

Istituto delle Figlie di S. Maria della Provvidenza

RSA "CASA SACRO CUORE"

Pianello del Lario (CO)

# CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2024



## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### LA STORIA

L'Opera di Pianello ha le sue origini nel primitivo "Ospizio" aperto dal Parroco don Carlo Coppini nel 1873 nella frazione di Camlago, che ospitò dapprima alcune bambine orfane, alle quali si aggiunsero alcuni anziani. A gestire l'Ospizio, don Coppini chiamò due giovani del paese: *Marcellina Bosatta e Maddalena Minatta*. Nel 1878 le giovani, che nel frattempo erano diventate quattro, si consacrarono a Dio: tra di esse Dina Bosatta, diventata *Suor Chiara*, verrà beatificata il 21 aprile 1991 da S. Giovanni Paolo II.

Nel novembre 1881, *don Luigi Guanella* successe al defunto don Coppini e qualche anno dopo, assunse la direzione del piccolo gruppo di suore che, da Orsoline, divennero *Figlie di Santa Maria della Provvidenza*.

Gli ambienti di Camlago divennero presto insufficienti perché molti bisognosi bussavano alla porta, così l'opera si trasferì a Pianello nella frazione di Calozzo, in ambienti della famiglia Bosatta, e nel 1890, con l'acquisto di rustici confinanti, la Casa ebbe la sua sede definitiva. Ai primi del 1900 ospitava orfanelle, per le quali erano state create aule e laboratori, persone anziane ed inferme, un asilo per i bambini del paese e una Casa di vacanza per giovani operaie milanesi che beneficiarono dell'aria pura e del riposo.

Il 17 ottobre 1909 venne consacrata la Chiesa che sorge in mezzo al cortile, dedicata al Sacro Cuore. Fu l'ultima costruzione qui voluta da don Guanella su progetto del geometra Aldo Rumi di Dongo, in stile neogotico lombardo.

Nel corso degli anni la Casa, diventata una *Residenza sanitaria assistenziale* per anziani, subì più volte interventi di sistemazione ed adeguamento, l'ultimo dei quali nel 1992-1994.

Pianello è giustamente definita la "culla" dell'Opera guanelliana.

Dal lungo lago, infatti, dietro la chiesa parrocchiale di S. Martino, la sera del 5 aprile 1886, avvenne la partenza della celebre "barchetta" condotta dal sacrestano e barcaiolo Pietro Morelli. A bordo erano due suore e alcune orfanelle con poche suppellettili: erano dirette a Como per aprire quella che diventerà la Casa "Divina Provvidenza". Così scrisse don Guanella: *"Ecco lo sciame che si stacca dall'alveare"*. E fu proprio così: da Pianello a Como, ai confini del mondo ... l'opera guanelliana si è estesa per essere "voce di chi non ha voce" e soccorrere i più poveri vedendo in essi il Volto di Cristo.

## **MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E VALORI A CUI SI ISPIRA**

### *L'AMBIENTE FAMILIARE*

La Casa Sacro Cuore, secondo i principi guanelliani, ha scelto come modello organizzativo un modello assimilabile all'ambito familiare. Ciò significa vivere quotidianamente in una comunità che crede nelle relazioni interpersonali, con uno scambio continuo di proposte, che offre la possibilità di sperimentare in concreto gli autentici valori relativi alla persona e alla comunità. Il modello di *famiglia* necessita di una diligente strutturazione d'intervento, che sia organizzato in modo da portare equilibrio alle diverse esigenze del servizio e comporta un impegno continuo verso l'obiettivo unico e imprescindibile della serenità e della soddisfazione degli ospiti. Come in ogni famiglia anche all'interno della Casa, ogni componente ricopre un ruolo ben definito che conferisce diritti e doveri e lo fa sentire appartenente al gruppo, all'interno del quale vivere relazioni significative; instaurando momenti di collaborazione tra i vari operatori si raggiunge, così, l'obiettivo di consolidare un modello partecipativo. Avere a cuore ciascuno il benessere dell'altro, porta alla ricerca di modalità operative sempre migliori, così che la programmazione collettiva degli interventi individualizzati, diventa una metodologia necessaria e fruttuosa.

### *IL RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA*

Alla luce della concezione cristiana, il concetto di *persona* in cui si crede all'interno della Casa, è sottolineato chiaramente anche da Don Luigi Guanella, il quale indica *l'uomo* come un essere creato ad immagine e somiglianza di Dio e pertanto, individuo unico ed irripetibile, degno d'immenso rispetto, a prescindere dai condizionamenti personali e sociali che possono impedirgli di esercitare appieno le sue capacità. In particolare l'anziano, seppure segnato dalla malattia, sente comunque vivo il bisogno di comunicare con gli altri, di essere membro attivo di una comunità. Pertanto, anche gli ospiti della Casa che spesso portano evidenti i segni della loro malattia, non devono mai perdere ai nostri occhi la stessa altissima dignità di ogni altro essere umano. Il pensiero guanelliano trova riscontro, in modo particolare, nella *Carta dei diritti della persona anziana*; nel *Progetto Educativo Guanelliano, Settore Anziani* del 1° dicembre 1997; in *“Con fede*

*amore e competenza. Profilo dell'operatore guanelliano"; nel Codice Etico delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza dell'8 settembre 2010.*

## **LA CASA OGGI**

La Casa "Sacro Cuore" è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per donne e uomini anziani non auto-sufficienti.

