



RSD "SAN PIETRO"

MONZA

FEBBRAIO 2016

ver.2.1

CARTA DEI SERVIZI





RSD “SAN PIETRO”

Residenza Sanitaria Disabili

INDICE

Lettera di benvenuto	Pag. 3
La carta dei servizi	Pag. 4
Il Centro Polifunzionale “San Pietro”	Pag. 5
La RSD San Pietro	Pag. 7
I servizi socio-sanitari	Pag. 8
I servizi alberghieri	Pag. 10
Gli aspetti organizzativi	Pag. 12
Le normative vigenti	Pag. 14
Apprezzamenti o lamentele	Pag. 15
La giornata tipo	Pag. 16
I costi del servizio	Pag. 17



Agli ospiti ed ai loro familiari

Le pagine che seguono descrivono la “Carta dei Servizi” della RSD San Pietro

E’ il documento che Vi permetterà di conoscere i servizi offerti e gli obiettivi che la struttura si propone per rispondere alle Vostre necessità e aspettative.

Per ogni persona, l’ingresso in una struttura residenziale, anche se motivato dalla compromissione della propria salute ed autonomia, è sempre un momento non facile. Per questo, riteniamo essenziale garantire non solo le indispensabili prestazioni sanitarie e assistenziali, ma anche, e soprattutto, un ambiente attento alla dignità, alla riservatezza e alle più delicate necessità affettive, psicologiche e di relazione di ogni singolo ospite.

E’ un obiettivo non facile che richiede, oltre all’impegno e alla motivazione del personale e dei volontari, una costruttiva collaborazione con le famiglie.

Il personale del Centro sarà a Vostra disposizione per venire incontro, con professionalità, cortesia e “familiarità”, ai Vostri suggerimenti ed, eventualmente, alle Vostre critiche.

Il Direttore
Roberto Mauri



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è divenuta obbligatoria per gli enti erogatori di pubblici servizi in base alla legge 273 dell'11/07/1995. Il suo obiettivo è quello di offrire un'immagine dettagliata dei servizi che il Centro si impegna a garantire. La Carta si rivolge agli ospiti e ai parenti di riferimento. Ad entrambi viene riconosciuto un ruolo propositivo di rilievo.

Il Centro vuole garantire ad ospiti non autonomi un servizio di qualità rispettoso dei valori e delle capacità residue della persona. In questo senso i principi cui facciamo riferimento sono:

- ✓ **Uguaglianza**
Ogni ospite ha diritto a ricevere le cure più idonee, senza discriminazione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche.
- ✓ **Imparzialità**
I criteri di intervento del personale sono improntati a principi di obiettività ed imparzialità.
- ✓ **Continuità**
Il Centro garantisce la continuità delle cure durante le 24 ore giornaliere.
- ✓ **Partecipazione**
Il Centro garantisce una costante relazione con ospiti e parenti, al fine di recepire suggerimenti o giudizi critici ai servizi.
- ✓ **Verifica della qualità**
Tutte le attività sono orientate a garantire un rapporto ottimale tra le risorse impegnate ed i risultati ottenuti.

IL CENTRO POLIFUNZIONALE SAN PIETRO

L'ente gestore "La Meridiana" è una realtà ormai affermata nell'orizzonte composito del Terzo settore della Provincia di Milano. E' 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: due cooperative sociali, "La Meridiana" e "La Meridiana Due", che contano complessivamente 80 soci, 90 volontari e 300 operatori professionali impegnati in diversi settori di intervento. "La Meridiana" si finanzia con i contributi dei soci, le convenzioni con enti pubblici e privati e i servizi di consulenza e gestione.

In questi anni sono anche cresciute le richieste - da parte di enti pubblici e privati - di coinvolgimento della nostra realtà in progetti e ricerche. Oggi il gruppo è impegnato nella progettazione e gestione di servizi diurni e residenziali per anziani, servizi di pronto intervento domiciliare, interventi sperimentali su temi di particolare attualità, come la cura del malato di Alzheimer o lo sviluppo di nuovi modelli di animazione con persone non autonome.

La gestione del Centro Polifunzionale San Pietro è affidata alla cooperativa "La Meridiana Due", appositamente costituita e strettamente collegata alla cooperativa "La Meridiana", sia per le finalità che per la professionalità degli operatori.



La cooperativa sociale “La Meridiana Due” ha lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione di servizi rivolti al soddisfacimento dei bisogni delle persone disabili o con gravi problemi neurologici.

La struttura

La RSD San Pietro, inaugurata nel gennaio 2014, è una struttura di nuova concezione sia da un punto di vista strutturale che tecnologico.

