

MARZO

2024

Rev.0



# Carta dei Servizi



## RSA “CASA SANTA MARIA ANNUNCIATA”

VIA VERDI N. 16 – 21030 CUVEGLIO (VA)

TEL 0332.624080

FAX 0332.650182

[rsacuveglio@nuovassistenza.it](mailto:rsacuveglio@nuovassistenza.it)

## Indice

<b>La RSA “Casa Santa Maria Annunciata”:</b>	<b>2</b>
Presentazione.....	2
La struttura più da vicino .....	3
Modello organizzativo .....	3
Carta dei Diritti degli Anziani .....	5
Come raggiungere la struttura .....	6
Visite.....	6
Informazioni e domanda di Ingresso .....	7
L’ingresso .....	8
Dimissioni.....	8
Decesso.....	9
La giornata tipo .....	9
Regolamentazione delle uscite .....	10
<b>I Servizi alla Persona.....</b>	<b>10</b>
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica) .....	11
Assistenza fisioterapica .....	12
Assistenza alla persona.....	12
Servizio educativo/di terapia occupazionale .....	12
Assistenza religiosa .....	13
L’Equipe Multidisciplinare.....	13
<b>I Servizi Alberghieri .....</b>	<b>13</b>
Servizio ristorazione.....	13
Servizio igiene ambientale e lavanderia.....	14
<b>Informazioni utili .....</b>	<b>15</b>
Modalità di riconoscimento degli operatori .....	15
Deposito cauzionale.....	15
Detrazioni .....	15
Tutela della Privacy .....	15
Polizza assicurativa .....	16
Rilascio documentazione sociosanitaria .....	16
Sistema di valutazione della Qualità .....	16

## Allegati

**Allegato 1 - Regolamento Interno**

**Allegato 2 - Questionario di soddisfazione**

**Allegato 3 - Modulo Segnalazione Disservizi, Apprezzamenti, Suggerimenti**

**Allegato 4 - Tariffe**

**Allegato 5 - Menù**

## La RSA “Casa Santa Maria Annunciata”: presentazione della struttura

### Presentazione

La RSA “Casa Santa Maria Annunciata” 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 non autosufficienti, oppure persone la cui assistenza è normata da DGR specifica, o persone con patologie compatibili all’assistenza erogata in RSA.

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.

La struttura si trova nel centro urbano di Cuveglio ed è perfettamente inserita nel tessuto sociale del territorio, in virtù degli ormai annuali rapporti di stretta collaborazione con le associazioni di volontariato della zona.

Dal 16 Agosto 2019, l’Ente Gestore della RSA “Casa Santa Maria Annunciata” è

**NUOVA ASSISTENZA SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS di Novara.**

Dal 1995 ad oggi, Nuova Assistenza si occupa di servizi sociosanitari, assistenziali ed educativi, rivolti ad anziani, minori e disabili che vivono in situazioni di disagio.

Scheda di presentazione	
Denominazione	Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS
C.C.I.A.A.:	Registro Imprese di Novara al n. 06902520011 Repertorio Economico Amministrativo n. 191378 di Novara
Partita I.V.A.:	01684780032
Legale Rappresentante:	Dott. Davide Porta Nato a Borgolavezzaro (No) il 26/07/1959
Sede Legale:	Via Baveno, 4 - 28100 NOVARA

La RSA “Casa Santa Maria Annunciata” è abilitata all’esercizio per effetto della Deliberazione del Direttore Generale dell’ASL della Provincia di Varese n° 310 del 03/04/2006, per complessivi 52 posti letto.

Con Delibera n. 512 del 19/09/2019 a firma del Direttore Generale della ATS Insubria, Nuova Assistenza ha ottenuto la voltura dell’accreditamento per i sopracitati posti letto, tutti a contratto.

## La struttura più da vicino

La RSA “Casa Santa Maria Annunciata” è una Residenza Sanitaria Assistenziale, cioè una struttura privata inserita nella rete Regionale per concorrere alla realizzazione dell’integrazione sociosanitaria del cittadino, per il quale è comunque previsto il concorso economico.

