



PARROCCHIA di S. MARTINO VESCOVO  
*Casa Madonna della Fiducia*



*Versione Maggio 2019*

Sistema Sanitario  Regione  
Lombardia

# **CARTA DEI SERVIZI RSA Casa Madonna della Fiducia**

*Carta dei Servizi RSA "Casa della Madonna della Fiducia" Calolziocorte  
Rev.2 - Maggio 2019*

## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
LA STORIA .....	3
MISSION.....	3
INFORMAZIONI GENERALI .....	4
STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	5
IMPEGNI E PROGRAMMI .....	6
SERVIZI EROGATI.....	8
LE PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO .....	10
Regole di ammissione .....	10
Visite guidate .....	10
La domanda di ingresso in RSA .....	10
Lista d’attesa.....	11
Modalità di ammissione e presa in carico.....	11
Modalità di accesso, di visita e di uscita .....	12
Dimissione .....	12
MODALITÀ DI ACCESSO AI DATI.....	13
GIORNATA TIPO DELL’OSPITE DELLA CASA .....	13
RETTE .....	14
STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER.....	16
UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D’ACCESSO .....	17

# **RSA CASA MADONNA DELLA FIDUCIA**

## **INTRODUZIONE**

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire le informazioni e presentare le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Casa Madonna della Fiducia, nonché di rappresentare uno strumento che consenta ad Ospiti, famigliari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le RSA accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

## **LA STORIA**

La "Casa Madonna della Fiducia", originariamente dedicata a San Giuseppe, nasce il 19 marzo 1954, crescendo con successivi ampliamenti come Casa di Riposo nella ex villa dei conti Vitalba, per volontà degli arcipreti della Parrocchia di S. Martino Vescovo, adempiendo la volontà testamentaria della signora Valsecchi Maddalena che in memoria del marito Comi Giuseppe aveva donato le proprietà *"per costruire un'Opera Parrocchiale per l'assistenza degli ammalati che in casa non possono avere la comodità di cure assistenziali in ambienti adatti. Tale opera dovrà essere governata da una Comunità di Suore e sotto la direzione dell'Arciprete"*.

Nel 1990 la Casa ottenne la denominazione di Residenza Sanitario Assistenziale e nel biennio 2004-2006 con un progetto architettonico a largo respiro ha riorganizzato spazi, strutture e personale in ossequio alla Delibera Regionale n. 7435 del 14 dicembre 2001 volta a ottimizzare le RSA.

## **MISSION**

La RSA "Casa Madonna della Fiducia" si prefigge di fornire servizi sanitari ed assistenziali di elevata qualità a favore della popolazione anziana e malata che non ha la possibilità di affrontare i propri problemi all'interno del proprio ambiente familiare.

I servizi offerti consistono nell'assistenza medica di base, nell'assistenza fisiatrica e riabilitativa, in quella infermieristica e del personale socio-assistenziale secondo le esigenze di ciascun Ospite.

Le modalità dell'assistenza sono esplicitate nei "Protocolli e Linee Guida" proprie della "Casa Madonna della Fiducia".

L'attività della RSA si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali quali l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità assistenziale, la partecipazione dell'Ospite e dei suoi familiari, l'efficienza e l'efficacia. Allo scopo di ottenere il massimo livello di integrazione possibile fra le diverse prestazioni sanitarie e sociali, le varie professionalità operano sinergicamente organizzando il lavoro con progetti individuali o di gruppo.

Sono, inoltre, recepiti i principi della “Carta dei Diritti della Persona Anziana” e “Diritto della persona e della famiglia”.

## **INFORMAZIONI GENERALI**

La RSA ha una disponibilità di 93 posti letto di cui 88 accreditati a contratto con D.G.R. n. VIII/10217 del 28 settembre 2009 e 5 solventi, autorizzati al funzionamento con S.C.I.A del 27/02/2015. Per gli 88 posti letto a contratto è previsto un contributo Regionale (contributo FSN) che consente di applicare una retta inferiore a carico della famiglia comprensiva della fornitura di farmaci e presidi assorbenti (totalmente a carico dell’Ente gestore).

È situata a Foppenico di Calolziocorte, in via Fratelli Calvi n°62, ed è articolata in tre parti: la più ampia, quella centrale, denominata “Ala Mutti”, quella sulla sinistra denominata “Ala Orsoline” e quella sulla destra denominata “Ala Comi”.

La colorazione esterna della Casa individua in azzurro le aree di vita collettiva degli Ospiti ed in rosa gli spazi personali (camere) degli Ospiti. Lo spazio esterno agli edifici è delimitato dalla recinzione e dai cancelli di ingresso e comprende il Giardino col Piazzale dei Benefattori e la Piazzetta delle Memorie.

Al piano seminterrato si trovano la cucina, gli spogliatoi del personale, i magazzini, i locali del servizio lavanderia e del servizio pulizie.

