



CARTA DEI SERVIZI 2024

RSA SAN FRANCESCO

Via G. Negri, 17 - Bergamo, Tel. 035/2811.585 Email: rsasanfrancesco@cdcsanfrancesco.it
Sito web: <https://www.cdcsanfrancesco.it/rsa-san-francesco-bergamo>

Rev. 02/01/2024

CASA DI CURA San Francesco - Via IV Novembre 7 - BERGAMO

R.S.A. San Francesco - Via G. Negri 17 - BERGAMO

C-DOM San Francesco - Via IV Novembre 7 - BERGAMO

R.S.A. Maria Immacolata - Via Paisiello 9 - VARESE

C-DOM Maria Immacolata - Via Paisiello 9 - VARESE

R.P. Madre Rubatto - Via dei Gazzi 4 - LOANO

ISTITUTO SUORE CAPPUCCINE DI MADRE RUBATTO

Ente Ecclesiastico Civilmente Riconosciuto

Sede legale: Via IV Novembre 7 - 24128 Bergamo

Tel. 035 28 11 101

C.F. e P.IVA 00564560100

direzionesanfrancesco@pec.it - www.cdcsanfrancesco.it



BENVENUTO

Gentile Signora/e,
nel porgerLe il benvenuto nella RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) San Francesco, la comunità religiosa delle Suore Cappuccine di Madre Francesca Rubatto auspica che qui possa trovare un ambiente sereno, accogliente e familiare.

Attraverso la Carta dei Servizi, Lei potrà venire a conoscenza di informazioni utili sull'organizzazione della Struttura e darci eventualmente qualche suggerimento per migliorarne il servizio.

Secondo il carisma della nostra fondatrice Beata Madre Francesca Rubatto, **“ciò che ci sta a cuore è il bene fisico e spirituale degli infermi”** e noi, sue figlie, ci impegniamo a continuare questo cammino di accoglienza e di amore.

Pace e bene!

La Proprietà



“IL TEMPO CHE PASSA”

E' un dato consolidato che la vita dell' uomo si sia allungata ed anche le motivazioni alla base della scelta di entrare in una RSA sono mutate nel tempo.

Un tempo erano principalmente legate alla necessità di trovare un conforto di fronte alla solitudine; oggi vertono sulla primaria necessità di cure sanitarie e assistenziali, difficilmente attuabili in modo efficace in ambiente domestico.

L' ingresso in RSA è un passaggio difficile e delicato nella vita sia della persona anziana sia delle persone ad essa affettivamente legate. Il rischio è che possa essere percepito come la causa della perdita del proprio ruolo familiare; altresì, il rischio è che possa comportare un' involuzione e regressione psicologica o un profondo conflitto di autostima. Si tratta, infatti, di un evento che per sua stessa natura induce alla riflessione sul proprio decadimento fisico.

La persona anziana vive il momento dell' ingresso con ansia e insicurezza per il distacco dai propri cari e dal proprio ambiente domestico, per il repentino cambiamento delle abitudini di vita e per l' inserimento nella vita di una comunità.

Come di recente Papa Francesco ha ricordato a tutti noi, il vero miracolo sta nel riconoscere nel malato e nell' indifeso che abbiamo davanti, un fratello.

Fedeli al carisma di Madre Rubatto, le suore Cappuccine lo interpretano ponendosi come supporto morale verso le persone sofferenti nel fisico come nello spirito.

Sull' esempio della Madre e su quello di San Francesco, le suore si impegnano quotidianamente a camminare al fianco delle persone anziane (che scelgono di trascorrere questa fase della loro vita all' interno della RSA) in un accompagnamento umano, sereno e partecipativo.

Da sempre impegnate in un' elevata attenzione alla persona fragile e al suo contesto, si adoperano affinché l' ambiente della RSA possa essere percepito da chi lo vive come la proiezione più vicina a quello domestico; affinché la sensibilità verso la persona anziana non resti confinata nelle loro azioni, ma si estenda anche ai professionisti laici, che ogni giorno si prendono cura in vario modo degli ospiti.

L' eredità della Fondatrice, l' amore nutrito dalle suore per la persona malata e per l' assistenza morale aiutano e contribuiscono profondamente a rendere la RSA San Francesco un luogo in cui si viene accolti e compresi, non solo nelle proprie difficoltà fisiche ma anche in quelle



emotive; un luogo in cui il termine “cura” non è interpretato asetticamente come applicazione di farmaci e terapie appropriate, bensì è vissuto dagli operatori nella sua accezione originale latina di prendersi cura, di farsi responsabili del fratello.

MISSION e VALORI

L’attività della RSA San Francesco si pone nella prospettiva di accogliere persone anziane con diverso grado di disabilità, che per i più svariati motivi non sono in grado di gestire autonomamente gli anni della loro senilità.

Nella Struttura delle suore Cappuccine il termine accogliere ha il valore di “verbo dell’ umano”, nel significato di lasciare all’ anziano spazio in termini di tempo, attenzione, energie, sensibilità, ascolto e comprensione.

Pertanto, si ritiene imprescindibile costruire attorno agli ospiti un ambiente che, pur nei limiti inevitabilmente intrinseci di una comunità, tuteli e mantenga l’ individualità e l’autonomia residua della singola persona; un ambiente che sia, per quanto possibile, caratterizzato da familiarità e serenità.

A ciò si aggiunge l’ intento di fornire un’ assistenza sanitaria e infermieristica che tenda a garantire, compatibilmente con l’ invecchiamento della persona, le migliori condizioni di salute fisica e psichica dell’ ospite.

Gli obiettivi della RSA San Francesco sono completati da quello di offrire un percorso di vita ottimale, che favorisca il miglioramento o il mantenimento delle capacità psico-fisiche; un percorso che faciliti la socializzazione e ritardi il più possibile il decadimento della persona.

