



# CARTA DEI SERVIZI

RSA  
“ISTITUTO G. DE PAGAVE”  
via LAZZARINO E., n. 10 – NOVARA (NO)

tel 0321/38.09.11 fax 0321/38.09.19  
mail [info.depagave@nuovassistenza.it](mailto:info.depagave@nuovassistenza.it)  
[www.nuovassistenza.it](http://www.nuovassistenza.it)

Gentile Ospite/Familiare

Nel ringraziarla per aver scelto Nuova Assistenza, le diamo il benvenuto nella RSA “Istituto G. de Pagave” di Novara (NO).

Questa Carta dei Servizi non vuole solo elencare le prestazioni erogate in questa struttura, ma intende anche presentarle la nostra filosofia: un approccio costruito sulla centralità dell’Ospite, che ha come obiettivo quello di riuscire a ricreare, senza traumi, un ambiente sicuro, sereno e per quanto più vicino possibile a quello familiare. Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono principi ispiratori nel rapporto con i nostri Ospiti ed i loro familiari.

In questo senso la struttura desidera assicurare una buona e gradevole qualità di vita agli Anziani residenti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L’organizzazione della struttura è indirizzata ad attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti definendo ed aggiornando, sulla base di valutazioni multi-disciplinari, i progetti di assistenza individualizzati (PAI) degli Ospiti.

L’erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all’assistenza, in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’Ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Infine, nell’ottica di erogare interventi di alta qualità, si dedica particolare attenzione alla formazione e all’aggiornamento degli operatori e si favorisce il confronto fra le diverse professionalità.

La RSA “Istituto G. De Pagave” offre ospitalità di tipo residenziale ad anziani autosufficienti e non autosufficienti, che necessitano di un livello di intensità assistenziale non più sostenibile a domicilio.

La struttura è autorizzata al funzionamento con Deliberazione del Direttore Generale dell’ASL-NO n. 126 del 03.03.2023 per n. 100 posti letto di tipologia Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), n. 64 posti letto di tipologia Residenza Alberghiera (RA), n. 45 posti letto di tipologia Residenza Assistenziale Alberghiera (RAA) e n. 20 posti come Centro Diurno Integrato (CDI)

L’accreditamento istituzionale è stato accordato con medesima Deliberazione per il totale dei posti RSA.

# Indice

<b>La Struttura .....</b>	<b>3</b>
Presentazione.....	3
Come raggiungere la struttura .....	4
Modello organizzativo .....	4
Carta dei Diritti degli Anziani .....	6
Servizio Accoglienza .....	7
Visite.....	7
Preliminari all’ingresso .....	7
L’ingresso .....	8
L’inserimento.....	8
La giornata tipo .....	8
Regolamentazione delle uscite .....	9
Dimissioni.....	9
Decesso.....	9
<b>I Servizi alla Persona.....</b>	<b>10</b>
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica) .....	10
Assistenza fisioterapica .....	11
Assistenza alla persona.....	11
Servizio di animazione .....	11
Assistenza religiosa .....	12
<b>I Servizi Alberghieri .....</b>	<b>12</b>
Servizio ristorazione.....	12
Servizio igiene ambientale e lavanderia.....	13
Servizio parrucchiere .....	13
<b>Gestione Emergenza Covid-19.....</b>	<b>13</b>
<b>Informazioni utili .....</b>	<b>15</b>
Modalità di riconoscimento degli operatori .....	15
Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici.....	15
Deposito cauzionale.....	15
Detrazioni .....	15
Tutela della Privacy .....	15
Sistema di valutazione della Qualità .....	16

## La Struttura

### Presentazione

La RSA “Istituto G. De Pagave” è una Struttura Residenziale finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale, accompagnate da un buon livello di assistenza tutelare e alberghiera a persone autosufficienti e non autosufficienti.

La RSA offre un soggiorno confortevole e sereno, nel rispetto della persona e della libertà di ciascuno, secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali e garantisce l’assistenza sanitaria, sociale e riabilitativa. A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali presenti in struttura, con le loro specifiche competenze tecniche e relazionali.