Al piano terra è situato l’ufficio amministrativo, l’ufficio del Direttore, la palestra centrale, i locali polifunzionali, la Cappella e due angoli ristoro con erogatori di bevande e merende.

Gli altri 3 piani ospitano 4 nuclei abitativi, ciascuno dei quali è dotato di un proprio locale per il bagno assistito, una sala da pranzo, un ampio solarium ed un soggiorno per le attività di animazione.

Sono disponibili 75 camere singole e 9 doppie, tutte luminose e dotate di letti sanitari articolati a tre snodi e, per gli Ospiti a rischio di lesioni da pressione, si provvede alla dotazione di materassi e cuscini antidecubito. In ogni stanza, su ciascun comodino, è presente un telefono con numero diretto personale, un dispositivo di chiamata dotato di segnaletica sonora e luminosa ed un televisore. Gli Ospiti possono personalizzare la propria camera con piccole suppellettili dal valore affettivo.

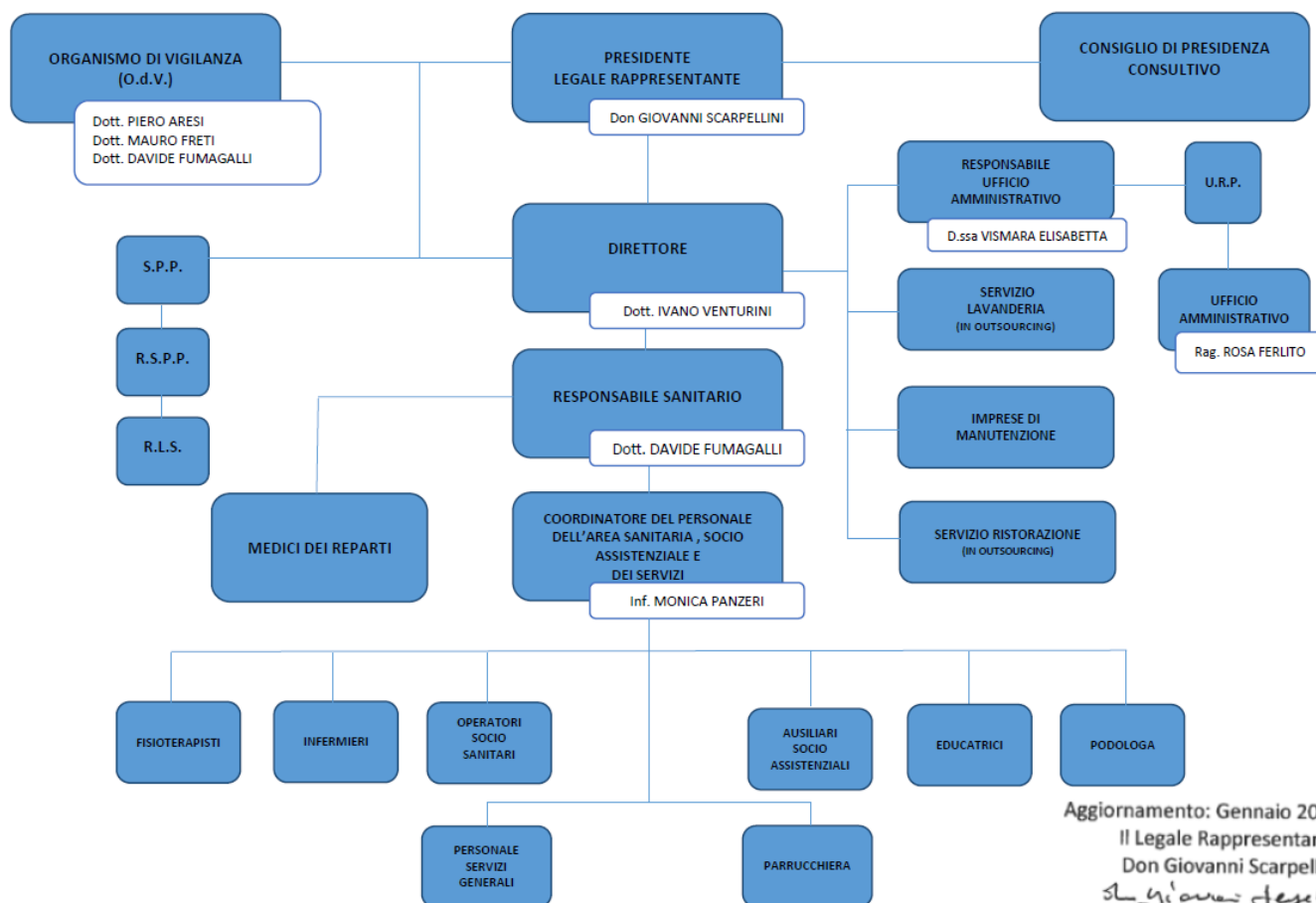
## STRUTTURA ORGANIZZATIVA



### PARROCCHIA di S. MARTINO VESCOVO Casa Madonna della Fiducia



#### ORGANIGRAMMA



Aggiornamento: Gennaio 2019

Il Legale Rappresentante  
Don Giovanni Scarpellini

*Don Giovanni Scarpellini*

Il personale infermieristico, di animazione, di fisioterapia, ASA/OSS dipende funzionalmente dal Direttore Sanitario, in sua vece dai medici per il tramite della Coordinatrice dei servizi socio sanitari. Ciò significa che, pur rispondendo al Direttore della RSA per tutti gli aspetti generali contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del responsabile sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività del suo ambito di competenza (prevenzione, diagnosi e cura) in cui sono coinvolti. È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi sopra indicati, previo appuntamento.

La RSA garantisce assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, ricreativa e socio sanitaria e la gestione dei servizi generali e di supporto avvalendosi anche di personale libero-professionale e personale di terza parte qualificata.

Il servizio di ristorazione e di lavanderia è appaltato a società esterne.

Tutto il personale è munito di apposito cartellino di riconoscimento con fotografia, recante nome, cognome, qualifica operativa e soggetto giuridico a cui fa riferimento.

## **IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **Modello organizzativo**

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi nella RSA “Casa Madonna della Fiducia” si ispira ai valori della Dottrina Sociale della Chiesa.

Per questo viene data centralità al rispetto e alla dignità della persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'Ospite.

Come previsto dalla normativa regionale di riferimento per le strutture accreditate dalla Regione Lombardia, la Residenza “Casa Madonna della Fiducia” garantisce l'erogazione di almeno 901 minuti settimanali di assistenza a tutti gli Ospiti, da parte delle varie figure professionali che lavorano in equipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili e omogenei.

### **Modello assistenziale**

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio assistenziale della RSA e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli Ospiti, vengono periodicamente rivisti.

Le linee guida, i protocolli e le procedure sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria attività mantenendo un elevato livello delle prestazioni, tali documenti sono custoditi e facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi.

