



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

---

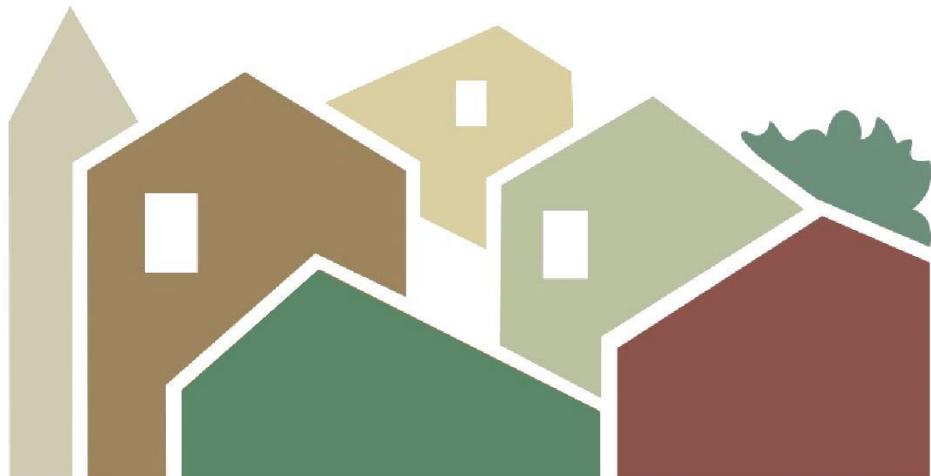
LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale

---

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324 – [www.cooplameridiana.it](http://www.cooplameridiana.it)

## **“IL PAESE RITROVATO” - MONZA**

### **CARTA DEI SERVIZI**



# il paese ritrovato

GENNAIO 2026



*Gentile Signore, gentilissima Signora.*

*L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi de "Il Paese Ritrovato" 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 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.*

*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 anziani del Centro, perché questo è l'obiettivo del nostro lavoro.*

*La Meridiana s.c.s.*



## Sommario

PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE .....	4
ALTRE STRUTTURE E SERVIZI GESTITI DA LA MERIDIANA .....	5
FIGURE DI RIFERIMENTO .....	5
IL PROGETTO.....	5
IL PAESE RITROVATO .....	6
RICHIESTA DI INFORMAZIONI E MODALITÀ DI AMMISSIONE .....	7
PERCORSO DI ACCOGLIENZA .....	8
LISTA D'ATTESA.....	8
IL MOMENTO DELL'ACCOGLIENZA .....	9
PRESENZE, ASSENZE E DIMISSIONI .....	9
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	10
LA GIORNATA TIPO .....	11
I NOSTRI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI.....	12
LE RISPOSTE ALLE NECESSITA' CLINICHE ALL'INTERNO DEL PAESE .....	13
LE RISPOSTE AI BISOGNI DEI FAMILIARI .....	14
LA NOSTRA EQUIPE.....	14
SERVIZI ALBERGHIERI.....	17
SERVIZI GENERALI FORNITI AI RESIDENTI.....	18
REGOLE DI COMPORTAMENTO GENERALI E BUONE PRASSI .....	19
ACCESSO ALLA STRUTTURA .....	19
INDICAZIONI LEGATE ALLA CURA .....	20
INDICAZIONI LEGATE ALLA VITA IN APPARTAMENTO .....	21
INDICAZIONI LEGATE ALLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' PRESSO IL POLO DEL PAESE .....	21
REGOLE PER LA SICUREZZA ANTINCENDIO.....	22
RAPPORTI CON I MEDICI DI MEDICINA GENERALE .....	22
PROTOCOLLI E PROCEDURE PER LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI .....	22
RETTA GIORNALIERA.....	23
CERTIFICAZIONE.....	23
APPREZZAMENTI E LAMENTELE .....	23
VERIFICA DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO: LA "CUSTOMER SATISFACTION" .....	23
CONTATTI.....	23
COME RAGGIUNGERICI.....	24

### **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 che conta complessivamente circa 100 soci, e più di 250 operatori professionali impegnati in diversi settori di intervento.

Oggi il gruppo è impegnato nella progettazione e gestione di servizi diurni e residenziali per anziani, si occupa di progetti innovativi e di ricerca sia in ambito pubblico (ATS e Regione) che privato.

Negli anni la Cooperativa ha inoltre posto in essere servizi di pronto intervento domiciliare, interventi sperimentali su temi di particolare attualità, come la cura del malato di Alzheimer, e fornito importanti contributi allo sviluppo di nuovi modelli di animazione con persone non autonome.

A partire dall'esperienza maturata negli anni, da marzo 2014 è attiva una struttura (annessa alla RSA "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.

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.

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.



## ALTRÉ STRUTTURE E SERVIZI GESTITI DA LA MERIDIANA

- Residenza 20 – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- RSA “San Pietro” – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- Misura RSA Aperta – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- RSD “San Pietro” – V.le Cesare Battisti 86 – Monza
- Hospice “San Pietro” – V.le Cesare Battisti 86 – 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)

## FIGURE DI RIFERIMENTO

### PRESIDENTE

Roberto Mauri

### DIRETTORE GENERALE

Fulvio Sanvito

### DIRETTORE SANITARIO

Maria Cristina Sandrini

### MEDICO RESPONSABILE

Mariella Zanetti

### COORDINATORE DI UDO

Giuseppe Avaro

### ASSISTENTE SOCIALE

Marta Consonni

## IL PROGETTO

Le demenze e la malattia di Alzheimer in particolare, rappresentano le patologie che hanno maggior impatto sulla qualità di vita dell’anziano e della sua rete familiare ed oggi è più che mai urgente ricercare innovative



soluzioni gestionali, capaci di coniugare una buona qualità di vita per il malato con costi sostenibili per il nucleo familiare.

