



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

RESIDENZA 20 - MONZA

CARTA DEI SERVIZI



GIUGNO 2024



Gentile Signore, gentilissima Signora.

*L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi della **Residenza 20** 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

PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE	5
ALTRE STRUTTURE GESTITE DA LA MERIDIANA.....	6
FIGURE DI RIFERIMENTO	7
IL PROGETTO	7
OBIETTIVI E SERVIZI OFFERTI	8
LA STRUTTURA	8
PRESA IN CARICO	9
RICHIESTA DI INFORMAZIONI E MODALITÀ DI AMMISSIONE.....	9
ORARI DI ACCESSO ALLA RESIDENZA 20	10
LA LISTA DI ATTESA	10
PRE-INGRESSO.....	11
INGRESSO E ACCOGLIENZA	11
PRESENZE, ASSENZE E DIMISSIONI.....	11
LA GIORNATA TIPO IN RESIDENZA 20	12
I SERVIZI OFFERTI	13
INNOVAZIONE TECNOLOGICA	15
REGOLE DI COMPORTAMENTO GENERALI	15
DISTRIBUZIONE DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE	18
PROTOCOLLI E PROCEDURE PER LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI.....	18
IL PERSONALE.....	18
I VOLONTARI	18
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE	18
RESPONSABILITÀ DEI BENI PERSONALI	19
RETTA DI FREQUENZA.....	19
CERTIFICAZIONE	19
INTEGRAZIONE CON I SERVIZI TERRITORIALI.....	19
APPREZZAMENTI E LAMENTELE	19
VERIFICA DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO: LA "CUSTOMER SATISFACTION"	19
CONTATTI	20
COME RAGGIUNGERCI.....	20



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

ALLEGATI:

- ALL. 1 - Menù tipo settimanale.
- ALL. 2 – Rette e servizi extra.
- ALL. 3 – Modulo apprezzamenti e lamentele.
- ALL. 4 – Questionario di gradimento del servizio.
- ALL. 5 – 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 300 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 La Meridiana si ispira e alla qualità dettata dalle migliori conoscenze e esperienze di buone prassi.

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 “Oasi San Gerardo” – Via Gerardo dei Tintori, 18, Monza
- Alloggi Protetti “Ginetta Colombo” – Piazza della Concordia, 1, Cerro Maggiore (Milano)



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

FIGURE DI RIFERIMENTO

PRESIDENTE

Roberto Mauri

DIRETTORE GENERALE

Fulvio Sanvito

DIRETTORE SANITARIO

Maria Cristina Sandrini

MEDICI RESPONSABILI

Claudia Ballabio

Stefania Grimaldi

COORDINATORE ASSISTENZIALE DI UDO

Caverniuc Irina

EDUCATORE

Francesca Casiello

FISIOTERAPISTA

Gregorio Colombo

ASSISTENTE SOCIALE REFERENTE URP

Sara Zambello

IL PROGETTO

La *Residenza 20* è una RSA di 20 posti letto inaugurata il 04 maggio 2024 dalla Cooperativa La Meridiana.

Circondato da uno splendido parco, lo stabile è stato completamente ristrutturato e dotato di innovativi sistemi di sicurezza.

La struttura residenziale è un unico nucleo abitativo attrezzato per rispondere a specifiche patologie e disabilità dell'anziano.

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.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

OBIETTIVI E SERVIZI OFFERTI

La Residenza offre, ad anziani 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.

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
- Attività educative, terapia occupazionale e stimolazione cognitiva
- Ristorazione con centro cottura interno alla Cooperativa
- Lavanderia
- Parrucchiere
- Podologo
- Segretariato sociale
- Assistenza religiosa

LA STRUTTURA

La *Residenza 20* è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza.