In questa ottica, tutto lo staff della RSA si adopera affinché l’ ospite e i suoi familiari si sentano accolti sin dal primo momento e si inseriscano all’ interno della comunità in maniera graduale; affinché si instauri un patto di fiducia famiglia – Struttura.

Nella Struttura delle suore Cappuccine i familiari sono interlocutori fondamentali per imparare a conoscere i bisogni del proprio anziano ed individuare le attenzioni da avere per favorire nello stesso l’ accettazione della nuova vita; d’ altro canto, gli operatori sono alleati della famiglia nella faticosa accettazione del decadimento fisico e psicologico del proprio congiunto. Dalla stretta sinergia di queste due figure, dall’ ascolto e dalla fiducia reciproca nascono le strategie più appropriate per affrontare le criticità della persona anziana.



STORIA

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Francesco nasce nel 1971 per fornire una risposta al bisogno nascente di accoglienza delle persone anziane sole, ma ancora autosufficienti. Prima, nel circondario della Clinica San Francesco c'era una piccola casetta che ospitava circa 15 persone autosufficienti. A partire dagli anni '80, a causa dell'aggravamento delle ospiti residenti e di domande di ingresso di persone sempre più compromesse, si è adeguata la struttura e richiesto la trasformazione in RSA.

Ampliamenti e ristrutturazioni sono stati costanti investimenti per adeguare la Struttura alle normative regionali e nazionali.

Anche l'assetto organizzativo della Struttura, dalla fondazione ai giorni nostri, è in continua evoluzione con lo scopo di rispondere in maniera sempre appropriata alle necessità delle persone anziane ospitate e delle loro famiglie.

Ad oggi la Struttura rispetta tutti gli standard previsti dal piano regionale socio-assistenziale, ragion per cui è ammessa al contributo delle quote forfettarie della Regione Lombardia.

LA STRUTTURA

La RSA San Francesco è una struttura accreditata e a contratto con ATS Bergamo.

E' sita ai piedi della città alta di Bergamo, a pochi passi dal centro e adiacente alla struttura della Casa di Cura San Francesco.

In autobus la struttura è raggiungibile con la Linea C ATB. Le fermate di riferimento sono quella di via IV Novembre, quella di via XXIV Maggio e di via Mazzini.

Per chi arriva in auto, è possibile parcheggiare internamente dalle 6.30 alle 20.30 (servizio a pagamento). L'ingresso è da via IV Novembre, 13.

Dopo aver percorso alcuni metri dal cancello, appare la Struttura che ospita le unità di offerta assistenziali.

Essa si articola su sei piani, organizzati in tre reparti.

La capienza è di 85 posti letto, suddivisi in 35 camere doppie e 13 singole, tutte dotate di bagno interno.



Al piano terra vi sono solo camere doppie; mentre sugli altri piani vi sono sia camere singole che doppie.

Su tutti i piani sono presenti zone ristoro con bevande calde e sale da giorno a disposizione di ospiti e familiari; sale da pranzo, in cui gli ospiti consumano i pasti, assistiti dal personale socio-sanitario ed infermieristico. Le camere sono dotate di rete di distribuzione ossigeno, di televisore e, su richiesta, telefonia fissa per ciascuna unità di degenza. Gli ambienti sono muniti di sistema di ricambio di aria primaria.

Al livello zero sono ubicati l'ufficio del Responsabile dei Servizi Socio Sanitari, della Suora Superiora, dell'assistente amministrativo, la Cappella, il salone per le attività collettive e per le feste.

Al quarto piano è situato l'ufficio del Medico Responsabile di Struttura; al primo piano il locale per la parrucchiera. Ad ogni piano sono presenti un soggiorno comune e una medicheria.

REQUISITI PER INGRESSO

La RSA si rivolge alle persone residenti in Lombardia con un'età anagrafica superiore ai 65 anni, che versano in condizioni di non autosufficienza (anche parziale).

Sono previste eventuali deroghe al limite anagrafico, solo a seguito di un'attenta valutazione da parte del Responsabile Medico di Struttura. Sono ammessi anche persone affette da Morbo di Alzheimer, se non completamente autonome nella deambulazione.

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI INGRESSO E VISITA ALLA STRUTTURA, CRITERI DI FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D' ATTESA

La **domanda di ingresso** è disponibile in formato cartaceo presso l'ufficio dell'assistente amministrativo della Struttura, aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 (nei restanti orari la struttura usufruisce del centralino principale della Casa di Cura San Francesco), oppure in formato elettronico sul sito www.cdcsanfrancesco.it nella sezione "informazioni utili" - "domanda d' ingresso" della RSA San Francesco.



Gli interessati all' ingresso in Struttura ovvero le persone di riferimento degli stessi (parente, tutore, amministratore di sostegno) devono compilare il modulo in ogni sua parte. Ad esso è necessario accludere la copia della carta d' identità e della tessera sanitaria del diretto interessato, un certificato di residenza e in caso di invalidità copia del verbale più copia dei cartellini con i codici.

Compilata in ogni sua parte, deve essere integrata dalla scheda sanitaria, predisposta dalla Regione Lombardia e redatta dal Medico curante o dal Medico di riferimento del reparto, presso il quale il richiedente si trova.

Gli interessati potranno eventualmente chiedere un incontro con la Suora Superiora per una **visita guidata** agli ambienti e attività della RSA e per imparare a conoscere la presenza e i valori di Santa Madre Francesca Rubatto, di cui le suore cappuccine sono divulgatrici e di come questi abbiano riflessi concreti nella quotidianità degli ospiti.

