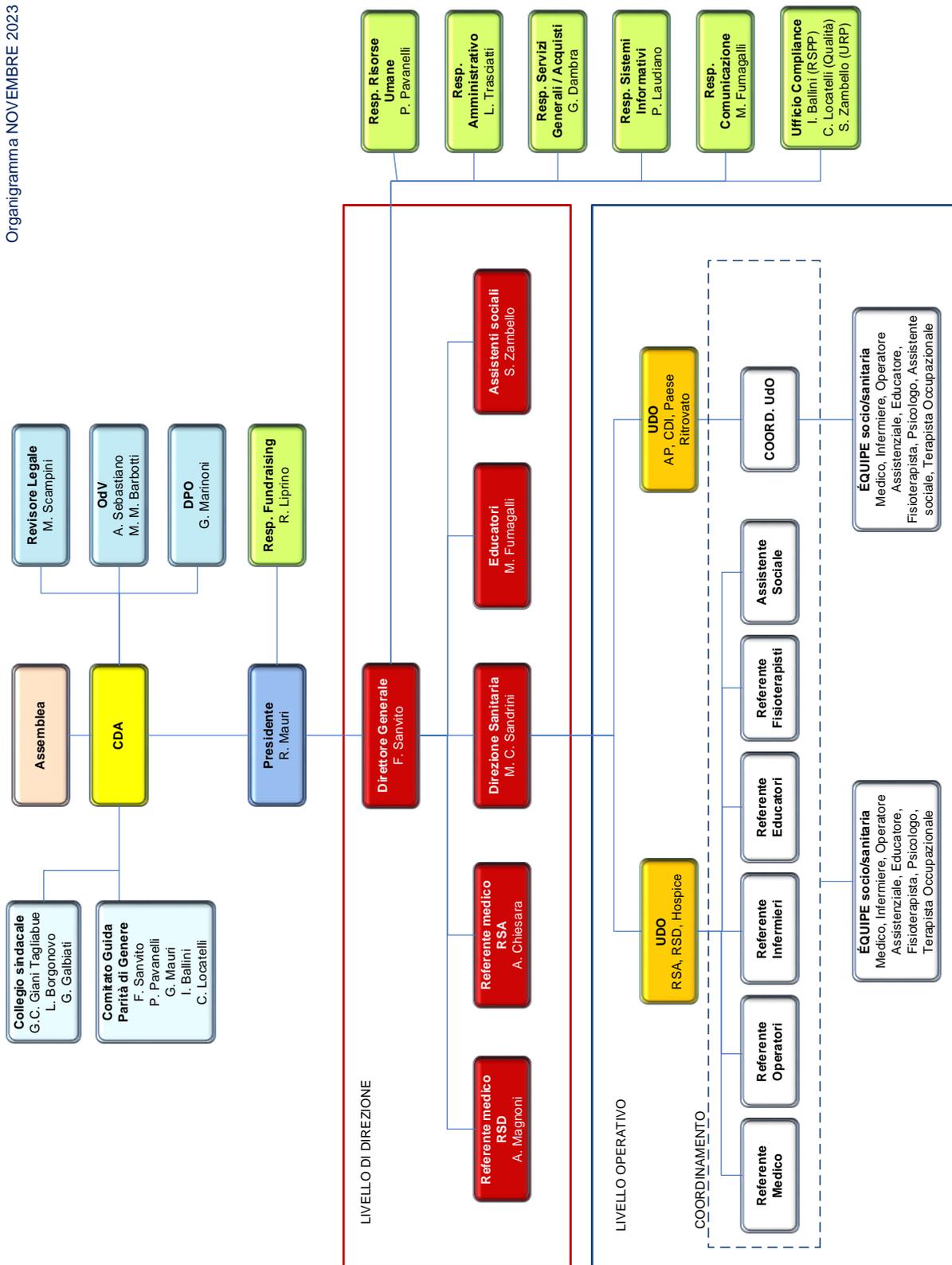
- RSA “San Pietro” – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- RSD “San Pietro” – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- Hospice “San Pietro” – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- Il Paese Ritrovato – Villaggio Alzheimer – Via Casanova 33 – Monza
- CDI Il Ciliegio – Via Casanova 33 – Monza
- CDI Costa Bassa – Via per Biassono 2 – Monza
- Alloggi Protetti “Ginetta Colombo” – Piazza della Concordia, 1, Cerro Maggiore (Milano)



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

L'organigramma

LA MERIDIANA s.c.s
 Ente Unico ai sensi DGR. N° 16851/2021
 Organigramma NOVEMBRE 2023 (ver.4.11)





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

Situato in pieno centro storico monzese, il Centro “Oasi San Gerardo” nasce dalla volontà dell’Amministrazione della Fondazione Oasi San Gerardo e de La Meridiana Scs di garantire alle persone anziane un nuovo modello di sostegno, in linea con le esperienze e le conoscenze più aggiornate.