### **Tutela e partecipazione dell'anziano e della sua famiglia**

La soddisfazione degli Ospiti e dei loro parenti viene periodicamente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi. Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione discussa in un momento pubblico rivolto ai famigliari. Sulla base dei risultati vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento la RSA Casa Madonna della Fiducia promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei famigliari attraverso la possibilità di:

1. esprimere in maniera personale pareri, segnalare disfunzioni, dare suggerimenti attraverso l'apposito modulo disponibile in amministrazione (vedi allegato Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli Ospiti/famigliari). Ad ogni Scheda di Segnalazione pervenuta in forma scritta, la Direzione provvederà a dare risposta entro il tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricezione.
2. possibilità di incontrare il Direttore, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico

- e i responsabili che presidiano i servizi della Casa;
3. fornire il consenso informato per le cure e l'assistenza e il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy.

Nel pieno rispetto dell'esperienza religiosa degli Ospiti, la Direzione garantisce la libera espressione di fede. Quotidianamente viene celebrata la Santa Messa da parte del Collaboratore Pastorale residente in Struttura presso la Cappella della Casa.

La RSA "Casa Madonna della Fiducia" mette a disposizione delle famiglie il servizio Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) attraverso la Coordinatrice e l'Ufficio Amministrativo con il compito specifico di fornire assistenza all'Ospite e ai suoi famigliari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'Ospite nella Casa.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è disponibile nei seguenti orari ed ai seguenti recapiti:

Dal lunedì al venerdì mattina: 9.30 - 12.00

Lunedì e giovedì pomeriggio: 14.00 – 15.30

Ufficio Amministrativo 0341/635731-732

Coordinatrice 0341/635648

Attraverso l'URP è possibile, inoltre, chiedere appuntamento con la Direzione e la Direzione Sanitaria della struttura.

È assicurato l'accesso alla RSA dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli Ospiti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella RSA.

La comunicazione con gli Ospiti ed i parenti e la tenuta dei fascicoli personali sono impostate nel rispetto del **GDPR EU 2016/679 - Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati**.

Il responsabile del trattamento è il Direttore della Struttura Socio Sanitaria – Casa Madonna della Fiducia nella persona del Dott. Ivano VENTURINI.

E-mail : [direttore@casamadonnadellafiducia.it](mailto:direttore@casamadonnadellafiducia.it)

PEC: [direttore@pec.casamadonnadellafiducia.it](mailto:direttore@pec.casamadonnadellafiducia.it)

Nel caso in cui venisse meno il rispetto dei diritti degli Ospiti o non venissero rispettate le condizioni previste nella Carta dei Servizi è possibile rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) istituito presso l'Agenzia di Tutela della Salute Brianza. L'Ufficio può essere contattato telefonicamente al n. 039 2384992 oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [upt@at-brianza.it](mailto:upt@at-brianza.it)

## **SERVIZI EROGATI**

### **Servizio Medico**

Presenza diurna dei medici della Struttura da lunedì a venerdì, servizio di reperibilità durante le ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi (es. sabato). Il nominativo dei medici è esposto nella bacheca di ciascun ingresso con l'indicazione degli orari di presenza in Struttura.