Successivamente alla consegna e verifica dei documenti, la persona, per la quale è stata presentata domanda, viene inserita in **lista d' attesa** sul portale di ATS Bergamo.

Alla documentazione possono accedere il Responsabile Medico, il Responsabile dei Servizi Socio Sanitari; in loro assenza, il Coordinatore infermieristico e un Medico di Struttura incaricato dal Responsabile Medico.

La **gestione della lista**, pertanto, segue il criterio della cronologia delle domande e, all' interno di questa, di eventuali emergenze sociali e sanitarie oltre a rappresentare titolo di prelazione il rapporto familiare con un dipendente/collaboratore/suora dell' Istituto Suore Cappuccine di Madre Rubatto. Sarà cura del Responsabile Medico cercare di conciliare il più possibile le caratteristiche dell'anziano, le sue necessità sanitarie assistenziali con la disponibilità dell'unità di accoglienza; se non è possibile nell' immediato, sicuramente al più presto nel maggior interesse di tutti gli ospiti accolti.

La sopraggiunta disponibilità del posto avviene tramite comunicazione telefonica da parte del Referente per la Struttura; contestualmente si invia email con contratto di ingresso e un prospetto di informazioni utili, oltre che la definizione di alcuni aspetti organizzativi tra i quali giorno e ora.

La conferma di accettazione del posto deve pervenire telefonicamente da parte delle persone di riferimento, a stretto giro della telefonata della Referente di Struttura. Qualora il riscontro non



dovesse prevenire con questa modalità, il Referente della Struttura o il Responsabile Medico contatta l'utente che segue in graduatoria.

L'ingresso si verifica mediamente entro 72 ore dal ricevimento dell'offerta dell'unità di accoglienza e la conseguente accettazione.

In particolari casi di difficoltà organizzativa dell'ingresso, è possibile stipulare il contratto di "fermo camera". L'interessato si impegna economicamente ad occupare il posto non appena cessi l'impedimento organizzativo per l'inserimento dell'ospite in Struttura (le tempistiche vengono concordate con il Responsabile dei Servizi Socio Sanitari o suo collaboratore). Sotto l'aspetto economico viene trattato come segue: fino al settimo giorno viene fatturato il 70% dell'importo della retta giornaliera e dall'ottavo fino al giorno prima dell'ingresso, invece, viene fatturato il 100% della retta giornaliera.

Qualora l'ingresso non si verifichi, il diritto all'occupazione del posto letto decade e il Responsabile dei Servizi Socio Sanitari e il Responsabile Medico riprendono con la gestione della lista d'attesa.

In caso di **non disponibilità dell'interessato** all'accesso, la rinuncia viene annotata senza alcuna variazione della priorità cronologica acquisita. La presenza della domanda in lista d'attesa è soggetta ai criteri della piattaforma di proprietà di ATS Bergamo (per es. scadenza dopo 24 mesi dall'inserimento).

La facoltà di presentare documentazione di aggravamento della condizione clinico e/o assistenziale è prevista per tutti gli utenti che abbiano già consegnato la richiesta di ingresso.

INGRESSO IN STRUTTURA, DIMISSIONI

Il giorno concordato per l'**accesso**, gli interessati devono:

- ✓ presentarsi presso la Struttura – accedendo dall'ingresso di Via Negri 7 oppure dal parcheggio della Struttura secondo gli accordi con il Responsabile Medico di Struttura. All'ingresso è necessario fornire la documentazione medica precedente, eventuali esami recenti e il piano terapeutico in essere. L'ospite viene preso in carico dal personale assistenziale, i familiari proseguono l'iter con il colloquio con il Responsabile Medico di Struttura.



- ✓ sottoscrivere il contratto di ospitalità – tale contratto deve essere sottoscritto anche dal tutore/amministratore di sostegno nei casi previsti o da altra persona di riferimento che risponda in obbligo e in solido con l'interessato al ricovero anche in termini economici. Contestualmente, l'ospite e il terzo responsabile versano un importo pari a € 1.000,00 a titolo di **deposito cauzionale infruttifero**, che viene detratto dall'importo dell'ultima fattura.

Nel prosieguo della permanenza presso la Struttura, l'ospite che desidera assentarsi o i familiari/amici/conoscenti che vogliono accompagnare l'ospite fuori dalla Struttura, devono informare l'equipe (che autorizza l'uscita) e firmare l'apposito modulo (così come al rientro). Laddove l'allontanamento dovesse protrarsi per qualche giorno, ai fini del calcolo della retta mensile i primi tre giorni saranno contabilizzati al 100%, dal quarto giorno al 70%. Il giorno di rientro in Struttura viene fatturato al 100%.

La retta decorre dalla data di ingresso in RSA. La Struttura si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'ospite, qualora le condizioni di salute oppure motivi organizzativi o funzionali ne dettassero la necessità. È fatto salvo il diritto di recesso da parte dell'ospite o del familiare di riferimento. La comunicazione deve pervenire alla Struttura per iscritto con 15 giorni di preavviso.

Non è consentito agli ospiti conservare oggetti personali di valore e somme di denaro.

Le **dimissioni** possono avvenire:

- ✓ su richiesta dell'ospite ovvero le persone di riferimento degli stessi (parente, tutore, amministratore di sostegno) – devono essere comunicate per iscritto al Referente della Struttura con 15 giorni di preavviso. Il mancato rispetto del termine comporta l'addebito del 100% della retta per i giorni di mancato preavviso;
- ✓ su decisione della Struttura –
 - nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, nel caso l'ospite non risulti idoneo alla vita comunitaria o al posto letto occupato;
 - per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'ospite in comunità;
 - per sopravvenuto miglioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata la permanenza dell'ospite presso la RSA;
 - per mancata e ripetuta violazione delle regole di convivenza previste dalla carta dei servizi;
 - insolvenza del pagamento della retta.



