



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



OTTOBRE 2026



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	4
ALTRE STRUTTURE GESTITE DA LA MERIDIANA.....	5
FIGURE DI RIFERIMENTO	6
IL PROGETTO	6
OBIETTIVI E SERVIZI OFFERTI	7
LA STRUTTURA	7
PRESA IN CARICO	8
GESTIONE DELLE NECESSITA' CLINICHE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA 20.....	9
RICHIEDA 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	15
REGOLE DI COMPORTAMENTO GENERALI	16
DISTRIBUZIONE DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE	18
PROTOCOLLI E PROCEDURE PER LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI.....	18
IL PERSONALE	18
I VOLONTARI	19
RICHIEDA DOCUMENTAZIONE	19
RESPONSABILITÀ DEI BENI PERSONALI	19
RETTA DI FREQUENZA	19
CERTIFICAZIONE	19
INTEGRAZIONE CON I SERVIZI TERRITORIALI	19
APPREZZAMENTI E LAMENTI	20
VERIFICA DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO: LA "CUSTOMER SATISFACTION"	20
COME RAGGIUNGERCI	20
CONTATTI E NUMERI UTILI	20

ALLEGATI:

- ALL. 1 - Menù tipo settimanale
- ALL. 2 – Rette e servizi extra
- ALL. 3 - Richiesta copia FASAS
- ALL. 4 – Modulo apprezzamenti e lamenti
- ALL. 5 – Questionario di gradimento del servizio
- ALL. 6 – Carta dei diritti della persona anziana
- ALL. 7 – Comunicazione ai Medici di Medicina Generale



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.



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 Stefania Invernizzi – Via Mantova 8 – Muggiò
- 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

MEDICI RESPONSABILI

Claudia Ballabio

Maria Cristina Sandrini

COORDINATORE DI UNITA' D'OFFERTA

Irina Caverniuc

ASSISTENTE SOCIALE e REFERENTE URP

Sara Zambello

IL PROGETTO

La Residenza 20 è una RSA di 20 posti letto, autorizzata al funzionamento e accreditata dalla Regione Lombardia (DGR XII/2710 del 08/07/2024 - CUDES 095872), non contrattualizzata con il Servizio Sanitario Regionale. Inaugurata il 4 maggio 2024 dalla Cooperativa La Meridiana, con l'obiettivo di offrire un ambiente protetto, moderno e altamente qualificato dedicato alla cura e all'assistenza della persona anziana.

Circondata da un ampio parco, la struttura rappresenta un luogo accogliente e familiare, pensato per garantire serenità, sicurezza e benessere ai residenti e alle loro famiglie. Lo stabile è stato completamente ristrutturato secondo elevati standard qualitativi ed è dotato di innovativi sistemi di sicurezza e tecnologie assistenziali che consentono un monitoraggio costante e una gestione attenta delle esigenze quotidiane della persona fragile.

La struttura residenziale è organizzata come un unico nucleo abitativo, progettato per favorire un clima domestico e relazionale, nel quale ogni residente possa sentirsi accolto, valorizzato e seguito in modo personalizzato. Gli spazi comuni e le camere sono stati studiati per coniugare comfort, funzionalità e accessibilità, garantendo ambienti luminosi, sicuri e facilmente fruibili anche da persone con ridotte autonomie.



La Residenza 20 è attrezzata per rispondere a specifiche patologie e disabilità dell'anziano, attraverso percorsi assistenziali personalizzati elaborati da un'équipe multidisciplinare composta da professionisti qualificati. L'assistenza sanitaria, infermieristica, riabilitativa ed educativa viene integrata con attività relazionali e di socializzazione finalizzate al mantenimento delle capacità residue, alla promozione della qualità della vita e al sostegno emotivo dei residenti.

Particolare attenzione viene dedicata anche al rapporto con i familiari, considerati parte integrante del percorso di cura, favorendo momenti di ascolto, condivisione e partecipazione attiva alla vita della struttura.

La mission della Residenza 20 è quella di coniugare professionalità assistenziale, innovazione e umanità, offrendo un servizio capace di rispondere in modo competente e sensibile ai bisogni complessi dell'età anziana.

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
- Parrucchiere
- Podologo
- Segretariato sociale
- Assistenza religiosa

LA STRUTTURA

La *Residenza 20* 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 del residente 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** attrezzata con tisaneria.



- **Soggiorno** confortevole ed accogliente.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ai residenti 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 del residente.
- **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.
- **Salottino di ricevimento** a disposizione per incontri privati tra residenti e visitatori.
- **Palestra** per l'erogazione dei trattamenti fisioterapici previsti nei piani assistenziali.
- **Cortile interno.**

All'esterno della Residenza è presente un giardino attrezzato con tavoli e sedie, per facilitare la socializzazione e permettere ai residenti (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 le occasioni di socializzazione contribuiscono a rendere la quotidianità dell'anziano piacevole e stimolante, favorendo il benessere della persona all'interno della vita comunitaria della struttura.

