



**Fondazione Madre Cabrini – Onlus**  
**Via Cogozzo n. 12 – 26866 Sant’Angelo Lodigiano (Lo)**

---



## *Carta dei Servizi*

**RSA – RSA Aperta –Residenza Sacerdoti**



<b>Indice:</b>	<b>pag.</b>
Lettera di Benvenuto	4
1 - Chi siamo Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali della sua attività	5
2 - Cosa Offriamo Informazioni su attività e servizi	9
3 - Progetti e Programmi Standard di qualità, impegni e programmi	23
4 - Tutela e Partecipazione Funzioni di Informazione, Accoglienza, Tutela, Partecipazione e Verifica	26
<b>5 - Allegati<sup>1</sup></b>	<b>28</b>
- Questionario di soddisfazione rivolto ai Familiari	
- Modulo per lamentele/apprezzamenti	
- Rette – Prestazioni	
- Scheda RSA Aperta	
- Scheda Residenza Sacerdoti	

<sup>1</sup> Mentre la Carta dei Servizi avrà indicato il periodo di revisione, gli allegati saranno inseriti ad ogni loro cambiamento.

*Egregio Signore/Gentile Signora,*

*l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della RSA "Fondazione Madre Cabrini – Onlus" di Sant'Angelo Lodigiano (Lo).*

*Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i Servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.*

*Tuttavia la "Carta di Servizi" non vuole essere solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del piano sanitario e assistenziale che La riguarda.*

*La Sua collaborazione e quella dei Suoi familiari rappresenta un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura: La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli per migliorare la nostra offerta ed a segnalarci eventuali disservizi.*

*La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantire una adeguata assistenza socio-sanitaria ed un soggiorno confortevole.*

*Confidiamo moltissimo nella Sua collaborazione, sia per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti dell'Ente, sia per attuare i suggerimenti che da Lei ci aspettiamo al fine di concretizzare sempre più lo scopo del nostro lavoro.*

*Il Presidente della Fondazione  
Mons. Ermanno Lioraghi*



---

Presentazione della RSA e principi fondamentali della sua attività

## **Fini istituzionali**

La RSA è una Struttura privata accreditata dalla ATS Milano – Città Metropolitana della Regione Lombardia che ha come finalità l'accoglienza e l'assistenza socio-sanitaria di persone anziane, soprattutto se totalmente o anche parzialmente non autosufficienti, secondo le modalità previste dai Piani Nazionali e Regionali.

## **Presentazione della Residenza Sanitario Assistenziale (RSA)**

La RSA è nota per la particolare attenzione alle modalità assistenziali e l'elevato livello di cure. Si tratta di un Centro polivalente che dispone di 133 posti letto residenziali, di cui: 123 accreditati, 10 in regime extrarecettività. Nel 2016 sono stati altresì accreditati altri 8 posti, riservati a Religiosi della Diocesi di Lodi, bisognosi di assistenza sanitaria.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Residenza, presso la quale operano:

- Medici con specifica specializzazione in geriatria e in altre branche particolarmente importanti per l'intervento di cura in ambito geriatrico
- Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, con adeguata preparazione ed esperienza
- Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.) ed Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.), qualificati, in possesso di specifico titolo di studio
- Educatori professionali, Psicologo
- Operatori dei Servizi Generali e di Cucina

Il Personale suindicato ha rapporti di lavoro diretti con l'Ente, garantendo così stabilità ai servizi erogati.

Tutte le attività dell'Istituto sono coordinate dal Presidente, assistito dal Consiglio di Amministrazione, dal Comitato responsabile della gestione, dal Direttore Generale a cui è affidata la gestione amministrativa e del personale e dal Direttore Sanitario che risponde degli aspetti sanitari ed assistenziali.

## **Cenni storici**

La RSA nasce a metà del secolo XIX all'interno della Parrocchia dei SS. Antonio Abate e Francesca Cabrini di Sant'Angelo Lodigiano come attenzione alle sue componenti più deboli perché poveri, anziani, inabili al lavoro.

Ubicata nel centro storico del paese, nel 1959, per rispondere sempre meglio alle finalità per cui era sorta, è stata edificata l'attuale struttura verso l'allora periferia dell'abitato.

Una nuova e radicale ricostruzione è avvenuta nella seconda metà degli anni 80 ed inaugurata nel 1991, mentre nel 2015 si è proceduto ad un ulteriore ampliamento a seguito della edificazione della Residenza Assistenziale per Religiosi.