Per assicurare continuità sanitaria all'anziano viene redatto e consegnato un prospetto contenente tutte le indicazioni utili e i documenti sanitari personali. Vengono restituiti i documenti personali depositati all'atto dell'ingresso. La Struttura, nelle figure professionali del Responsabile Medico e Referente della Struttura, resta a disposizione per ogni necessità conseguente all'avvenuto trasferimento.

Nel caso di **decesso**:

- ✓ il personale si premura di avvertire i familiari e le persone eventualmente autorizzate a ricevere informazioni sensibili;
- ✓ trascorso il periodo di osservazione, la salma viene composta e accompagnata dal personale assistenziale nella camera ardente della Struttura (comune con l'adiacente Casa di Cura San Francesco);
- ✓ l'accesso alla stessa è consentito dalle ore 8:00 alle 19:30.

Nel rispetto delle norme di legge, il contatto con l'impresa di onoranze funebri, di fiducia dei familiari, deve avvenire all'esterno degli ambienti della Struttura e nessun dipendente o, a vario titolo, collaboratore della Struttura può fornire indicazioni inerenti alla scelta dell'impresa di onoranze funebri.

La Struttura osserva i riti della religione cattolica pur rispettando ogni altro credo/religione. Qualsiasi esigenza, collegata alla celebrazione del rito funebre, deve essere comunicata all'infermiere nell'immediatezza dell'avvenimento, affinché possano essere rispettate disposizioni, volontà e tradizioni.

La Suora Superiora e le sue consorelle sono vicine ai dolenti per sostenerli spiritualmente.

La documentazione legale e amministrativa conseguente al decesso viene redatta dal Responsabile Medico o Medico delegato.

La retta viene corrisposta fino al giorno precedente al decesso. Gli spazi, occupati dagli effetti personali e dagli indumenti dell'ospite deceduto, devono essere restituiti dai familiari liberi nelle 24 ore successive.

MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Le unità operative della Struttura sono organizzate dal Responsabile Medico.

Per quanto è possibile, è obiettivo del Responsabile Medico di Struttura mantenere la presenza del personale stabile in ciascun nucleo, in modo da favorire un rapporto di conoscenza e continuità tra ospite e operatore.



In generale all' interno della Struttura vengono condivise le principali attività della giornata e gli ospiti vivono un contesto assimilabile ad una comunità.

Ciascun piano della RSA si compone di:

- ✓ soggiorno con e senza televisore (in comune a tutti gli ospiti e familiari/amici)
- ✓ angoli ristoro con punto caffetteria,
- ✓ sala da pranzo,
- ✓ medicherie,
- ✓ piccolo locale cucina,
- ✓ camere singole o doppie con letti con snodi in gran parte con comando elettrico, impianto fisso di erogazione di ossigeno, servizi igienici per chi deambula o utilizza la carrozzina, televisore e impianto telefonico fisso (quest' ultimo solo su richiesta),
- ✓ servizi igienici con vasche o barelle doccia per bagni assistiti.

A questi si aggiungono ambienti comuni, quali:

- ✓ Cappella (piano 0),
- ✓ salone dedicato all' animazione, attività occupazionale e intrattenimento (piano 0),
- ✓ locale dedicato alle cure estetiche (piano 1),
- ✓ ufficio Responsabile Medico (piano 4),
- ✓ palestra (seminterrato).

In ottemperanza alle disposizioni della Regione Lombardia, in tutte le aree comuni la Struttura ha installato telecamere a circuito chiuso.

Ristorazione

I locali adibiti a cucina sono ubicati nel seminterrato in comune con la CDC San Francesco. Il personale della ditta di ristorazione esterna è formato da un Responsabile di cucina, un Capo-cuoco e un gruppo di cuochi collaboratori che provvedono alla preparazione di tutti i pasti relativi ai menu (inverno/estate, basati su 4 settimane), stilati in collaborazione con il servizio di Nutrizione Clinica della Struttura. Al termine della preparazione delle varie pietanze, salgono i carrelli termici direttamente ai vari piani per effettuare la dispensa in sala da pranzo per tutti gli ospiti. A seconda di eventuali necessità e/o problematiche alimentari, la Biologa Nutrizionista si rende disponibile per l' emissione di diete specialistiche, al fine di migliorare l' aspetto nutrizionale dell' ospite in Struttura.

Colazioni, merende pomeridiane, tisane serali vengono preparate nelle piccole cucine di ciascun piano.



I pasti vengono dispensati nei seguenti orari: pranzo verso le ore 11:45 e cena verso le ore 18:00. La dispensa dei pasti avviene generalmente nelle sale da pranzo di ciascun piano, è coordinata dall' infermiera ed eseguita dal personale socio-assistenziale; non è consentita la presenza di parenti e amici durante questi momenti.

Alcuni ospiti, qualora si verificano determinate condizioni (come a titolo esemplificativo e non esaustivo l' allettamento, stato agitativo, terapia infusione in corso...), possono essere assistiti durante il pasto nella propria camera.

Il menu settimanale è esposto e consultabile accanto all' ascensore di ogni piano, oltre che all' ingresso delle sale da pranzo di ciascun piano.

L' alimentazione non deve in alcun modo essere integrata ad insaputa del Responsabile Medico o del Medico di riferimento del piano. Non è consentito introdurre alimenti che non rispondano ai seguenti requisiti: monoporzioni, imbustati sigillati singolarmente, con data certa di scadenza e numero di lotto. Non è consentito introdurre in Struttura bevande e alimenti preparati in ambiente domestico. Alimenti freschi devono essere offerti in dosi consumabili entro la giornata. Non è consentito lasciare all' interno di armadi e comodini alimenti in scorta. Di seguito si allega menu tipo della Struttura.

