



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14
20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

RSD “SAN PIETRO”

MONZA

FEBBRAIO 2019

CARTA DEI SERVIZI





RSD “SAN PIETRO”

Presentazione dell’Ente Gestore	4
L’organigramma	5
Il progetto	7
La RSD S. PIETRO	7
Orario di accesso alla RSD	8
Modalità di ammissione alla RSD	8
Criteri di presa in carico	8
La lista di attesa	9
Dimissione dell’ospite	10
Modalità di erogazione delle prestazioni e giornata tipo	10
I SERVIZI SOCIO-SANITARI	11
I SERVIZI ALBERGHIERI	12
PROTOCOLLI E PROCEDURE PER LA GESTIONE DELL’ASSISTENZA	13
LA VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
Gestione della privacy	14
Beni ed effetti personali dell’Ospite	15
Come raggiungerci	15

ALLEGATI

Costi del servizio
Modulo apprezzamenti e lamentele
Questionario di gradimento del servizio
Regolamento interno



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

Agli ospiti ed ai loro familiari

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

È 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.

È 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.

La Meridiana Due s.c.s.

Il Direttore Generale

Roberto Mauri



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

Presentazione dell'Ente Gestore

“La Meridiana” è una realtà ormai affermata nell'orizzonte composito del terzo settore delle Provincie 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: due cooperative sociali, “La Meridiana” e “La Meridiana Due”, che contano complessivamente 130 soci, 80 volontari e circa 300 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, a marzo 2014 è stata ultimata e inaugurata una nuova struttura (annessa alla RSA “San Pietro”): l'RSD dedicata a persone in Stato Vegetativo o colpite da malattie neurologiche e neuromuscolari invalidanti come la SLA e l'Hospice dedicato ad accogliere pazienti affetti da malattie cronico-evolutive in fase avanzata e/o terminale.

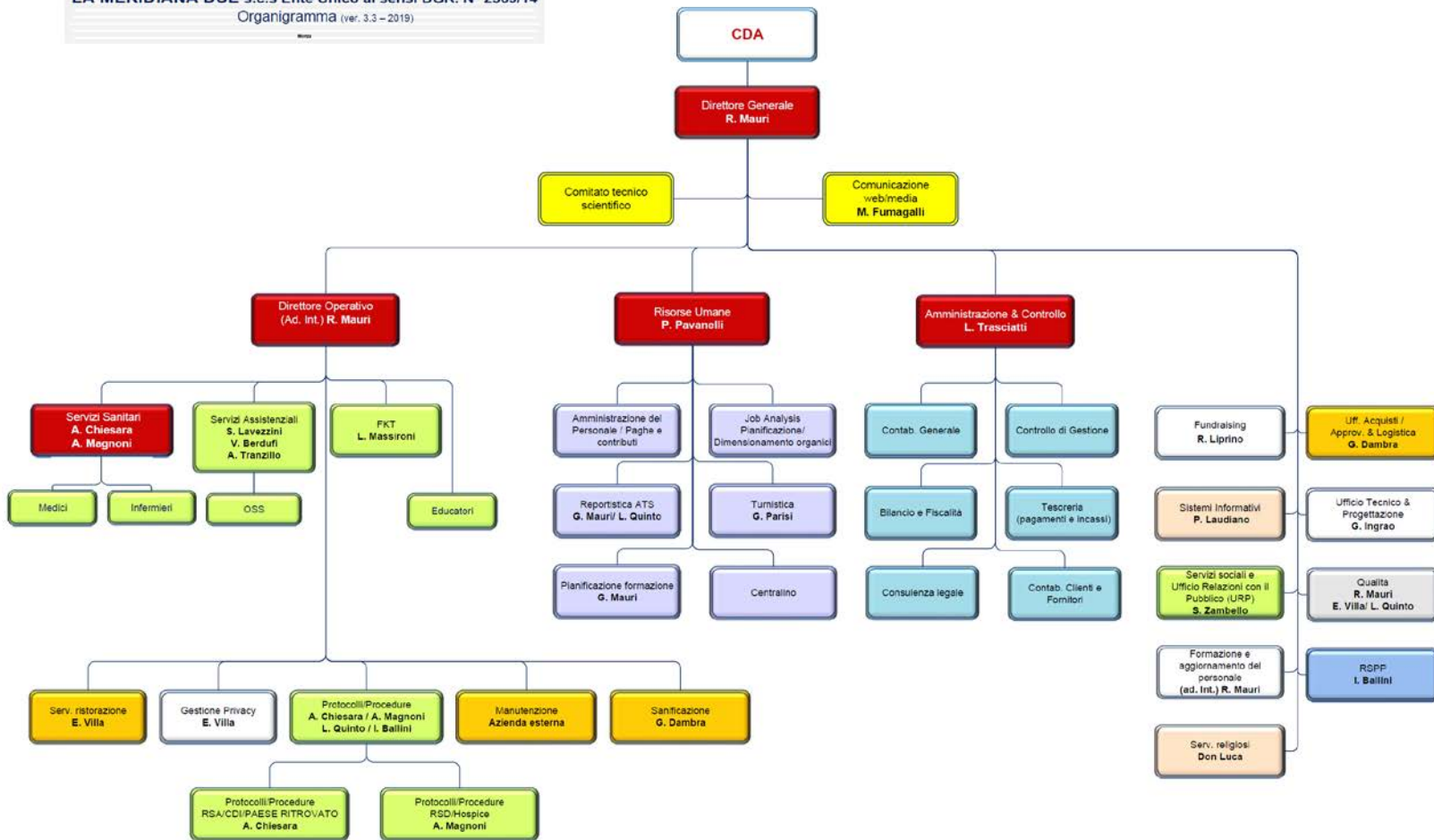
Nel giugno del 2018 è stato inaugurato “Il Paese ritrovato”, una struttura sperimentale per l'assistenza ai malati di Alzheimer e orientata a gestire la demenza e le problematiche ad essa connesse con un approccio “non convenzionale”, che dia all'ospite la possibilità di adempiere autonomamente al proprio progetto di vita nonostante le limitazioni cognitive e funzionali.