Il Paese Ritrovato, inaugurato nel febbraio 2018, è una struttura costruita seguendo le esperienze europee e sulla base del know how della Cooperativa, che da anni si occupa di demenza e persone fragili: è organizzato come un piccolo paese, dotato di tutte le infrastrutture necessarie alla conduzione di una routine quotidiana il più realistica possibile.

Il modello perseguito è quello di un “quartiere dentro la città”, per evitare ghettizzazioni che rischierebbero di stigmatizzare ulteriormente queste persone e le loro famiglie, un luogo di cura ma anche di incontro e di scambio in cui le persone residenti, i *caregiver*, i professionisti e i volontari saranno liberi di muoversi, riposare, parlare, curare la propria casa o il proprio orto, fare la spesa o andare dal parrucchiere, proprio come accade per ciascuno di noi ogni giorno.

L’obiettivo del Paese Ritrovato è quello di garantire una buona qualità di vita nonostante la presenza di fragilità cognitiva di varia eziologia e la minimizzazione del disagio espresso attraverso problematiche comportamentali di livello medio-grave attraverso terapie ed approcci principalmente non farmacologici.

## IL PAESE RITROVATO

La struttura offre un ambiente stimolante sia dal punto di vista cognitivo che motorio ma nel contempo sicuro, curato nelle scelte architettoniche e di gestione degli spazi, finalizzati a promuovere una buona qualità di vita ed una stimolazione dell’iniziativa sociale e del movimento dei Residenti.

L’area residenziale è costituita da otto appartamenti, così suddivisi:

- Due palazzine disposte su due livelli con 4 appartamenti ciascuna (due per piano)
- Ogni appartamento accoglie 8 residenti, per un totale di 64 residenti

Nella zona centrale del Paese (Polo) sono presenti:

- Bar
- Parrucchiere
- Palestra
- Chiesa
- Spazio dedicato ai laboratori: negozi, stimolazione cognitivo-sensoriale, cine-teatro
- Pro loco
- Biblioteca

I principali servizi erogati nella struttura sono:

- Assistenza medica geriatrica ed infermieristica
- Assistenza alla persona e servizi di base
- Stimolazione motoria individuale e di gruppo ed interventi di mantenimento delle funzioni motorie



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- Interventi educativi con finalità socio-ricreative, terapia occupazionale e stimolazione cognitiva
- Supporto psicologico a residenti e familiari
- Ristorazione
- Lavanderia
- Parrucchiere
- Segretariato sociale
- Assistenza religiosa

Il "Paese Ritrovato" 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 Meridiana si è da sempre distinta 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 al residente 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.

#### RICHIESTA DI INFORMAZIONI E MODALITÀ DI AMMISSIONE

Il Paese Ritrovato accoglie persone, con certificazione di demenza, residenti in Regione Lombardia in regime di lungodegenza.

Tutte le informazioni riguardanti l'accesso al Paese Ritrovato possono essere ricevute:

- consultando la pagina dedicata sul sito [www.cooplameridiana.it](http://www.cooplameridiana.it)
- contattando telefonicamente il n. 039.3905200
- inviando una e-mail all'indirizzo [marta.consonni@cooplameridiana.it](mailto:marta.consonni@cooplameridiana.it)

L'accesso ai servizi offerti è subordinato all'inserimento nella apposita lista di attesa, per la quale la priorità negli ingressi viene definita attraverso l'attribuzione di specifici punteggi legati alla gravità della situazione sanitaria e sociale, stabiliti da una équipe di valutazione multidimensionale.

Nello specifico, l'équipe Medica si avvarrà di una scheda di orientamento debitamente costruita a tale scopo.

La modulistica per l'accesso è reperibile sul sito internet della Cooperativa La Meridiana.

L'assistente sociale, dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00, è a disposizione telefonicamente di chiunque abbia bisogno di informazioni inerenti i servizi di Meridiana e, su richiesta, provvederà a consegnare:

- Pieghevole informativo sui servizi e costi;
- Domanda di Inserimento;



- Scheda Sanitaria.

## PERCORSO DI ACCOGLIENZA

1. Ricezione della domanda d'ammissione compilata da parte dell'assistente sociale, *previo appuntamento*, o inviata tramite mail all'indirizzo [marta.consonni@cooplameridiana.it](mailto:marta.consonni@cooplameridiana.it);
2. Valutazione da parte del medico geriatra dell'idoneità all'ingresso in struttura (sono previste due fasi valutative: la prima sulla base della documentazione cartacea ricevuta, mentre la seconda sulla base dell'osservazione diretta della persona);
3. Inserimento del nominativo, a seguito della visita con l'equipe con valutazione di idoneità, nella lista d'attesa gestita dall'Assistente Sociale;

Periodicamente, le persone inserite in lista d'attesa vengono contattate telefonicamente dall'Assistente Sociale per verificare la loro disponibilità nel rimanere nella Lista d'Attesa della struttura.

Sono ritenute idonee all'accoglienza le persone affette da demenza di Alzheimer o da altri tipi di demenza certificate attraverso visita specialistica, in fase iniziale –moderata (CDR 1 e 2), in grado di deambulare in autonomia e di svolgere in autonomia o con supervisione gli atti della vita quotidiana. Possono essere accolte presso il paese persone con demenza di ogni età e in presenza di disturbi del comportamento di ogni tipo e gravità. Non sono ritenute idonee persone con problematiche comportamentali a prevalente eziologia psichiatrica.

## LISTA D'ATTESA

Una volta che la domanda di inserimento viene riconsegnata da parte della famiglia interessata, quest'ultima viene inserita nella Lista d'attesa, a seguito del processo valutativo. Nel momento in cui ci fossero disponibilità per nuovi ingressi, si terrà conto sia della data di inserimento in lista d'attesa, sia di eventuali situazioni di emergenza sociale e/o assistenziale al domicilio e delle specificità dell'appartamento in cui si libera il posto.

