



RSA MARIA IMMACOLATA  
ISTITUTO MADRE RUBATTO



# CARTA DEI SERVIZI 2024

Via G. Paisiello, 9 – 21100 Varese (Va)

Tel. 0332/832211 – Fax 0332/832214

Email: [rsaimmacolatava@cdcsanfrancesco.it](mailto:rsaimmacolatava@cdcsanfrancesco.it)

Sito web: <https://www.istitutomadrerubatto.it/rsa-maria-immacolata-2/>

**CASA DI CURA** San Francesco - Via IV Novembre, 7 - BERGAMO  
**R.S.A.** Maria Immacolata - Via Paisiello, 9 - VARESE  
**A.D.I.** San Francesco - BERGAMO  
**R.P.** Madre Rubatto - Via dei Gazzi, 4 - LOANO  
**R.S.A.** San Francesco - Via G. Negri, 17 - BERGAMO

**Istituto Suore Cappuccine di Madre Rubatto**  
Ente Ecclesiastico Civilmente Riconosciuto  
Sede Legale: 24128 Bergamo - Via IV Novembre, 7 – 035.2811111  
C.F. e P. IVA 00564560100  
[www.cdcsanfrancesco.it](http://www.cdcsanfrancesco.it) - [direzionesanfrancesco@pec.it](mailto:direzionesanfrancesco@pec.it)



## BENVENUTO

Gentile Signora/e,  
nel porgerLe il benvenuto nella RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) "Maria Immacolata", 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 S. 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 Maria Immacolata 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.

4

## MISSION e VALORI

L'attività della RSA Maria Immacolata 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 Maria Immacolata 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 RSA Maria Immacolata nasce nel 1942 per volontà della signorina Adele Redaelli, la quale dona parte della proprietà, tuttora esistente, alle suore Cappuccine di Madre Rubatto. Finalità iniziale dell'Opera era l'assistenza a domicilio agli ammalati poveri, l'ospitalità temporanea di donne convalescenti e un pensionato per signore e signorine di modeste condizioni economiche. Nel 1950 l'Istituto acquista la restante proprietà "Castello Biumi", risalente a prima del XIV secolo, per ampliare i propri spazi e adeguare l'assistenza alle mutate esigenze delle ospiti.

Infatti, con l'evoluzione dei tempi, l'Opera si è focalizzata maggiormente sulla cura e assistenza a carattere permanente delle persone anziane inferme.

A tal fine con ristrutturazioni adeguate, la Struttura è andata modificandosi in maniera sempre più funzionale e moderna, adeguandosi e rispettando i requisiti precisati dalle normative nazionali e regionali.

Alla fine degli anni '60 viene eseguito il primo di una serie di interventi strutturali, rialzando di un piano un'ala della Villa.

Nel 1966 le suore ampliano ulteriormente l'area del parco, acquistano e ristrutturano anche una costruzione adiacente, che viene collegata e annessa al corpo principale grazie ad un camminamento coperto.

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.

L'ultima ristrutturazione e costruzione è stata terminata il 31 dicembre 2008.

## LA STRUTTURA

La RSA Maria Immacolata è una struttura accreditata e a contratto con l'ATS Insubria.

È sita nella zona residenziale della città di Varese, denominata "Biumo Superiore", a pochi passi dal centro storico cittadino e da alcune delle ville varesine più prestigiose: Ville Ponti e Villa Panza. Immersa nella pace di un giardino storico, domina il panorama circostante a 360° godendo di suggestivi scorci paesaggistici e artistici.

Il parco, di circa 30.000 mq, è a disposizione di parenti ed ospiti. Un'ampia parte è attrezzata con gazebo, panchine e tavolini per consentirne il godimento anche da parte di chi preferisce non inoltrarsi nel parco sottostante.



La Struttura è raggiungibile con i mezzi pubblici ATV – autobus Linea A, che, partendo dalla Stazione delle Ferrovie dello Stato e attraversando il centro della città, fa capolinea a pochi metri dall' ingresso.

La Struttura è, altresì, raggiungibile in automobile ed è dotata di due parcheggi interni per i visitatori.

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

Essa si articola su cinque livelli, organizzati in tre reparti.

La capienza è di 90 posti letto, suddivisi in 33 camere doppie e 24 singole, tutte dotate di bagno interno.