### **Servizio Infermieristico**

Presenza degli infermieri nella RSA 24 ore su 24 che preparano e somministrano le terapie, effettuano medicazioni e prelievi di sangue e prenotano esami specialistici.

Interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli ospiti, ne aggiorna il Fascicolo Sanitario.

### **Servizio di Fisioterapia**

Valutazione della funzionalità motoria dell'Ospite e implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio in coerenza con le indicazioni del medico.

### **Servizio Assistenziale**

Presenza dell'operatore OSS 24 ore su 24. Assistenza degli Ospiti nella cura di sé, nell'igiene, nell'alimentazione e nell'idratazione, nella movimentazione e nella deambulazione.

### **Servizio Educativo e di Animazione**

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'Ospite. Organizzazione e realizzazione di attività ricreative e culturali con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'Ospite.

### **Servizio di Ristorazione**

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione. In occasione del pranzo parenti mensile e delle festività vengono proposti menù speciali.

Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni dell'équipe medica.

Merenda e bevande al di fuori dei pasti, secondo i programmi di idratazione.

In allegato viene fornita l'esemplificazione del menù tipo invernale/estivo ed il menù in caso di fragilità alimentari.

### **Servizio di Lavanderia**

Il lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli Ospiti è affidato ad una ditta specializzata. Ogni ospite deve essere fornito di un corredo di vestiario ad uso personale, costituito almeno dai capi indicati nel modulo "biancheria minima" (in allegato).

E' a carico dei famigliari la numerazione dei capi al fine del riconoscimento, la ditta appaltatrice provvede all'applicazione di microchip sugli stessi.



### **Servizio di Pulizia degli Ambienti**

Lavaggio e sanificazione delle camere e degli spazi comuni è garantita dal personale dipendente.

### **Servizio Parrucchiera**

Senza ulteriori costi aggiuntivi alla retta viene fornito agli Ospiti il servizio di taglio, piega, tinta e permanente, a rotazione in base alla segnalazione del referente di nucleo.

### **Servizio di Podologia**

Offerto dalla Struttura senza ulteriori aggravii sulla retta.

### **Servizio di Assistenza Religiosa**

Ad ogni ospite viene garantita libertà di culto: per chi professa la religione cattolica è disponibile la Cappella della Casa; ogni giorno alle ore 10.00 il Collaboratore Pastorale residente in Struttura celebra la S. Messa.

### **Servizio di Manutenzione e Sicurezza**

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della Casa.

### **Climatizzazione**

Riscaldamento, sistema di refrigerazione e di purificazione dell'aria.

### **Custodia beni**

Si consiglia vivamente di non tenere con sé somme di denaro e oggetti di valore. La RSA declina ogni tipo di responsabilità per eventuali smarrimenti o furti, salvo per quei beni consegnati per la custodia direttamente all'ufficio amministrativo.

### **Servizi amministrativi e di natura alberghiera:**

#### **Direzione**

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento. Supervisione e orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni degli Ospiti. Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della Casa.

#### **Amministrazione**

Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative e rilascio annuale della dichiarazione prevista dal DGR n. 26316 del 21/03/1997 attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie e a quelle non sanitarie.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

L'Ufficio Amministrativo e la Coordinatrice forniscono assistenza all'Ospite e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'Ospite nella Casa.

La Coordinatrice è, inoltre, incaricata alle visite guidate alla struttura, previo accordo.

### **Segnalazioni e reclami**

La Struttura ricerca continuamente il coinvolgimento attivo di tutti gli interessati, ospiti, familiari, operatori; a tale scopo è possibile inoltrare suggerimenti, apprezzamenti o reclami.

La scheda di segnalazione è reperibile presso l'Ufficio Amministrativo e scaricabile dal sito web. Una volta compilata, la scheda può essere imbucata nella cassetta postale rossa posizionata fuori dall'ufficio del Direttore o inviata via mail all'indirizzo [direttore@casamadonnadellafiducia.it](mailto:direttore@casamadonnadellafiducia.it).

Ogni segnalazione, se non anonima, riceverà una risposta nell'arco di trenta giorni.

Ogni scheda pervenuta viene analizzata ed archiviata al fine d'identificare eventuali azioni di miglioramento.

## **LE PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO**

### **Regole di ammissione**

L'ospitalità nella RSA è consentita ai soli residenti in Regione Lombardia. Il requisito fondamentale per l'accesso è il compimento dei sessantacinque anni; tuttavia possono essere inseriti utenti di età inferiore previa autorizzazione dell'ATS di Lecco.