È ente filiale della Congregazione Figlie di Santa Maria della Provvidenza, con sede a Roma, in Piazza San Pancrazio n. 9, ente religioso non a fine di lucro, giuridicamente riconosciuto con D.L. 1663 del 29.07.1937.

La Casa è autorizzata al funzionamento dall'Amministrazione Provinciale di Como con provvedimento n.358 del 01.04.2003 per un totale di 52 posti letto accreditati a contratto presso la Regione Lombardia.

Seguendo gli insegnamenti del Fondatore San Luigi Guanella, il personale religioso e laico della Casa si prende cura della persona e dei suoi bisogni con interventi integrati di tipo socio-assistenziale e sanitario-riabilitativo.

I reparti sono due: 1° Piano denominato *San Luigi Guanella* e 2° Piano denominato *Madre Marcellina*.

Ogni nucleo accoglie 26 ospiti in camere doppie e singole, con bagno annesso. Il modello organizzativo scelto dalla Casa garantisce un clima quanto più possibile familiare, al fine di porre la persona al centro di ogni attività, tendendo ad un equilibrio tra esigenze personali ed organizzative.

## **COME RAGGIUNGERCI**

La Casa è situata in Via Calozzo n. 126 – 22010 Pianello del Lario (CO). È raggiungibile con i mezzi pubblici (la fermata del bus dista circa 300 mt.) e in auto (per chi proviene da Como: percorrere la SS340 e in località Crema, prima della galleria "Breva", svoltare a destra seguendo le indicazioni per Pianello; per chi proviene da Sondrio: percorrere la SS340 e in località Dongo, prima della galleria "Breva", svoltare a destra seguendo le indicazioni per Pianello attraversando l'abitato di Musso).

## **ORARI DI APERTURA E CONTATTI**

Per informazioni è possibile rivolgersi direttamente alla segreteria, aperta da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

**Telefono:** 0344/87137

**Fax:** 0344/86329

**Mail:** [amministrazione@sacrocuorepianello.it](mailto:amministrazione@sacrocuorepianello.it)  
[coordinatrice@sacrocuorepianello.it](mailto:coordinatrice@sacrocuorepianello.it)

**PEC:** [guanellapianello@mail-cert.it](mailto:guanellapianello@mail-cert.it)    **Sito:** [www.casedonguanella.it](http://www.casedonguanella.it)

È possibile effettuare visite alla residenza previo accordo con la Superiore e/o con la Coordinatrice.

## **MODALITA' DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'OSPITE**

Di norma hanno titolo all'ammissione in RSA le persone ultra sessantacinquenni che al momento della presentazione della domanda si trovano in condizioni socio-sanitarie tali da non poter restare al proprio domicilio e compatibili con i livelli sanitari assistenziali previsti dallo standard gestionale di accreditamento prescritto per le RSA dalla normativa regionale. Eccezionalmente possono essere ammesse persone di età inferiore a 65 anni con problemi socio-sanitari e caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane.

Per essere ammessi alla RSA occorre presentare domanda scritta su apposito modulo rilasciato dall'ATS del mandamento o dalla Casa stessa. Sarà cura del medesimo familiare portarle tale modulo dal medico di base il quale effettuerà la valutazione medica. Una volta compilata, il familiare consegnerà la domanda alla RSA interessata (anche tramite mail). La Casa provvederà ad inserirla nella lista del portale TEKNE.

La proposta di ammissione viene formulata dalla Direzione con una comunicazione telefonica ai familiari; in caso di accettazione i familiari colloquiano con l'équipe e definiscono le pratiche amministrative, concordando la data e l'ora dell'ingresso.

L'accoglienza in struttura avviene con la presenza della superiore/coordinatrice, del medico e dell'infermiere in turno.

La Casa "Sacro Cuore" prevede un periodo di prova di 3 mesi per valutare l'idoneità dell'ospite per un definitivo inserimento. All'insorgere di eventuali problematiche, la Direzione si riserva la possibilità di dimettere l'Ospite (nello specifico in caso di: instaurarsi di condizioni psico-fisiche gravemente pericolose per gli altri ospiti e per l'ospite stesso; seri problemi di convivenza e di rapporti con l'ospite o i suoi famigliari incompatibili con una buona vita di

comunità; mancato pagamento della retta per un periodo superiore ad un mese).