Dall'anno 2005 la RSA è stata data in gestione alla Fondazione Madre Cabrini – Onlus, costituita dalla Parrocchia, nel Luglio 2004, per tale finalità.

A seguito dei nuovi criteri organizzativi emanati dalla Regione Lombardia con la determinazione di nuovi standard e la suddivisione in nuclei, si è provveduto alla ristrutturazione interna di adeguamento agli stessi standard.

Da allora si è cercato di ampliare i servizi offerti agli Anziani in una logica di potenziamento delle capacità residue, sia incrementando gli spazi strutturali che l'organico del personale.

Da sempre la nostra Struttura è caratterizzata da un forte legame con il territorio che si è cercato di sviluppare ulteriormente attraverso iniziative culturali, ricreative e anche l'apertura all'esterno di servizi riabilitativi.

## **Principi fondamentali della nostra attività**

L'Attività della RSA si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

- ***eguaglianza***

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio – economiche.

- ***imparzialità***

I comportamenti degli Operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- ***continuità***

La RSA assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.

- ***partecipazione***

La RSA garantisce all'Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti.

- ***totalità e centralità***

della persona in quanto singola ed irripetibile di fronte alla quale ci si pone in posizione di rispetto.

- ***mantenimento***

dell'identità della persona in un regime di vita comunitaria il più possibile familiare.

- ***la stanzialità***

garanzia di appartenere ad un ambiente che ne sia punto di riferimento.

## UBICAZIONE DELLA STRUTTURA



Residenza Sanitaria Assistenziale  
**Fondazione Madre Cabrini – Onlus**

*sede legale ed operativa:*

Via Cogozzo n. 12  
26866 Sant'Angelo Lodigiano (Lo)

tel. 0371-90.686  
fax 0371-210.013  
e-mail [direzione.generale@fondazionemadrecabrini.org](mailto:direzione.generale@fondazionemadrecabrini.org)  
sito [www.fondazionemadrecabrini.org](http://www.fondazionemadrecabrini.org)  
codice fiscale 92544370155  
partita iva 04712690967

La RSA è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- a piedi, perché è in paese
- autobus di linea con partenza da Milano, Lodi e Pavia e con fermata a 500 mt.
- automobile privata



I Nuclei di degenza sono collocati nell'edificio principale costituito da una struttura a tre piani.

I servizi di supporto sono collocati al piano seminterrato ed al piano terra.



## **COSA OFFRIAMO**

---

Informazioni su attività e servizi

## SERVIZI

La RSA offre i seguenti servizi:

### **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)**

---

- n. 123 posti accreditati di degenza continuativa per anziani totalmente e parzialmente non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la propria abitazione
- n. 10 posti autorizzati di degenza continuativa (7 in regime di extrarecettività e 3 in regime "solvente")

L'accettazione in RSA è a pagamento; se il reddito del nucleo familiare è insufficiente, l'interessato, o chi ne fa le veci, deve fare richiesta di integrazione al proprio Comune di residenza o ad altro Ente Assistenziale.

### **Prestazioni specialistiche per Utenti RSA**

---

- Geriatria dal lunedì al sabato
- Fisiatria 1 volta alla settimana
- Psichiatria 1 volta alla settimana
- Psicologia 1 volta alla settimana
- Dietologia secondo necessità

---

### **Ufficio Amministrativo**

Orario dell'Ufficio (apertura al "pubblico")

Mattino:	da lunedì a venerdì	dalle ore 09.30	alle ore 12.30
Pomeriggio:		dalle ore 14.30	alle ore 17.30

Tel. 0371-90686 (digitare 1 e poi 10 per la Reception)

---

### **Il Personale Sanitario e Socio Assistenziale**

Le figure professionali che compongono l'**équipe sociosanitaria** sono: Medico, Coordinatore Infermieristico, Referente Infermieristico di piano, Infermiere, Operatore Socio-Sanitario, Ausiliario Socio-Assistenziale, Terapista della Riabilitazione ed Educatore professionale.

L'équipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di reparto e piani individuali di assistenza (PAI) per gli Ospiti/Pazienti; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi; collabora con i Servizi Territoriali, le Associazioni di Volontariato; favorisce una collaborazione attiva con la Famiglia.

L'équipe sociosanitaria si avvale della consulenza e collaborazione di Medici specialisti.