Al primo e secondo livello sono presenti camere doppie; al terzo e quarto sia camere singole che doppie.

Su tutti i livelli sono presenti zone ristoro e salottini 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. Gli ambienti sono muniti di sistema di raffrescamento tramite impianto di trattamento aria.

Al livello zero sono ubicati l'ufficio del Medico Responsabile, il locale per la parrucchiera e le cure estetiche (manicure e pedicure), la palestra, la sala riunione polivalente, il salone per le attività collettive e per le feste, la cucina della Struttura, oltre al centralino.

Al secondo piano un ampio salone, preceduto dalla Cappella che affaccia su un cortile verandato, collega la zona residenziale con gli uffici direzionali e amministrativi.

È possibile godere di cortili o terrazze panoramiche, ove ospiti e visitatori possono intrattenersi durante la bella stagione, circondati da un panorama affascinante.





## 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 autorizzate da ATS, solo a seguito di un'attenta valutazione da parte del Responsabile Medico. Sono ammesse anche persone affette da Morbo di Alzheimer o persone affette da demenza con note comportamentali.

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

La domanda di ingresso in Struttura è disponibile sia in formato cartaceo presso la reception della Struttura (aperta 7 giorni su 7 dalle 07.30 alle 19.30) sia in formato elettronico sul sito <https://www.istitutomadrerubatto.it/rsa-maria-immacolata-2/documenti-utili-rsa-maria-immacolata/> (sezione "documenti utili" della RSA Maria Immacolata) → "domanda di ingresso"

Gli interessati all' ingresso in Struttura devono compilare la domanda in ogni sua parte. I documenti, che devono essere allegati alla stessa, sono:

- copia della carta di identità e della tessera sanitaria del richiedente
- certificato di residenza
- in caso di invalidità copia del verbale
- copia dei "cartellini" con i codici di esenzione
- scheda di valutazione sanitaria, predisposta dalla Regione Lombardia e redatta dal medico curante o dal medico di riferimento del reparto, presso il quale si trova il richiedente.

La segreteria è a disposizione degli interessati per fornire le informazioni necessarie e per fissare un appuntamento per un colloquio conoscitivo.

Durante questo momento di incontro la segreteria fornisce informazioni amministrative, mentre quelle organizzative dal coordinatore socioassistenziale, e i visitatori consegnano la documentazione. Segue una visita guidata, in cui vengono presentati gli ambienti e le attività della RSA; in questa occasione i visitatori hanno l'opportunità di incontrare anche la Referente per la Pastorale, Suora Superiora della Fraternità la quale descrive come la presenza delle stesse e i valori carismatici, di cui sono divulgatrici, hanno riflessi concreti nella quotidianità degli ospiti.



Al termine la domanda viene inserita in lista d'attesa previa idoneità del Responsabile Medico. Le richieste di ingresso sono registrate dalla segreteria di struttura su file Excel destinato a popolare la lista d'attesa che viene comunicata mensilmente ad ATS INSUBRIA e gestita in modo cartaceo in RSA.

Alla documentazione accedono il Responsabile Socio Sanitario, il Responsabile Medico, la segreteria e/o il medico in turno.

**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. Il Responsabile Medico e il coordinatore hanno cura di individuare il posto letto più rispondente alle caratteristiche e bisogni dell'ospite.

La sopraggiunta disponibilità del posto avviene tramite comunicazione telefonica al caregiver da parte della segreteria.

La conferma di accettazione del posto perviene telefonicamente da parte del caregiver stesso nel minor tempo possibile dall'offerta, per assicurare una gestione tempestiva della lista. Qualora il riscontro non dovesse pervenire in tempi congrui, la segreteria procede contattando i successivi aventi diritto.

L'ingresso viene pianificato mediamente entro 72 ore dall'accettazione.

In particolari casi di difficoltà organizzativa dell'ingresso, è possibile stipulare il contratto di "fermo camera", con il quale l'interessato si impegna economicamente ad occupare il posto letto in un lasso di tempo ragionevole, in accordo con i responsabili di Struttura.