La Struttura è composta da un monoblocco che si sviluppa su 2 piani, meglio specificati:

- Piano terra: nucleo di 6 camere (per un totale di 13 ospiti) con relativi servizi igienici attrezzati, ambulatorio medico, sala d’attesa, spogliatoio, palestra, accettazione/segreteria, Direzione, zona lavanderia e stireria, cucinetta, soggiorno e sala da pranzo, camera mortuaria.
- Primo piano: nucleo di 20 camere (per un totale di 39 ospiti) con i relativi servizi igienici attrezzati, ambulatorio medico, cappella, soggiorno, sala da pranzo, cucinetta, spogliatoio, locale biancheria.



La struttura è dotata di n. 1 ascensore (monta lettighe) e un vano monta vivande.

Ogni camera è dotata di servizi igienici, sistema di chiamata letto, impianto TV. I letti, tutti a tre snodi, possono assumere diverse posizioni e sono dotati (al bisogno) di materasso e di cuscino antidecubito e di materiale ignifugo.

La struttura mette a disposizione degli Ospiti: tre bagni protetti con doccia per l’igiene completa assistita, ambulatorio medico ed infermeria, palestra, sale da pranzo, soggiorni con televisore e locali con spazi comuni, un distributore di bevande calde / fredde e snack, un luogo di culto. È inoltre a disposizione di parenti e visitatori un giardino e un parcheggio.

## 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 trarne 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.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti; esso 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

## Come raggiungere la struttura

La Casa di Riposo “Casa Santa Maria Annunciata” è a Canonica di Cuveglio (VA) in Via Verdi, 16. È Ubicata in una zona tranquilla della Valcuvia facilmente raggiungibile e vanta un giardino godibile dagli Ospiti e dai loro famigliari.

Arrivando con l’automobile:

- da Como: si percorre la Via Napoleona in direzione Camerlata, proseguire sulla Via Pasquale Paoli; prendere l’autostrada A9/E35 e mantenere la sinistra; prendere l’uscita E36 A9/E62 A8; prendere l’uscita A8/E62; mantenere la destra al bivio per continuare su A8 e seguire le indicazioni per Varese; prendere l’uscita Azzate/Buguggiate; continuare su SP1 e proseguire in direzione Cuveglio
- da Milano: in autostrada seguire A8 in direzione SP1 a Gazzada Schianna; prendere l’uscita Azzate/Buguggiate; seguire le indicazioni per Sempione/aeroporto Malpensa; prendere l’uscita A8 in direzione Varese/Como/Chiasso/Svizzera; seguire le indicazioni per Varese e prendere l’uscita Azzate/Buguggiate; continuare su SP1 in direzione Cuveglio
- da Varese: seguire le indicazioni per Cuveglio (Va).

In zona sono facilmente raggiungibili (anche con servizi C.R.I.): l’Ospedale Causa Pia Luvini di Cittiglio, l’Ospedale Luini Confalonieri di Luino, Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi di Varese. I Distretti ATS più vicini sono: Varese, Gavirate, Laveno, Luino, utili per servizi assistenziali specialistici.



## Visite

La struttura è aperta dalle ore 8:00 alle ore 20:00; l’ingresso dalle ore 20:00 alle ore 8:00 è regolamentato previo accordo con la Direzione.

In regime di residenzialità sono previsti servizi differenziati per tipologia ed orario di erogazione:

- ◆ Visite alla struttura: la Direzione è a disposizione previo appuntamento

- ◆ Servizio Amministrativo: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30
- ◆ Assistente Sociale: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30
- ◆ Accesso consentito ai Parenti: in Struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e ai nuclei dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00. Al fine di garantire la privacy agli Ospiti di struttura, il regolare svolgimento dei servizi alla persona e delle altre attività previste dalla struttura, l'accesso ai nuclei è consentito a non più di due Familiari/Amici per Ospite alla volta.

Deroghe a tali orari verranno autorizzate unicamente dalla Direzione per comprovate esigenze. 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.

## **Informazioni e domanda di Ingresso**

La richiesta di ammissione alla struttura viene compilata dall'interessato e/o da un suo familiare in occasione del colloquio preliminare con la Direzione, a disposizione per una visita guidata e la spiegazione della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno.

La domanda compilata in tutte le sue parti viene valutata dal Responsabile Sanitario.