Nel momento in cui si rendesse disponibile un posto all'interno della struttura:

1. L'Assistente Sociale provvederà a contattare i familiari per stabilire il colloquio pre-ingresso. In caso di necessità è prevedibile anche il coinvolgimento di altre figure dell'equipe di cura.
2. Durante il colloquio, viene chiesto ai familiari (o al tutore legale) di consegnare tutti i documenti sanitari di cui dispongono (cartelle cliniche, visite mediche specialistiche, recenti esami specialistici, terapia in atto a domicilio, ecc.). Nel corso del colloquio verranno visionati tutti i documenti e saranno evidenziate tutte le informazioni, ulteriormente necessarie all'ingresso nel "Paese".



## IL MOMENTO DELL'ACCOGLIENZA

All'atto dell'ingresso effettivo, il residente viene affidato all'équipe multidisciplinare che se ne prenderà carico nei primi giorni di ambientamento all'interno del "Paese Ritrovato" e che provvederà a riportare all'équipe eventuali problematiche che il residente potrebbe incontrare nei primi giorni di vita di comunità. Durante le prime settimane di permanenza, a seguito di attento monitoraggio da parte dell'équipe e della valutazione multidimensionale geriatrica, verrà redatto il piano degli interventi inerenti l'ospite (PI e PAI) in coerenza con gli obiettivi stabiliti e tenendo conto del necessario adattamento alla nuova realtà.

## PRESENZE, ASSENZE E DIMISSIONI

### Giornate di assenza

#### Assenze volontarie/rientri in famiglia

Nel caso in cui il Residente intenda lasciare temporaneamente il Villaggio, il Residente e 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 nei seguenti casi:

- Su richiesta della famiglia: in questo caso la richiesta deve pervenire in forma scritta con almeno 15 giorni di preavviso.
- Per incompatibilità della condizione della persona rispetto al servizio proposto a seguito di:
  - Peggioramento dello stato funzionale con instabilità motoria ed elevato rischio di caduta o peggioramento dell'autonomia relative in particolare all'alimentazione con necessità di imboccamento o di assistenza completa nelle attività di base della vita quotidiana.
  - Peggioramento o instabilità delle condizioni cliniche tale da rendere inappropriata l'intensità sanitaria ed assistenziale fornita presso il paese. In questo caso la Cooperativa, tramite la figura dell'Assistente Sociale, provvederà ad attivare tutti i meccanismi di dimissione protetta previsti dalla normativa vigente e si condividerà con i familiari la migliore strategia atta ad una ricollocazione del residente in una struttura che meglio risponda alle sue nuove esigenze. Si prevede che la dimissione avvenga entro 90 giorni dalla data in cui viene comunicata dal medico geriatra alla famiglia.



- Per mancato pagamento dei corrispettivi o reiterati ritardi, così come previsto dal “Contratto di accoglienza” sottoscritto.

Al momento della dimissione, il Medico della struttura redige la lettera di dimissione e vengono consegnate all’ospite e/o alla sua famiglia:

1. La lettera di dimissione
2. Gli effetti personali

### RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS/Cartella Clinica può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto, previa compilazione di apposita modulistica (da richiedere in Reception o presso l’Ufficio dell’Assistente Sociale):

- a) all’utente, cui il documento sanitario si riferisce, che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità.
- b) ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c. Ad ognuno di essi è consentito il rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS/Cartella Clinica con le stesse modalità sopra indicate e previo accertamento del loro diritto, anche per mezzo di dichiarazione sostitutiva dell’atto di notorietà fatta al momento in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo e secondo la seguente gerarchia:
  - il coniuge e i figli;
  - in loro mancanza i genitori; - in mancanza dei suddetti, i fratelli; - in mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado. In ogni caso deve essere rispettata la contraria volontà del defunto, quando risulti espressa in forma scritta.
- c) al curatore del paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell’atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.
- d) all’amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).

In questi casi, 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.

In particolari situazioni, la cartella clinica può essere consegnata anche a:

- al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altro Ospedale e Casa di Cura diversi da quelli presso i quali la documentazione sanitaria è conservata, qualora il paziente si trovi in esso ricoverato e sia necessario acquisire dati utili al trattamento dello stato morboso in atto, quindi per



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica del paziente, dietro richiesta su carta intestata con firma del medico di reparto richiedente che dichiari anche le generalità di chi ritira la documentazione;

- agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta;
- ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

## LA GIORNATA TIPO

La giornata si sviluppa su due livelli: il primo livello riguarda la vita in appartamento con le attività di vita quotidiana, che si susseguono all'interno, integrandosi con la proposta di secondo livello, ovvero di attività presenti all'esterno nel Polo centrale.

La giornata del residente inizia con modalità estremamente flessibili e personalizzate.

A partire dalle 6.00 del mattino, l'équipe è pronta ad accoglierlo per una prima colazione, sia servita che a buffet, in totale autogestione, ovviamente sempre sotto l'occhio attento dell'operatore presente nell'appartamento.

Per quanto concerne le attività assistenziali, riguardanti ad esempio l'igiene personale, anche questa avviene rispettando tempi e modalità di ogni residente, che potrà, ad esempio, decidere se prima di igienizzarsi e vestirsi, prendersi un caffè e mangiare qualche cosa o presentarsi in sala da pranzo, vestito e pronto ad affrontare una giornata di attività proposte dall'équipe.

Il pranzo e la cena vengono serviti rispettivamente a partire dalle 12.00 e dalle 18.30, privilegiando sempre i desideri dei residenti.

I ritmi della giornata sono flessibili a seconda delle caratteristiche cognitive e delle abitudini del residente, la personalizzazione della cura tiene conto delle preferenze e delle capacità ancora presenti in ciascuno e viene costruita nel tempo dall'équipe multidisciplinare in collaborazione con la famiglia.