In caso di rifiuto del posto letto proposto, le rinunce (così come tutti i contatti telefonici con i caregiver per vari aggiornamenti sull'anziano) vengono annotate in una scheda cronologica cartacea allegata al fascicolo della domanda. La prima rinuncia non comporta alcuna variazione nella posizione della domanda in lista d'attesa; la data della seconda (così come la quarta, sesta e così via) viene considerata come data di ripresentazione della richiesta stessa. Pertanto, viene spostata nella lista d'attesa come se fosse inoltrata in quel giorno e la segreteria ne dà comunicazione scritta al caregiver tramite mail. La facoltà di presentare documentazione sanitaria attestante aggravamento delle condizioni clinico e/o assistenziale è prevista per tutti gli utenti che abbiano la domanda in lista d'attesa.





## INGRESSO IN STRUTTURA, DIMISSIONI

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

- ✓ presentarsi al centralino della Struttura – vengono accolti da un'equipe composta dalla segreteria, il Medico Responsabile o medico di turno, l'infermiera in turno, la Suora Superiora;
- ✓ 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. Il **deposito cauzionale infruttifero** di un importo pari a € 1.000,00 viene addebitato in occasione della prima retta e detratto dall'importo dell'ultima fattura.

Nel prosieguo della permanenza presso la Struttura, l'ospite che desidera assentarsi o i familiari/amici/conoscenti che vogliano accompagnare l'ospite fuori dalla Struttura, devono informare qualche giorno prima il Medico Responsabile o il medico di reparto, compilando l'apposito modulo di comunicazione di uscita disponibile al centralino.

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 dettino la necessità. È fatto salvo il diritto di recesso da parte del parente, tutore, amministratore di sostegno. 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 Responsabile dei servizi sociosanitari 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 in originale, depositati all'atto dell'ingresso. La Struttura, nelle figure professionali del Medico Responsabile e l'assistente amministrativo, 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 sarà composta e accompagnata dal personale assistenziale nella camera ardente della Struttura;
- ✓ l'accesso alla stessa è consentito dalle ore 7:30 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 Medico Responsabile 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.



In caso si desideri ricevere copia della cartella clinica è necessario inviare la richiesta tramite mail alla segreteria. Al momento del ricevimento della stessa, entro 15 giorni dalla richiesta, dovrà essere corrisposto un importo pari a € 35,00.

## **MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'**

I piani residenziali della Struttura sono organizzati dal Medico Responsabile.

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:

- ✓ salottini relax con o senza televisori (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 elettrici, 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 2),
- ✓ salone dedicato all' animazione, attività occupazionale e intrattenimento (piano 0),
- ✓ locale per le cure estetiche (piano 0),
- ✓ ambulatorio medico (piano 0),
- ✓ palestra (piano 0).

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 al livello 0 della Struttura.

Il personale è costituito da un capo cuoco e aiuti-cuochi, che provvedono alla preparazione di tutti i pasti, trasportati successivamente ai piani con carrelli termici.



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

I pasti vengono dispensati nei seguenti orari: pranzo verso le ore 12:00 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 agitato, terapia infusione in corso...), possono essere assistiti durante il pasto nella propria camera oppure consumarlo in salette dedicate.

Il menu settimanale è esposto e consultabile all' interno dell'ascensore A della Struttura, oltre che all' ingresso delle sale da pranzo di ciascun piano.

È previsto un menu dedicato per gli ospiti affetti da disfagia.

L' alimentazione non deve in alcun modo essere integrata ad insaputa del Medico Responsabile. 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). A copertura di tale servizio, una tantum in occasione della prima retta viene addebitato l'importo pari a € 30,00, destinato a coprire la fruizione del servizio fino al termine della permanenza.

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 un servizio di lavanderia esterno. Il costo dipende dal listino prezzi dell'esercizio commerciale esterno ed è a disposizione presso il centralino della RSA.

La Struttura presta la propria collaborazione verso i familiari degli ospiti, proponendosi come base logistica per il ritiro dei capi sporchi e per la consegna di quelli puliti, oltre che anticipando il saldo dei servizi di cui si usufruisce nell'arco del mese. L'ospite e il terzo responsabile in solido rimborsano la Struttura in occasione del saldo della retta mensile.

Il servizio di lavanderia esterno può anche essere attivato e disattivato estemporaneamente in base alle esigenze dei familiari, dandone comunicazione via mail sia al Coordinatore del personale sanitario che in segreteria.