In caso di mancanza di disponibilità immediata di posti letto e una volta stabilita da parte della Direzione l'idoneità dell'Ospite all'inserimento in struttura, la domanda è inserita in lista d'attesa nella griglia di riferimento fornita dall'ATS (e mensilmente rivista e inviata all'ATS stessa), con attribuzione automatica del numero di pratica.

Nel momento in cui si libera un posto all'interno della struttura, nel più breve tempo possibile il personale amministrativo si adopera per organizzare l'inserimento del nuovo Ospite.

In seguito a parere favorevole della Direzione si organizza a tutti gli effetti l'ingresso, chiamando i Familiari e concordando il giorno di ingresso; vengono quindi fornite le ultime informazioni necessarie e si consegna:

- Contratto
- Carta Dei Servizi
- Regolamento vigente
- Autocertificazione stato di famiglia
- Elenco delle persone di riferimento e numeri utili (Scheda Sociale)
- Impegno pagamento retta (parte integrante del Contratto)
- 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 Dichiarazione di Consenso Informato alla Cura, della Liberatoria sulla Privacy e di altra documentazione eventualmente necessaria.

Il Contratto con la RSA "Casa Santa Maria Annunciata" 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 preventivamente stabilito dalla Direzione in accordo con l'Ospite e/o il suo 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 (orari pasti, terapie, attività) e altre informazioni relative alla vita comunitaria;
- 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; è utile che durante la visita medica vi sia almeno un Familiare, per facilitare la raccolta dei dati significativi. 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, tramite lo strumento del P.I. (Progetto Individuale).

## 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.

In caso di dimissione dell'Ospite verso il domicilio o altro contesto residenziale, l'obiettivo è assicurare la continuità assistenziale, ossia quel processo di passaggio organizzato di un Ospite da un setting di cura ad un altro che si applica ai pazienti "fragili", prevalentemente anziani e affetti da più patologie croniche, da limitazioni funzionali e/o disabilità, attraverso un sistema di comunicazione ed integrazione fra diversi operatori sanitari (operatori della RSA, MMG, personale dei servizi domiciliari o della nuova struttura accogliente ed eventualmente anche i servizi sociali del comune di residenza).

Una volta confermata la dimissione, in seguito a colloquio con i Familiari si dà avvio al percorso di dimissione.

In una prima fase si prendono contatti con il nuovo contesto di accoglienza per anticipare le informazioni socio-sanitarie rilevanti; il giorno della dimissione, che avverrà salvo accordi diversi tra le parti tra le ore 9 e le ore 11, il Responsabile Sanitario compila la lettera di dimissione contenente anamnesi, relazione relativa all'andamento del ricovero, schema terapeutico in atto, eventuali fotocopie dei referti degli esami di laboratorio e/o strumentali più recenti, segnalazione di eventuali problemi clinico/assistenziali ancora non risolti e, in caso di trasferimento in altra struttura, punteggio delle scale di valutazione presenti nel P.A.I. in corso di validità al momento della dimissione.

Sono poi consegnati i documenti personali originali depositati e, su richiesta scritta (da comunicarsi a mezzo Raccomandata A/R), copia della documentazione sanitaria o di parti di essa, il cui rilascio è previsto solo per i fini consentiti dalla legge, dietro versamento anticipato dell'importo forfettario di €20,00 (euro venti/00). Detta documentazione verrà fornita entro il termine massimo di 7 giorni dalla richiesta.

La Direzione si riserva la facoltà di avanzare richiesta di dimissione (con contestuale recesso dal Contratto di Ospitalità) e di dimettere l'Ospite qualora venisse meno il rapporto fiduciario instauratosi con l'Ospite e/o il Familiare e l'équipe socio-assistenziale oppure qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, e/o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA oppure ogniqualvolta si verifichi un importante disallineamento del quadro clinico o socio-assistenziale dell'Ospite, rispetto agli standard sanitari e assistenziali erogati dalla R.S.A.

La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle eventuali condizioni di incompatibilità all'Ospite, al Terzo, al Tutore, al Curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto.

## **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 Servizio Medico.

La salma viene composta in camera mortuaria, al piano interrato. La vestizione della salma non può essere effettuata dal Personale della RSA; 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.

## **La giornata tipo**

La giornata, anche qui come a casa, comincia con la sveglia a partire dalle ore 07.00.