L'ospite o un suo familiare possono decidere di rientrare in famiglia o di essere trasferiti in altra struttura, mediante preavviso scritto di 30 giorni. In caso di trasferimento il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'ospite.

La carta dei servizi è esposta al pubblico; al momento dell'ingresso l'utente ne riceve copia.

Sarà cura della Casa "Sacro Cuore" comunicare tempestivamente agli utenti, familiari, amministratori di sostegno eventuali modifiche della carta dei servizi.

## **CRITERI LISTA DI ATTESA**

La Direzione della Casa, preso atto della documentazione ricevuta, predispone una lista di attesa tenendo conto dei seguenti punti:

- urgenze segnalate dall' ATS;
- persone che hanno avuto rapporti di appartenenza e di collaborazione con la Casa o con la Congregazione;
- data di protocollo della domanda;
- indirizzo di provenienza dell'ospite.

La lista viene aggiornata ad ogni nuova domanda pervenuta, agli aggiornamenti di domande già esistenti, alle rinunce, ai decessi.

## **SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA**

### **LA DIREZIONE**

La Superiora, nominata dal Consiglio Generale, ha l'incarico di dirigente di tutta la Casa. Seguendo i principi guanelliani, si pone come punto di riferimento per il personale, per gli ospiti e i loro familiari, per le suore affinché attraverso le funzioni dei singoli che formano la collettività, venga raggiunto l'obiettivo che la Casa si propone: dare risposte sempre più mirate ai bisogni dell'anziano. Ogni decisione e proposta deve essere vagliata da Lei. È la responsabile dell'attività religiosa della struttura e della qualità dei servizi.

## **LA COORDINATRICE**

La Coordinatrice generale è una figura chiamata ad operare in fattiva collaborazione con la Superiore:

- coordina il lavoro dei diversi servizi della Casa (Rsa, servizi generali, lavanderia, portineria e cucina), facilitando i rapporti, la comunicazione e l'integrazione delle varie attività;
- collabora con la Direzione e la segreteria per monitorare il rispetto della normativa nei vari settori;
- predispone i Piani di Lavoro asa/oss, ip, ep, fkt;
- cura, in collaborazione con la segreteria la raccolta, l'elaborazione e la socializzazione dei periodici Questionari di soddisfazione, rivolti a ospiti, parenti ed operatori;
- cura, insieme alla Direzione e alla segreteria, la Carta dei Servizi e il Documento Organizzativo;
- disponibile ad incontri di supporto per gli operatori e a colloqui individuali con ospiti;
- coopera per l'accoglienza dei nuovi ospiti- operatori e l'accompagnamento nel primo periodo di ambientamento;
- coordina la programmazione e lo svolgimento delle riunioni per i progetti assistenziali individualizzati (PI-PAI) e delle riunioni di reparto e di équipe;
- ricerca le figure professionali e svolge con la superiore i colloqui di selezione del personale. Collabora con la superiore nella gestione del personale (anche volontario), pratiche di assunzione e licenziamento;
- è responsabile dei piani annuali di formazione e delle iniziative di aggiornamento del personale;
- gestisce, in collaborazione con le educatrici, i rapporti con i familiari;
- è referente per la gestione e formazione della Cartella Informatizzata;
- cura i rapporti con le figure di riferimento esterne (RSPP etc.);
- collabora con la segretaria nella gestione turni di lavoro;
- ha ruolo di tutor dei tirocinanti.

## **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Il servizio amministrativo si occupa della gestione della Casa per quanto riguarda:

- economato e contabilità;
- gestione del personale e rapporti con gli Enti;

- rispetto delle normative vigenti e responsabile debito informativo.

### **SERVIZIO MEDICO**

Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento e il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà, attraverso:

- la presa in carico al momento dell'ingresso in RSA;
  - la valutazione multidimensionale;
  - la stesura, in collaborazione con le altre figure dell'équipe di un Piano di Assistenza Individuale (PI/PAI) che definisce gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici riabilitativi, assistenziali ed occupazionali degli ospiti;
  - la periodica verifica dello stato di salute e dello stato funzionale di ogni ospite con conseguente aggiornamento del PAI;
  - la prescrizione delle terapie, farmacologiche e non, di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione;
  - la gestione sia di patologie acute intercorrenti che di patologie croniche;
  - l'esecuzione dei necessari accertamenti strumentali, esami di laboratorio, visite specialistiche etc... che si rendessero di volta in volta necessari;
  - la prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri;
  - la compilazione, la gestione e il periodico aggiornamento del Fascicolo Sanitario di ogni ospite;
  - la tenuta della Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.);
  - la comunicazione e lo scambio di informazioni con gli ospiti e i familiari.
- I medici assicurano la loro presenza nella Casa secondo gli standard previsti e la reperibilità nelle ore notturne e festive. Spettano al Medico Responsabile le decisioni in campo sanitario, collaborando con la Direzione.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi etc... Inoltre:

- collabora con i medici e le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del piano di assistenza individuale e ne cura l'effettiva applicazione;
- cura l'osservanza delle tabelle dietetiche;
- mantiene relazioni-comunicazioni con l'ospite e i suoi familiari.