Il centro, composto da un unico corpo, è circondato da un’area verde.

Tutti gli spazi esterni dell’intero Centro San Pietro possono essere utilizzati dagli ospiti e dai loro familiari: una terrazza green ubicata al piano superiore e i giardini sottostanti la struttura costituiscono una ulteriore opportunità durante la stagione calda.

Per l’accoglienza degli ospiti, la RSD dispone di 30 camere doppie climatizzate e dotate di servizi privati, TV e telefono.

Al suo interno si trovano inoltre:

- L’Hospice: con i suoi 11 posti letto accreditati, tutti ubicati in stanze singole.
- Un ampio soggiorno con vetrate in cui sono installati distributori di caffè e bevande.
- Un locale per l’ascolto della musica e per la lettura
- Una cappella ubicata al piano inferiore, mentre la Chiesa collocata all’interno della RSA è aperta anche all’esterno in occasione delle funzioni religiose.

Il Centro offre un ambiente adeguato da un punto di vista umano, curato nelle scelte architettoniche e di organizzazione degli ambienti, qualificato in rapporto alle prestazioni sanitarie ed assistenziali.

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.

LA RSD SAN PIETRO

I destinatari della RSD San Pietro sono persone residenti in Lombardia, non assistibili a domicilio, nelle condizioni di disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa. L’unità è dedicata in particolar modo all’accoglienza di malati in Stato Vegetativo (come da Dgr 4222 del 25/10/2012 Regione Lombardia) o con malattie del motoneurone o SLA, (come da Dgr 10160 del 16/07/2009 Regione Lombardia).

I principali servizi erogati sono:

- ✚ Assistenza medica, medico-specialistica e infermieristica;
- ✚ Assistenza alla persona e servizi di base;
- ✚ Fisioterapia;
- ✚ Podologo;
- ✚ Stimolazione cognitiva;
- ✚ Supporto psicologico;



- ✚ Supporto religioso;
- ✚ Segretariato sociale per pratiche invalidità, pensionistiche, ecc.;
- ✚ Servizio di lavanderia;
- ✚ Parrucchiere;

I costi del servizio sono indicati nell'allegato C. In caso di accoglienza di malati in Stato Vegetativo (come da Dgr 4222 del 25/10/2012 Regione Lombardia) o con malattie del motoneurone o SLA, (come da Dgr 10160 del 16/07/2009 Regione Lombardia) il costo del ricovero è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

I SERVIZI SOCIO-SANITARI

L'organizzazione della RSD San Pietro

Tutto il personale è facilmente identificabile grazie al proprio cartellino di riconoscimento e da una specifica divisa:

Figura professionale operante in RSD	Colore della divisa	
• Medico	• Camice bianco	
• Coordinatore Serv. Infermieristico	• Pantaloni: blu	• Maglia: blu
• Infermiere professionale	• Pantaloni: blu	• Maglia: blu
• Fisioterapista	• Pantaloni: blu	• Maglia: bianca
• Educatore professionale	• Nessuna divisa	
• Terapista Occupazionale	• Pantaloni: blu	• Maglia: bianca
• Coordinatore Serv. Assistenziali di struttura	• Nessuna divisa	
• Coordinatore assistenziale di Nucleo	• Pantaloni: bianchi	• Maglia: bordeaux
• Vice Coordinatore assistenziale di Nucleo	• Pantaloni: bianchi	• Maglia: bordeaux
• ASA e OSS	• Pantaloni: bordeaux	• Maglia: bianca
• Psicologa	• Nessuna divisa	•
• Assistente sociale	• Nessuna divisa	

L'équipe di intervento costruisce per ogni persona uno specifico piano di assistenza, basato su un preliminare programma di valutazione multidimensionale. Essa individua modalità di accoglienza e sostegno specifiche per ogni ospite, nonché gli obiettivi e i tempi di verifica delle diverse figure professionali.

La struttura ha adottato linee guida e protocolli standardizzati per la gestione dei principali problemi clinico-assistenziali.

Per tutto il personale è previsto annualmente un Piano della formazione.

Le figure di riferimento del Centro sono specificate nell'allegato organigramma.



Il servizio di riabilitazione

Un'équipe di terapisti della riabilitazione è attiva, in stretta integrazione con gli operatori di nucleo, per sei giorni la settimana. Dispone di palestre modernamente attrezzate ed opera secondo un programma riabilitativo, concordato con il fisiatra e con i medici della struttura.