Il Centro, operante ai sensi della DGR 11497 del 17/03/2010, si propone di accompagnare gli anziani nelle loro necessità in modo graduale e proporzionato, aiutandoli a rimanere nella propria comunità e vicini alla famiglia e ai propri affetti.

Il servizio è attivo 7 giorni su 7 per 365 giorni all’anno.

Lo stabile, che ha richiesto un investimento complessivo di circa 6,4 milioni di euro, interamente coperti dall’ente proprietario Fondazione Oasi San Gerardo occupa una superficie totale di 3.790 metri quadrati.

In esso trovano spazio 29 alloggi protetti parzialmente arredati, con servizi di sostegno per le diverse necessità dell’anziano, sale comuni per attività di socializzazione ed un ristorante con il quale sono state definite apposite convenzioni per gli anziani residenti.

Spazi e servizi sono flessibili, adatti a modificarsi nel tempo con le esigenze dei residenti, per superare con sicurezza momenti critici o la comparsa di fragilità o difficoltà nella vita quotidiana.

Gli alloggi protetti

L’Unità d’offerta sociale denominata “Alloggio protetto per anziani” è una struttura costituita da più unità abitative indipendenti, date in locazione mediante una retta giornaliera ad anziani con fragilità sociali che scelgono l’alloggio come proprio domicilio. Si configura non solo come sostegno sussidiario alle persone anziane e alle loro famiglie, ma anche quale supporto alla rete territoriale dei servizi sociali.

Oltre alle abitazioni, il Centro mette a disposizione spazi comuni e servizi/prestazioni sociali resi occasionalmente o continuativamente dalla Cooperativa (in base alla richiesta dell’ospite). I residenti/domiciliati nell’alloggio possono ricevere, con le medesime modalità in vigore per la



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio-sanitarie garantite dai Comuni e dalle ATS ai cittadini presso il proprio domicilio.

La Meridiana Società Cooperativa Sociale mette a disposizione per tale servizio 14 monocalci, 13 bilocali e 2 trilocali parzialmente arredati e attrezzati con un blocco cucina che comprende piastre elettriche e cappa aspirante, frigorifero, lavello con scolapiatti e lavatrice.

La struttura e gli alloggi sono pensati in modo da prevenire i possibili rischi e pericoli per i residenti, per cui tutti i locali del complesso sono dotati di telesoccorso, rilevatori di fumo, e luci di emergenza.

La posizione della residenza, collocata al centro della città, facilita l'accesso dei residenti ad attività commerciali e servizi (farmacie, centro analisi, supermercato con consegna spesa a domicilio, chiese).

Tipologia degli utenti

Presso il Centro possono essere accolte persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia, ma che hanno bisogno di un ambiente controllato e protetto. Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali
- un'abitazione non adeguata (es .barriere architettoniche, sfratto)
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci)
- patologie gestibili al domicilio
- condizioni di solitudine.

Requisiti per l'accesso

Di seguito si elencano requisiti per l'accesso.

- Situazioni a rischio legati alla perdita dell'autonomia fisico-psichica. Con questa dizione, si intendono le persone che presentino una modesta compromissione della capacità di far fronte ai propri bisogni primari e le persone che soffrano di situazioni di solitudine.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- Situazioni abitative precarie (abitazioni inidonee) che potrebbero comprometterne l'autonomia), in presenza di persone con difficoltà psico-fisiche.
- Difficoltà, anche solo temporanea, nella gestione della quotidianità, tale da richiedere un ambiente protesico e protetto.

Modalità per l'ammissione

Il processo di accoglienza è governato dall'assistente sociale, coordinatrice del centro, in base alla disponibilità e alla lista d'attesa.

Le persone interessate inoltrano domanda di ammissione direttamente presso il centro Oasi San Gerardo o presso il Servizio Sociale di Meridiana in Viale Cesare Battisti 86 a Monza.

L'Assistente Sociale, in sinergia con l'equipe del Centro, provvede alla valutazione della richiesta attraverso l'utilizzo di tutti od alcuni dei seguenti strumenti:

- colloquio
- visita domiciliare
- relazione sulle condizioni sociali dell'interessato
- raccolta documentazione sanitaria.

La domanda dell'utente deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Carta d'identità e codice fiscale dell'interessato ed eventuale garante.
- Presentazione del Modulo di domanda d'inserimento.
- Certificato del medico curante.
- Certificazione di eventuali ricoveri degli ultimi 12 mesi.
- Dimissione ospedaliera e/o da struttura di ricovero, se provenienti da ricovero. Nel caso di richiesta relativa ad una persona ricoverata, la domanda potrà essere compilata dal Medico della struttura che ha in carico il richiedente.