Il servizio infermieristico è assicurato nelle ore diurne, con reperibilità nelle ore notturne.

### **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Il servizio assistenziale è svolto h 24 dagli operatori socio sanitari (OSS) e ausiliari socio assistenziali (ASA), i quali si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana, seguendo le prescrizioni del piano di assistenza individuale (PAI), nel rispetto dei protocolli-procedure vigenti.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite.

È richiesta ad ogni operatore la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli ospiti.

### **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Segnala l'eventuale necessità di protesi e ausili.

Presta particolare attenzione oltre che ai trattamenti in fase acuta e post acuta (conseguenti a fratture, ictus, allettamenti prolungati etc.), ai trattamenti cosiddetti di "mantenimento" che si propongono, per quanto possibile, di mantenere il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione.

Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in occasione delle periodiche riunioni d'équipe (PAI).

I fisioterapisti collaborano, per quanto di loro competenza, con il servizio medico, assistenziale, infermieristico e di animazione per il conseguimento di risultati di salute globali.

Gli interventi posti in atto possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati, se necessari (rieducazione/ riattivazione motoria, mantenimento e rinforzo delle capacità residue);
- attività motoria di gruppo sia all'interno dei nuclei che nella palestra ed in giardino (durante il periodo estivo);
- assistenza durante i pasti ad ospiti con limitazioni funzionali a carico degli arti superiori;
- valutazione motoria dei nuovi ospiti;
- gestione degli ausili.

## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono diversificate in relazione agli interessi dell'ospite, alle sue capacità residue, al progetto individuale. Gli educatori partecipano, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale.

La struttura si avvale della collaborazione di alcuni volontari, regolarmente iscritti ad associazioni/ fondazioni giuridicamente riconosciuti, che supportano il servizio di animazione.

## **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura ed è controllato attraverso il sistema HACCP. Il menù viene reso pubblico ed esposto in ogni reparto.

Il servizio di ristorazione applica un menù predisposto che varia settimanalmente, prevede delle alternative ed è differenziato in menù invernale, estivo e diete speciali.

La colazione, il pranzo e la cena vengono servite nelle apposite sale da pranzo dei diversi nuclei. Per motivi sanitari e su espressa indicazione del medico, i pasti possono essere consumati nelle camere da letto.

La distribuzione ai piani avviene utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti e alla giusta temperatura.

Per motivi di sicurezza igienico-alimentare, è vietato introdurre e somministrare alimenti e bevande di ogni tipo senza previo permesso del personale infermieristico.

## MENU' TIPO INVERNALE

		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
PRIMA SETTIMANA	PRANZO	Polenta Salsicetta in umido Gorgonzola Frutta fresca	Pasta in bianco Cotolette di pesce panate Patate al forno Frutta fresca	Risotto alla milanese Frittata Spinaci Frutta fresca	Tagliatelle al ragù Cotolette di pollo Purè Frutta fresca	Gnocchetti verdi Platessa Finocchi gratinati Frutta fresca	Ravioli di magro Uova sode Broccoli Frutta fresca	Lasagne al ragù Lenticchie in umido Carote Dolce della casa
	CENA	Semolino Formaggi Misti Cavolfiori Yogurt	Zuppa di legumotti Torta salata di verdure Frutta fresca	Passato di verdura Affettati misti Zucchine trifolate Frutta cotta	Minestra di riso e piselli Formaggi misti Carote Frutta fresca	Pastina in brodo Pizza Budino al cioccolato	Pan cotto Prosciutto cotto Barbabietole Frutta fresca	Crema di zucca Bastoncini di pesce Fagiolini Frutta cotta
SECONDA SETTIMANA	PRANZO	Pasta al tonno Tortino di patate e formaggio Frutta fresca	Risotto radicchio e speck Cosce di pollo Zucchine trifolate Frutta fresca	Gnocchi al ragù Uova strapazzate Barbabietole Frutta fresca	Polenta Spezzatino Gorgonzola Frutta fresca	Spaghetti al pomodoro Pesce in umido Fagiolini Frutta fresca	Ravioli di magro Frittata Cavolfiori Frutta fresca	Pizzoccheri Arrosto di vitello Patate al forno Dolce della casa
	CENA	Ravioli in brodo Affettati misti Piselli Yogurt	Minestra di riso e lenticchie Formaggi misti Carote Frutta fresca	Semolino Bastoncini di pesce Fagiolini Frutta cotta	Minestra di pasta e fagioli Prosciutto cotto Spinaci Frutta fresca	Crema di carote Formaggi Misti Finocchi gratinati Budino alla vaniglia	Crema di ceci Torta salata di verdure Frutta fresca	Passato di verdura Cotolette di pesce panate Carote Frutta cotta
TERZA SETTIMANA	PRANZO	Tagliatelle al sugo Lenticchie in umido Purè Frutta fresca	Polenta Salsicetta in umido Gorgonzola Frutta fresca	Pasta al tonno Uova sode Fagiolini Frutta fresca	Gnocchi al pomodoro Cotolette di pollo Barbabietole Frutta fresca	Ravioli di magro Platessa Broccoli Frutta fresca	Risotto ai funghi Uova strapazzate Spinaci Frutta fresca	Lasagne al ragù Cosce di pollo Cavolfiori Dolce della casa
	CENA	Semolino Formaggi misti Finocchi gratinati Yogurt	Zuppa di legumotti Torta salata di verdure Frutta fresca	Pan cotto Cotolette di pesce panate Patate e prezzemolo Frutta cotta	Minestra di pasta e ceci Prosciutto cotto Carote Frutta fresca	Crema di zucca Formaggi misti Zucchine trifolate Budino al cioccolato	Pastina in brodo Pizza Frutta fresca	Passato di verdura Bastoncini di pesce Carote Frutta cotta
QUARTA SETTIMANA	PRANZO	Pasta e fagioli Tortino di patate e formaggio Frutta fresca	Risotto alla milanese Hamburger di manzo Piselli Frutta fresca	Spaghetti al ragù Frittata Zucchine trifolate Frutta fresca	Polenta Spezzatino Gorgonzola Frutta fresca	Ravioli di magro Platessa Patate al forno Frutta fresca	Gnocchetti verdi Uova sode Fagiolini Frutta fresca	Crespelle Arrosto di tacchino Carote Dolce della casa
	CENA	Semolino Formaggi misti Finocchi gratinati Yogurt	Capelli d'angelo in brodo Pesce in umido Broccoli Frutta fresca	Minestra di riso e lenticchie Prosciutto cotto Barbabietole Frutta cotta	Ravioli in brodo Formaggi misti Carote Frutta fresca	Crema di ceci Torta salata di verdure Budino alla vaniglia	Riso e latte Affettati misti Cavolfiori Frutta fresca	Pastina in brodo Cotolette di pesce panate Spinaci Frutta cotta