### **Visite guidate**

Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile effettuare una visita preventiva della Struttura, previo appuntamento con la Coordinatrice, in occasione della quale vengono presentati la struttura, i servizi erogati e vengono fornite tutte le informazioni circa l'ingresso in RSA. In questa occasione può anche essere consegnata la documentazione necessaria per poter presentare la domanda di ingresso in RSA.

### **La domanda di ingresso in RSA**

Il modulo unico di ingresso in RSA, predisposto dall'ATS, è un modello unico valido per tutte le RSA della Provincia di Lecco e può essere ritirato e consegnato anche presso i servizi sociali dell'ATS o dei Comuni. È disponibile in formato cartaceo presso l'Ufficio

Amministrativo di questa struttura ed in formato digitale sul sito [www.casamadonnadellafiducia.it](http://www.casamadonnadellafiducia.it).

Per facilitare la presentazione della domanda di ingresso a più strutture, è presente un elenco di tutte le RSA della Provincia di Lecco organizzate per distretto (Lecco - Merate - Bellano) per le quali è possibile esprimere la propria preferenza: la struttura che riceverà la domanda e le relative preferenze per prima la inserirà sul portale dell'ATS che ne notificherà il caricamento a tutte le RSA prescelte.

La domanda debitamente compilata va consegnata all'Ufficio Amministrativo, direttamente o via e-mail all'indirizzo [uffici@casamadonnadellafiducia.it](mailto:uffici@casamadonnadellafiducia.it).

La domanda viene esaminata dal Direttore Sanitario, con l'obiettivo di valutare la congruità delle informazioni rilasciate. La domanda non è accolta quando riguarda ospiti in stato vegetativo persistente, malattia di Alzheimer in fase di wandering (ove sono richiesti specifici reparti, attualmente non presenti presso questa Struttura) e/o con manifesti e gravi episodi di eteroaggressività.

### **Lista d'attesa**

Nel seguito vengono descritti i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista di attesa presso la RSA "Casa Madonna della Fiducia".

Non sono previsti ricoveri temporanei di durata inferiore a un mese. La lista di attesa è gestita dall'Ufficio Amministrativo, unitamente alla Direzione Sanitaria ed alla Coordinatrice, secondo il criterio di trasparenza e viene costituita valutando:

- a) gli aspetti sanitari;
- b) gli aspetti sociali;
- c) la residenza anagrafica.

Tra gli aspetti sanitari le malattie infettive con alto rischio di contagio e i disturbi comportamentali gravi costituiscono impedimento assoluto all'inserimento in lista d'attesa. Dopo la valutazione della documentazione, se ritenuto idoneo, il potenziale Ospite viene inserito nella lista di attesa. Le persone in lista vengono chiamate dall'Ufficio Amministrativo con almeno un giorno di anticipo. Nel caso in cui la famiglia rifiuti il ricovero, il potenziale Ospite mantiene comunque il proprio posto in lista di attesa fino al secondo diniego, circostanza che fa escludere il nominativo dalla lista d'attesa.

La priorità all'ingresso in RSA viene data ai residenti nella Parrocchia San Martino Vescovo di Calolziocorte. Si considerano poi le domande provenienti dai residenti nelle altre parrocchie del Comune di Calolziocorte, in seguito dai residenti nella Provincia di Lecco e infine, dai residenti in altre province lombarde.

### **Modalità di ammissione e presa in carico**

L'ingresso di un nuovo Ospite è previsto di norma dal lunedì al venerdì tra le ore 9.00 e le ore 11.00. L'equipe d'accoglienza è solitamente costituita dalla Coordinatrice - o dal personale infermieristico - che provvede ad accompagnare l'Ospite insieme con i famigliari nel nucleo di residenza ove avrà la possibilità di conoscere il personale assistenziale ed il

medico. In questa fase vengono fornite le prime notizie riguardanti il nucleo per facilitare il naturale inserimento nella vita della Casa e si raccolgono le prime notizie sanitarie con particolare attenzione alla terapia in atto, per evitare sospensioni nella somministrazione. Viene definito un Piano di Assistenza all'ingresso e, nel corso dei successivi 30 giorni, i componenti dell'equipe multidisciplinare concorrono a stilare il Piano di Assistenza Individualizzato definitivo finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'Ospite in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria e organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'Ospite ed al familiare di riferimento.

### **Modalità di accesso, di visita e di uscita**

La RSA è aperta tutti i giorni dalle 08.00 alle 19.00, mentre l'accesso dalle 19.00 alle 08.00 deve essere autorizzato dal Direttore Sanitario. L'accesso ai nuclei può avvenire nei medesimi orari, ma non è consentito sostare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti. Tuttavia è possibile valutare richieste particolari per la permanenza nei nuclei in tali orari per prestare assistenza ed aiuto al proprio parente. Il Direttore Sanitario, valutate le condizioni psico-fisiche di ciascun Ospite, può accordare la possibilità di entrare ed uscire dalla Casa in autonomia previa comunicazione all'Infermeria.