La struttura è situata al piano terra e comprende spazi individuali e collettivi, quali:

- **10 camere da letto doppie:** confortevoli e adatte per persone con compromissione motoria e sensoriale, dotate di campanelli di chiamata, di letto elettrico per facilitare i movimenti dell'Ospite e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza, di aria climatizzata e televisore.
- **Sala da pranzo** attrezzato con tisaneria.
- **Soggiorno** confortevole ed accogliente.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate.
- **Ambulatorio:** locale a uso medico dedicato alle visite in totale riservatezza, nel rispetto della privacy dell'ospite.
- **Locale ad uso del personale:** studio riservato all'équipe per il dispiego delle attività amministrative e la rendicontazione delle attività assistenziali.
- **Sala Polivalente** per lo svolgimento delle attività educative.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- **Salottino di ricevimento** a disposizione per incontri privati tra ospiti e visitatori.
- **Palestra** per l'erogazione dei trattamenti fisioterapici previsti nei piani assistenziali.
- **Cortile interno.**

All'esterno della Residenza è presente un grande giardino attrezzato con tavoli e sedie, per facilitare la socializzazione e permettere agli Ospiti (anche in carrozzina) di passare un po' di tempo all'aria aperta.

PRESA IN CARICO

La *Residenza 20* è strutturata, prevalentemente, per fornire un servizio di ricovero temporaneo di minimo 20 giorni rinnovabile e trasformabile in permanenza a tempo indeterminato.

È dedicata a persone anziane, che necessitano di recuperare, dopo un periodo di particolare fatica, le proprie abilità psicomotorie e rientrare presso il proprio domicilio, consentendo di conservare la propria quotidianità e socialità.

Il ricovero è indicato laddove sia necessario fornire alla persona, alla famiglia/caregiver un supporto rispetto a problematiche specifiche che rendono difficile la cura al domicilio, problematiche transitorie che possono essere affrontate nel periodo di ricovero. Ad esempio:

- recupero psicofisico dopo un evento acuto o un ricovero ospedaliero, previa opportuna stabilizzazione clinica;
- necessità di adeguamento degli spazi a domicilio qualora la patologia di base abbia comportato un peggioramento delle autonomie;
- mancanza transitoria del caregiver informale o necessità di identificare/formare un caregiver formale
- periodo di sollievo per il caregiver informale, utile al recupero delle numerose energie impiegate nella cura quotidiana.

Lo scopo dell'équipe è anche quello di valutare le reali possibilità di rientro al domicilio, permettendo alla famiglia di confrontarsi con professionisti che possano aiutarla a ridefinire i bisogni della persona e della famiglia scegliendo successivamente la situazione più idonea (rientro a domicilio o inserimento in strutture protette).

Oltre all'assistenza clinica, le attività proposte e la possibilità di socializzazione possono essere un momento positivo per l'anziano, durante il quale possa vivere un modo piacevole e stimolante per la quotidianità in una struttura comunitaria.

RICHIESTA DI INFORMAZIONI E MODALITÀ DI AMMISSIONE

Tutte le informazioni riguardanti l'accesso alla *Residenza 20*, possono essere ricevute:

- consultando la pagina dedicata alla *Residenza 20* sul sito www.cooplameridiana.it, da cui è scaricabile anche la Carta dei Servizi, con i vari dettagli delle attività proposte e di servizi offerti



oppure

- contattando telefonicamente la Reception al n. 039.39051.
- inviando una e-mail all'indirizzo residenza20@cooplameridiana.it

Qualora vi siano le condizioni e le volontà per procedere all'accesso alla RSA, si procede alla compilazione della domanda di ammissione. La modulistica è scaricabile dal sito internet della Cooperativa La Meridiana www.cooplameridiana.it, o dal sito internet dell'ATS Monza e Brianza o alternativamente presso la reception della struttura.

La domanda può essere inviata all'indirizzo mail residenza20@cooplameridiana.it, oppure consegnata direttamente alla struttura.

ORARI DI ACCESSO ALLA RESIDENZA 20

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.

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 *Residenza 20* sono valutati e autorizzati in piena autonomia dalla stessa in base alla compatibilità ambientale 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 relativo al carico assistenziale
- Compatibilità del soggetto richiedente con il resto dell'utenza

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 in Lista d'Attesa.



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, a cui è stato integrato il Regolamento, 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 restituire la documentazione amministrativa consegnata durante il colloquio di pre-ingresso opportunamente compilata e sottoscritta dalle parti.

Entro 15 giorni, a seguito di osservazione dell'équipe e della somministrazione dei test psicometrici in uso, verrà redatto il Progetto Individuale (PI) comprensivo del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dell'ospite tenendo conto del necessario adattamento dell'anziano alla nuova realtà.