Di seguito, a titolo esemplificativo, è riportata una proposta di attività a cadenza settimanale: in essa è evidente l'attenzione che dedichiamo nel proporre una variegata programmazione di attività di secondo livello, condotte da professionisti, che hanno come obiettivo il benessere del residente, ovvero l'attenuazione del disagio espresso attraverso il comportamento.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ



## PROGRAMMA ATTIVITÀ

LUNEDÌ	MARTEDÌ
<b>Mattina</b> 9.30-12.30 – Palestra: <b>Stimolazione motoria individuale</b> Ore 10.30 – Cineteatro: <b>Teatro</b>  <b>Pomeriggio</b> Ore 15.00 – Chiesa SS. Gioacchino e Anna: <b>S. Rosario</b> 15.15-17.00 – Palestra: <b>Stimolazione motoria di gruppo</b> Ore 16.15 – Cineteatro: <b>Opera</b>	<b>Martedì</b> 9.30-12.30 – Palestra: <b>Stimolazione motoria individuale</b> Ore 10.30 – Cineteatro: <b>“Lo sapevate che...”</b>  <b>Pomeriggio</b> Ore 15.00 – Chiesa SS. Gioacchino e Anna: <b>S. Rosario</b> 15.15-17.00 – Palestra: <b>Stimolazione motoria di gruppo</b> Ore 16.15 – Cineteatro: <b>Musica e ballo</b>
<b>MERCOLEDÌ</b> <b>Mattina</b> 9.30-12.30 – Palestra: <b>Stimolazione motoria individuale</b> Ore 10.30 – Cineteatro: <b>Teatro – La commedia</b> <b>Pomeriggio</b> Ore 15.00 – Chiesa SS. Gioacchino e Anna: <b>S. Rosario</b> 15.15-17.00 – Palestra: <b>Stimolazione motoria di gruppo</b> Ore 16.15 – Cineteatro: <b>Giochi di società</b>	<b>GIOVEDÌ</b> <b>Mattina</b> 9.30-12.30 – Palestra: <b>Stimolazione motoria individuale</b> Ore 10.30 – Cineteatro: <b>Gruppo di poesia</b> <b>Pomeriggio</b> Ore 15.00 – Chiesa SS. Gioacchino e Anna: <b>S. Rosario</b> 15.15-17.00 – Palestra: <b>Stimolazione motoria di gruppo</b> Ore 16.15 – Cineteatro: <b>Racconti</b>
<b>VENERDÌ</b> <b>Mattina</b> 9.30-12.30 – Palestra: <b>Stimolazione motoria individuale</b> Ore 10.30 – Cineteatro: <b>Un quadro, un artista</b>  <b>Pomeriggio</b> Ore 15.00 – Chiesa SS. Gioacchino e Anna: <b>S. Rosario</b> 15.15-17.00 – Palestra: <b>Stimolazione motoria di gruppo</b> Ore 16.15 – Cineteatro: <b>Musica</b>	<b>SABATO</b> <b>Mattina</b> Ore 11.00 – Cineteatro: <b>Notizie</b>  <b>Pomeriggio</b> Ore 15.00 – Chiesa SS. Gioacchino e Anna: <b>S. Rosario</b> Ore 16.15 – Cineteatro: <b>Musica</b>
<b>DOMENICA</b> <b>Mattina</b> Ore 11.00 – Cineteatro: <b>Il baule dei ricordi</b>  <b>Pomeriggio</b> Ore 15.30 – Chiesa SS. Gioacchino e Anna: <b>S. Rosario</b> Ore 16.15 – Cineteatro: <b>Musica</b>	

### I NOSTRI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI

L'obiettivo è garantire un modello organizzativo “complesso” che consenta al residente del Paese di vivere e muoversi in maniera completamente destrutturata e priva di vincoli, ma in completa sicurezza, dove i servizi e le attività offerte siano accessibili in autonomia, dove si è ancora padroni del proprio tempo e non “ostaggio” dell'organizzazione e delle sue pianificazioni.



L'attività del Paese è orientata al benessere e alla qualità di vita della persona accolta e ivi residente, prima che alla cura delle sue malattie e disabilità, sostenendola e creando le condizioni ideali perché possa autonomamente adempiere al proprio progetto di vita nonostante i limiti che esse determinano.

Una struttura dedicata all'assistenza di persone affette da demenza deve essere in grado di affrontare molteplici richieste:

- Rispondere ad un bisogno assistenziale altamente professionale e specializzato
- Involgere e supportare, ove possibile, la famiglia nella vita del Paese
- Assicurare lo svolgimento di un programma di attività di stimolazione motoria individualizzato, mirante, per quanto possibile, al recupero/mantenimento dell'autonomia e, comunque sempre, al miglioramento del benessere personale
- Soddisfare dai bisogni più elementari ai bisogni più complessi (vicinanza, socialità, autodeterminazione e autorealizzazione).

#### **LE RISPOSTE ALLE NECESSITA' CLINICHE ALL'INTERNO DEL PAESE**

I residenti mantengono il proprio medico di medicina generale, responsabile della cura globale della persona. All'interno del Paese, tuttavia, un'équipe multidisciplinare supervisionata da un Medico Geriatra Responsabile, si occupa della gestione delle seguenti attività:

- *Assistenza medica di base*
- *Assunzione puntuale di farmaci*
- *Disagio espresso dal comportamento*
- *Disidratazione*
- *Malnutrizione*
- *Stimolazione motoria*
- *Rischio di caduta*
- *Stimolazione cognitiva ed inclusione sociale costante*

L'équipe Medica geriatrica garantisce una presenza costante durante la settimana in maniera discreta, al fine di garantire un riferimento sia ai residenti che all'équipe stessa.

Ovviamente, per quanto concerne il Medico, è garantita una reperibilità notturna con un pronto intervento. Va sottolineato che sono gli stessi Medici che coprono i turni di reperibilità in sinergia con l'équipe Medica del Centro Polifunzionale S. Pietro e non di Medici che coprono esclusivamente i turni notturni e festivi di reperibilità, per una gestione "ordinaria" del residente.