## MENU' TIPO ESTIVO

		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
PRIMA SETTIMANA	PRANZO	Risotto allo zafferano Polpette di carne Zucchine trifolate Frutta fresca	Gnocchi allo speck Cotoletta di pollo Fagiolini Frutta fresca	Tagliatelle ai funghi Frittata Tortino di patate Frutta fresca	Risotto al rosmarino Scaloppine al vino bianco Finocchi Frutta fresca	Pasta al tonno Cotolette di pesce Spinaci Frutta fresca	Ravioli di magro Uova sode Melanzane Frutta fresca	Lasagne al forno Arrostito di vitello Fagiolini Dessert/torta
	CENA	Pastina Findus Taccole Frutta fresca	Minestrone di verdura Formaggi misti Finocchi Frutta cotta	Semolino Affettato di tacchino Patate in umido Budino vaniglia	Ravioli in brodo Tramezzini cotto e formaggio Erbette Frutta cotta	Riso e prezzemolo Tortino di fagioli Carote all'olio e limone Yogurt	Passato di verdura Formaggi misti Barbabietole Frutta fresca	Crema di ceci Polpette di pesce Carote Frutta cotta
SECONDA SETTIMANA	PRANZO	Pasta al pomodoro Tacchino farcito Zucchine Frutta fresca	Risotto ai funghi Scaloppine al vino bianco Purè Frutta fresca	Pasta burro e salvia Uova strapazzate al pomodoro Barbabietole Frutta fresca	Polenta Spezzatino di vitello Zola Frutta fresca	Gnocchi al pomodoro Platessa Carote con olio Frutta fresca	Ravioli al ragù Frittata Patate al forno Frutta fresca	Crespelle Vitello tonnato Finocchi gratinati Dessert/torta
	CENA	Riso e latte Formaggi misti Verdure miste Frutta fresca	Zuppa di legumotti Prosciutto e melone	Crema di zucca Polpette di pesce Carote all'olio Budino di cioccolato	Semolino Prosciutto cotto Fagiolini Frutta cotta	Crema di piselli Formaggi misti Coste Yogurt	Pastina Pizza Frutta cotta	Minestra d'orzo Findus Erbette Frutta cotta
TERZA SETTIMANA	PRANZO	Tagliatelle al ragù Tortino di fagioli Purè Frutta fresca	Risotto al radicchio Scaloppine alla pizzaioia Broccoli Frutta fresca	Pasta al pomodoro Frittata Zucchine trifolate Frutta fresca	Ravioli di magro Hamburger di vitello Patate al prezzemolo Frutta fresca	Pasta piselli e carote Platessa Fagiolini Frutta fresca	Gnocchi al pomodoro Uova sode Verdure miste Frutta fresca	Lasagne al forno Affettato di tacchino Fagiolini Dessert/torta
	CENA	Passato di verdura Formaggi misti Piselli Frutta fresca	Pastina Cotolette di pesce Erbette Frutta cotta	Pan cotto Simmental Carote Budino vaniglia	Crema di carote Formaggi misti Coste Frutta cotta	Pastina Pizza Yogurt	Crema di ceci Prosciutto cotto Spinaci Frutta fresca	Ravioli in brodo Findus Finocchi Frutta cotta
QUARTA SETTIMANA	PRANZO	Polenta Spezzatino di vitello Zola Frutta fresca	Pasta burro e salvia Uova strapazzate al pomodoro Spinaci Frutta fresca	Risotto ai funghi Polpette di carne Coste Frutta fresca	Spaghetti al ragù Cotoletta alla milanese Patate con prezzemolo Frutta fresca	Gnocchetti verdi Platessa Barbabietole Frutta fresca	Ravioli di magro Frittata Broccoli Frutta fresca	Cannelloni di magro Cosce di pollo Fagiolini Dessert/torta
	CENA	Riso e latte Formaggi misti Erbette Frutta fresca	Pancotto Polpette di pesce Carote Frutta cotta	Pastina Pizza Budino cioccolato	Crema di legumi Tramezzini cotto e formaggio Finocchi Frutta cotta	Zuppa d'orzo Torta salata di verdure Yogurt	Crema di porri Findus Erbette Frutta fresca	Minestra di fagioli Formaggi misti Coste Frutta cotta