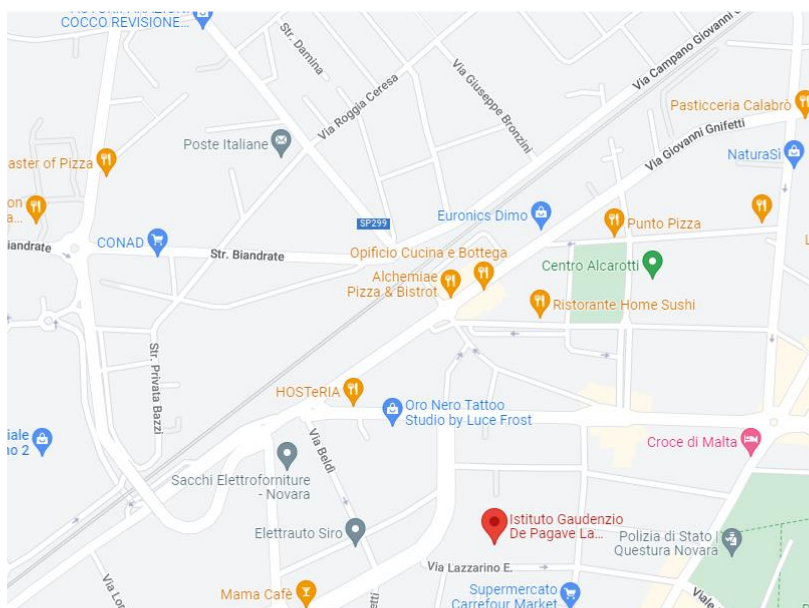
L’Istituto nasce a Novara nel 1833 dal testamento del Cavaliere Gaudenzio De Pagave che morendo lasciò ogni proprietà in eredità ai cittadini novaresi, perché si occupassero di lenire la terribile “piaga della povertà”. I cittadini novaresi mantennero fede alle volontà del benefattore, così fu incaricata una commissione per la ricerca del luogo idoneo all’insediamento del ricovero, che fu trovato nel sobborgo di San Martino presso l’antica Canonica dei Lateranensi. In quegli anni l’Istituto De Pagave - “Casa di industria per i poveri abili al lavoro” e “Casa di ricovero per quelli inabili” - accoglieva già 144 ospiti distinti in due settori: Settore Femminile e Settore maschile. Per la città di Novara la fondazione dell’Istituto fu una vera salvezza e per le autorità cittadine voleva dirsi risolto un problema che prima cadeva sotto la loro diretta responsabilità.



## Come raggiungere la struttura

La RSA “Istituto G. De Pagave” è raggiungibile sia con mezzi pubblici sia con mezzi propri.

- Autostrada A4 (da Milano): Uscita Novara Est. Seguire per Novara Centro, quindi prendere via Mario Pavesi, percorrendolo fino al cavalcavia di via delle Americhe/SS32. Al semaforo svoltare a sinistra in via Europa, percorrendolo fino a che diventa via Monte Rosa, quindi proseguire per via Cavalcavia San Martino. Al semaforo mantenere la destra e proseguire verso Viale Alessandro Volta, quindi svoltare a sinistra in viale Camillo Pasquali. Svoltando a destra in Via Lazzarino E. si giunge alla destinazione, sulla sinistra.
- Autostrada A4 (da Torino): Novara Ovest. Seguire per Novara, quindi imboccare la Strada Provinciale della Valsesia e proseguire dritto. Alla terza rotatoria imboccare via Monte Rosa, quindi proseguire per via Cavalcavia San Martino. Al semaforo mantenere la destra e proseguire verso Viale Alessandro Volta, quindi svoltare a sinistra in viale Camillo Pasquali. Svoltando a destra in Via Lazzarino E. si giunge alla destinazione, sulla sinistra.



## Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell’anziano; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.



I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001 da un Ente esterno ed indipendente, la Società Bureau Veritas.

Il S.G.I. Q-A-S garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- Eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli ospiti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli ospiti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarre spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per "impedire" tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del nuovo modello organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il modus operandi di Nuova Assistenza, cioè porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

## Carta dei Diritti degli Anziani

<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
<i>di sviluppare e di conservare la propria individualità</i>	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
<i>di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	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
<i>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</i>	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	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
<i>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
<i>di vivere con chi desidera</i>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
<i>di avere una vita di relazione</i>	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
<i>di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	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
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
<i>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza</i>	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

## Servizio Accoglienza

La Direzione, nella persona dell'impiegata e/o della coordinatrice della Struttura, è a disposizione del pubblico, per informazioni, domande di ammissione o visite alla Struttura, nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:30; sabato, domenica e festivi dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

## Visite

Gli ospiti possono ricevere visite di parenti e amici dalle ore 8:00 alle ore 19:00 (escluso orario pasti); l'ingresso dalle ore 19:00 alle ore 8:00 è regolamentato previo accordo con la Direzione.

La presenza di Familiari e amici è ritenuta molto importante per l'Ospite per il significato di continuità degli affetti e di contrasto alla solitudine che garantisce.

Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti della RSA sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona.

È fatto assoluto divieto ai visitatori di un Ospite provvedere ad elargire denaro e/o effettuare acquisti di beni di qualsiasi natura in favore di altri Ospiti e/o del Personale operante.