PRESENZE, ASSENZE E DIMISSIONI

Giornate di assenza

Durante i primi 30 giorni ogni assenza volontaria o dovuta a ricovero ospedaliero non è rimborsabile.

Se il periodo di assenza temporanea oltre i 30 giorni di ricovero 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.

Dimissioni

La dimissione può avvenire:

- su richiesta della famiglia, che deve far pervenire in forma scritta con almeno 15 giorni di preavviso. Nel



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

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 rispetto alla scadenza del 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 RESIDENZA 20

Mattino

La giornata dell'ospite in Residenza 20 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.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

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 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 Residenza un progetto individuale (comprensivo del piano di assistenza individuale), 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, 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. Assistenza religiosa

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto.

Presso la RSA San Pietro (struttura nelle immediate vicinanze) è presente la Chiesa per le celebrazioni di rito cattolico e una cappella per la preghiera.

4. Il servizio di sostegno alla famiglia

All'interno della Residenza 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.

5. I servizi alberghieri

La lavanderia

Il costo del servizio è incluso nella retta.

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

La sanificazione

Il servizio di sanificazione della struttura è affidato ad una equipe esterna gestita da una società in appalto, che opera secondo uno scrupoloso piano di igiene e sanificazione.

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.

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



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**).

INNOVAZIONE TECNOLOGICA

ANCELIA

Per ridurre il ricorso alla contenzione fisica e l'impiego di farmaci sedativi, migliorando nel contempo la qualità di vita dei degenti, all'interno di tutte le camere, è stato installato il sistema ANCELIA di Teiacare. Si tratta di una tecnologia innovativa basata sull'intelligenza artificiale che – attraverso dei sensori posizionati sopra ogni posto letto – consente il monitoraggio continuo delle alzate, delle posture e della qualità del riposo degli anziani del nucleo.

ISIDORA – EASY TV

Isidora, la città digitale, è una cassetta degli attrezzi pensata per la gestione dell'anziano, contenente una serie di strumenti innovativi dedicati a chi sta accanto agli anziani e ne raccoglie necessità e desideri.

Al suo interno è presente una **web TV**, con contenuti in *live streaming* o *on demand*, e un sistema di **videochiamate** semplificato pensato per gli anziani.

Isidora è una piattaforma, accessibile come APPLICAZIONE NATIVA – Android e tramite web, interamente progettata dal personale de La Meridiana.

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 legali, amici e visitatori.

- 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.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- 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 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 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'educatore di riferimento sia per la personalizzazione che per l'utilizzo di eventuali dispositivi elettrici.

REGOLE PER LA SICUREZZA DELL'OSPITE

NON MOVIMENTARE GLI OSPITI IN AUTONOMIA I nostri Ospiti sono fragili e spesso non in grado di essere collaborativi negli spostamenti. Se movimenti un Ospite da solo puoi correre il rischio di farti male e di fare male anche a lui. Chiedi supporto al personale che è formato per effettuare lo spostamento in sicurezza.

COLLABORA CON IL PERSONALE SANITARIO, NON SOSTITUIRTI AD ESSO. I nostri Ospiti sono complessi nella gestione. Se ritieni che le cure che stiamo offrendo non siano adeguate, il nostro personale sanitario è disponibile per chiarimenti e confronti. Non intervenire in autonomia (ad esempio con integratori o medicinali, con esercizi fisici o con medicinali) perché gli stessi potrebbero essere dannosi alla salute del tuo caro.

NON DARE CIBO AGLI OSPITI. I nostri Ospiti sono spesso portatori di patologie che limitano le loro diete o anche la loro capacità di deglutizione. Dare cibo non consentito ad un Ospite può mettere a repentaglio la sua salute, ti chiediamo pertanto di astenerci dal somministrare autonomamente cibo agli altri Ospiti senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario.

LAVA LE MANI Le mani sono il primo veicolo di germi e pertanto l'igiene delle mani è il primo passo contro le infezioni. La salute non passa sempre da cose complicate o da interventi mirati, ci sono gesti semplici, come il lavaggio delle mani, che garantiscono lo stare bene nel rispetto di se stessi e degli altri.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

SE SEI MALATO RESTA A CASA. Lo star bene trasferisce benessere anche agli altri, se non sei in forma o sei malaticcio non sentirti obbligato a venirci a trovare. Per il benessere di tutti è meglio se rimani a casa per qualche giorno.