---

## Servizi specialistici ambulatoriali per Utenti esterni

- Fisiatria
  - Fisioterapia
- 1 volta alla settimana  
lunedì/venerdì  
dalle ore 07,00 alle ore 08,00  
dalle ore 07,00 alle ore 08,00  
dalle ore 11,30 alle ore 15,30
- Altre specialità attivate nel corso del 2019
  - Tel. 0371-90686 (digitare 1 e poi 20 per la Palestra)

Tempi di attesa

Variano secondo il tipo di prestazione richiesta di norma entro 15-20 giorni.

---

## Assistenza domiciliare

La Fondazione è accreditata per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie denominate "RSA Aperta" erogabili sia al domicilio che in struttura. Tali prestazioni possono essere richieste direttamente dall'utenza presso gli uffici dell'ASST.

---

## Il Servizio Medico

Il servizio è coperto con la presenza in Struttura di Medici dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì, e il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Nella fascia oraria 20.00-08.00, il sabato pomeriggio e nei giorni festivi si avvale del Servizio di Continuità Medica dell'ATS Milano-Città Metropolitana (Guardia Medica).

Il Direttore Sanitario e un medico di struttura sono dipendenti a tempo pieno (38 ore settimanali) dell'Ente.

Il personale medico turna nei vari nuclei secondo una rotazione mensile programmata.

---

## Il Servizio Infermieristico e Assistenziale

Il servizio è coperto con la presenza in struttura di Infermieri (riconoscibili dalla casacca blu) ed operatori ASA/OSS (riconoscibili dalla casacca bianca) nelle 24 ore tutti i giorni.

---

## Il Servizio di Riabilitazione, Recupero e Rieducazione Funzionale

Il servizio è dotato di Palestra modernamente attrezzata e dotata di apparecchiature elettromedicali; il trattamento riabilitativo può essere svolto sia nei nuclei di piano sia in palestra, in relazione alle esigenze individuali.

I Fisioterapisti (riconoscibili dalla casacca rossa), in collaborazione con il Direttore Sanitario ed il Fisiatra e interagiscono attivamente con l'équipe di Nucleo.

---

## **Il Servizio di Animazione – Educazione**

Il Servizio si integra con l'attività sanitaria, assistenziale e riabilitativa.

Comprende Educatori Professionali (riconoscibili dalla casacca lilla) ed uno Psicologo.

Opera per il mantenimento od il miglioramento delle capacità cognitive, dell'umore o del comportamento.

L'attività di animazione si integra con l'attività sanitaria e assistenziale per:

- Valorizzare la persona nella sua globalità;
- Attivare e mantenere nell'Anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Gli Operatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui:

- Laboratori di attività manuale e artigianale;
- Momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezioni di film, ecc.);
- Partecipano a spettacoli, passeggiate esterne, ecc.
- Letture e ricerche presso la biblioteca dell'Ente.

Collaborano con il Direttore Sanitario e interagiscono attivamente con l'équipe di Nucleo.

---

## **Il Servizio di Pedicure (escluso dalla retta – a pagamento)**

A richiesta dell'ospite, è disponibile il Servizio di pedicure conservativa che è programmato dal Coordinatore di Piano.

---

## **Il Servizio Religioso**

Il servizio religioso cattolico, curato dal Cappellano e, dalle Revv.me Suore residenti in RSA, garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati e lo desiderano.

La S. Messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 15.00 e la domenica alle ore 9.00.

Gli Ospiti aderenti ad altre regole e/o convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

---

## **Il Volontariato**

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività di volontariato.

Attualmente sono operanti presso la RSA i Volontari della Caritas parrocchiale e i Volontari aderenti all'Associazione Ali d'Aquila, operante all'interno della Struttura.

La Fondazione s'impegna a programmare momenti di formazione aperti anche ad altre Associazioni di volontariato.

---

## ACCETTAZIONE E ACCOGLIENZA

### Accettazioni e modalità di accesso

Per il ricovero nella RSA nei posti accreditati e convenzionati, è necessario presentare domanda presso la Struttura stessa oppure presso una delle altre RSA della Provincia di Lodi. Per i Religiosi, invece, la domanda va presentata alla Curia di Lodi, la quale poi, in collaborazione con la Fondazione, provvederà all'avvio delle procedure previste dall'ATS nell'ambito della DGR n. 4086/2015.

La domanda contenente l'elenco delle RSA del Lodigiano, per esprimere le preferenze, unitamente alla scheda di valutazione clinico-funzionale pre-ingresso della persona interessata al ricovero può essere reperita presso le RSA del lodigiano.

Tutte le domande pervenute da ciascun punto di raccolta, vengono inserite, tenendo conto delle preferenze espresse dall'utente e/o dai suoi familiari, in un database che genera, per ogni RSA una lista d'attesa.