Lavanderia e guardaroba

Il servizio interno di lavanderia e guardaroba provvede al lavaggio della biancheria intima e da notte degli ospiti e il relativo costo è incluso nella retta giornaliera.

La frequenza e/o la necessità di lavaggio è definita dal personale socio-assistenziale che invia in autonomia quanto necessario. Quando pronta, la biancheria viene riportata nella camera dell' ospite e riposizionata nell' armadio dal personale della Struttura.

Al fine di limitare il più possibile le occasioni di "smarrimento" degli indumenti, i medesimi vengono nominati singolarmente (direttamente dal personale addetto con un' etichetta adesiva a caldo).

Si invitano i parenti a dotare gli ospiti della quantità di indumenti adeguata e di confrontarsi con il personale del nucleo per individuarne la composizione più opportuna.

Per quanto riguarda l'abbigliamento da giorno, è lasciata ai familiari di riferimento libera la scelta di farsene carico e provvedere personalmente al guardaroba dell' ospite coordinandosi con il personale, oppure di attivare il servizio di lavanderia interno a pagamento. Il costo è pari a € 2,00 a capo.



L'ospite e il terzo in solido responsabile saldano in occasione della retta mensile. Il servizio di lavanderia interno a pagamento può anche essere attivato e disattivato estemporaneamente in base alle esigenze dei familiari, dandone comunicazione al Coordinatore infermieristico. Il lavaggio della biancheria piana è a cura della Struttura. Per delucidazioni e chiarimenti è possibile rivolgersi al Referente della Struttura o in centralino.

Igiene ambientale

La pulizia degli ambienti è effettuata da un gruppo di lavoro dedicato, il quale ha cura della pulizia e sanificazione delle aree comuni e degli ambienti di vita degli ospiti. La pulizia e il rifacimento del letto sono, invece, curati dal personale socio-sanitario della Struttura. In genere le pulizie vengono effettuate negli orari della mattina e del primo pomeriggio. Si chiede ai visitatori di prestare attenzione alle aree in fase di pulizia per offrire collaborazione al personale che sta lavorando ed evitare infortuni.

Parrucchiere

In Struttura è presente al livello 1 un locale attrezzato appositamente per accogliere questa figura professionale e consentire agli ospiti di fruire dei suoi servizi. L'accesso ai servizi avviene su richiesta dell'ospite, dei parenti di riferimento o del personale assistenziale tramite la prenotazione presso il servizio educativo. La Struttura si impegna a garantire lo svolgimento del medesimo quanto più regolarmente possibile, fermo restando la disponibilità della collaboratrice esterna. Analogamente al servizio di lavanderia interno a pagamento, le voci di spesa per tale servizio non sono ricomprese nella retta giornaliera. La Struttura collabora con i familiari, oltre che mettendo a disposizione un locale apposito ed attrezzato per le esigenze, anticipando il saldo delle prestazioni professionali estetiche, le quali vengono rimborsate in sede di pagamento della retta mensile.

Podologa

E' possibile richiedere l'intervento di un podologo convenzionato con la clinica. L'accesso al servizio è su richiesta del parente oppure su consiglio del Medico, che informa il parente stesso della necessità di intervento. La prestazione è a carico della famiglia, che salda i relativi importi in occasione della retta mensile.



Servizio di psicologia clinica

Su prescrizione medica oppure su richiesta del parente (previo confronto con il Medico di Struttura), è prevista la possibilità di attivazione di supporto psicologico all'anziano tramite l'accesso al servizio di psicologia clinica, con la possibilità di percorsi di psicoterapia individualizzati e colloqui privati. La prestazione è convenzionata con il regime SSN.

Biologa nutrizionista

Il servizio di nutrizione clinica della Struttura prende in carico ogni singolo ospite della RSA, monitorandone costantemente il peso corporeo, le eventuali esigenze e cambiamenti alimentari/dieta nel corso del tempo. In aggiunta al servizio di nutrizione clinica definisce, in collaborazione con il servizio di ristorazione, la formulazione dei menu annuali, menu speciali (in caso di necessità singola dell'ospite) e di festività dedicate agli anziani.

Prestazioni sanitarie ed assistenziali

Le prestazioni assistenziali sono garantite da un team di professionisti che individuano e facilitano il soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

La persona è al centro del lavoro dell'equipe, la quale è impegnata a coglierne non solo le necessità ma anche le potenzialità (stesura di progetto individuale) e a predisporre gli interventi da attuare affinché le une e le altre trovino realizzazione (stesura di un piano di assistenza individuale).

Alle riunioni periodiche partecipano tutte le figure professionali di riferimento per l'ospite in questione.

L'equipe sanitaria e assistenziale è diretta dal Responsabile Medico. Il Coordinatore ha il compito di organizzare e supervisionare il personale; si identifica con la divisa bianca e profilo bordeaux ed è a disposizione per ricevere familiari, qualora si necessitasse di chiarimenti sull'organizzazione, l'assistenza e per ogni necessità riferita agli ospiti.