Questo garantisce una continuità nella qualità assistenziale e nelle scelte condivise in équipe.



## LE RISPOSTE AI BISOGNI DEI FAMILIARI

Il supporto degli psicologi è utile, ma ancor più importante è l'atteggiamento di tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza. Questo deve essere orientato all'accoglienza dei residenti e dei loro familiari con il loro coinvolgimento nelle scelte che riguardano il loro caro.

Tutto ciò sempre con l'evidente disponibilità della struttura a farsi carico dei bisogni del residente.

Fondamentale è la disponibilità all'ascolto sia per quanto riguarda le esigenze assistenziali sia per quanto riguarda eventuali impressioni relative alla condizione complessiva dei residenti.

Le difficoltà dei familiari possono essere prese in carico attraverso un supporto psicologico individualizzato di counseling o attraverso la partecipazione a gruppi di mutuo aiuto. A cadenza mensile tali interventi sono programmabili anche in modalità remota.

## LA NOSTRA EQUIPE

La nostra equipe interdisciplinare, è così composta:

1. Direttore Sanitario
2. Medico Geriatra
3. Coordinatore di unità d'offerta
4. Infermiere
5. Fisioterapista
6. Psicologo
7. Educatore Professionale
8. Drammaterapeuta
9. Terapista Occupazionale
10. Operatore Socio-sanitario
11. Assistente sociale

### Nello specifico, le figure si declinano come segue:

#### **1) DIRETTORE SANITARIO**

In sinergia con la **Direzione di La Meridiana** e il **Medico Responsabile del Villaggio** redige, mantiene aggiornate e controlla le procedure in uso presso il Paese.

Mantiene i rapporti istituzionali con le ATS di riferimento e con le strutture specialistiche competenti per patologie e territorio.



## 2) MEDICO GERIATRA

Valuta ogni residente al momento dell'ingresso; prescrive, in accordo con i fisioterapisti, il programma di stimolazione motoria individualizzato; ne segue l'andamento, modificandolo secondo l'evoluzione del residente. Mantiene inoltre aggiornati i fascicoli sanitari di tutti i residenti.

Tiene monitorato il residente al fine di garantire il mantenimento di un quadro di stabilità clinica generale, con particolare riguardo alle problematiche psicogeriatriche cognitive e comportamentali anche attraverso il coinvolgimento del medico di base, di altri medici o consulenze specialistiche.

Definisce il progetto assistenziale individuale in collaborazione con gli operatori e con i familiari, effettua la verifica periodica dei risultati raggiunti e offre supporto ai parenti nella gestione del rapporto con il residente.

**Medico di medicina generale** Il medico di medicina generale collabora con il responsabile sanitario del paese e con l'équipe interna per provvedere alla prescrizione dei farmaci che fanno parte della terapia del residente e ad eventuali nuovi farmaci introdotti.

Inoltre, in collaborazione con il medico geriatra del Paese, prescrive eventuali esami ematici periodici o accertamenti clinici; redige i verbali per la richiesta dell'invalidità civile e compila il piano terapeutico per la richiesta dei presidi assorbenti, ove necessari.

## 3) COORDINATORE DI UNITÀ D'OFFERTA

Coordina l'équipe dal punto di vista organizzativo, definendo i piani di lavoro.

Supporta la Direzione Generale e Sanitaria nel controllo del rispetto delle procedure e dei regolamenti aziendali.

In collaborazione con il Medico Responsabile e lo Psicologo, guida tutte le attività di gestione quotidiana, provvedendo a tracciarne le linee strategiche, al fine di favorire la migliore efficacia dei risultati, la migliore efficienza organizzativa, combinate ad una ricerca ed ottenimento di un elevato livello della qualità dei servizi offerti.

## 4) INFERMIERE

L'Infermiere è il responsabile dell'assistenza infermieristica, collabora con il personale assistenziale e con il personale medico per garantire interventi di prevenzione, cura, sorveglianza, monitoraggio sanitario dei residenti. S'impegna inoltre a garantire l'applicazione delle prescrizioni mediche, la corretta somministrazione delle terapie e l'attività di primo soccorso. Si occupa di collaborare con le famiglie e con il medico di base per l'approvvigionamento dei farmaci.

Assicura, inoltre, la corretta esecuzione del piano terapie previste per ciascun residente.

## 5) FISIOTERAPISTA

Programma le attività di stimolazione motoria con le altre figure professionali. Nel nostro caso la fisioterapia ha lo scopo di mantenere, migliorare e promuovere, per quanto possibile, il massimo grado di autonomia dei residenti, attraverso prestazioni di prevenzione e stimolazione individuale e di gruppo.



In coerenza con la diagnosi medica e nell'ambito delle sue competenze, il fisioterapista effettua una valutazione e, se ritenuto opportuno, elabora un programma di attività individualizzato e ne misura gli esiti. In sintesi, l'obiettivo è conservare il più alto livello di autonomia, compatibile con la condizione clinica del residente.

## **6) PSICOLOGO**

Supporta ed indirizza l'azione dell'équipe, in sinergia con il Medico Geriatra ed il Terapista Occupazionale. Si occupa inoltre dei percorsi di stimolazione cognitiva dei residenti e del supporto psicologico dei parenti dei residenti. Gli psicologi supportano la famiglia con incontri individualizzati o di gruppo periodici. Inoltre valuta i bisogni del malato e guida l'équipe nello sviluppo di strategie non farmacologiche a supporto del progetto di cura e alle adeguate strategie relazionali da sviluppare con il Residente. Inoltre supervisiona l'équipe nella gestione dei casi ad elevata complessità comportamentale, in sinergia con le famiglie.