Il lavaggio della biancheria piana è a cura della Struttura.

Per delucidazioni e chiarimenti è possibile rivolgersi in segreteria.

### **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 cura dell'unità abitativa dell'ospite è a carico del 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 ed estetista**

In Struttura è presente al livello 0 un locale attrezzato appositamente per accogliere queste figure professionali e consentire agli ospiti di fruire dei loro servizi.

L'accesso ai servizi avviene su richiesta dell'ospite, dei caregiver o del personale assistenziale tramite la prenotazione presso il centralino.

Professioniste esterne effettuano i relativi servizi estetici almeno una volta alla settimana. La Struttura si impegna a garantire lo svolgimento dei medesimi quanto più regolarmente possibile, fermo restando la disponibilità delle collaboratrici esterne.

Analogamente al servizio di lavanderia esterno, le voci di spesa per tali servizi non sono ricomprese nella retta giornaliera. La Struttura collabora con i caregiver, 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.



## **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 guidata dal Medico Responsabile. Il Coordinatore ha il compito di organizzare e supervisionare il personale; si identifica con la divisa bianca e profilo rosso.

Ogni operatore indossa il cartellino con foto e mansione.

L'organico si compone nel seguente modo:

- ✓ medici:
  - indossano il camice bianco;
  - l'equipe medica è composta da un Medico Responsabile, il quale è coadiuvato da un gruppo di medici che garantiscono la copertura settimanale (in presenza e in reperibilità) e che collabora con consulenti specialisti (per es. il fisiatra);
  - per il colloquio con il Medico Responsabile è possibile fissare un appuntamento;
  - il servizio medico è garantito 24/24 ore per 365 giorni all'anno anche mediante la reperibilità;
  
- ✓ infermieri:
  - indossano divisa bianca e profilo blu;
  - la presenza infermieristica è garantita 24/24 ore con la suddivisione in 3 turni per 365 giorni all'anno;
  - presidiano le prestazioni pianificate;
  
- ✓ personale socio-assistenziale:
  - indossa divisa bianca e profilo azzurro;
  - 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;
  - 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:
- indossa divisa bianca e profilo giallo;
  - aiuta gli ospiti a seguire il proprio piano fisioterapico 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;
  - lavora quotidianamente su interventi personalizzati o di gruppo con lo scopo di prevenire, riabilitare, recuperare, potenziare o mantenere le capacità motorie residue, nonché valutare costantemente la corretta posturazione degli ospiti;
  - dà indicazioni agli operatori socio-assistenziali su come proseguire il progetto riabilitativo supportando le competenze motorie in essere e garantendo l'adeguata mobilizzazione quando necessaria;
  - si occupa personalmente della valutazione degli ausili in essere e prescritti, interfacciandosi con il tecnico ortopedico.
- ✓ animatrici/educatrici:
- indossano divisa bianca e profilo arancione;
  - il servizio di animazione è previsto dal lunedì al venerdì. Nelle giornate di sabato 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;



- 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 una fraternità attiva di 6 suore Cappuccine, che quotidianamente si rende testimone dell'amore del Signore attraverso 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 Santa Madre Francesca Rubatto, di incarnare i valori evangelici nelle relazioni umane con gli ospiti, provare verso di loro empatia e misericordia;
  - al livello 2 è situata la Cappella presso la quale ogni giorno dal lunedì al venerdì i Frati Cappuccini celebrano la Santa Messa;
  - per potere accogliere i numerosi ospiti, che desiderano partecipare insieme alla Santa Messa nel giorno della domenica, la celebrazione avviene nel salone dell'animazione al livello 0;
  - la Struttura è dotata di un canale televisivo interno che consente agli ospiti allettati, o che preferiscono rimanere in camere, di assistere alla Santa Messa;
  - ogni mattino e ogni sera viene recitata la Preghiera del Cristiano in filodiffusione;
  - recita del Santo Rosario in gruppo;
  - possibilità di ricevere una volta al mese (per chi lo desidera e ne fa richiesta) il sacramento della Santa Confessione;
  - in occasione dei due momenti liturgici più importanti dell'anno (Avvento e Quaresima) incontri settimanali in preparazione;
  - varie attività pastorali organizzate in sala animazione in occasione delle festività francescane e delle ricorrenze legate alla Madre fondatrice Santa Francesca Rubatto.