### **Dimissione**

Le dimissioni possono avvenire a cura della Direzione oppure possono essere volontarie da parte dell'Ospite/Famigliare.

La dimissione da parte della Direzione potrà avvenire nei seguenti casi:

- per un giudizio di sopravvenuta inadeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- qualora l'Ospite tenga un comportamento non conforme allo spirito comunitario,
- qualora l'Ospite commetta gravi infrazioni al regolamento
- qualora venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi del pagamento della retta.

In quest'ultimo caso in la R.S.A. si attiverà in modo che le dimissioni avvengano in forma assistita da parte del Comune di provenienza dell'Ospite.

In caso di dimissione volontaria dell'Ospite/famigliare, si richiede un preavviso scritto di almeno 15 giorni da consegnare all'Ufficio Amministrativo, in modo che il personale competente possa programmare un nuovo inserimento. Non si effettuano dimissioni nei giorni festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione, per garantire la continuità assistenziale
- i documenti personali dell'Ospite (tessera sanitaria e libretti di esenzione);
- gli effetti personali dell'Ospite

In tutti i casi in cui è eventualmente richiesto, la dimissione dell'Ospite potrà avvenire in forma assistita e protetta al fine di garantire la continuità assistenziale.

## MODALITÀ DI ACCESSO AI DATI

La RSA “Casa Madonna della Fiducia” garantisce il diritto di accesso agli Atti, come da ex Legge 241/1990 e ex art. 4 Legge 24 dell’08/03/2017.

La modulistica correlata è disponibile presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L’atto di accoglimento della richiesta avviene entro il termine di 7 giorni. Nei casi in cui la richiesta venga approvata, per la presa visione dei documenti ed il successivo rilascio di copia è previsto un tempo non inferiore a 7 giorni. E’ previsto un rimborso del costo di riproduzione pari a Euro 0,20 per ogni copia rilasciata.

## GIORNATA TIPO DELL’OSPITE DELLA CASA

L’organizzazione delle attività giornaliere all’interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione, così come il servizio di animazione, in grado di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.

Nella vita della Casa vi sono, inoltre, momenti di aggregazione ai quali gli Ospiti sono invitati a partecipare con il coinvolgimento dei propri famigliari.

ORARIO	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
06.30 – 08.00	Risveglio, igiene e Terapia Farmacologica	Sveglia e igiene personale. Interventi per incontinenti. Vestizione dell’Ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
08.00 – 9.00	Colazione	La colazione è servita nella sala da pranzo, mentre per gli allettati è servita in camera. Somministrazione della terapia farmacologica.
09.00 – 11.30	Attività riabilitative fisiche, cognitive e attività assistenziali	Gli operatori preposti seguono gli Ospiti in base ai progetti personalizzati: deambulazione, orientamento, ecc. Fisioterapia: il fisioterapista esegue terapie individuali e/o di gruppo in palestra. Servizio Educativo: l’educatore svolge l’attività secondo il programma giornaliero e settimanale. Cura della persona: nei giorni previsti, gli Ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere e dal podologo. Nel frattempo il personale ASA/OSS esegue con continuità l’idratazione degli Ospiti e, al bisogno, li accompagna in bagno o effettua il cambio dei presidi assorbenti.
10.00 - 10.30	Santa Messa	Celebrata nella Cappella della Casa dal Collaboratore Pastorale.

12.00 – 13.00	Pranzo	Gli Ospiti autonomi consumano il pasto in sala da pranzo, gli allettati in camera con assistenza attiva del personale assistenziale ed assumono la terapia farmacologica.
13.00 – 14.10	Riposo	Durante l'orario del riposo pomeridiano è garantita l'assistenza attiva e passiva agli Ospiti a cura degli operatori assistenziali.
14.10 – 16.15	Risveglio e Merenda	Gli Ospiti vengono mobilizzati previa igiene e sostituzione dei presidi assorbenti. Somministrazione della merenda.
14.00 – 16.00	Attività riabilitativa individuale	Trattamenti riabilitativi individuali degli Ospiti.
16.00 – 18.00	Attività	Attività animative secondo programmazione settimanale e mensile.
18.30 – 19.30	Cena	Gli Ospiti autonomi consumano il pasto in sala da pranzo, gli allettati in camera con assistenza attiva del personale assistenziale ed assumono la terapia farmacologica.
19.30 – 22.00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli Ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
22.00 – 06.30	Riposo notturno	Durante la notte, è assicurata l'assistenza attiva e passiva, l'igiene, la sostituzione dei presidi assorbenti e la mobilizzazione degli Ospiti.

## RETTE

Il pagamento della retta di degenza è dovuto in forma mensile anticipata entro il 10 di ogni mese. All'atto dell'ingresso l'Ospite verserà alla Struttura un deposito cauzionale che verrà restituito alla dimissione.