## **SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTI**

Le pulizie e la sanificazione degli ambienti sanitari rivestono un ruolo importante non solo per il significato che assumono nell'ambito del confort alberghiero, ma soprattutto per le implicazioni di ordine igienico-sanitario che influiscono sulla qualità delle cure erogate e sull'efficienza ed efficacia dell'organizzazione dei servizi.

Il servizio di pulizia è affidato a personale interno della struttura.

## **SERVIZIO LAVANDERIA**

Il servizio di lavanderia è interno alla struttura e si occupa del lavaggio, della stiratura e del rammendo della biancheria e del vestiario degli ospiti.

Per il riconoscimento dei capi, i familiari dell'ospite dovranno contrassegnare ogni indumento con il numero che verrà assegnato prima dell'ingresso.

## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE DELLA VITA SPIRITUALE**

Il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone come obiettivo la crescita della fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. In Casa è presente la figura del Cappellano oltre alle suore. Grazie ad un passaggio coperto la Struttura è collegata alla Chiesa del "Sacro Cuore".

Nei reparti viene pregato il Santo Rosario con gli ospiti in diversi giorni della settimana. Tre volte a settimana ed in occasione delle principali festività viene celebrata la S. Messa. Una volta al mese, gli ospiti possono accostarsi al Sacramento della Riconciliazione.

Durante l'anno, in particolari circostanze, vengono organizzati momenti di preghiera e proiezione di filmati, di audiovisivi, sulla vita dei Santi o su specifiche tematiche religiose.

## **AUSILI E PRESIDI**

La Struttura fornisce: i presidi per l'incontinenza e per la prevenzione delle lesioni da decubito (materassini antidecubito); i sistemi di postura; gli ausili per aumentare l'indipendenza e per migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, tripod, bastoni, deambulatori, stoviglie particolari, tavoli d'appoggio).

Le carrozzine ed altri presidi o ausili vengono richiesti all'ATS attraverso la formulazione di un piano terapeutico-riabilitativo.

## **ASSISTENZA FARMACEUTICA**

Tutti i farmaci somministrati sono a carico della RSA, così come medicinali e materiale per medicazioni, integratori dietetici ed alimentari, gas medicali per ospiti in ossigenoterapia.

Per motivi di sicurezza sanitaria, è vietato introdurre qualsiasi tipo di farmaco senza averlo previamente consegnato all'infermiere.

## **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

- Parrucchiere
- Estetista
- Podologo
- Distributori bevande, caffè
- Visite e prestazioni di natura specialistica
- Trasporto con autoambulanza
- Farmaci da banco non prescrivibili dal SSN
- Pratiche burocratiche.

## **RETTA**

La retta giornaliera è stabilita in:

- € 74,00 sistemazione in camera doppia
- € 78,00 sistemazione in camera singola.

Nei primi giorni del mese verrà emessa la fattura relativa al mese corrente; il pagamento dovrà effettuarsi solo dopo averla ricevuta a mezzo mail o ritirata presso la segreteria, entro e non oltre il giorno otto del mese di riferimento (es. pagamento del mese di Gennaio entro l'8 Gennaio...), tramite Bonifico Bancario intestato a:

**Istituto Figlie di S. Maria della Provvidenza Casa Sacro Cuore**

**Causale: Retta Sig.ra ..... Mese di .....**

***Coordinate bancarie per effettuare il bonifico:***

**Banca Popolare di Sondrio - Agenzia di Pianello del Lario**

**IBAN IT76 V056 9651 2600 0002 1050 X81**

In segreteria sono disponibili entro il 31 marzo di ogni anno le dichiarazioni previste dalla DGR n.26316 21/03/1997 attestanti la composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

## **RICOVERI OSPEDALIERI E VISITE MEDICHE ESTERNE**

La RSA non fornisce alcun tipo di assistenza al di fuori della Struttura.