Completano l'organico il Responsabile sociosanitario, la segreteria, le operatrici del centralino, le operatrici del servizio lavanderia e guardaroba, lo staff di manutentori e quello della cucina. Il gruppo di volontari AVO, avvicinandosi quotidianamente, sostiene gli ospiti con l'ascolto, le attenzioni e le premure di cui necessitano.

## **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 da un servizio di pronta reperibilità dei medici della Struttura.

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 del Medico Responsabile 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
09:45	Animazione e/o fisioterapia
12:00	Pranzo
13:15	Riposo
15:15	Merenda
15:45	Animazione e/o fisioterapia
17:00	Santa Messa
18:00	Cena
19:30	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). La lettura e la condivisione dei PAI con i caregiver è espletata dal gruppo medico o dagli infermieri in turno.

## FIGURE DI RIFERIMENTO

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

- Referente per la Pastorale Sanitaria
- Responsabile sociosanitario
- Medico Responsabile
- Coordinatore
- Assistente amministrativo

## RETTA E COSTI NON RICOMPRESI

La camera doppia ha un costo di € 79,20 al giorno, mentre quella singola pari a € 95,70 al netto del contributo sanitario regionale.

Nella retta quotidiana è ricompreso:

- il vitto e l'alloggio,
- l'assistenza medica,
- l'assistenza infermieristica diurna e notturna,
- l'assistenza alla persona sia diurna che notturna,
- l'attività fisioterapica,
- l'animazione,
- la fornitura di farmaci e medicazioni,
- 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:



- l'organizzazione del trasporto dell'ospite e relativo costo per qualsiasi necessità di uscita dalla Struttura (la tipologia del trasporto è indicata dal Medico Responsabile)
- fornitura di protesi quali occhiali, dentiere, apparecchi acustici, calze elasto-compressive, panciere cintiarnari, busti, 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.
- Accertamenti diagnostici

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; a carico dei familiari dell'ospite, invece, organizzare il trasporto e saldare l'importo del trasferimento. In caso di emergenza, viene richiesto l'intervento del 112 (trasporto gratuito).

Si ricorda quanto descritto in precedenza, ossia che la retta non comprende il servizio di lavanderia esterna per i capi da giorno e i trattamenti estetici (parrucchiera, manicure e pedicure).

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. 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 dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto e l'eventuale aumento comunicato per iscritto almeno un mese prima che venga applicato. La decorrenza dell'aumento non è retroattiva.



Gli utenti hanno 15 giorni di tempo per esercitare il diritto di recesso, mediante comunicazione scritta al Responsabile sociosanitario.

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

La segreteria amministrativa 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 Responsabile sociosanitario e condivisi con il Medico Responsabile, la Referente per la pastorale 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 la Direzione di Struttura secondo urgenza, competenza e complessità (Responsabile sociosanitario e Medico Responsabile);
- compilando il modulo a disposizione nell' apposito contenitore, sito di fronte al centralino, 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 Responsabile sociosanitario, 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**

Nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto 81/08 e le disposizioni in materia di prevenzione incendi si rammenta il divieto:

- di introdurre materiali non ignifughi, provenienti dalle abitazioni degli ospiti;
- di manomettere gli impianti elettrici o qualsiasi altro elemento che possa essere motivo di pericolo per gli ospiti.
- di fumare nei locali interni;

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

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

Nelle camere sono esposte le norme alle quali attenersi in caso di incendio ed è previsto, inoltre, il piano di evacuazione dei reparti in caso di emergenza coordinato dalla squadra antincendio presente in struttura.

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.).

### **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 autorizzate. All'accettazione dell'ingresso unitamente alla sottoscrizione del relativo contratto è prevista la raccolta del consenso al trattamento dei dati personali e particolari limitatamente alle esigenze di servizio e della cura della persona.

La documentazione sanitaria può essere richiesta in qualsiasi momento, inviando una comunicazione scritta al Direttore sanitario della struttura. Tale richiesta può essere effettuata dall'ospite stesso, dal tutore legale o dall'amministratore di sostegno. Entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta verrà rilasciata la copia.

È possibile scattare foto o video al proprio ospite purché non vengano ritratti anche altri ospiti della struttura o il personale dipendente.



## 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.