Rilascio degli alloggi

Il rilascio potrà avvenire per:

- Dimissione volontaria dell'ospite



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- Inadempienze contrattuali
- Aggravamento delle condizioni psico-fisiche dell'ospite che ne determinino la totale perdita dell'autonomia
- Gravi motivi connessi al comportamento dell'ospite

La coordinatrice del centro, in caso di aggravamento delle condizioni psico-fisiche dell'ospite, si rende disponibile ad accompagnare l'anziano e la sua famiglia nell'individuazione del servizio più appropriato. In ogni caso, all'interno della rete de La Meridiana è attiva la RSA San Pietro in grado di garantire una continuità assistenziale.

Gestione lista d'attesa

Le domande presenti in lista d'attesa verranno gestite in ordine cronologico, e sulla base di emergenze sociali, assistenziali e abitative che verranno valutate di volta in volta dall'assistente sociale.

Tipologia del servizio

La retta giornaliera comprende i seguenti servizi:

- disponibilità dell'alloggio e degli spazi comuni;
- riscaldamento e pulizia delle parti comuni;
- presenza del custode sociale e servizio di portineria;
- supporto in caso di emergenza (malattia e grave necessità) 24 ore su 24;
- servizio di segretariato sociale;
- ricevimento di pacchi e raccomandate;
- manutenzione ordinaria;
- consumi di acqua/energia elettrica/riscaldamento;
- canone telefonico.
- su richiesta, prenotazione visite e prelievi a domicilio, ricevimento comunicazioni medico-sanitarie via e-mail;



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- su richiesta, prenotazione e consegna a domicilio del pranzo dalla Trattoria aperta al pubblico che è in funzione all'interno della struttura e con la quale si è definita una convenzione per i residenti.

Inoltre è previsto un servizio di pulizia dell'appartamento al costo di 18,30 all'ora.

Modalità di pagamento

Il pagamento della retta è anticipato e deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese di riferimento a presentazione della fattura.

Il pagamento della retta avviene tramite addebito diretto SEPA.

La fattura, ove necessario, sarà corredata da esaustiva documentazione e conterrà tutti i corrispettivi dovuti.

Il personale

Il personale in servizio presso il Centro è il seguente:

- Assistente Sociale/coordinatore del Centro
- Custode sociale
- Operatori ASA/OSS per il servizio di Pronto Intervento 24h
- Addetto alla sanificazione
- Manutentore (su chiamata).

Tutto il personale della Cooperativa La Meridiana è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e foto. Il cartellino deve essere messo in posizione ben visibile al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati il riconoscimento delle figure professionali.

Per un supporto alla gestione delle attività proposte dal centro, è presente anche il personale volontario.

È prevista la collaborazione con i servizi territoriali (comuni, ATS, Ospedali, RSA, CDI,...) per la gestione coordinata di situazioni caratterizzate da multi-problematicità.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Misura Residenzialità Assistita

(Ai sensi della D.G.R. 7769 del 17 gennaio 2018 e D.G.R. 491 del 2 agosto 2018)

Prima dell'ingresso presso il Centro Oasi San Gerardo, è possibile richiedere alla ASST di riferimento la valutazione per il riconoscimento della Misura di Residenzialità Assistita.

Regione Lombardia con la DGR 7769/2018 ha dato continuità alla misura "Residenzialità assistita", introdotta dalle DGR 856/2013 e 2942/2014 e finalizzata ad assicurare interventi sociosanitari a persone in condizioni di fragilità che necessitano di una soluzione abitativa con caratteristiche di protezione sociosanitaria.

Si tratta quindi di una misura finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, residenti in Lombardia, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee.

In un'ottica preventiva intende assicurare la permanenza in un contesto che favorisca il mantenimento della socialità, della vita di relazione, nonché l'adeguato sostegno delle autonomie residue.

Il voucher "Residenzialità assistita" è un pacchetto di prestazioni e interventi sociosanitari, che viene consegnato al destinatario della misura ed è spendibile presso un Ente gestore accreditato (l'elenco è disponibile on-line sui siti istituzionali della ATS o presso le ASST di riferimento).

In seguito alla valutazione eseguita dagli uffici della ASST, ad ogni persona beneficiaria della misura viene riconosciuto un voucher giornaliero del valore di € 22,00 per l'acquisto di prestazioni sociosanitarie per le quali l'ente gestore garantisce uno standard di 420 minuti settimanali (di cui almeno il 30% afferenti alle aree educative/animative/riabilitative/di socializzazione).

