



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale – ENTE UNICO Decreto Regione Lombardia n.16851 del 30.11.2021

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – www.coopameridiana.it

RSA APERTA “LA MERIDIANA”

MONZA

CARTA DEI SERVIZI



OTTOBRE 2024



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Egregio Signore, Gentile Signora

Il documento che sta leggendo è la Carta dei Servizi del Servizio di RSA Aperta de La Meridiana Scs.

Si tratta di un documento che le consente di conoscere le modalità con cui è strutturato il nostro servizio, le prestazioni erogabili e gli obiettivi che ci proponiamo 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 e a segnalare eventuali disservizi.

La Meridiana s.c.s.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Indice

Presentazione dell'Ente Gestore	4
Le unità d'offerta gestite da La Meridiana	5
La misura di RSA Aperta	6
Figure di riferimento per la Cooperativa	6
Beneficiari della misura	6
Criteri di accesso e procedura di ammissione	7
Modalità di erogazione del servizio.....	8
Prestazioni erogate.....	9
Rette	10
Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza.....	10
Apprezamenti e lamentele	11
La verifica della qualità del servizio	11
Richiesta documentazione	11
Contatti.....	11
Come raggiungerci.....	11



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 lì 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

Le unità d'offerta gestite da La Meridiana

- Residenza 20 – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- 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

LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale

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

La misura di RSA Aperta

Il servizio di “RSA aperta” è finalizzato a migliorare la qualità della vita delle persone fragili, favorendo la loro permanenza a domicilio, evitando o ritardando il ricovero in struttura.

Regione Lombardia con il decreto 856/2013 ha determinato un primo provvedimento attuativo per interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 116/2013 e successivamente ai sensi della DGR 2942/2014. Con la DGR 7769/2018 ha nuovamente delimitato l’ambito di intervento e i servizi erogabili.

Figure di riferimento per la Cooperativa

DIRETTORE GENERALE

Fulvio Sanvito

DIRETTORE SANITARIO

Maria Cristina Sandrini

ASSISTENTE SOCIALE/CASE MANAGER

Marta Consonni

Beneficiari della misura

La misura è riservata a due specifiche tipologie di beneficiari:

- le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress del caregiver.
- gli anziani non autosufficienti ultra 75 anni, invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24 e indipendentemente dal livello di stress del caregiver.

Requisito indispensabile per poter fruire degli interventi è che venga individuata una figura di riferimento familiare o professionale (caregiver) che si prenda stabilmente cura dell’assistito.

Per accedere al servizio, inoltre, è necessario che il richiedente sia in possesso dei requisiti richiesti e deve risiedere nella città di Monza e paesi limitrofi.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

La misura RSA aperta è incompatibile con la Misura B1 e B2 e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete socio-sanitari (es. CDOM). È compatibile con misure di intervento domiciliare di tipo prevalentemente sanitario (es. CDOM prestazionale).

Criteri di accesso e procedura di ammissione

L'utente che intende accedere al servizio deve presentare Domanda di Ammissione (utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito internet della Cooperativa www.cooplameridiana.it) e consegnarla direttamente all'Assistente Sociale (c/o Via Casanova 33 - 20900) previo appuntamento, oppure inviando tutta la documentazione richiesta all'indirizzo e-mail: sportello@cooplameridiana.it.

Il servizio a domicilio è completamente gratuito a seguito dell'assegnazione di un voucher erogato dall'ATS che può essere oggetto di rivalutazioni trimestrali e dipende dal Budget assegnato per ogni utente.

L'istanza di ammissione potrà essere presentata dall'interessato oppure, nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente, da:

- Tutore/Curatore;
- Amministratore di sostegno.

Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda potrà farlo in sua vece:

- Il coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea diretta o collaterale fino al terzo grado.

Successivamente alla presentazione della domanda ed entro cinque giorni lavorativi, l'Assistente Sociale provvederà a contattare il richiedente, al fine di verificare il possesso dei requisiti di accesso al servizio.

In caso di esito positivo, verrà programmata una visita al domicilio per una più approfondita Valutazione Multidimensionale (VMD) che verrà effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

L'equipe valutativa, composta dal Medico e dall'Assistente Sociale (o altri operatori con competenze specifiche per gli ambiti indicati) avrà come obiettivo quello di rilevare l'anamnesi clinica del beneficiario, le condizioni socio-ambientali, gli interventi già in essere per il beneficiario (i quali verranno valutati anche per escludere incompatibilità tra le diverse misure socio-assistenziali in essere) e, infine, di somministrare le scale di valutazione necessarie per stabilire i diversi gradi assistenziali previsti dalla misura.

In caso di esito positivo della Valutazione Multidimensionale, l'equipe valutativa procederà alla definizione del Progetto Individuale (P.I.), condiviso con l'interessato o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento, e sottoscritto dagli stessi.