La RSA si impegna ad effettuare le chiamate, per l'ingresso di Ospiti nel posto resosi vacante, dalla lista d'attesa.

Gli ingressi vengono determinati autonomamente dalla RSA in base alla compatibilità ambientale ed alle condizioni socio-psico-sanitarie degli Anziani richiedenti, valutati secondo la scala SOSIA (Scheda di Osservazione Intermedia Assistenza), e come segue:

- 1) accesso con priorità garantita ai residenti nel Comune della RSA; vengono inoltre considerate anche la situazione abitativa dichiarata, il tempo di attesa e l'eventuale tempo di frequenza del CDI
- 2) rispetto del parametro di Nucleo relativo al peso assistenziale definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni assistenziali e sanitarie;
- 3) compatibilità del soggetto richiedente, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali con il resto dell'utenza di nucleo:
  - nel rispetto di quanto sopra indicato (con particolare riferimento ai parametri di nucleo, sarà garantita priorità di accesso ai soggetti con maggiore necessità di assistenza (classe SOSIA più grave) ed inoltre tenendo conto di critiche condizioni socio familiari, che possono determinare una particolare urgenza, se esplicitamente segnalate dal Comune di residenza;
  - al momento della chiamata, sulla base di quanto precedentemente descritto, in relazione alla graduatoria di volta in volta determinata dalla RSA, la stessa contatterà a scorrimento partendo dal primo dei nominativi evidenziati, secondo i criteri sopra descritti.

Prima del ricovero l'Anziano, se in condizione di farlo, e/o i suoi familiari, previo accordo con l'Ufficio Amministrativo, possono visitare la Struttura.

—

## **L'accoglienza**

L'ingresso in RSA è regolamentato da un apposito Protocollo interno, in accordo con l'Anziano e/o i suoi familiari, il Direttore Sanitario ed il Referente di Piano –insieme all'ufficio amministrativo- stabiliscono la data di ingresso del nuovo Ospite.

L'accoglienza nella RSA "Fondazione Madre Cabrini" è svolta principalmente da:

- Ufficio amministrativo
- Referente Infermieristico di Piano e/o infermiere
- Servizio di Educazione/Animazione
- Servizio di Fisioterapia

## **Ufficio Amministrativo**

Al momento dell'ingresso l'Anziano (o chi ne fa le veci) dovrà consegnare all'Ufficio amministrativo la seguente documentazione:

- carta d'identità (copia)
- codice fiscale (copia)
- stato famiglia storico (non autocertificazione)
- certificato di residenza (non autocertificazione)
- tessera sanitaria carta CRS-SISS (originale)
- eventuale verbale commissione di invalidità con relativa tessera di esenzione
- modello Inps O/BIS M (situazione pensionistica)
- certificato medico attestante l'esenzione da malattie contagiose e l'idoneità a vivere in comunità (non è necessario se l'Ospite è proveniente da Struttura Ospedaliera e/o altra RSA).

L'Ufficio amministrativo, a sua volta provvederà alla stesura e alla sottoscrizione (da parte di almeno due famigliari o proponenti il ricovero) del contratto di ospitalità ed alla consegna della Carta dei servizi all'Ospite, con apposito modulo di avvenuto ricevimento e presa visione.

## **L'Educatore**

Sarà compito dell'Educatore fare da "ponte" tra i familiari e la RSA, durante il periodo di inserimento: presenterà in modo dettagliato la Carta dei Servizi e le varie opportunità assistenziali, ricreative e riabilitative offerte dalla RSA. Consegnerà inoltre ai familiari l'elenco degli indumenti necessari all'ingresso. Sarà sua premura presentare all'Ospite le figure professionali operanti nel nucleo e i suoi eventuali compagni /e di camera.

A lui l'Anziano e i suoi familiari potranno rivolgersi per tutte le indicazioni e le informazioni di cui possano avere bisogno riguardanti ogni aspetto dell'inserimento e della vita in RSA.

## **Referente Infermieristico di Piano (o Infermiere in turno)**

Al momento dell'ingresso nel Nucleo, Referente Infermieristico di Piano, accompagnerà l'Anziano nella propria stanza così che possa sistemare con tranquillità i propri oggetti personali.

Al Referente va consegnata da parte dell'Ospite o del familiare/accompagnatore:

- tutta la documentazione clinica in possesso (esami ematici, ECG, radiografie, fotocopie di cartelle cliniche o lettere di dimissioni, altri esami strumentali, visite specialistiche, ecc.);
- la terapia seguita presso il proprio domicilio.