## **7) EDUCATORE PROFESSIONALE**

Il servizio educativo è programmato e gestito da un'équipe costituita dagli Educatori, che collaborano tra loro per pianificare e gestire interventi nelle aree socio-psico-relazionale, culturale, ludico ricreativa ed occupazionale.

L'obiettivo che accomuna i professionisti è quello di garantire il benessere del residente e di conseguenza la serenità della sua famiglia; per questo le proposte dell'équipe sono formulate nell'ottica di invogliare i residenti a dare senso alla quotidianità, mantenendo vivi i loro interessi e la loro identità.

All'interno dell'équipe educativa è presente anche un Educatore Professionale Sanitario che progetta e realizza interventi educativi e riabilitativi rivolti ai residenti, con l'obiettivo di mantenere e potenziare le capacità residue, favorire l'autonomia, la socializzazione e il benessere psico-fisico.

## **8) DRAMMATERAPEUTA**

All'interno della drammaterapia, si inseriscono i laboratori di Teatro e di Poesia, capaci di mettere in gioco i residenti da un punto vista relazionale, puntando alla comunicazione fra di loro e alla relazione con le loro emozioni.

L'attività del Teatro, in particolare, lavora molto sull'improvvisazione guidata, sulla ritualità di alcuni esercizi e sullo studio del personaggio da interpretare, favorendo il mantenimento delle capacità mnemoniche.

## **9) TERAPISTA OCCUPAZIONALE**

Per quanto concerne i malati di Alzheimer, nei primi stadi si tratta di un "mantenimento", ovvero combattere ed arginare il progredire dei sintomi della malattia.

Nelle fasi più gravi, si parla invece di gestione. Vengono quindi utilizzate le attività per gestire al meglio la persona con cui si interagisce e per stimolare in lei una sensazione di benessere, evitando così da parte di quest'ultima tutta una serie di comportamenti anomali come aggressività, stati d'ansia, agitazione, crisi di pianto, wandering.



In sintesi:

- Il terapista occupazionale suggerisce strategie per semplificare le attività quotidiane del residente (lavarsi, mangiare, farsi la doccia, prendere l'ascensore, etc.).
- Individua attività adeguate e significative da proporre in appartamento o all'esterno, al fine di stimolare capacità sensoriali, percettive, motorie e cognitive.
- Programma una routine quotidiana basandosi sui bisogni e le richieste del residente.

## **10) OPERATORE SOCIO SANITARIO**

È responsabile dell'accudimento quotidiano degli ospiti nell'igiene personale e nella cura dello spazio privato. Ciò è garantito da operatori addetti all'assistenza che collaborano con le altre figure professionali per soddisfare i bisogni dei residenti in tutte quelle attività di vita quotidiana che non sono in grado di svolgere in autonomia. Il servizio assistenziale punta a favorire il benessere globale della persona, alleviare la sofferenza, promuovere atteggiamenti di ascolto e di empatia garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari quali la relazione, l'igiene personale, la vestizione, la mobilizzazione, l'aiuto nell'alimentazione, il mantenimento delle capacità residue. Gli operatori addetti all'assistenza si prendono cura dell'ospite cercando di offrire interventi individualizzati rispettosi della sua dignità e della privacy.

In ogni appartamento opera un gruppo stabile di operatori addetti all'assistenza. Nonostante vi siano tempi dedicati ad alcune attività assistenziali di routine, si cerca, nei limiti del possibile, di garantire la massima flessibilità rispetto alle esigenze ed ai desideri dei singoli ospiti.

## **11) ASSISTENTE SOCIALE**

Oltre al normale servizio di routine, l'Assistente Sociale riveste, nel Paese, un ruolo di primaria importanza. Il suo intervento consente di "misurare" il livello di disagio del nucleo familiare di appartenenza del residente al fine di impostare insieme all'équipe, un percorso di supporto dei familiari stessi, orientato all'accettazione della malattia.

Inoltre si occupa del percorso di orientamento della famiglia all'interno della rete dei servizi, in modo da facilitare l'eventuale uscita verso altre UdO laddove non ci dovessero più essere le condizioni di permanenza nel Paese.

## **SERVIZI ALBERGHIERI**

### **Ristorazione**

Il Centro Cottura dell'RSA S. Pietro, posto a 150 mt. di distanza, garantisce la preparazione e la veicolazione delle vivande, sulla base di menù stagionali (estivo ed invernale) a rotazione su 4 settimane. La stesura dei menù e la relativa scelta delle pietanze offerte prendono spunto dalle linee guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Collettiva, in associazione alle indicazioni ricevute dall'Ufficio Nutrizione dell'ATS, ed ovviamente alle indicazioni della dietista.



A fronte di specifica indicazione medica, vengono predisposte diete speciali.

Apparecchiature automatiche dislocate all'interno di ogni appartamento, in sala da pranzo, consentono l'erogazione di bevande calde (latte, caffè di cereali, camomilla e the) e bevande fredde (succo di frutta, acqua naturale e gasata) a libero consumo, in qualsiasi momento della giornata, per i residenti e i familiari.

#### **Servizio di Lavanderia**

Al momento dell'ingresso il familiare deve provvedere si provvede all'identificazione ed alla numerazione di ogni capo di abbigliamento dell'ospite, al fine di ridurre il rischio di smarrimento.

Il servizio di lavanderia della biancheria piana è esternalizzato, così come quello dei capi personali degli ospiti che decidano di servirsene a pagamento.

La consegna di tale biancheria avviene per mezzo del personale assistenziale che deposita i capi negli armadi del residente, assicurando un servizio pronto ed efficiente.

#### **Sanificazione**

La Meridiana, nell'ottica di mantenere e garantire un servizio di qualità, ha deciso di dedicare al Paese un'equipe di operatori espressamente formati per rispettare un approccio funzionale alla patologia prevalente.

Ciò nasce dalla consapevolezza che vivere in un ambiente pulito è fondamentale non solo dal punto di vista sanitario ma anche da un punto di vista dell'umore dell'ospite stesso.