L'attivazione degli interventi dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Successivamente, sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il Progetto Individualizzato, l'equipe della RSA elaborerà il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), indicando la modalità di erogazione, gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Modalità di erogazione del servizio

I servizi vengono erogati a domicilio, secondo gli interventi previsti della normativa per ogni tipologia di utente. Il servizio di RSA Aperta è garantito da un'equipe multi professionale con esperienza nella gestione delle persone fragili e anziane.

Le principali figure professionali coinvolte sono:

- Assistente Sociale/Case Manager
- Terapista occupazionale
- ASA
- OSS
- Infermiere
- Educatore Professionale
- Fisioterapista
- Psicologo
- Medico specialista in geriatria

Assegnazione operatori

La tipologia degli interventi, le figure coinvolte e la durata del servizio, saranno definiti dal PAI (Piano di assistenza individuale).

La RSA Aperta garantisce l'impiego di personale dedicato con esperienza al fine di ridurre emergenze gestionali, favorire la continuità assistenziale e la possibilità di rafforzare la stabilità delle relazioni fra il beneficiario degli interventi e gli operatori socio-sanitari.

Metodo di lavoro in equipe

Gli interventi saranno garantiti sia a livello individuale che di equipe.

Sono anche previste attività periodiche di coordinamento degli operatori coinvolti allo scopo di:

- monitorare le situazioni di presa in carico per ogni singolo beneficiario;
- condividere le eventuali proposte di revisione dei piani.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Coinvolgimento dei familiari

I piani di assistenza prevedono il coinvolgimento delle famiglie al fine di:

- condividere informazioni, procedure e modalità di intervento;
- valutare criticità e situazioni problematiche;
- suggerire strategie comportamentali e/o professionali;
- fornire assistenza (counselling) suggerendo interventi e azioni migliorative.

Contatti con enti territoriali

Il progetto necessita di una interfaccia periodica con gli enti territoriali e in particolare con:

- Enti Pubblici Territoriali (es. Assistenti Sociali comunali) per un aggiornamento delle situazioni in carico e integrazione dei diversi servizi;
- Medici di Medicina Generale per meglio valutare la situazione clinico-sanitaria del beneficiario, con uno sguardo più attento sulla storia clinica passata.

Prestazioni erogate

Le prestazioni, la durata e la frequenza previste dalla misura sono differenziate e variabili in relazione allo stato di bisogno dell'utente rilevato con la Valutazione Multidimensionale e dovranno tener conto dei vincoli e delle indicazioni stabilite da Regione Lombardia.

Le macro-aree d'intervento sono due:

a) Interventi per persone affette da demenza certificata

- Stimolazione cognitiva: con l'obiettivo di massimizzare le funzioni residue e mantenere l'autonomia individuale;
- consulenza alla famiglia e interventi di sostegno per la gestione dei disturbi di comportamento;
- supporto psicologico al caregiver: sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente;
- stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa: per garantire il benessere del paziente ed il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi: individuare soluzioni, adattando gli ambienti, in funzione delle difficoltà/esigenze del paziente. Favorire l'orientamento dell'assistito, garantirne sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano;



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- riabilitazione motoria;
- nursing: aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana;
- problematiche di malnutrizione/disfagia: aiutare familiare/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia;
- mantenimento capacità residue e prevenzione danni terziari: interventi finalizzati al mantenimento delle capacità residue e prevenzione di danni terziari (es. piaghe da decubito);

b) Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti

- Interventi per il mantenimento delle abilità residue: possono avere valenza preventiva ed essere diversificati in ambito educativo e psicomotorio;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi: individuare soluzioni, adattando gli ambienti, in funzione delle difficoltà/esigenze del paziente. Favorire l'orientamento dell'assistito, garantirne sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione: aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni per la gestione delle difficoltà legate alla nutrizione/alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale: interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver: supporto al caregiver in condizioni impreviste o occasionali.

Rette

I piani saranno definiti entro i limiti massimi stabiliti dalla delibera regionale n. 7769/2018. L'utenza potrà pertanto beneficiare del servizio senza oneri o costi di compartecipazione.

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



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

modificati in tutti i casi in cui venga apportata una variazione alle attività, alle responsabilità o alle modalità operative da essi normate.

Apprezamenti e lamentele

È distribuito in allegato alla Carta dei servizi il modulo per la segnalazione di apprezzamenti e lamentele (**MOD.Apprezamenti e lamentele**). Le segnalazioni possono essere consegnate manualmente all'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

Al termine della presa in carico viene somministrato agli utenti un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione (**MOD.Questionario gradimento RSA APERTA**).

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.

Richiesta documentazione

L'interessato 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 in copia digitale.

Contatti

I riferimenti della Cooperativa La Meridiana sono:

Telefono: **039.39051 / 039.3905261**

E-mail: sportello@cooplameridiana.it

Sito internet: www.cooplameridiana.it

Come raggiungerci

Gli uffici dell'Assistente Sociale si trovano in Via Casanova 33 – 20900 Monza, nei pressi del Rondò dei Pini, uno dei principali snodi viabilistici monzesi.

- In auto: attraverso le principali direttrici - Milano, Varese, Lecco.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- 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.