Compila la “*Scheda di Accoglienza*” con i dati personali e le indicazioni minime necessarie per organizzare l’inserimento: utilizzando questo modulo comunicherà tempestivamente al Personale del Nucleo e dei Servizi di Animazione-Educazione e di Fisioterapia, tutte le informazioni raccolte. Concorde con il Servizio di Lavanderia il numero di riconoscimento dell’abbigliamento e lo segnalerà al familiare del nuovo ospite.

La visita medica con la raccolta dei dati clinici avviene normalmente entro le prime 24 ore dall’ingresso.

Inoltre vengono predisposti, entro una settimana, le procedure diagnostiche necessarie per individuare e conoscere l’Anziano dal punto di vista clinico, infermieristico ed assistenziale, e la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Nei giorni precedenti l’ingresso, il Referente Infermieristico di Piano o il Medico, durante la riunione di reparto giornaliera, informa il Personale di assistenza del piano sui bisogni assistenziali dell’Anziano.

Al Caposala l’Anziano e i suoi familiari potranno rivolgersi per tutte le indicazioni e informazioni riguardanti la vita nel nucleo.

### **Servizio di Educazione/Animazione**

Dopo la sistemazione, l’Ospite verrà contattato da un’Educatrice per una prima conoscenza e per la presentazione delle opportunità ricreative e animative offerte dal Servizio. Nei giorni immediatamente successivi all’ingresso, verrà compilata la *Scheda socio-familiare* attraverso un’intervista all’ospite o ai suoi familiari. Entro sette giorni dall’ingresso l’Operatore provvederà a sottoporre all’Anziano i test previsti dal protocollo della RSA.

### **Servizio di Fisioterapia**

Entro i primi cinque giorni dall’ingresso in Struttura, un Terapista della riabilitazione incaricato, al letto dell’Ospite residente, esegue una prima valutazione funzionale. L’Operatore, inoltre, provvede all’esecuzione del test previsto dal protocollo e programma la valutazione del Medico fisiatra.

---

### **Dimissioni**

Le dimissioni dalla RSA avvengono prevalentemente:

- per richiesta scritta dell’Anziano e/o dei suoi familiari
- per la non idoneità dell’Anziano alla struttura
- per mancato rispetto delle norme contrattuali.

#### **Per richiesta dell’Anziano e/o dei suoi familiari:**

Qualora l’Anziano (o i suoi familiari) decidesse di trasferirsi presso un altro domicilio, presenterà presso l’Ufficio amministrativo, almeno 7 giorni prima della data prevista, una richiesta scritta in cui verrà precisata il giorno e l’ora dell’uscita.

In tal caso si applicherà una mora (franchigia) pari a n. 3 giorni di degenza a partire dalla data di uscita dell'Ospite.

L'Amministrazione comunicherà tempestivamente tale decisione al Referente Infermieristico di Nucleo in cui risiede l'Ospite.

**Per la non idoneità dell'Anziano alla struttura:**

Qualora, per le condizioni cliniche e comportamentali, l'Anziano richiedesse un'assistenza in una struttura più idonea ai suoi bisogni, la Direzione Sanitaria, previo appuntamento, comunicherà tramite un colloquio con i familiari e anche per iscritto le motivazioni della dimissione.

Queste verranno concordate con la famiglia, lasciando il tempo necessario per l'identificazione della nuova struttura in cui verrà trasferito l'Anziano.

Al momento della dimissione verranno consegnati all'Anziano:

- tutti i suoi effetti personali
- tutta la documentazione originale presentata al momento dell'ingresso all'Ufficio amministrativo
- tutta la documentazione clinica consegnata al Coordinatore di Piano al momento dell'ingresso
- una relazione contenente la valutazione clinica e complessiva dell'Ospite

**Per mancato rispetto delle norme contrattuali:**

Qualora l'Ospite e/o i suoi familiari non rispettino le norme contrattuali, in particolare le modalità ed i tempi di pagamento delle rette, si procederà alla sua dimissione con preavviso di 15 giorni.

**Decesso in struttura dell'Ospite**

La struttura è dotata di una camera appositamente dedicata alle cure di fine vita.

In caso di decesso la struttura dispone di una camera mortuaria e la possibilità di celebrare il funerale nella Chiesa Santa Maria Regina, adiacente alla struttura.

La struttura non ha convenzioni in essere con alcuna agenzia funebre, pertanto verrà fornito, su richiesta, un elenco delle agenzie operanti sul territorio da cui il parente potrà scegliere liberamente.