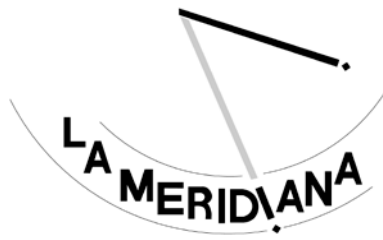
L' RSD “San Pietro” è gestita dalla Cooperativa Sociale “La Meridiana Due” Ente unico ai sensi della DGR 2569/2014.



L'organigramma

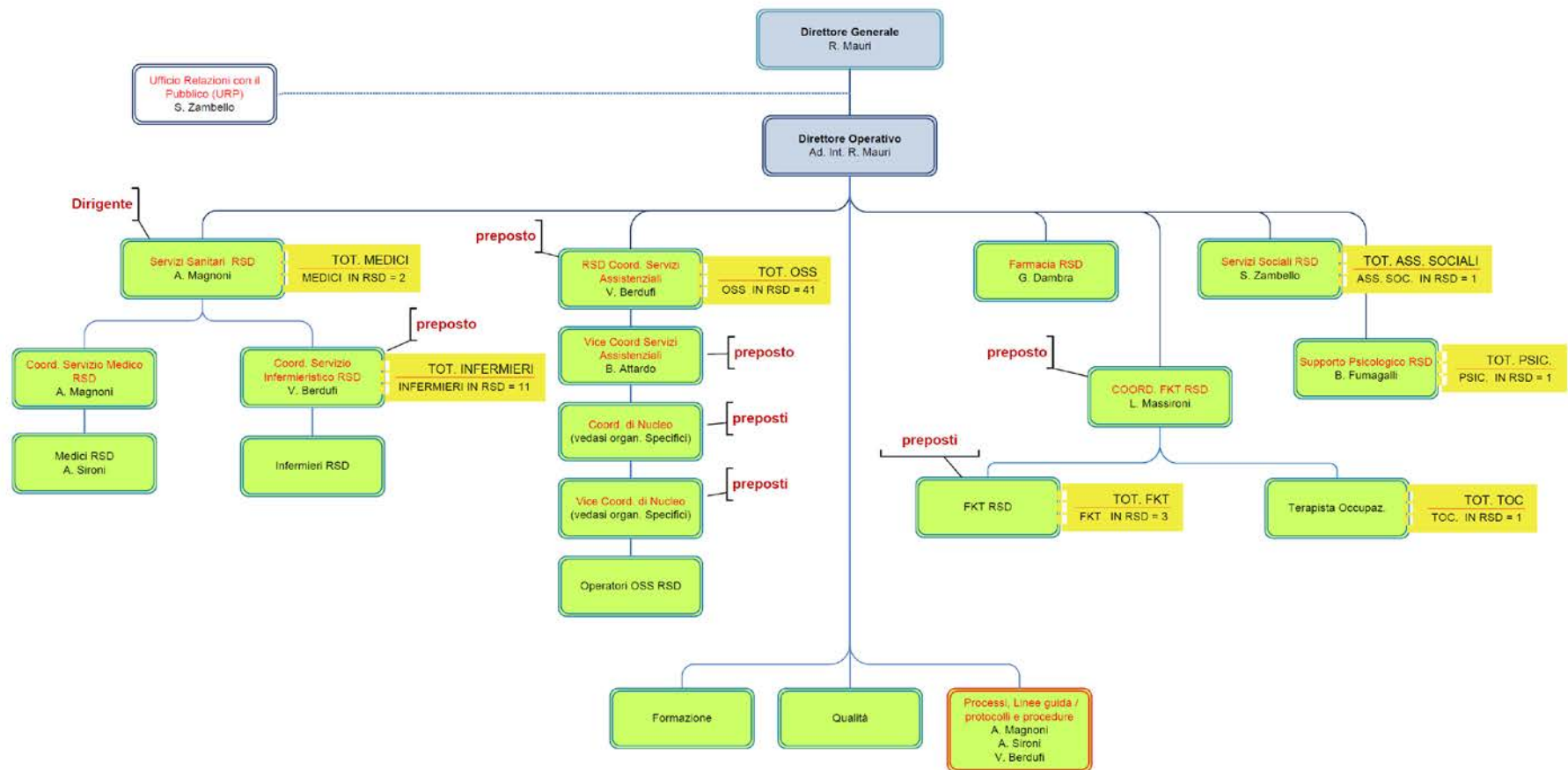
LA MERIDIANA DUE s.c.s Ente Unico ai sensi DGR. N° 2569/14
 Organigramma (ver. 3.3 – 2019)





LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14
 20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324

LA MERIDIANA DUE s.c.s Ente Unico ai sensi DGR. N° 2569/14
RSD S. PIETRO
 Organigramma Area Sanitaria / Assist. (ver. 3.9 - 2019)





LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

Il progetto

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. È autorizzata e accreditata con provvedimento della Regione Lombardia n° 1778 del 04/03/2014 per 60 posti letto.

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.

La RSD S. 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;



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

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

I costi del servizio sono indicati nell'apposito modulo. 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.

Orario di accesso alla RSD

I parenti possono accedere alla RSD “San Pietro” senza limitazione di orario diurno. Nelle ore notturne (20.00-8.00) è possibile accedere solo previa autorizzazione.

I cancelli d'entrata della RSD vengono chiusi alle ore 20.00 e riaprono alle ore 8.00.

Al fine di riservare la privacy degli ospiti e di agevolare il lavoro degli operatori, è preferibile non accedere alla struttura prima delle ore 9.30 e durante i pasti.

Modalità di ammissione alla RSD

La RSD “San Pietro” accoglie persone residenti in Regione Lombardia in regime di lungodegenza e/o per ricoveri temporanei.