Inoltre, ogni operatore indossa il cartellino con foto e propria mansione

L'organico si compone nel seguente modo:

- ✓ Medici:
 - indossano il camice bianco e divisa sanitaria;
 - i medici seguono in egual misura tutti gli ospiti; ciascun Medico è responsabile della stesura dei piani di assistenza individualizzati di un determinato nucleo
 - per il colloquio con il Medico di riferimento o il Responsabile Medico di Struttura è possibile fissare un appuntamento, tramite email



- il servizio medico è garantito 24/24 ore per 365 giorni all' anno mediante la presenza del Medico di guardia di Struttura;
- ✓ Infermieri:
 - indossano divisa bianca e profilo azzurro;
 - la presenza infermieristica è garantita 24/24 ore con la suddivisione in 3 turni per 365 giorni all' anno;
 - gli infermieri presidiano le prestazioni pianificate e provvedono alla compilazione della documentazione dell' ospite;
 - provvedono alla preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche e supervisionano la distribuzione dei pasti;
 - hanno cura di gestire il registro delle uscite dell' ospite dalla Struttura;
- ✓ Personale socio-assistenziale:
 - indossano divisa bianca e profilo verdone;
 - svolge l' attività di assistenza all' ospite;
 - si compone di personale OSS (Operatore Socio Assistenziale) e ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) sempre presente nell' arco delle 24 ore con la suddivisione in 3 turni per 365 giorni all' anno;
 - si premura di fornire supporto agli ospiti nelle attività quotidiane, nella mobilizzazione, nell' assunzione di cibi e bevande, nell' igiene della persona, nella scelta e cura dell' abbigliamento, nella cura di barba e capelli, nell' igiene orale, delle mani e dell' intera persona, oltre ad ascoltare attivamente e dialogare con essi;
 - il personale assistenziale svolge le attività più a stretto contatto con gli ospiti, attraverso le quali si percepiscono i loro reali bisogni, e si interfaccia con l' infermiere di turno oppure con il Coordinatore per comunicare quanto colto durante il tempo trascorso nell' assisterlo;
- ✓ Personale fisioterapista:
 - indossano divisa bianca;
 - la Struttura ha un locale adibito specificatamente e attrezzato per l' uso palestra, ubicato al livello 0;
 - è presente uno staff interno di fisioterapiste, che aiuta gli ospiti a seguire il proprio piano fisioterapico (definito di concerto con il fisiatra – in seguito ad una valutazione specialistica dell' anziano-) dal lunedì al sabato mattina;



- l'attività riabilitativa generalmente viene svolta presso il locale palestra, ma se le condizioni dell'ospite lo rendono necessario, le fisioterapiste si recano sul piano di residenza dell'ospite;
 - le attività di fisioterapia sono programmate dal Medico fisiatra, le fisioterapiste lavorano quotidianamente su interventi personalizzati o di gruppo con lo scopo di prevenire, riabilitare, recuperare, potenziare o mantenere le capacità motorie residue;
 - si occupa personalmente della richiesta di ausili all'ATS, a seguito della valutazione e su indicazione del Medico fisiatra;
- ✓ Animatrici/educatrici:
- indossano divisa bianca e profilo arancione;
 - il servizio di animazione è previsto dal lunedì al sabato mattina. Nelle giornate di sabato pomeriggio e domenica in generale non si prevedono attività per consentire agli ospiti di trascorrere e godere del tempo libero e della compagnia di familiari e amici durante il fine settimana;
 - lo staff di animazione pianifica per ogni settimana un calendario diversificato di attività, che si svolgono durante i giorni feriali nel salone di animazione, sito al livello 0, e al sabato mattina presso l'area relax del livello 4;
 - le attività proposte si differenziano al mattino dal pomeriggio per far sì che gli ospiti siano stimolati nei loro diversi interessi e il loro coinvolgimento, pur rispettando sempre la volontà singola, risulti il più efficace possibile;
 - lo staff di animazione ogni mese si occupa dell'organizzazione della "festa dei compleanni" e della celebrazione degli ospiti centenari dell'anno;
- ✓ Assistenza pastorale:
- in Struttura dimora ed opera una Fraternità di 7 suore Cappuccine, che quotidianamente si rende testimone dell'amore del Signore attraverso la vigilanza, il dialogo, la preghiera, l'accompagnamento e l'esercizio della carità verso Dio e i fratelli più deboli. Ogni suora porta avanti con impegno il carisma ricevuto dalla Fondatrice, Santa Francesca Rubatto, nel rispetto di ognuno, nell'incarnare i valori evangelici nelle relazioni umane con gli ospiti e nel provare verso di loro empatia e misericordia;
 - al piano terra è situata la Cappella, che rimane sempre a disposizione per la preghiera personale degli ospiti. Vi si organizzano momenti comunitari di preghiera (Rosario, lettura del Vangelo ecc.);



- tutte le settimane nel salone al piano terra vengono celebrate la Santa Messa prefestiva della domenica e delle solennità con la possibilità per i parenti che lo desiderano di prendervi parte;
- recita del Santo Rosario in gruppo sui piani di residenza;
- possibilità di ricevere una volta al mese (per chi lo desidera e ne fa richiesta) il sacramento della Santa Confessione;
- in occasione dei due tempi liturgici più importanti dell'anno (Avvento e Quaresima) vengono organizzati momenti di preghiera e riflessione specifici;
- varie attività pastorali organizzate in sala animazione in occasione delle festività francescane e delle ricorrenze legate alla Madre fondatrice Beata Francesca Rubatto.

Completano l'organico il Responsabile dei Servizi Sociosanitari, l'operatore del centralino e il gruppo di volontari; altresì, sono in comune con la CDC San Francesco le operatrici del servizio lavanderia e guardaroba, lo staff di manutentori.

GIORNATA TIPO

Le attività della RSA si svolgono nell'arco delle 24 ore.

Gli ospiti sono assistiti anche durante le ore notturne da personale infermieristico e socio-assistenziale.

L'assistenza medica è garantita h24 dalla presenza del Medico di Struttura o in alternativa dal Medico di guardia in comune con la clinica.