### **SERVIZI GENERALI FORNITI AI RESIDENTI**

#### **Presidi ed ausili**

Sono altresì forniti piccoli ausili per aumentare l'indipendenza e migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana. Altri presidi ed ausili possono essere richiesti all'ASST attraverso la formulazione di un piano terapeutico di stimolazione motoria.

#### **Bar**

All'interno del Paese, nel corpo centrale, è presente un Bar "simulato". Si provvederà ad allestire un'area ad accesso libero per i residenti, nella quale si potrà usufruire dei servizi tipici di un vero Bar dove acquistare prodotti di caffetteria, il tutto ovviamente sotto la supervisione degli operatori.

#### **Servizio di parrucchiere**

Sempre nel corpo centrale del Paese, è stato allestito un locale parrucchiere, anch'esso "simulato".

I costi del servizio sono specificati all'interno dell'**Allegato 2 – Rette**.

#### **Servizio religioso**

All'interno del Paese, nel corpo centrale, è prevista la Cappella dove residenti e parenti intervengono per le celebrazioni religiose.

I residenti riceveranno assistenza religiosa grazie all'opera di religiosi e volontari.



Comunque, come da filosofia de La Meridiana, viene tutelata qualsiasi forma di religione. I residenti avranno accesso libero al suo interno, per tutto l'arco della giornata, ad eccezione della notte.

### **Servizio di volontariato**

Per un supporto alla gestione delle attività proposte dal centro, sono presenti anche i volontari, che affiancano il personale nelle attività educative e di supporto ai residenti.

I volontari, anch'essi identificati mediante un cartellino di riconoscimento, sono inseriti all'interno di un percorso formativo sul campo e svolgono attività sotto la supervisione del personale educativo (ascolto e socializzazione individuale, collaborazione nelle attività individuali e di gruppo).

## **REGOLE DI COMPORTAMENTO GENERALI E BUONE PRASSI**

### **ACCESSO ALLA STRUTTURA**

- Per l'accesso alla struttura, dalle ore 09.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 18.30, i visitatori (anche se muniti di badge) devono passare dalla portineria e richiedere l'apertura del primo cancello pedonale. Contestualmente, verrà consegnato un pass "Visitatore" da restituire all'uscita.  
Per accedere al secondo cancello, invece, sarà possibile utilizzare autonomamente il proprio badge. Al di fuori dell'orario sopra indicato, le visite dovranno essere concordate con il Coordinatore, contattandolo al n. 331.1072023.
- Ogni nucleo familiare può richiedere fino a n. 2 badge (eventualmente di più, in caso di necessità motivate). Per ogni badge viene richiesto un deposito cauzionale di € 10,00. Al momento della dimissione, i badge devono essere riconsegnati all'Assistente Sociale per poter ottenere il rimborso della cauzione.
- Per la sicurezza di tutti, è obbligatorio chiudere i cancelli alle proprie spalle in ogni circostanza e non consentire l'ingresso o l'uscita ad altre persone. In caso di difficoltà, rivolgersi al personale.
- Durante le visite nelle ore serali e soprattutto dopo cena si raccomanda di restare nella stanza del proprio caro, per non arrecare disturbo agli altri residenti. In particolari circostanze, il medico può autorizzare la presenza di un familiare durante la notte.
- In caso di sintomi influenzali o malessere, è fortemente consigliato evitare l'accesso alla struttura, nel rispetto della salute dei residenti.
- Gli animali domestici sono ammessi, nel rispetto delle disposizioni contenute nel regolamento specifico disponibile sul sito web della struttura ([https://cooplameridiana.it/centri\\_e\\_servizi/paese-ritrovato/](https://cooplameridiana.it/centri_e_servizi/paese-ritrovato/)).
- È vietato effettuare foto o riprese video all'interno del "Paese Ritrovato".
- Le uscite dei residenti devono essere comunicate tramite e-mail al medico e agli infermieri, indicando i dati anagrafici del residente. Il familiare dovrà inoltre firmare l'apposito modulo al momento



dell'uscita (da richiedere all'infermiere di turno). In caso di uscite superiori a tre giorni consecutivi, è necessario informare anche l'Assistente Sociale con una settimana di anticipo.

#### **INDICAZIONI LEGATE ALLA CURA**

- I familiari e i visitatori devono mantenere un atteggiamento rispettoso verso il personale. Le informazioni sanitarie saranno fornite nei limiti del ruolo e delle competenze del singolo professionista. Per approfondimenti è necessario fissare un colloquio.
- Le informazioni sanitarie sono rilasciate solo ai referenti indicati al momento dell'ingresso, nel rispetto della normativa sulla privacy.
- Il personale è contattabile telefonicamente in caso di necessità, evitando le ore notturne. In caso di urgenza, sarà la struttura a contattare i familiari.
- In caso di invio del residente al Pronto Soccorso, è sempre richiesta la presenza di un familiare.
- È compito dei familiari mantenere in buono stato il corredo personale del residente e provvedere alla sostituzione dei capi non idonei o non stagionali, anche se si usufruisce del servizio lavanderia interno, in accordo con il personale.
- Per una corretta gestione dei presidi assorbenti, inizialmente ai familiari sarà richiesto di fornire un campione per un periodo di prova, da concordare con il personale. Al termine della valutazione, si procederà con l'attivazione della fornitura tramite ATS.
- I farmaci di Fascia C (non rimborsati dal SSN, come ad esempio il paracetamolo) restano a carico del residente, anche in presenza di invalidità o assegno di accompagnamento. Il loro costo verrà aggiunto alla fatturazione mensile, anche qualora si tratti di terapie svolte al bisogno o periodicamente.
- L'assegnazione delle camere viene effettuata dall'équipe sulla base delle disponibilità e delle esigenze dei residenti e dell'appartamento. L'équipe resta disponibile per chiarimenti e confronti.
- La personalizzazione della stanza è incoraggiata, ma l'introduzione di oggetti personali deve essere concordata con l'educatore o il terapista occupazionale, per garantire igiene, sicurezza e fruibilità degli spazi.
- I familiari possono richiedere di consumare i pasti in struttura (servizio a pagamento, secondo le tariffe riportate nell'**Allegato 2 - Rette**) consultando il personale di riferimento in appartamento.
- L'intervento di professionisti esterni è ammesso previo confronto e autorizzazione del medico della struttura.
- Le cure odontoiatriche restano a carico della famiglia.