Qualora il medico disponga un ricovero ospedaliero o prescriva all'ospite visite specialistiche esterne, il personale sanitario provvede a darne comunicazione ai familiari di riferimento, ad eccezione dei casi urgenti in cui viene attivato il soccorso attraverso il "112".

L'assistenza ed il trasporto dell'ospite sono a cura ed onere dei familiari e non è prevista alcuna riduzione della retta per i giorni di assenza; è garantita la conservazione del posto letto.

I familiari sono invitati ad informare la Casa sull'andamento delle condizioni dell'ospite ricoverato in ospedale e sulla data della dimissione.

È altresì cura dei famigliari provvedere a ritirare i referti delle indagini cliniche effettuate all'esterno della Struttura ed a recapitarli al personale sanitario.

## **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA ED ALLA PROPRIA INDIVIDUALITÀ**

Al momento della sottoscrizione della domanda di ammissione, viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal GDPR 679/2016 e dal D.Lgs. 196/2003.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza e a tutte le informazioni inerenti la diagnosi e le terapie.

Le persone autorizzate a ricevere le informazioni sanitarie sono l'ospite e il firmatario del consenso informato.

## **MODALITA' PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E/O SOCIO-SANITARIA**

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e socio sanitari è riconosciuto gratuitamente a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso. La richiesta di accesso agli atti deve essere presentata in Direzione utilizzando l'apposita modulistica, sulla quale devono essere indicate le generalità del richiedente, gli estremi del documento oggetto della richiesta e le motivazioni. La tempistica prevista per la chiusura del procedimento è di 15 giorni.

## INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI

### GIORNATA TIPO

Dalle 07.00 alle 09.00	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici ecc...); l'ospite viene accompagnato nella sala adibita, per la colazione.
Dalle 09.00 alle 11.30	Attività di animazione; fisioterapia individuale - di gruppo in palestra o al piano; bagno assistito come da programma settimanale; somministrazione bevande come da piano di idratazione.
Dalle 11.30 alle 13.00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti ed idratazione.
Dalle 13.00 alle 14.30	Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto.
Dalle 14.30 alle 17.00	Attività di animazione; fisioterapia individuale in palestra o al piano; bagno assistito come da programma settimanale; somministrazione bevande come da piano di idratazione.
Dalle 17.30 alle 19.00	Preparazione alla cena; cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti ed idratazione.
Dalle 19.00 alle 20.30	L'ospite viene accompagnato in camera; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia.
Dalle 21.00 alle 07.00	Riposo; effettuazione controllo e cambio presidi assorbenti secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti, compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

### ORARI DI VISITA

L'orario di visita è libero dalle 08.00 alle 20.00. Nel rispetto della privacy si chiede di evitare il momento dell'igiene mattutina e dei pasti.

Nelle ore notturne l'orario è regolamentato per casi di particolare necessità.

## **PERSONALE**

Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino riportante foto, nome, cognome e qualifica professionale.

## **BREVI ASSENZE**

Se l'ospite vuole allontanarsi dai reparti deve avvisare il personale in servizio. Se l'assenza è limitata alla giornata, l'ospite o un suo familiare deve ottenere l'autorizzazione del servizio infermieristico compilando apposito modulo.

## **ZONA DI RISTORO**

Al Piano terra sono presenti due distributori di bevande calde e fredde, funzionanti a monete, a disposizione di ospiti, familiari e visitatori.

## **FUMO**

Nel rispetto delle vigenti norme di legge, della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza, è vietato fumare all'interno della Struttura.

# **VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

Il livello di soddisfazione di ospiti, operatori e familiari rappresenta una risorsa molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio. È stato attivato pertanto un sistema di valutazione attraverso i seguenti strumenti: questionario di soddisfazione e scheda apprezzamenti e reclami.

Il questionario viene distribuito annualmente e la sua raccolta e compilazione consentono l'anonimato. I risultati emersi vengono pubblicizzati presso le aree comuni e valutati e discussi nelle riunioni d'equipe.

Il modulo per la segnalazione di apprezzamenti e reclami viene consegnato al momento dell'ingresso ed è sempre disponibile presso il banco della portineria. La Direzione provvederà a dare riscontro scritto al segnalatore entro 30 giorni dalla ricezione. È garantita la diffusione di azioni di miglioramento se di interesse collettivo.

Questi strumenti hanno lo scopo di conoscere il livello di soddisfazione di chi usufruisce dei servizi della struttura e di cogliere disagi o lamentele, al fine di fornire una risposta tempestiva ed esaustiva.