Per ogni ospite viene compilata una cartella riabilitativa - che integra il piano di assistenza individualizzato - contenente gli obiettivi ed i risultati conseguiti.

Stimolazione cognitiva

A supporto dei malati in Stato Vegetativo e malati di SLA sono proposte attività di "Medicina Complementare" realizzate da musicoterapista, terapeuta Shiatsu e da terapeuta con animali (Pet Therapy).

Il supporto religioso

Il Centro è dotato di una cappella in cui, una volta la settimana e nelle ricorrenze, viene celebrata la Santa Messa.

Nei periodi liturgici più significativi, vengono proposti percorsi di riflessione. Se necessario e su richiesta è possibile avviare una assistenza religiosa personale.

Il volontariato

Nel centro è presente una attività di volontariato che si coordina con il resto dell'équipe. Tutte le attività in cui sono coinvolti i volontari non vengono considerate rendicontabili ai fini degli standard regionali.

I SERVIZI ALBERGHIERI

La gestione dei servizi alberghieri

Tutti i servizi di carattere alberghiero ed in particolar modo cucina, sanificazione e manutenzione sono gestiti da personale interno.

E' una scelta precisa, finalizzata a garantire una migliore qualità del servizio ed una maggiore attenzione ad esigenze e gusti di ogni ospite.

La lavanderia

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

Le relative tariffe sono riportate nell'allegato C.

La sanificazione

Il servizio di sanificazione della struttura è affidato ad una équipe interna, che opera secondo uno scrupoloso piano di igiene e sanificazione.

Il parrucchiere

E' attivo un servizio di parrucchiere a richiesta. Il servizio è compreso nella retta.



Podologo

Gli ospiti possono usufruire di un podologo. Il servizio è compreso nella retta giornaliera.

Il bar

Presso gli spazi interni ed esterni del Centro Polifunzionale San Pietro è attivo un servizio bar aperto tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00. Inoltre, in un apposito spazio della RSD, sono attivi distributori automatici funzionanti 24 ore.

GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

Modalità di ammissione al Centro

La RSD “San Pietro” accoglie persone residenti in Regione Lombardia in regime di lungodegenza e/o per ricoveri temporanei. L’unità è dedicata in particolar modo all’accoglienza di malati in Stato Vegetativo (come da Dgr 4222 del 25/10/2012 Regione Lombardia) o con malattie del motoneurone o SLA, (come da Dgr 10160 del 16/07/2009 Regione Lombardia).

L’accesso ai servizi offerti è subordinato all’autorizzazione rilasciata dalla AST di competenza. La modulistica per l’accesso ai servizi residenziali è reperibile presso la *reception* della struttura.

E’ possibile effettuare visite guidate alla struttura prima dell’ingresso, previo accordo con l’Assistente Sociale del centro.

La lista di attesa

La lista di attesa è gestita dalla AST e dai distretti di riferimento, che comunicano i nominativi degli ospiti candidati all’ingresso alla Assistente Sociale.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto, la Assistente Sociale ne dà comunicazione alla AST e ai distretti, che provvedono ad inviare il nuovo ospite.

Nel caso in cui non ci fossero ospiti pronti all’ingresso, la Assistente Sociale della struttura provvede a chiamare ospiti inseriti nella lista di attesa interna avvisando il distretto di riferimento dell’ospite e la Vigilanza della AST di Monza.

Criteri di presa in carico

La presa in carico dell’ospite avviene tramite colloquio preliminare da parte della Assistente Sociale e della Psicologa con i familiari.

Il giorno dell’ingresso l’equipe della struttura prende in carico il nuovo ospite, previa valutazione multidisciplinare, viene stilato il PAI.



Modalità di erogazione delle prestazioni e giornata tipo

Qui di seguito sono descritte le principali attività assistenziali

Ore 6.30 - 11.00	Nei Nuclei iniziano le attività di accudimento ed igiene dell'Ospite*
Ore 9.30 - 13.00	Attività sanitarie specifiche (Medico/Infermieristiche**).
Ore 9.00 - 13.30	Attività fisioterapiche
Ore 9.30 - 18.00	Gli Ospiti vengono alzati e messi in carrozzina (previa autorizzazione Medica).
Ore 14.30 - 17.00	Attività sanitarie specifiche (Medico**/Infermieristiche*).
Ore 14.30 - 17.00	Attività fisioterapiche
Ore 14.30 - 22.00	Proseguono le attività Assistenziali e di presidio degli Ospiti.
Ore 22.00 - 6.30	Subentra l'equipe Infermieristica ed Assistenziale della Notte.