Le visite agli ospiti sono possibili dalle ore 07.30 alle ore 19.30, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. L'orario di visita è libero nelle ore diurne e regolamentato in quelle notturne (dalle ore 20 alle ore 8). Possono essere concesse da parte della Direzione di Struttura deroghe a fronte di determinate condizioni.

Gli accessi in RSA sono soggetti ad un sistema di videosorveglianza, in chiaro per gli operatori del centralino e di notte dal personale socio-assistenziale e/o infermieristico.

Inoltre, in ottemperanza alla normativa vigente, sono state installate telecamere negli spazi comuni della Struttura.



Durante gli orari di visita, si invitano i familiari e conoscenti degli ospiti a rispettare le indicazioni fornite dal personale sanitario, affinché le attività di igiene, dispensa dei pasti e visite mediche possano essere svolte con serenità e nel rispetto della privacy degli ospiti.

La **giornata tipo** degli ospiti è schematizzabile come segue, fermo restando le variazioni che possono verificarsi nella quotidianità:

ORARI	ATTIVITA'
07:00	Sveglia, alzata e igiene
08:00	Colazione
09:30	Animazione e/o fisioterapia
12:00	Pranzo
13:00	Riposo
15:00	Merenda e animazione/fisioterapia
16:00	Santa Messa (sabato)
18:30	Cena
20:00	Messa a letto e riposo notturno

La giornata-tipo è programmata tenendo in considerazione le esigenze individuali di ciascun ospite e integrandole con quelle organizzative della comunità.

Alle attività pianificate per tutti gli ospiti si integrano interventi personalizzati sia riabilitativi che relazionali, secondo quanto previsto nei Piani Assistenziali Individuali (PAI). A tal proposito, la lettura e la condivisione del PAI con il familiare di riferimento, per l'equipe medica rappresenta un ulteriore momento di incontro e dialogo con i parenti.

FIGURE DI RIFERIMENTO

Le principali figure di riferimento all'interno della Struttura sono:

- Referente per la Pastorale Sanitaria
- Responsabile dei Servizi Socio Sanitari
- Responsabile Medico
- Coordinatore infermieristico



RETTA E COSTI NON RICOMPRESI

La camera doppia ha un costo di € 78,10 al giorno, mentre quella singola pari a € 94,60 al netto del contributo sanitario regionale.

Nella retta quotidiana è ricompreso:

- il vitto e l' alloggio,
- l' assistenza medica generica e specialistica (con gli specialisti interni della Struttura),
- l' assistenza infermieristica diurna e notturna,
- l' assistenza alla persona sia diurna che notturna,
- l' attività fisioterapica,
- l' animazione,
- la fornitura di farmaci (sia quelli appartenenti alla terapia cronica sia quelli di "fascia C"),
- fornitura di presidi per incontinenza e presidi per antidecubito,
- fornitura di prodotti per le cure igieniche quotidiane, con formula chimica appositamente studiata per la cute dell' anziano,
- lavanderia e stireria dei capi da notte e dell' intimo personale oltre alla biancheria piana,
- servizio di camera ardente.

Non è ricompreso nella retta quotidiana, altresì:

- i servizi di trasporto dell' ospite per qualsiasi necessità di uscita dalla Struttura,
- fornitura di protesi quali occhiali, dentiere, arti artificiali, spese telefoniche, prestazioni richieste dall' ospite o dai suoi familiari ed ogni altra prestazione non prevista dalla Carta dei Servizi.

Eventuali visite specialistiche, ritenute necessarie dai medici della Struttura, saranno svolte con il servizio sanitario nazionale. Se i familiari hanno uno specialista di fiducia possono confrontarsi con il Responsabile Medico di Struttura e il costo sarà a loro carico.

Qualora si renda necessario il trasferimento dell' ospite presso una struttura ospedaliera o un centro diagnostico (per accertamenti etc.), lo staff della RSA si occuperà della prenotazione dell' esame e, qualora il familiare lo preferisca e lo richieda, anche del mezzo di trasporto (laddove non fosse possibile ricorrere all' autovettura del familiare per qualsivoglia ragione); a carico dei familiari dell' ospite, invece, saldare l' importo del trasferimento. In caso di emergenza, viene richiesto l' intervento della Croce Rossa (trasporto gratuito).

Si ricorda quanto descritto in precedenza, ossia che la retta non comprende il servizio di lavanderia interna per i capi da giorno e i trattamenti estetici di parrucchiera e podologia. Le spese accessorie sono addebitate a consuntivo nel mese successivo.



L'Ospite deve limitare i beni da mantenere presso la struttura a quelli strettamente personali e necessari, evitando i beni di valore.

L'Ente non assume responsabilità alcuna per eventuale perdita, distruzione, deterioramento, furto e/o scomparsa degli oggetti personali, dei beni di valore e/o denaro dell'Ospite di cui non abbia espressamente accettata la custodia. L'Ente non assume la custodia di denaro dell'Ospite, tranne in casi peculiari (ad es. assenza di rete familiare) e, in ogni caso, per importi non superiori ad € 100,00 (cento/00) per piccole spese; in tal caso il deposito deve considerarsi infruttifero e l'Ente provvederà ad adeguata rendicontazione dei versamenti e/o prelievi effettuati da e/o in favore dell'Ospite. In ogni caso, eventuale risarcimento all'Ospite per perdita, distruzione, deterioramento, furto e/o scomparsa degli oggetti personali, dei beni di valore e/o denaro che sia imputabile a responsabilità dell'Ente non potrà superare il valore attuale ed effettivo del bene al momento dell'evento.

La retta decorre dal giorno concordato al momento della comunicazione di disponibilità del posto, cui corrisponde l'ingresso in Struttura.

Il pagamento della retta è mensile e avviene a mezzo Addebito Diretto SEPA.