GESTIONE DELLE NECESSITA' CLINICHE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA 20

I residenti mantengono il proprio medico di medicina generale (MMG), il quale è responsabile della cura globale e della gestione sanitaria della persona. Il MMG continua a essere il punto di riferimento per le decisioni cliniche e per la gestione complessiva della salute del residente.

I medici della struttura, pur non assumendo la responsabilità primaria della presa in carico sanitaria, garantiscono comunque una presenza costante durante la settimana, offrendo supporto all'équipe multidisciplinare e fungendo da riferimento sia per i residenti che per il personale. È inoltre prevista una reperibilità medica serale e notturna, con interventi urgenti in caso di emergenze sanitarie, per assicurare continuità nella gestione delle situazioni critiche.

All'interno della Residenza 20, i professionisti dell'équipe multidisciplinare, in base alle proprie competenze, si occupano della gestione delle seguenti attività:

- Assistenza medica di base, in collaborazione con MMG
- Monitoraggio e somministrazione puntuale dei farmaci
- Gestione del disagio espresso dal comportamento Interventi per la disidratazione
- Monitoraggio e gestione della malnutrizione
- Stimolazione motoria
- Prevenzione del rischio di cadute
- Stimolazione cognitiva e inclusione sociale costante.

Tutte le attività sanitarie e assistenziali sono finalizzate a supportare la salute e il benessere dei residenti, in coordinamento con il medico di medicina generale, il quale mantiene la supervisione complessiva della presa in carico sanitaria.

Si suggerisce di consegnare al MMG la comunicazione allegata alla presente Carta dei Servizi (**ALLEGATO 7 – Comunicazione ai Medici di Medicina Generale**).

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 dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

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

In caso di particolari necessità, concordate con la Coordinatrice della Struttura, il familiare può richiedere il rilascio di un badge, utile per accedere in autonomia alla struttura. Per il badge viene richiesto un deposito cauzionale di € 10,00. Al momento della dimissione, i badge devono essere riconsegnati presso la reception della RSA San Pietro (V.le Cesare Battisti 86 – Monza) per poter ottenere il rimborso della cauzione.

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.



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 e la documentazione amministrativa che è necessario restituire il giorno dell'ingresso.

INGRESSO E ACCOGLIENZA

Il giorno dell'ingresso il residente e i suoi familiari/caregiver sono accolti dall'Assistente Sociale, alla presenza del Medico che effettuerà la visita di ingresso.

Il Medico potrà successivamente colloquiare con i familiari/caregiver per raccogliere le ulteriori informazioni.

Il residente e i familiari incontreranno, inoltre, il coordinatore della struttura e l'educatore di riferimento per una reciproca conoscenza e raccolta di ulteriori informazioni.

È compito dell'équipe di cura agevolare il momento dell'ingresso del residente 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) del residente 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



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 in Residenza 20 ha inizio dalle ore 7:00.

Rispetto del risveglio naturale

Colazione a letto o in sala da pranzo (dalle 07.30 alle 09.30).

Sala tv, sala da pranzo e saletta TEODOLINDA, attivazione dei tablet con Easy tv

09.30 uscita con residenti che sono in grado di deambulare, recupero giornali in RSA.

Lettura del giornale dalle 10.00 alle 10.30.

Dalle 10.30 iniziano le attività (individuali e di gruppo)

Dalle 11.30 preparazione con i residenti per il pranzo (aiuto da parte dei residenti)

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: il residente 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 del residente, aiutandolo, se necessario, nell'assunzione.



PRANZO E POMERIGGIO

Il pranzo è servito alle ore 12.00, gli residenti vengono assistiti dal personale nella sala da pranzo e nelle camere. Nelle prime ore pomeridiane, i residenti che lo desiderino possono effettuare un riposo. Vengono pertanto accompagnati a letto dagli operatori in turno; per gli altri residenti vi è la possibilità di trattenersi nei locali comuni. Per tutta la giornata è garantita la mobilitazione dei residenti 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.

Dalle 16.00 alle 17.30 attività di gruppo e individuali.

CENA E ORE NOTTURNE

Alle ore 18.00 viene servita la cena nella sala da pranzo.

Al termine della cena i residenti 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 residenti. Gli infermieri provvedono alla somministrazione della terapia serale. Durante le ore notturne, i residenti sono monitorati costantemente ed accuditi dal personale in turno (Infermieri ed ASA/OSS) che provvedono a mobilitare i residenti 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.