L'unità è suddivisa in nuclei e dedicata a patologie neurologiche complesse come:

- Pazienti in Stato Vegetativo (Dgr 4222 del 25/10/2012 Regione Lombardia)
- Pazienti affetti da Malattia del motoneurone SLA, (come da Dgr 10160 del 16/07/2009 Regione Lombardia)
- Pazienti affetti da malattie neurologiche determinanti una grave disabilità con età inferiore ai 65 anni.

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

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.



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

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

La lista di attesa

1. **Ospiti in stato vegetativo**: il ricovero è gratuito e pertanto subordinato all'autorizzazione rilasciata dalla ATS territoriale come da normativa vigente.

La lista di attesa è gestita dalla Assistente Sociale, che valuta le eventuali domande complete e "autorizzate dall'ASST territoriale" sulla base dei seguenti criteri:

- Data domanda e/o segnalazione
- Locazione del malato e servizi già attivi
- Residenza Monza e Brianza
- Situazione socio-familiare

2. **Ospiti affetti da SLA o malattia del motoneurone**: il ricovero è gratuito ed è necessario possedere dichiarazione di malattia rilasciata da ente pubblico.

La documentazione da presentare per l'ingresso è il modulo unico per inserimento in RSA, che può essere ritirato presso la reception della struttura o scaricato dal sito della ATS Brianza.

La lista di attesa è gestita dalla Assistente Sociale, che valuta le eventuali domande sulla base dei seguenti criteri:

- Data domanda e/o segnalazione
- Locazione del malato e servizi già attivi
- Relazione clinica e sua gravità della malattia
- Situazione socio-familiare
- Residenza Monza e Brianza

3. **Ospiti affetti da malattie neurologiche determinanti una grave disabilità con età inferiore ai 65 anni**:

il ricovero è a pagamento e prevede una retta giornaliera.

La documentazione da presentare per l'ingresso è il modulo unico per inserimento in RSA, che può essere ritirato presso la reception della struttura o scaricato dal sito della ATS Brianza.

La lista di attesa è gestita dalla Assistente Sociale, che valuta in UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) le eventuali domande sulla base dei seguenti criteri:

- Locazione del malato e servizi già attivi



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

- Relazione clinica e sua gravità della malattia
- Situazione socio-familiare
- Residenza Monza e Brianza

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 altre UdO, di affidarsi ai servizi di tutela sia della ATS sia interni alla struttura stessa.

In ogni caso l'Ente Gestore è tenuto ad attivare tutti i meccanismi di dimissione protetta in forma assistita, in ottemperanza alla normativa vigente.

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

È 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.

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. |



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

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.

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: lilla	• Maglia: bianca
• Educatore professionale	• Nessuna divisa	
• Terapista Occupazionale	• Pantaloni: lilla	• Maglia: bianca
• 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'organigramma.



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

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 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'apposito modulo.

La sanificazione

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

Il parrucchiere

È 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.

PROTOCOLLI E PROCEDURE PER LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA

Una parte importante della dote documentale di una organizzazione, di qualunque tipo essa sia, è rappresentata dalle procedure, che quindi sono i documenti che più dovrebbero rispecchiare i criteri di qualità e di attenzione al “saper fare”.

Noi riteniamo, che in ambito sanitario, non sia sinonimo di “buona qualità” avere tante procedure, che per lo più rimarrebbero inapplicate ma che sia quindi necessario limitarne il numero in riferimento alle attività principali, tenendo conto di criteri di priorità (ad esempio: le attività a più elevata integrazione multiprofessionale, più rischiose, più costose, più complesse ecc.) e verificarne continuamente l'applicazione.

Il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi e la gestione del rischio clinico nelle organizzazioni sanitarie richiedono un grande attenzione per la produzione e la gestione di documenti che ad esse fanno riferimento.

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.

LA 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 RSD "San Pietro" è prevista la consegna agli ospiti di:

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

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

(Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati)

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.



LA MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

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.

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 MERIDIANA DUE S.C.S Cooperativa Sociale - Ente unico ai sensi DGR N.2569/14

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

“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