Tipologia stanza	Retta mensile	Deposito cauzionale
POSTO ACCREDITATO – STANZA SINGOLA	<b>2002€</b>	<b>2000€</b>
POSTO ACCREDITATO – STANZA DOPPIA	<b>1952€</b>	<b>1950€</b>
POSTO AUTORIZZATO/SOLVENTE – STANZA SINGOLA	<b>2202€</b>	<b>2000€</b>

### - **OSPITI SU POSTO LETTO ACCREDITATO (STANZA SINGOLA/DOPPIA)**

#### La retta comprende i seguenti servizi:

- assistenza medica generica e specialistica;
- assistenza infermieristica diurna e notturna;
- assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS/ASA);
- fornitura e somministrazione di farmaci;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;

- f) prestazioni fisioterapiche;
- g) percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
- h) fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica;
- i) lavanderia e stireria degli indumenti personali;
- j) servizio di parrucchiere;
- k) servizio di podologia;
- l) custodia dei beni personali dell'Ospite (ove richiesto).

**Non comprende:**

- a. onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche e infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla Struttura. Anche il trasporto per tali interventi è a carico dell'utente;
- b. ticket per le prestazioni non coperte da esenzione per patologie/invalidità civile;
- c. trasporto in ambulanza/mezzo attrezzato in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche;
- d. cerimonia funebre ed utilizzo della camera mortuaria, disponibile su richiesta al costo della retta giornaliera;
- e. ogni altra prestazione non prevista espressamente dalla documentazione allegata.

**- OSPITI SU POSTO LETTO AUTORIZZATO/SOLVENTI**

**La retta comprende i seguenti servizi:**

- a) assistenza medica generica e specialistica;
- b) assistenza infermieristica diurna e notturna;
- c) assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS/ASA);
- d) fornitura e somministrazione di farmaci;
- e) fornitura di presidi per l'incontinenza;
- f) prestazioni fisioterapiche;
- g) percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
- h) fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica;
- i) lavanderia e stireria degli indumenti personali;
- j) servizio di parrucchiere;
- k) servizio di podologia;
- l) custodia dei beni personali dell'Ospite (ove richiesto).

**Si intendono a carico del Servizio Sanitario Nazionale:**

- a) fornitura di farmaci;
- b) fornitura di presidi per incontinenza;

**Non comprende:**

- a. onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche e infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla Struttura. Anche il trasporto per tali interventi è a carico dell'utente;
- b. ticket per le prestazioni non coperte da esenzione per patologie/invalidità civile;
- c. trasporto in ambulanza/mezzo attrezzato in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche;
- d. cerimonia funebre ed utilizzo della camera mortuaria, disponibile su richiesta al costo della retta giornaliera;
- e. ogni altra prestazione non prevista espressamente dalla documentazione allegata.

**STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER**

La RSA "Casa Madonna della Fiducia" annualmente ad ottobre svolge indagini finalizzate alla valutazione della qualità dei servizi erogati e delle prestazioni usufruite dall'utente nonché la rilevazione dei disservizi.

In particolare vengono somministrate tre differenti tipologie di questionario, una per gli Ospiti, una per i loro familiari ed una per i lavoratori. I questionari, compilati in forma anonima, vengono raccolti in apposite urne chiuse posizionate nella hall di ingresso della Struttura. Una volta elaborati i dati, per esporre i risultati dell'indagine viene convocata un'assemblea alla quale sono invitati Ospiti, parenti e lavoratori. I dati ricavati dai questionari vengono, inoltre, esposti nelle bacheche in libera consultazione.

Sulla base dei risultati ottenuti, la Struttura provvederà ad attuare tutte le azioni necessarie al miglioramento dei servizi offerti.