Come accedere alla Misura di Residenzialità Assistita

I destinatari della misura "Residenzialità assistita" sono:

- Anziani fragili residenti in Regione Lombardia al proprio domicilio;
- Anziani di norma di età pari o superiore ai 65 anni e caratterizzati da una situazione di fragilità/parziale autosufficienza.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

La persona interessata alla misura deve presentare domanda alla ASST di residenza.

La ASST esegue la valutazione di primo livello attraverso la “Scheda sociale” per verificare la presenza di vulnerabilità sociale. Il punteggio da ottenere nella “Scheda sociale” per poter accedere alla misura deve essere pari o superiore a 25 punti.

Se si ottiene il punteggio di 25 o più, si passa alla valutazione di secondo livello finalizzata a rilevare la natura socio-sanitaria del bisogno. Questa seconda valutazione viene fatta attraverso la somministrazione di due scale:

- CDR con punteggio non superiore a 1
- Barthel modificato con punteggio ≥ 60

L’accesso alla misura (e tutti gli interventi che ne derivano) non comporta nessun onere a carico dell’utente.

Nel caso di attivazione di ADI (ad eccezione di quella prestazionale e Cure Palliative Domiciliari), la misura deve essere sospesa.

La misura è incompatibile per le persone che si trovano nelle seguenti condizioni:

- Allettate e/o non deambulanti.
- CDR ≥ 2 .
- Grave instabilità clinica.
- Presenza di disturbi psichiatrici attivi e/o disturbi del comportamento e/o dipendenza.

A seguito della valutazione multidimensionale da parte della ASST, viene consegnato all’utente il Progetto individuale (PI) che definisce:

- l’indicazione della misura per il quale viene attivato il progetto
- gli obiettivi
- le prestazioni per rispondere ai bisogni della persona
- il valore e la durata del voucher.

Individuato l’Ente erogatore, il beneficiario della misura deve consegnare il PI: entro 5 giorni.

L’Ente gestore deve redigere il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e condividerlo con l’interessato, che lo deve sottoscrivere. La durata del PAI è la stessa del PI; può essere sospeso per periodo determinati (ferie, ricoveri,...) o interrotto. Nel caso ci fossero dei cambiamenti dei



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

bisogni, il PI e di conseguenza il PAI devono essere rivisti previa rivalutazione da parte della ASST. Una volta condiviso il PAI, l'Ente gestore eroga i servizi previsti e concordati con l'utente attraverso il proprio personale.

Le prestazioni erogabili, così come enunciate nella DGR 7769/2018, sono:

- Monitoraggio assunzione farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, controllo alvo.
- Prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici, controllo stomie, ...).
- Rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute, attività fisica adattata (AFA), gruppi di cammino.
- Stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie residue.
- Supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (igiene, bagno in sicurezza,...).
- Attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, religiose, di socializzazione, interne e/o esterne alla struttura.
- Supporto per l'accesso presso presidi/ambulatori per effettuare visite, accertamenti, prelievi.

Presso il Centro Oasi San Gerardo, le figure professionali impegnate nelle attività sono:

- ASA/OSS
- Infermiere
- Educatore/Animatore
- Fisioterapista
- Assistente Sociale

Dimissioni dalla misura di Residenzialità Assistita

La dimissione dalla misura può avvenire per:

- Mancato rinnovo della misura da parte della Regione
- Conclusione del PAI
- Decisione dell'ospite e/o dimissione dall'Alloggio Protetto
- Presenza delle condizioni di incompatibilità richiamate in precedenza



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

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.

Verifica gradimento del servizio

Per verificare la bontà e l'efficacia di quanto operato dal Centro Oasi San Gerardo è prevista la consegna agli ospiti di:

- Una scheda lamentele/ apprezzamenti
- Un questionario di gradimento del servizio

I moduli potranno essere riconsegnati in forma anonima nella cassetta posta all'ingresso della reception.

Nel caso pervenissero questionari compilati, annualmente è prevista una relazione di sintesi di quanto pervenuto, che verrà pubblicata sul sito internet de La Meridiana.

Per quanto riguarda 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 anche ad un confronto.

I contatti

Indirizzo: Via Gerardo dei Tintori, 18 – Monza (MB)

L'Oasi San Gerardo è situata nel centro storico di Monza, sul fiume Lambro, dietro il Tribunale cittadino e di fronte all'Ufficio d'Igiene (sponda opposta del fiume).

È possibile contattarci per telefono al n° 039/390931.

La nostra e-mail è oasi@cooplamerdiana.it.

Il servizio di portineria è attivo con il seguente orario:

da lunedì a venerdì: 8.30 – 12.30 e 14.30 – 18.30



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Come raggiungerci