I SERVIZI OFFERTI

1. L'animazione

L'attività di animazione è organizzata tenendo conto delle caratteristiche personali e degli interessi dei residenti, coinvolgendo anche i familiari nelle proposte educative. L'obiettivo infatti è quello di dare delle risposte concrete ai bisogni ed alle necessità dei residenti e, contemporaneamente, far sentire residenti e familiari parte integrante di un progetto. Lo scopo del servizio, oltre al semplice intrattenimento, è quello di contenere il rallentamento psico-fisico dei residenti e di limitare la tendenza all'isolamento sociale, cercando di migliorare la qualità di vita di ogni residente.

Successivamente all'ingresso, per ogni residente 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 del residente: eventuali cambiamenti vengono condivisi con il residente e 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 ASA/OSS possono essere così declinate:

- 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 del residente
- 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 un'Assistente Sociale, che segue il residente 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 sanificazione

Il servizio di sanificazione della struttura è affidato ad una équipe 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

I residenti possono usufruire di un podologo. Nella retta è compreso un trattamento di pedicure al mese.

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

Non si effettua il servizio di lavanderia.

INNOVAZIONE

ANCELIA

Per ridurre il ricorso alla contenzione fisica e l'impiego di farmaci sedativi, migliorando nel contempo la qualità di vita dei residenti, 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.

EASY TV

EasyTV è la web TV della Cooperativa La Meridiana, pensata per offrire contenuti di intrattenimento e stimolazione dedicati agli anziani, sia a domicilio che in struttura. Integrata nella piattaforma Isidora, EasyTV propone una programmazione quotidiana in diretta streaming, dalle 8:30 alle 17:00, e una ricca biblioteca on demand con oltre 900 video. I contenuti, progettati e realizzati da professionisti del settore geriatrico, spaziano dalla ginnastica dolce alla musica, dalla cultura al rilassamento, rispondendo alle esigenze emotive e cognitive dell'anziano. Ogni video è sviluppato seguendo linee guida specifiche per garantire accessibilità e comprensione. EasyTV migliora il benessere dell'utente, riduce l'ansia e libera tempo prezioso per gli operatori



sociosanitari. È fruibile da tablet, smartphone e smart TV. Un esempio concreto di tecnologia al servizio della cura e della qualità della vita.

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 dei residenti; è indispensabile astenersi da visite se non si è in stato di benessere e con rischi di trasmettere infezioni; i residenti 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.
- I residenti e i visitatori 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 DEL RESIDENTE

NON MOVIMENTARE I RESIDENTI IN AUTONOMIA I residenti sono fragili e spesso non in grado di essere collaborativi negli spostamenti. Se movimenti una persona in autonomia puoi correre il rischio di farti male e di fare male anche a lei. Chiedi supporto al personale che è formato per effettuare lo spostamento in sicurezza.



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

COLLABORA CON IL PERSONALE SANITARIO, NON SOSTITUIRTI AD ESSO. I residenti 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 medicamenti) perché gli stessi potrebbero essere dannosi alla salute del tuo caro.

NON DARE CIBO AI RESIDENTI. I residenti sono spesso portatori di patologie che limitano le loro diete o anche la loro capacità di deglutizione. Offrire cibo non consentito può mettere a repentaglio la sua salute, ti chiediamo pertanto di astenerti dal somministrare autonomamente cibo agli altri residenti 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.

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 del residente, del personale e di tutti i visitatori:



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

- 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 prolunghes 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.

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 ai residenti 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



ALLEANZA PER LA CURA DELLE FRAGILITÀ

Figura professionale	Colore della divisa	
Coordinatore assistenziale di Nucleo	Pantaloni: bianchi	Maglia: bordeaux
ASA e OSS	Pantaloni: bordeaux	Maglia: bianca
Assistente sociale	Nessuna divisa	

I VOLONTARI

È possibile la presenza di volontari che affianchino il personale nelle attività e di supporto ai residenti. 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 allegato alla Carta dei Servizi in cui sono esplicitati i costi (**ALLEGATO 3 - Richiesta copia FASAS**). 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 dei residenti ai sensi degli artt. 1783 - 1786 del Codice Civile. In ogni caso il residente si fa obbligo di evitare di introdurre in struttura oggetti di valore.

RETTE 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 al residente.

CERTIFICAZIONE

Alla fine di ogni anno verrà rilasciata ai residenti 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 4 - 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 ai residenti che ai loro familiari, un questionario sul grado di soddisfazione (**ALLEGATO 5 - 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.

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.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Sito web: www.coplameridiana.it

E- mail: residenza20@coplameridiana.it

Reception: 039 3905499

Reparto: 039 3905473

Coordinatrice di UdO: 039 3905409

Assistente Sociale: 039 3905439