L'importo della retta viene determinata dalla Direzione Generale e l'eventuale aumento comunicato per iscritto almeno un mese prima che venga applicato. La decorrenza dell'aumento non è retroattivo.

Gli utenti hanno 15 giorni di tempo per esercitare il diritto di recesso, mediante comunicazione scritta al Referente per la Struttura.

Nel silenzio degli obbligati, si considererà il corrispettivo accettato così come comunicato.

L'ufficio ricoveri della CDC è a disposizione per ogni informazione in merito al rilascio delle certificazioni ad utilizzo fiscale. Presso la medesima sono disponibili le certificazioni delle rette ai fini fiscali, in tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

CUSTOMER SATISFACTION

Ogni anno nell'ultimo quadrimestre, viene distribuito sia ai familiari che agli ospiti il questionario (allegato) per rilevare il grado di soddisfazione relativo ai servizi erogati e all'attività svolta. Lo stesso si presenta anche come un'occasione per proporre miglioramenti o più in generale suggerimenti.



I risultati sono visionati direttamente dal Referente della Struttura e condivisi con il Responsabile Medico, il Coordinatore infermieristico, la Referente per la Pastorale Sanitaria e la Direzione Strategica dell'Istituto.

L'elaborazione dei dati, che ne conseguono, viene esposta nella bacheca sita di fianco al centralino.

Inoltre, in ogni momento è possibile far pervenire le proprie osservazioni o segnalazioni nei seguenti modi:

- fissando appuntamento con i Responsabili di Struttura secondo urgenza, competenza e complessità (Responsabile dei Servizi Socio Sanitari e Responsabile Medico);
- compilando il modulo a disposizione nell'apposito contenitore, sito di fronte all'ufficio amministrativo al piano terra, denominato "scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami e apprezzamenti" e inserendolo nella cassetta adiacente.

La Struttura si impegna ad esaminare il contenuto e fornire riscontro per iscritto nel lasso di tempo di 15 giorni.

L'Istituto, inoltre, invita chiunque abbia necessità di segnalare cose urgenti e di estrema importanza di non esitare a contattare il Referente della Struttura, al fine di intraprendere nell'immediato tutti gli accorgimenti utili alla verifica del problema segnalato e ad adottare i processi correttivi.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Sicurezza nei luoghi di lavoro T.U. 81/2008

La Struttura è sottoposta a prevenzione incendi.

Molte disposizioni derivano dal rispetto di questa importante e fondamentale necessità, quali (ad esempio) il divieto di introdurre materiali non ignifughi, provenienti dalle abitazioni degli ospiti.

È vietato manomettere impianti elettrici o qualsiasi altro elemento che possa essere motivo di pericolo per gli ospiti.

Nelle camere sono esposte le norme alle quali attenersi in base alle disposizioni di prevenzione incendio e il relativo comportamento. È previsto, inoltre, il piano di evacuazione dei reparti in caso di emergenza con l'intervento del personale addestrato.

Per motivi di sicurezza nessun ospite è autorizzato ad installare o utilizzare apparecchiature elettriche (a puro titolo indicativo e non esaustivo coperte elettriche, stufette, resistenze, ventilatori etc.) senza espressa autorizzazione della Direzione, o attrezzature con potenziale rischio



per l'incolumità degli ospiti (a puro titolo indicativo e non esaustivo coltelli, forbici, prodotti acidi per la pulizia etc.). In questo caso si dovrà far riferimento al Responsabile per la Sicurezza, che si attiverà per la verifica del potenziale rischio.

Ai fini della prevenzione incendi e per rispetto delle persone che vivono la Struttura, è vietato fumare nei locali interni.

Sigarette e accendini devono essere consegnati all'infermiera del piano, che provvede alla loro consegna per fumare in luoghi esterni protetti.

È molto importante non lasciare in prossimità del comodino sigarette e accendino, per evitare un loro uso improprio durante la notte.

GDPR 679/2016: tutela della privacy

La vigente normativa prevede la tutela della riservatezza rispetto al trattamento dei dati personali.

Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute che saranno fornite solo all'Ospite o alle persone da lui designate. L'accettazione del ricovero e la sottoscrizione del relativo contratto prevedono anche la consegna dell'informative sul trattamento dei dati.

La documentazione sanitaria potrà essere richiesta durante il ricovero, al momento della dimissione o dopo di questa; la richiesta dovrà essere formulata per iscritto al Responsabile Sanitario dell'Opera dall'ospite stesso, dal tutore legale, dall'amministratore di sostegno. Entro cinque giorni lavorativi verrà rilasciata la copia.

Prima di procedere ad effettuare foto o filmati, nel rispetto della privacy e degli altri ospiti, chiedere regolare autorizzazione alle figure di riferimento (staff animazione, Direzione etc.).

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(DGR 7/7435 del 14/12/2001)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione. Non di rado, l'anziano rappresenta una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore delle persone anziane e da qui prende vita la "Carta dei diritti della persona anziana".



LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
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 vedere rispettate, in osservanza dei propri 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 del 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 d' 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 parte 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 tutto il periodo necessario 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 condizione 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 constatare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danni 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 ed 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 umana.

Più in generale, l' ospite ha diritto al rispetto della propria individualità e libertà, in particolare:

- a essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno,
- ad un' assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo,
- a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consente) e in orari non lontani da quelli consueti,
- a essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul proprio corpo e a non essere "sballottato" in silenzio,
- ad essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione,
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità,
- a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy,



- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell' alimentazione, nella modalità e nella cura dell' igiene personale,
- a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma ad essere sempre considerato una persona.

L' ospite ha il dovere di

- assumere un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti,
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all' interno della Struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell' ospite,
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio degli altri residenti.