* La presenza degli operatori assistenziali è garantita sulle 24H.

**L'assistenza e la presenza Infermieristica è garantita sulle 24H. La presenza del Medico è garantita dalla 8.30 alle 18.00. Dalle 18.00 in poi è garantita la reperibilità del Medico.

Dimissione dell'ospite

La dimissione può avvenire secondo due modalità:

1. L'ospite ha la facoltà di risolvere, in qualsiasi momento, il contratto di accoglienza sottoscritto con il Centro, previo preavviso scritto di almeno 15 giorni.
2. L'ospite non soddisfa più i criteri di accettabilità/ammissione stabiliti dalla normativa regionale vigente

Nel caso di dimissione di cui al punto due, l'ospite può rimanere all'interno della struttura pagando la retta o, nel caso di trasferimento presso altra UdO, di affidarsi ai servizi di tutela sia della AST sia interni alla struttura stessa.

Al momento della dimissione verranno consegnate all'ospite una relazione clinica e la documentazione personale consegnata al momento dell'ingresso.

E' facoltà del familiare far richiesta di copia della documentazione clinico-anamnestica utilizzando apposito modulo disponibile presso la Assistente Sociale. Entro 15 giorni verrà consegnata la documentazione richiesta.

In caso di decesso è a disposizione del garante una ampia documentazione relativa alle incombenze burocratico-amministrative da espletare.

Verifica della qualità del servizio

La Customer Satisfaction, intesa come “rilevazione della qualità percepita”, oltre a rispondere a un onere normativo, segue alcune finalità:

- ✚ Indagare la qualità percepita delle diverse aree del servizio per le tre categorie ospiti, familiari e operatori.
- ✚ Individuare i punti di forza del servizio, ma soprattutto gli aspetti più carenti e rispetto ai quali elaborare progetti di miglioramento.



- ✚ Permettere una costante supervisione della realtà organizzativa, monitorando i cambiamenti da un anno con l'altro.
- ✚ Garantire una periodica comunicazione e uno scambio tra la Cooperativa La Meridiana Due e i destinatari della rilevazione.

La rilevazione della Customer Satisfacion deve avere inoltre come obiettivi:

- ✚ Rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti (ospiti e familiari) o rispetto alle mansioni svolte (operatori).
- ✚ Favorire l'emergere di bisogni latenti.
- ✚ Raccogliere idee e suggerimenti, favorendo in questo modo la partecipazione al servizio.
- ✚ Verificare l'efficacia del servizio e le metodologie di lavoro.
- ✚ Rinforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia fra la Cooperativa e gli utenti, i familiari e gli operatori.
- ✚ Il fine ultimo risiede comunque nel miglioramento della qualità dei servizi resi e nella creazione di un clima di lavoro proficuo e positivo.

Per verificare la bontà e l'efficacia di quanto operato all'interno della RSA "San Pietro" è prevista la consegna agli ospiti di:

- ✚ Una scheda lamentele/ apprezzamenti (Allegato 4)
- ✚ Un questionario di gradimento del servizio (Allegato 5)

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

Annualmente è prevista una relazione di sintesi di quanto pervenuto attraverso i questionari di gradimento: la relazione verrà consegnata direttamente agli ospiti e/o ai loro familiari.

Per quanto riguarda invece eventuali lamentele che dovessero pervenire, la Direzione si impegna entro 10 giorni lavorativi a dare una risposta o comunque un riscontro a quanto segnalato, rendendosi disponibile anche ad un confronto.

Gestione della privacy (D. Lgs. 196/03)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni dell'ospite.

Al momento dell'ingresso presso la RSD viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze del Centro.

Tutti i dati sono conservati in fascicoli personali ed in archivi informatici ad accesso riservato.

Il titolare del trattamento è LA MERIDIANA DUE Società Cooperativa Sociale.



Beni ed effetti personali dell’Ospite

L’Ospite ha facoltà di portare nella propria camera gli oggetti e gli effetti personali autorizzati dalla Direzione. Essi restano, in ogni caso, affidati alla cura ed alla custodia dell’Ospite.

Il Centro non risponde dell’eventuale sottrazione di oggetti personali, la cui disponibilità è rimessa alla libera gestione dell’Ospite.

“SAN PIETRO”

Centro Polifunzionale

Monza - Viale Cesare Battisti 86

**Tel. 039/39051 – Fax 039/3905324 – email: sanpietro@cooplameridiana.it
www.cooplameridiana.it**

Orari di visita

Tutti i giorni dalle 9.00 alle 20.00

Aggiornato il 01 marzo 2016