VERIFICA SEMPRE CHE LE PORTE SIANO CHIUSE. Qui vivono persone che devono essere tutelate non essendo in grado di autogestirsi. Gli ambienti di vita devono garantire la loro incolumità, pertanto se trovi una porta chiusa, fai attenzione a richiuderla dopo il tuo passaggio. Non agevolare l'uscita di persone; non sarà un gesto di maleducazione, ma un'attenzione nei confronti di chi è più fragile.

ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA DELLA SICUREZZA E ALLE VIE DI FUGA La segnaletica della sicurezza permette di identificare i pericoli, divieti e obblighi nonché di fornire informazioni. Le vie di fuga e di accesso rappresentano varchi per gestire rapidamente eventuali emergenze. Non sottovalutare questi messaggi e verifica di non ostruire le vie di fuga: potrebbero esserti utili per evitare pericoli ed affrontare situazioni di emergenza.

REGOLE PER LA SICUREZZA ANTINCENDIO

Al fine di assicurare maggiore sicurezza nella prevenzione del rischio incendio, sono di seguito elencate le norme da seguire durante il soggiorno presso la Residenza, a beneficio dell'Ospite, del personale e di tutti i visitatori:

- È vietato fumare all'interno della Struttura. È possibile fumare solo nelle aree esterne alla Residenza opportunamente adibite.
- È vietato tenere in stanza fiammiferi, accendini e altri materiali pericolosi.
- È vietato l'utilizzo di stufe elettriche, coperte termiche, ventilatori o condizionatori portatili senza permesso scritto della Direzione di Struttura. Nel caso in cui l'uso sia autorizzato dalla Direzione, è il manutentore della Struttura a predisporre gli opportuni collegamenti.
- È vietato sovraccaricare prese e prolunghe con derivazioni multiple (doppie spine, ciabatte).
- Non tenere mai liquidi o materiali infiammabili vicino a fonti di calore.
- Tenere l'ossigeno lontano da fonti di calore e garantirne la corretta conservazione. È vietato fumare durante l'ossigenoterapia.
- Fare attenzione nell'usare asciugacapelli e dispositivi elettrici: usarli lontani dall'acqua e con le mani asciutte. Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

DISTRIBUZIONE DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

In base alla normativa vigente verranno rilasciate le indicazioni per l'utilizzo dei DPI idonei e le modalità di accesso alla struttura.

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.

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.

Nella Residenza 20 operano le seguenti figure professionali:

Figura professionale	Colore della divisa	
Medico	Camice bianco	
Infermiere	Pantaloni: blu	Maglia: blu
Fisioterapista	Pantaloni: lilla	Maglia: bianca
Educatore professionale	Pantaloni: verde	Maglia: bianca
Coordinatore assistenziale di Nucleo	Pantaloni: bianchi	Maglia: bordeaux
ASA e OSS	Pantaloni: bordeaux	Maglia: bianca
Assistente sociale	Nessuna divisa	

I VOLONTARI

E' possibile la presenza di volontari che affianchino il personale nelle attività e di supporto agli ospiti. Per questo i volontari partecipano ad un percorso 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 in copia cartacea o 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 applicata è quella risultante dal Contratto di Ospitalità sottoscritto all'atto dell'ingresso e successive variazioni e/o adeguamenti, per il dettaglio dei costi si rimanda all'apposito allegato (**ALLEGATO 2 – Rette e servizi extra**).

Per tutti i corrispettivi dovuti a fronte della retta e dei servizi accessori, viene emessa, alla data di comunicazione di effettiva disponibilità della camera, fattura in via anticipata intestata all'Ospite.

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 famigliari degli ospiti della Residenza 20, un questionario sul grado di soddisfazione (**ALLEGATO 4 - Questionario di gradimento del servizio**).

I risultati e le eventuali azioni di miglioramento identificate vengono diffusi condivisi con le équipe di cura e assistenza e pubblicate sul sito internet aziendale.



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

E- mail: residenza20@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.