---

## LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

### Orari

La giornata tipo dell'Ospite inizia con la sveglia, l'igiene personale ed alzata dal letto, qualora le condizioni dell'Ospite lo consentano.

#### **ore 6.00-8.00**

- attività assistenziali, cure igieniche, bagno e mobilizzazione

#### **ore 8.00-9.00**

- prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno sempre secondo le condizioni dell'Ospite

#### **ore 9.00-11.30**

- attività assistenziali, riabilitative e di animazione in rapporto alle condizioni dell'Ospite, giro visite da parte del Medico

#### **ore 11.45**

- pranzo
- dopo il pranzo eventuale riposo pomeridiano

#### **ore 14.30-17.30**

- attività assistenziali, riabilitative e di animazione in rapporto alle condizioni dell'Ospite

#### **ore 15.00**

- S. Messa celebrata nella cappella interna, l'Ospite se lo desidera può parteciparvi, facendosi accompagnare, se necessario, dal personale sanitario di nucleo oppure ascoltandola in filodiffusione direttamente nella propria stanza

#### **ore 16.00 circa**

- distribuzione di una bevanda calda o fredda a seconda della stagione

#### **ore 17.45-18.30**

- cena

#### **ore 19.00-21.00**

- dopo la cena ritorno a letto per il riposo notturno e distribuzione di una bevanda calda (camomilla) su richiesta

#### **ore 21.00**

- per gli Ospiti, le cui condizioni generali lo consentano e che lo desiderano, possibilità di vedere TV o di partecipare a momenti associativi

L'Ospite durante la giornata utilizza a suo piacimento, in base alle proprie possibilità, tutti gli spazi e le opportunità che l'Ente ha predisposto per mantenere e sviluppare i suoi interessi oltre poter leggere o guardare i programmi televisivi.

Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali e di nucleo. Normalmente il servizio animazione/educazione stila un calendario delle proprie iniziative con una programmazione diversificata nel periodo invernale e in quello estivo.

---

## Pasti

L'orario della distribuzione dei pasti è il seguente:

<u>COLAZIONE</u>	dalle 08.00	alle 09.00
<u>PRANZO</u>	dalle 11.45	alle 12.30
<u>CENA</u>	dalle 17.45	alle 18.30

Il menù, esposto nei nuclei e proposto settimanalmente, consente diverse possibilità di scelta; esso può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari esigenze dietetiche.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione della nutrizione.

Molti Ospiti hanno la necessità di essere aiutati (assistenza al pasto, etc...): per favorire la collaborazione con i familiari è consentito ai parenti, che lo desiderano, di assisterli durante i pasti, attenendosi alle disposizioni presenti nei nuclei.

Il menù è sottoposto a periodiche verifiche, la Fondazione si avvale della consulenza di un dietologo.

---

## Menù tipo

COLAZIONE latte, the, caffè, caffelatte  
biscotti, fette biscottate

PRANZO pasta, riso, polenta  
arrosti, carne in umido, bolliti, pesce fritto, pesce lesso  
contorni caldi/freddi di stagione  
yogurt, mousse di frutta, frutta fresca di stagione  
caffé  
acqua e vino

CENA minestre di legumi, minestrone, pastina, passato di verdura  
prosciutto cotto e crudo, formaggi, salumi  
frutta cotta, budini  
acqua e vino

BEVANDE ADATTE nel pomeriggio e a sera prima del riposo notturno

Il menù prevede, ove possibile, prodotti freschi di stagione.

Gli ordini/arrivi dei generi alimentari sono settimanali, e, quando opportuno, nel giorno in cui sono somministrati.

## **ALTRE NOTIZIE**

### **Presidi sanitari ed ausili**

La RSA provvede a proprio carico alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannolini/pannoloni, cateteri vescicali, uroline, etc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), di ausili ed ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine etc.).

Gli Ospiti con riconoscimento di invalidità civile possono ottenere la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine personalizzate, etc.) da parte dell'ATS di residenza, su proposta dell'équipe clinico-assistenziale.

L'équipe sanitaria assistenziale adotta linee guida specifiche per la gestione delle problematiche clinico assistenziali importanti.

---

### **Consenso informato**

Il Medico di Piano informa l'Ospite sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato dall'Ospite (o chi ne fa le veci: Familiare, Amministratore di Sostegno, Tutore) in occasione di esami diagnostici-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di altro atto medico di una certa complessità.