## CONTATTI

**Indirizzo:** via Fratelli Calvi n°62 - 23801 Calolziocorte (Lecco)

**Telefono:** 0341.635611

**Fax:** 0341.635729

**E-mail:** [uffici@casamadonnadellafiducia.it](mailto:uffici@casamadonnadellafiducia.it)

**Pec:** [uffici@pec.casamadonnadellafiducia.it](mailto:uffici@pec.casamadonnadellafiducia.it)

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

## Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Amministrativo

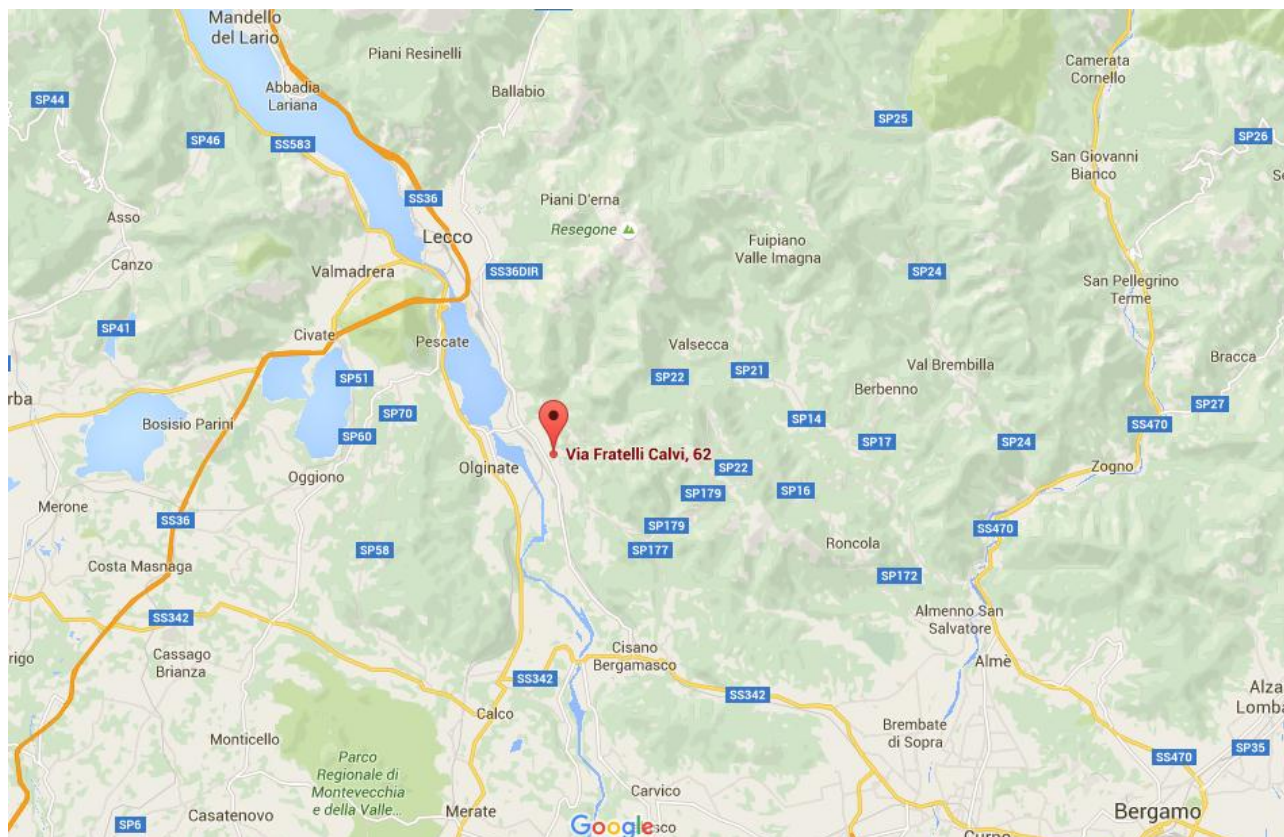
L'ufficio Amministrativo, situato al piano terra dell'Ala Orsoline, è aperto al pubblico:

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	9.30 - 12.00	14.00 - 15.30
Martedì	9.30 - 12.00	CHIUSO
Mercoledì	9.30 - 12.00	CHIUSO
Giovedì	9.30 - 12.00	14.00 - 15.30
Venerdì	9.30 - 12.00	CHIUSO
1° e 3° Sabato del mese	9.00 - 12.00	CHIUSO

## UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D'ACCESSO

La RSA Casa Madonna della Fiducia è collocata nel Comune di Calolziocorte (LC) in Via Fratelli Calvi n. 62 ed è raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici.

Il Personale accede dall'ingresso riservato in Via Vitalba n. 44-a/b, mentre gli Ospiti ed i visitatori accedono alla Casa dall'ingresso principale e sono tenuti a farsi riconoscere su richiesta della Direzione e del personale.



## **RAGGIUNGIBILITÀ**

**Mezzi propri da Lecco:** giunti a Calolziocorte si percorre Corso Dante, si prosegue in Corso Europa; giunti all'intersezione con Via Paolo Vitalba, si sale a sinistra fino allo stop e svoltando a destra ci si trova in via F.lli Calvi n.62.

**Mezzi propri da Bergamo:** giunti a Calolziocorte si percorre Corso Europa; giunti all'intersezione con Via Paolo Vitalba, si sale a destra fino allo stop e svoltando a destra ci si trova in via F.lli Calvi n.62.

**Mezzi Pubblici:** la RSA dista circa un chilometro dalla stazione ferroviaria, da percorrere a piedi

- Treno FFSS Linea Milano/ Lecco - Sondrio con fermata Calolziocorte - Olginate
- Treno FFSS Linea Bergamo/ Lecco con fermata Calolziocorte - Olginate.

## **ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:**

- Modulo Unico di ingresso in RSA
- Carta dei diritti dell'anziano
- Elenco biancheria minima - corredo
- Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli Ospiti/famigliari
- Menù tipo (invernale/estivo) e Menù tipo in caso di fragilità alimentari