La Coordinatrice e la Superiore sono sempre disponibili ad accogliere eventuali criticità.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

<b><u>LA PERSONA HA IL DIRITTO</u></b>	<b><u>LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</u></b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni

	possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità

### **ELENCO DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER RICOVERO IN RSA**

CERTIFICATO PLURIMO O CUMULATIVO (nascita-residenza-stato di famiglia)  
O AUTOCERTIFICAZIONE

DOCUMENTI IN ORIGINALE:

- Carta di identità
- Carta Regionale dei Servizi (tessera sanitaria)
- Esenzioni ticket
- Tessera elettorale
- Fotocopia verbale invalidità

DOCUMENTAZIONE SANITARIA:

- Certificazione del medico curante con terapia in atto
- Fotocopia di cartella clinica di ricoveri ospedalieri avvenuti
- Esami del sangue recenti e altri esami (elettrocardiogramma ecc..)

## **CORREDO ED ACCESSORI PER IL RICOVERO IN RSA**

- n. 4 Lenzuola da una piazza
- n. 4 Lenzuola con angoli
- n. 6 Federe
- n. 5 Asciugamani per viso
- n. 5 Asciugamani da bidet
- n. 2 Teli grandi da bagno
- n. 12 Tovaglioli di stoffa
- n. 12 Bavaglie grandi (senza elastico ma con lacci)
- n. 5 Pigiami o camicie da notte
- n. 6 Cambi completi di biancheria intima (mutande, calze, maglia intima)
  - Abiti da giorno come da abitudini personali
  - Ciabatte e scarpe
  - Fazzoletti
  - Busta a cerniera con accessori da toilette: pettine, dentifricio, pasta e pastiglia per dentiera, contenitore per protesi, spazzolino, una confezione di acqua di colonia. Per gli uomini: rasoio elettrico.

I detersivi vengono forniti dalla Casa.

La biancheria se possibile dovrebbe essere di colore tenue o bianca per potere essere lavata e disinfettata senza problemi di rilascio di colore. Si precisa che è preferibile portare indumenti COMODI, e non di lana.

La biancheria usurata deve essere regolarmente sostituita.

Per eventuale ricovero ospedaliero, predisporre una busta a sacco con chiusura lampo con le cose di prima necessità apponendo in modo ben visibile una scritta "PER RICOVERO OSPEDALIERO".

Il numero da apporre ad ogni capo è: \_\_\_\_\_

N.B. per motivi di organizzazione interna i numeri sulla biancheria intima devono essere cuciti in punti visibili a capo ripiegato (es. sulle magliette mettere il numero sulla parte posteriore del collo e non sugli orli).

Grazie, la Direzione

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

				
<b>LA RESIDENZA</b> <i>Comfort ed accoglienza della struttura</i>	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
La stanza di degenza				
Il reparto di degenza				
Gli ambienti comuni (soggiorni, sala pranzo...)				
<b>L'ASSISTENZA E LE CURE</b> <i>Adeguatezza delle prestazioni</i>	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Assistenza dei medici				
Assistenza degli infermieri				
Assistenza dei fisioterapisti				
Assistenza del personale ausiliario				
<b>IGIENE E CURA DELL'OSPITE</b> <i>Accuratezza</i>	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Igiene personale				
Abbigliamento e cura della persona				
<b>RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE</b>	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Rispetto riservato all'ospite				
Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni				
Attenzione al controllo ed alla custodia dell'ospite				
<b>I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE</b>				
Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario ed infermieristico	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico				
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo				
<b>SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA</b>	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Attività proposte dal servizio animazione				
Servizio di Ristorazione				
Pulizia della residenza (stanze, corridoi, ecc.)				
Guardaroba e lavanderia				
Parrucchiere				
Podologo				
Servizi amministrativi				
<b>VALUTAZIONI CONCLUSIVE</b>	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza?				
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico o conoscente?				

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la permanenza del Suo congiunto presso la nostra Residenza:

.....

Grazie per la collaborazione

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

LA GIORNATA IN STRUTTURA				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Orario di alzata				
Igiene personale				
Scelta del proprio abbigliamento				
Prima colazione				
Attività di animazione				
I cibi serviti a pranzo e cena				
Orari di riposo				
L'ASSISTENZA E LE CURE				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Assistenza dei medici				
Assistenza degli infermieri				
Assistenza dei fisioterapisti				
Assistenza del personale ausiliario				
I RAPPORTI CON IL PERSONALE				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Gentilezza e disponibilità				
Capacità di ascolto				
LA RESIDENZA				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
La sua stanza				
Il nucleo dove vive				
Gli ambienti comuni (soggiorni...)				
Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra Residenza:				
VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Si trova bene presso la nostra Residenza?				
Intorno a Lei sente calore e accoglienza?				
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico o conoscente?				

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra Residenza:

.....

Grazie per la collaborazione