L'Ospite (o chi ne fa le veci) decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

La procedura relativa all'obbligo del consenso, non solleva comunque il Medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

---

### **Tutela della Privacy (GDPR 769/16)**

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendo le medesime solo a Lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da Lui designate.

Al momento dell'accettazione in RSA, viene richiesto all'Ospite (o chi ne fa le veci) il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali alla Struttura.

---

### **Certificati**

Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al Medico di Piano ed è gratuito.

La cartella clinica può essere richiesta gratuitamente tramite apposito modulo.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali, va richiesto all'Ufficio Amministrativo. Tutti i documenti verranno consegnati entro 7 giorni dalla richiesta presentata.

## **INFORMAZIONI VARIE**

### **La lavanderia**

Per tutti gli Ospiti degenti nella RSA è operante un servizio esterno di lavanderia per la biancheria intima personale, per i vestiti ed ogni abito. Il servizio comprende lo stiro, piccoli rammendi e la sistemazione di tutti i capi-vestiario senza oneri aggiuntivi per l'Ospite e/o la Sua famiglia.

Nel caso di capi personali di particolare pregio e/o delicati (lana, seta e pelle) o di valore affettivo, si invita a provvedere in proprio.  
In caso diverso, non si risponde dei danni.

---

### **Il Servizio di Parrucchiere/Barbiere**

Per gli Ospiti l'Amministrazione assicura le prestazioni di base per uomo e donna (shampoo, taglio barba e capelli, messa in piega, tinta, etc...) in apposito locale situato nel piano seminterrato.

Viene comunque garantito lo shampoo settimanale in occasione del bagno.

---

### **Orario di visita**

Ogni giorno dalle ore 8.00 alle ore 19.00, nei giorni festivi dalle ore 8.00 alle ore 20.00 è possibile far visita gli Ospiti, tenendo presente che dalle ore 12.30 alle ore 14.00 gli Ospiti riposano.

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari; in situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare o altra persona autorizzata anche durante la notte.

È possibile contattare telefonicamente il proprio familiare Ospite dalle ore 8.30 alle ore 19.00, passando attraverso il centralino della Casa (Tel. 0371-90686).

---

### **Altre notizie**

Se l'Ospite vuole allontanarsi dalla RSA, solo o con altri, deve informare adeguatamente il Referente Infermieristico di Piano, o l'Infermiere di turno, tramite richiesta scritta su apposito modulo.

Gli Ospiti, direttamente o tramite un loro familiare, possono richiedere di lasciare la RSA per brevi periodi di vacanza con conservazione del posto non superiore ai 15 giorni.

---

## **La corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari a cura del Personale di nucleo della RSA.

Il Referente Infermieristico di Piano provvederà (se richiesto) all'inoltro della corrispondenza in partenza.

In caso di dimissioni dell'Ospite, la corrispondenza verrà inviata all'indirizzo del nominativo di riferimento indicato nel contratto d'ingresso o ad altro indirizzo previa compilazione di apposito modulo di richiesta.

---

## **Gli oggetti personali**

Si chiede di non tenere con sé oggetti personali di valore (gioielli e monili d'oro, compreso anelli, fedi e catenine) o grosse somme di denaro.

L'Amministrazione della RSA non risponde di eventuali furti.

I beni di valore possono essere depositati presso l'Ufficio Amministrativo che rilascerà ricevuta, e, dietro consegna della stessa, verranno restituiti.

---

## **Oggetti smarriti**

In caso di smarrimento di oggetti personali, occorre rivolgersi al Referente Infermieristico di Piano per le segnalazioni del caso.

---

## **La televisione**

I Nuclei sono dotati di un apparecchio televisivo a disposizione degli ospiti, situato nel Soggiorno. Un televisore è presente anche nella sala biblioteca.

Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo ed un apparecchio radio, di piccole dimensioni, dotati di cuffie auricolari.

---

## **Il Servizio bar e distribuzione automatica di bevande**

Nel salone del bar sono collocati distributori di bevande calde e fredde e il distributore di acqua, the, succhi di frutta, merendine, snack, etc...

---

## **Fumo**

Secondo legge, per rispetto della propria e dell'altrui salute, è rigorosamente vietato fumare in ogni spazio interno alla Struttura.

---

## **Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche**

La Struttura è dotata di un articolato sistema per la rilevazione dei fumi onde garantire il massimo della sicurezza è attivo un "anello impianto antincendio" con relative manichette all'interno, ed è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro gli Ospiti e le persone presenti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti ecc.);
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della RSA è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti-Utenti-Presenti.