### **INDICAZIONI LEGATE ALLA VITA IN APPARTAMENTO**

- In appartamento è importante mantenere un tono di voce adeguato, rispettoso del contesto di cura e dell'orario della giornata. Eventuali difficoltà relazionali con i residenti vanno segnalate al personale.
- Tutti i visitatori sono pregati di accompagnare la porta di ingresso delle palazzine e degli appartamenti, sia in entrata che in uscita, evitando che sbatta, avendo l'accortezza di bussare prima dell'accesso in appartamento.
- La chiusura e apertura delle porte delle palazzine e degli appartamenti verranno valutate di volta in volta in base alle condizioni cliniche e alla stagionalità. Eventuali variazioni verranno comunicate tramite e-mail o Whatsapp.
- Per motivi igienico-sanitari e in considerazione della difficoltà nel garantire il rispetto della catena del caldo e del freddo, come previsto dalla normativa HACCP, non è consentita l'introduzione di alimenti deperibili, non confezionati e privi di indicazione della data di scadenza. Su richiesta, è possibile prenotare prodotti di pasticceria rivolgendosi ai Coordinatori Assistenziali o all'Assistente Sociale.
- Nell'ambito delle attività occupazionali, i residenti e i familiari possono reperire/“acquistare” i prodotti confezionati presso il minimarket e cucinarli negli spazi della cucina di appartamento, sotto la supervisione del personale.
- È vietato offrire denaro o regali agli operatori. Eventuali donazioni vanno concordate con la Direzione Generale.

### **INDICAZIONI LEGATE ALLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' PRESSO IL POLO DEL PAESE**

- Il familiare può partecipare alle attività proposte dall'équipe. All'inizio dell'attività è necessario prendere accordi con il professionista che la conduce per garantire una presenza continuativa, in modo da evitare interruzioni. Al termine delle attività, se necessario, accompagnare il residente nel proprio appartamento.
- Il programma delle attività viene comunicato settimanalmente tramite il notiziario, e tramite WhatsApp.
- I locali del Polo sono accessibili liberamente durante gli orari di apertura. È consentito l'utilizzo del materiale presente.
- In caso di occasioni speciali (ad esempio feste di compleanno e altre ricorrenze) è necessario accordarsi preventivamente con gli educatori per l'utilizzo dei locali

Le stesse indicazioni sono valide per le attività svolte presso l'area dell'orto e i terrazzi.



## **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 il Paese, a beneficio del Residente, del personale e di tutti i visitatori:

- È vietato fumare all'interno della Struttura. È consentito solo nelle aree esterne opportunamente adibite.
- I familiari non possono lasciare sigarette, accendini e fiammiferi direttamente ai residenti, in caso di necessità occorre rivolgersi ai coordinatori assistenziali. Durante l'intero periodo di ricovero la gestione delle sigarette e degli accendini è a carico degli operatori.
- Non è consentito l'uso di stufe elettriche, coperte termiche, ventilatori o condizionatori portatili e altre apparecchiature elettriche salvo autorizzazione scritta della Direzione. In caso di autorizzazione, l'installazione sarà a cura del manutentore della struttura.
- È vietato sovraccaricare prese e prolunghe con derivazioni multiple (doppie spine, ciabatte).

## **RAPPORTI CON I MEDICI DI MEDICINA GENERALE**

*Residenti che hanno accettato il cambio del Medico di Medicina Generale (MMG)*

Per quanto riguarda l'approvvigionamento dei farmaci, gli infermieri del Paese presenteranno le richieste direttamente al MMG che provvederà ad inviare le impegnative.

*Residenti che manterranno il loro Medico di Medicina Generale*

È molto importante che il MMG sia disponibile ad interfacciarsi con i colleghi medici del Paese per confrontarsi rispetto alla cura del proprio assistito. È necessario, pertanto, avere a disposizione un recapito telefonico e un indirizzo e-mail del MMG.

L'approvvigionamento dei farmaci è a carico dei parenti: l'infermiere del Paese presenta periodicamente la richiesta dei farmaci ai familiari. Spetta al familiare recuperare le impegnative e recarsi in farmacia per l'acquisto dei farmaci.

Il medico del Paese, in caso di modifiche terapeutiche, necessità di approfondimenti diagnostici, o modifiche acute del quadro clinico del residente, potrà interfacciarsi direttamente con MMG.

## **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.



## RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera è indicata nell'**Allegato 2 - "Rette"**.

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"**.

Nella retta non sono compresi i farmaci e i presidi sanitari prescrivibili dal Medico di Medicina Generale di ogni ospite (es: presidi di incontinenza).

## 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.

## 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 o utilizzando l'indirizzo e-mail [urp@cooplameridiana.it](mailto: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.

## VERIFICA DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO: LA “CUSTOMER SATISFACTION”

Con cadenza annuale viene somministrato ai familiari dei residenti del Paese Ritrovato, 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.

## CONTATTI

Il **Paese Ritrovato** si trova in Via Casanova 33 a Monza (angolo Viale Elvezia).

I riferimenti del Paese Ritrovato - Cooperativa La Meridiana sono:

**Telefono: 039/3905200**

**Fax: 039/3905324**

Sito internet: [www.cooplameridiana.it](http://www.cooplameridiana.it)



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

## 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 direttive (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.