È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

## Preliminari all'ingresso

La disponibilità del posto letto viene comunicata dall'impiegata o dalla Direttrice della Struttura, che contatta i Familiari per concordare e definire le modalità di ingresso dell'Ospite.

Durante questo colloquio vengono fornite le ultime informazioni necessarie e si consegna:

- Contratto
- Carta Dei Servizi
- Regolamento Interno
- Tariffario in vigore
- Elenco delle persone di riferimento e numeri utili
- Corredo indicativo
- Altri documenti amministrativi in caso di persone soggette a tutela o con particolare modalità di inserimento (integrazione retta a carico di servizi sociali, ecc.)

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'Équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo amministrativo che sanitario-assistenziale.

Il giorno dell'ingresso all'Ospite/Garante è richiesta la sottoscrizione del Contratto, del Regolamento Interno, della Liberatoria sulla Privacy e di altra documentazione eventualmente necessaria.

Il Contratto in particolar modo stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

## L'ingresso

Il giorno dell'ingresso è sempre concordato con l'Ospite/Familiare.

Al momento dell'ingresso l'Équipe riceve l'Ospite, avendo cura di accompagnarlo nella stanza (assegnata preventivamente tenendo conto dei bisogni dell'Ospite e delle disponibilità della struttura) e, una volta sistemati gli effetti personali si procede a:

- presentare gli altri Ospiti del Nucleo e il Personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata tipo (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Dopodiché il Medico, assistito dagli Infermieri, esegue una accurata visita del nuovo Ospite identificando i bisogni di carattere sanitario e mettendo a punto la terapia farmacologica; quindi, definisce le necessarie istruzioni con il personale infermieristico e socioassistenziale in merito a terapie e accorgimenti da adottare, segnalando alla cucina le diete speciali.

Nel momento in cui i Familiari affidano l'Ospite, il personale della struttura si prende in carico la sua cura, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.

## L'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione. Il medico visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socioassistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre, comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

## La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche; la somministrazione della terapia farmacologica viene effettuata in base alle prescrizioni mediche.

### **MATTINA**

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio e le operazioni d'igiene personale seguite dalla colazione che viene servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Successivamente si svolgono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le varie attività di animazione, socializzazione e dialogo; rispetto a queste ultime l'Ospite è libero di scegliere ciò a cui desidera partecipare, anche se il ruolo dell'équipe è quello di proporre le attività maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere.

Nel frattempo, il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria.

Viene poi servito il pranzo; esso costituisce un momento di vita relazionale molto importante: in questo contesto è cura dell'équipe promuovere e favorire la socializzazione.

Al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### **POMERIGGIO**

La giornata, dopo il riposo facoltativo, continua con altre attività di intrattenimento; non mancano i momenti riservati alle visite di Parenti e amici, alla lettura di un buon libro o di un quotidiano, alla visione della TV.

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione, dopodiché viene servita la cena.

### **SERA**

Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## **Regolamentazione delle uscite**

Gli Ospiti non possono lasciare la Struttura per frequentare gli spazi esterni senza essere autorizzati e/o accompagnati dal personale della RSA, dai Familiari o da persona maggiorenne all'uopo autorizzata. Nel rispetto della privacy e per garantire una facile reperibilità in caso di necessità, verrà richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni.

Tutti gli Ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), devono essere accompagnati da un Familiare di riferimento o suo delegato.

## **Dimissioni**

Possono avvenire per trasferimento presso un'altra struttura, per rientro presso la propria abitazione, per decesso o per decisione dell'Ospite e/o dei Familiari.

Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato e potranno avvenire previa comunicazione scritta ed in forma assistita.

Per un maggiore dettaglio si rinvia a quanto specificato nel Regolamento Interno.

## **Decesso**

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i Familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal personale sanitario in servizio.

La salma viene composta in camera mortuaria; è compito della Famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni.

La Struttura mette a disposizione dei Familiari tutta la documentazione necessaria per Legge.

## I Servizi alla Persona

La RSA garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) compilato dopo l'ingresso in Struttura. Il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto insieme ad Ospite/Familiare per il raggiungimento di un obiettivo comune. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

### Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)

Nella RSA "Istituto G. De Pagave" l'assistenza medica è garantita settimanalmente secondo l'orario esposto in bacheca.

In via esemplificativa e non esaustiva, i principali compiti del Medico sono:



- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, accertamenti diagnostici, vaccinazioni, ecc.) e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa condivisa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del P.A.I.;
- collaborazione con l'équipe multiprofessionale presente in Struttura per stabilire le modalità di

intervento più idonee;

- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i Familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

In via esemplificativa e non esaustiva l'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee, la prevenzione delle lesioni da pressione;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore.



Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci presenti nel prontuario ASL su prescrizione del MMG (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione. È pertanto vietato ai visitatori e ai Familiari fornire farmaci agli Ospiti.

L'ASL fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni e altri presidi assorbenti) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da pressione (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); vengono consegnati presso la struttura (per gli Ospiti che necessitano di integrazione alimentare aggiuntiva) i prodotti dietetici. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari vengono richiesti dal medico di base e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare.

A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche private richieste dal paziente o dai suoi familiari.

### **Assistenza fisioterapica**

È garantita attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI.

### **Assistenza alla persona**

L'assistenza alla persona è affidata a Operatori Socio Sanitari (OSS) coordinati da un Referente.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti, in via esemplificativa e non esaustiva sono: l'alzata, l'igiene/il bagno assistito, la vestizione, la prevenzione delle lesioni da pressione, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione e nell'idratazione, ecc.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore mediante un'adeguata relazione; tutti gli operatori concorrono poi al soddisfacimento dei bisogni secondari legati alla sfera psico-sociale.



### **Servizio di animazione**

All'interno della Struttura gli Animatori / Terapisti Occupazionali hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli individuali interessi dell'Ospite, nel pieno rispetto della sua autonomia di scelta partecipativa.

Secondo le caratteristiche personali, le attività di animazione si integrano con le attività sanitarie e assistenziali e sono rivolte al singolo Ospite, oppure a gruppi di Ospiti.

Le attività riguardano in via esemplificativa e non esaustiva: attività manuali, attività ludiche e cognitive, attività musicali, spettacoli vari, iniziative culturali aperte anche al territorio, visite, gite di gruppo.

## Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali religiosi e morali di ognuno.



Il servizio religioso cattolico è curato da un Sacerdote che garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche una volta alla settimana.

Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## I Servizi Alberghieri

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina della struttura e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati dall'ASL, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti, sia in regime normale, sia in regime dietetico. La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente soddisfatte; in relazione alle prescrizioni dei P.A.I. sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.



L'assistenza diretta durante i pasti per coloro che lo necessitano è garantita dagli Operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico o del Dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Il personale provvede a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o té; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua, té o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (es. alternative: riso / pasta in bianco, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (es. alternative: prosciutto cotto, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno; frutta fresca;
- Merenda: té o succhi di frutta; biscotti o fette biscottate;

- Cena: primo piatto del giorno (es. alternative: riso / pasta in bianco, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (es. alternative: prosciutto cotto, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno; frutta fresca o cotta.

## ORARI DEI PASTI

Colazione: dalle ore 8:30 alle ore 09:00 circa

Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 12:30 circa

Merenda: dalle ore 16:00 alle ore 16:30 circa

Cena: dalle ore 18:00 alle ore 18:30 circa (\*)

(\*) l'orario della cena può subire modifiche in relazione ai bisogni dell'Ospite

## Servizio igiene ambientale e lavanderia



La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e degli spazi abitativi, sono garantite dal personale ausiliario addetto; anche il servizio lavanderia si avvale del personale ausiliario ed è garantito quotidianamente per il cambio della biancheria piana, il lavaggio degli indumenti, piccoli rammendi, stiratura e riconsegna ai piani.

Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato al momento dell'ingresso, in modo da facilitarne la riconsegna. La Direzione raccomanda di evitare l'utilizzo di capi pregiati e particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale e per i quali si declina ogni responsabilità rispetto ad un eventuale danneggiamento: la necessità di trattamenti igienizzanti a elevate temperature potrebbe causarne il deterioramento.



## Servizio parrucchiere

Presso la Struttura è attivo il servizio di Barbiere/Parrucchiere ed Estetista, svolto da un professionista esterno, presente una volta alla settimana.

Il servizio comprende un taglio al mese; le prestazioni aggiuntive costituiranno degli «extra» il cui costo sarà riportato in fattura, secondo il tariffario esposto. Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate anche prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica.

## Gestione Emergenza Covid-19

In relazione alla Pandemia da Covid-19 (iniziata nel febbraio 2020) allo scopo di garantire che la gestione della RSA sia conforme a quanto previsto dalla Normativa vigente e relativi aggiornamenti, tutto quanto illustrato nella presente Carta dei Servizi ha subito alcune variazioni.

L'organizzazione e gestione della Struttura risponde a quanto previsto dalla procedura aziendale di Nuova Assistenza "Procedura Gestione Emergenza Coronavirus", documento che viene periodicamente aggiornato e/o modificato, in linea con le indicazioni ministeriali.