Dopo l'igiene quotidiana e la colazione, servita nella sala da pranzo o in camera, l'Ospite entra nel vivo della giornata con diverse attività.

L'Ospite è libero di scegliere le attività a cui desidera partecipare; tuttavia, l'équipe propone all'Ospite le attività maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere.

La giornata prosegue con il pranzo, che viene servito nella sala da pranzo (eccezion fatta per situazioni particolari); esso costituisce un momento di vita relazionale molto importante: in questo contesto è cura dell'équipe promuovere e favorire la socializzazione.

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

All'interno della RSA si trova la Cappella, accessibile in qualunque momento sia agli Ospiti che agli esterni. È garantita la celebrazione della Santa Messa e altri momenti di funzioni religiose (recita del Rosario).

Dopo la cena gli Ospiti hanno la possibilità di seguire il telegiornale o altri programmi di intrattenimento; dopodiché, vengono accompagnati nelle loro camere per il riposo notturno.

### **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.

## **I Servizi alla Persona**

La RSA garantisce agli Ospiti standard di minutaggio per Ospite superiori a quanto previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia; i servizi garantiti comprendono l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale (ivi compreso il servizio di animazione), nel rispetto del Progetto Individuale (P.I.) e del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) compilato dopo l'ingresso in Struttura. Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.I./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.I./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 “Casa Santa Maria Annunciata” lunedì al sabato negli orari prestabiliti; durante le ore notturne e nei giorni festivi è comunque garantita la reperibilità.

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, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali.);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa condivisa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del P.I./P.A.I. e verifica delle condizioni cliniche dell’Ospite;

- collaborazione con l’équipe multiprofessionale presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore addetto all’ assistenza ed Educatore Professionale) per concertare con questi 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.

L’assistenza infermieristica è erogata tenendo conto degli standard di riferimento nazionali e regionali; è garantita la reperibilità notturna. In via esemplificativa e non esaustiva il servizio infermieristico 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.

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal Medico (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.



La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell’incontinenza (protezioni igieniche, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti in RSA i prodotti dietetici per Ospiti necessitanti di diete speciali.

Sono invece a carico dell’ATS ausili sanitari personalizzati quali ad esempio: broncoaspiratore, pompa per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici, ecc.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari all'esterno della Struttura vengono richiesti dal Medico della Residenza e sono a carico del SSN in presenza di esenzione; ove possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare.

A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dallo stesso o dai suoi Familiari.

## **Assistenza fisioterapica**

Il servizio fisioterapico è garantito nell'arco della settimana secondo gli standard di riferimento nazionali e regionali, attraverso la presenza di Terapisti della Riabilitazione; è altresì garantita la presenza di un Medico Fisiatra, che effettua un passaggio al mese. Il Medico, in équipe con il Terapista della Riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale.

Per ciascun Ospite viene studiato un programma di riabilitazione motoria personalizzato, mirato a mantenere le capacità motorie residue e/o potenziarne il recupero per favorire una maggiore autonomia fisica; la frequenza degli interventi di fisioterapia individuale viene pertanto stabilita sulla base delle valutazioni personalizzate effettuate dal fisioterapista. Tra le attività riabilitative è compreso l'addestramento al corretto uso degli ausili per la deambulazione, verificandone l'efficacia e la funzionalità.

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza; gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ATS con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori, etc.).

La struttura dispone di un numero sufficiente di arredi ed ausili adatti a persone con capacità motorie limitate, come previsto dalla normativa, ovvero letti ortopedici, materassi e cuscini antidecubito, deambulatori e carrozzine di vario tipo, comode ed ausili per il sollevamento della persona.

## **Assistenza alla persona**

L'assistenza alla persona è affidata a Operatori specializzati (ASA - OSS) coordinati da un Referente di nucleo.

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 piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'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 educativo/di terapia occupazionale**

All'interno della Struttura gli Educatori/Terapisti Occupazionali/Animatori 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 sono rivolte al singolo Ospite a piccoli gruppi o a gruppi più numerosi; il principio che orienta il lavoro di animazione è centrato sull'idea che l'animatore/educatore lavora con e per gli anziani, non su di essi.