## **PROGETTI E PROGRAMMI**

---

Standard di qualità, impegni e programmi

## **Impegni e programmi di miglioramento della qualità dei servizi**

La RSA fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è il rispetto e la soddisfazione delle esigenze dell'Ospite.

---

### **Aspetti strutturali e organizzativi**

Dall' 11 luglio 2005 è entrato in funzione il Centro Diurno Integrato con l'autorizzazione alla frequenza giornaliera di n. 30 Ospiti.

Nel 2014 è stato ultimato il processo di ampliamento con conseguente ristrutturazione edilizia ed organizzativa della RSA secondo le recenti normative regionali. L'ambiente risulta tutto climatizzato.

Nel 2015 è stata realizzata, in prossimità della Cappella, la Residenza per Religiosi bisognosi di assistenza sanitaria. In concomitanza si è proceduto all'ampliamento degli Uffici dirigenziali ed amministrativi, alla creazione di una ampia hall e della sala biblioteca.

---

### **Qualità delle prestazioni**

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la RSA concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
  - sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che lavorano in équipe;
  - migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
  - consolidare e potenziare le attività di animazione generale e nei Nuclei;
  - consentire maggiore partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari, alla gestione e organizzazione, mediante corsi specifici e l'apporto di segnalazioni scritte
- 

### **Formazione**

Gli obiettivi formativi e riqualificativi di tutto il Personale in servizio sono coerenti con progetti di miglioramento della qualità e conformi a tutte le disposizioni nazionali, regionali e territoriali.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei vari processi formativi e di riqualificazione di competenza che saranno formalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra Operatori e Ospiti-Utenti e loro familiari;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi;

- garantire il costante aggiornamento a tutti gli Operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

All'interno della Struttura vengono normalmente organizzati degli eventi formativi rivolti sia agli Operatori, che sono tenuti a conseguire i crediti ECM, sia agli altri Operatori (ASA-OSS).

---

### **Strumenti di verifica e di informazione**

È prevista:

- la somministrazione di questionari di gradimento per i familiari, per Ospiti e per Operatori come previsto dalla normativa.

---

### **Informazione, privacy e sicurezza**

- Riconoscibilità del Personale attraverso appositi cartellini di identificazione (personalizzati);
- Protocollo di accoglienza;
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del Medico referente;
- Partecipazione informata dell'Ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente, o qualora non fosse possibile, ad un familiare;
- Garanzie sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal Servizio di Prevenzione e Protezione.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**



---

Funzioni di Informazione, Accoglienza, Tutela, Partecipazione e Verifica

La RSA cura le relazioni con l'Utenza e i Cittadini attraverso le seguenti funzioni:

- INFORMAZIONE
  - ACCOGLIENZA
  - TUTELA
  - PARTECIPAZIONE
- 

### **L'ufficio amministrativo**

L'Ufficio è a disposizione degli Ospiti-Utenti per migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazioni, accoglienza, tutela e partecipazione;
  - facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
  - raccoglie suggerimenti e osservazioni;
  - gestisce segnalazioni o reclami.
- 

### **Informazione e accoglienza**

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Protocollo di Accoglienza) costituiscono uno dei principali canali di informazione, che viene integrato dalla possibilità di accedere anche attraverso canali interpersonali o mediante colloqui programmabili con il Coordinatore e con i responsabili di settore e i Referenti Infermieristici di Piano.

Sono attivati periodicamente specifici corsi di formazione del Personale al fine di migliorare la capacità di ascolto e comunicazione con gli Ospiti-Utenti, i familiari, al fine di migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

---

### **Tutela**

La RSA garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite-Utente il quale può formulare suggerimenti e anche presentare reclami per scritto o verbalmente all'Ufficio.

Nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard stabiliti dalla presente Carta dei Servizi è possibile presentare reclami all'Ufficio Amministrativo.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloqui con il Direttore Generale, il Direttore Medico, con i Caposala, con il Coordinatore;
- con lettera in carta semplice;
- con segnalazione non anonima telefonica o via fax;
- con compilazione dell'apposito modulo "Lamentele/Apprezzamenti" qui allegato, e distribuito a cura dell'Ufficio Amministrativo.



Carta dei servizi

---

Guida per l'utente



---

## ALLEGATI

*Questionario di soddisfazione rivolto ai Familiari*

*Scheda per lamentele e apprezzamenti*

*Rette*

*Scheda RSA Aperta*

*Scheda Residenza Sacerdoti*