In relazione alla possibilità di accedere liberamente alla Struttura, considerata la necessità di prevenire la diffusione del contagio e tutelare la salute degli Ospiti, le visite dei Familiari/Caregiver sono contingentate e normate da specifiche procedure, in linea con le indicazioni impartite dalla Direzione Sanitaria.

Tuttavia, nella consapevolezza dell'estrema e fondamentale importanza della relazione con Parenti, Familiari e Caregiver in genere, la Struttura si adopera a sopperire alla minore presenza dei propri cari attraverso l'utilizzo di strategie alternative, che possano consentire agli Ospiti di non soffrire eccessivamente il distacco affettivo. Tali strategie si concretizzano, a titolo esemplificativo, nell'organizzazione di incontri secondo modalità e procedure di volta in volta autorizzate dalle autorità di riferimento, nella regolare effettuazione di chiamate e videochiamate tra Ospiti e Familiari, oltre che nello scambio di fotografie e brevi video, che possano rendere entrambi i soggetti partecipi dei momenti di reciproca quotidianità.

Sempre per motivi di sicurezza e di tutela della salute, la Direzione ha avuto necessità di adeguare anche altre modalità organizzative di gestione della Struttura.

La procedura di accoglienza e la gestione del primo periodo di inserimento sono state radicalmente modificate (e vengono continuamente aggiornate in base alle richieste della normativa), al fine di garantire la massima sicurezza possibile per il nuovo Ospite ma anche per la comunità di Ospiti già residenti.

La quotidianità e l'organizzazione della "giornata tipo" sono state mantenute il più possibile invariate rispetto al consueto, per cercare di garantire agli Ospiti un clima sereno e spensierato; è stato però necessario riorganizzare l'uso di alcuni spazi e la programmazione di alcune attività, per garantire il rispetto della distanza interpersonale, evitando assembramenti.

I Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) vengono regolarmente forniti ai nostri operatori, mentre per gli Ospiti sono disponibili le mascherine, da utilizzare secondo compliance; viene utilizzato gel disinfettante in aggiunta al lavaggio frequente delle mani. Quotidianamente si svolgono operazioni di pulizia/sanificazione dei locali e di lavaggio biancheria attraverso l'utilizzo di attrezzature e prodotti idonei per Covid-19. Seppur attraverso modalità diverse, periodicamente sono svolti momenti formativi ed informativi volti al rispetto delle procedure di gestione dell'Emergenza Coronavirus, alla diffusione di tutte le fondamentali regole anti-contagio e al corretto utilizzo dei DPI assegnati in dotazione e dei prodotti disinfettanti.

Tutti i presenti, sia gli Ospiti sia gli operatori, vengono poi regolarmente sottoposti a screening di controllo mediante l'uso di tamponi rapidi; la Struttura è inoltre in grado di eseguire tamponi molecolari secondo necessità, appoggiandosi ad un laboratorio accreditato con il SSN.

Tutti gli Ospiti e tutti gli operatori della Struttura, con le sole eccezioni legate a particolari situazioni cliniche, sono stati vaccinati contro il Covid-19.

La Direzione Sanitaria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione e/o chiarimento in merito.

## Informazioni utili

### Modalità di riconoscimento degli operatori

All'interno della RSA operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

### Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici

È vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolci approntati con lavorazione casalinga.

È altresì vietato consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco e/o apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione della Direzione.

### Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed al perfezionamento dello stesso, per i contratti a tempo indeterminato è richiesto il versamento di un deposito cauzionale secondo quanto previsto dal Tariffario vigente. L'importo sarà restituito in sede di dimissioni, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Ospite e secondo quanto stabilito nel Contratto d'Ingresso.

### Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria.

In conformità alla normativa nazionale e regionale vigente Nuova Assistenza si impegna a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

### Tutela della Privacy

La RSA "Istituto G. De Pagave" assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti, per finalità di tipo amministrativo, economico e sanitario.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno della Residenza, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Al momento dell'attivazione del rapporto contrattuale con Nuova Assistenza, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite, secondo quanto previsto e disciplinato nel Codice Etico di Nuova Assistenza.

## Sistema di valutazione della Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della struttura.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception; la Direzione ne prende visione e fornisce risposta di norma entro 20 giorni.





## **RSA «Istituto G. De Pagave»**

Via Lazzarino E., 10  
Novara (NO)

tel 0321/38.09.11  
fax 0321/38.09.19

mail: [info.depagave@nuovassistenza.it](mailto:info.depagave@nuovassistenza.it)

[www.nuovassistenza.it](http://www.nuovassistenza.it)