Sono state programmate attività di diverso tipo, considerando la tipologia dell'Ospite e le sue esigenze; pertanto, l'animazione è da intendersi unicamente come un servizio all'utenza: essa è uno stimolo ed un'occasione perché essi possano essere protagonisti del loro tempo.

Tale programma prevede diverse attività e laboratori quotidiani, uscite sul territorio, feste di



compleanno a cadenza mensile, momenti ricreativi con parenti, amici e autorità locali in occasioni delle festività ed incontri intergenerazionali con la partecipazione di bambini e adolescenti inviati dalle scuole. Garantisce inoltre la possibilità per gli Ospiti che ne abbiano interesse di ottenere un aggiornamento sugli eventi socioculturali e politici a mezzo della fornitura giornaliera di quotidiani, nonché mediante la stesura di un giornalino interno.

## Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali religiosi e morali di ognuno. Nella RSA viene celebrata la SS. Messa e, a richiesta degli Ospiti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

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

## L'Equipe Multidisciplinare

L'équipe multidisciplinare procede periodicamente alla stesura di un Progetto Individualizzato e di un Programma Assistenziale Individualizzato, ponendo obiettivi realistici e verificabili nel tempo per ciascun ospite. Il PI e il PAI sono volti al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue e/o alla riabilitazione delle stesse, utilizzando procedure diversificate ma ugualmente empatiche nei confronti dell'ospite.

## I Servizi Alberghieri

### Servizio ristorazione

Il servizio di cucina garantisce la preparazione giornaliera dei pasti che vengono distribuiti dallo staff assistenziale con appositi carrelli termici. La cura, la scelta dei prodotti migliori e gli accordi ad hoc presi con i fornitori, garantiscono un servizio



contraddistinto quotidianamente da freschezza e qualità.

I menù, differenziati per stagione, sono elaborati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che 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 agli Ospiti 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.

Il servizio di cucina è controllato attraverso il sistema HACCP e si effettua nei seguenti orari

- Colazione: dalle ore 8:30 alle ore 09:30 circa
- Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 13:00 circa
- Merenda: dalle ore 15:30 alle ore 16:00 circa
- Cena: dalle ore 18:15 alle ore 19:15 circa

## 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 da un numero identificativo, 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



## Informazioni utili

### Modalità di riconoscimento degli operatori

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

### 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 allegato. 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 "Casa Santa Maria Annunciata" 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.

## Polizza assicurativa

Nuova Assistenza ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

## Rilascio documentazione sociosanitaria

Per documentazione sociosanitaria dell'Ospite si intende quella facente parte del FaSAS, redatta in Struttura, più quella riferita ad accertamenti sanitari, elaborata presso ambulatori e strutture ospedaliere al di fuori della Struttura.

L'interessato, l'Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza o altro soggetto legittimato può richiedere il rilascio della documentazione sanitaria, previa istanza scritta recapitata preferibilmente a mano alla Direzione durante gli orari di apertura degli uffici amministrativi e dietro versamento anticipato dell'importo forfettario di €20,00 (euro venti/00); la consegna avviene entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta, fatti salvi comprovati motivi.

## Sistema di valutazione della Qualità

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

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio; per tale ragione la struttura è dotata di un sistema di valutazione annuale per monitorare la soddisfazione della qualità dei servizi erogati per Ospiti, Familiari



e operatori. Tale sistema consiste nella somministrazione annuale di un questionario di valutazione i cui risultati vengono generalmente condivisi durante una riunione con Ospiti e Parenti. Ospiti e Familiari che desiderino esprimere segnalazioni, apprezzamenti o suggerimenti in merito ai servizi offerti sono invitati a compilare l'apposito modulo che si trova presso la Reception (e qui allegato in via esemplificativa) e imbucarlo nella cassetta apposita. La Direzione generalmente fornisce una risposta entro 20 giorni dalla data indicata sul modulo, anche se è sempre preferito un rapporto diretto e quotidiano con Ospiti e Familiari.



**RSA «Casa Santa Maria Annunciata»**

Via Verdi, 16  
Cuveglio (VA)

Tel. 0332.624080  
Fax 0332.650182

Mail: [rsacuveglio@nuovassistenza.it](mailto:rsacuveglio@nuovassistenza.it)

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

# Allegati

