



# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale  
San Carlo Borromeo



FATEBENEFRAATELLI

Aggiornata al 1° aprile 2022  
CS - SAN - 001 vers 01



# Indice

---

Ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio	2
Modelli di gestione	6
Residenza Sanitaria Assistenziale San Carlo Borromeo	9
L'organizzazione	12
Come raggiungere la struttura	14
Modalità di erogazione delle prestazioni	16
Servizi	18
Diritti e doveri degli ospiti	28
Segnalazioni e reclami	31
Rette applicate e dichiarazioni ai fini fiscali	32

---

# L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli

---

L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli è stato fondato a Granada (Spagna) come continuazione dell'opera caritativa di San Giovanni di Dio nella seconda metà del XVI secolo. Da allora l'Ordine, riconosciuto come tale definitivamente nel 1617 da Papa Paolo V, si è espanso perpetuando l'opera apostolica di assistenza ai sofferenti avviata da San Giovanni di Dio ed i suoi discepoli.

L'Ordine realizza la propria vocazione religiosa dedicandosi al servizio della Chiesa, evangelizzando il mondo della salute, prestando senza scopo di lucro attività sanitarie ed assistenziali in particolare nei confronti di malati e bisognosi.

## Il nostro fondatore

### San Giovanni di Dio

nasce nel 1495 in Portogallo a Montemor-o-Novo. Contadino, soldato, venditore ambulante e libraio .

Nel 1539 dopo aver ascoltato la predica di San Giovanni d'Avila, viene ricoverato nell'Ospedale Reale di Granada, per presunti disturbi mentali.

In questa occasione incontra la drammatica realtà dei malati, degli abbandonati, degli emarginati e decide di fondare un ospedale, la casa di Dio, dove tutti potevano trovare ospitalità.

La vita di San Giovanni di Dio è un inno all'accoglienza universale. Da qui l'Ordine da lui creato, protagonista di cinque secoli di storia socio-sanitaria, prende per sempre il nome dalle parole che ripeté fino alla morte: "Facciamo bene il Bene che possiamo fare".



## In cosa crediamo

### La nostra Missione

Evangelizzare il mondo del dolore e della sofferenza attraverso un'assistenza che consideri tutte le dimensioni della persona umana: fisica, psichica, sociale e spirituale

### La nostra Visione

Aprirsi al mondo in evoluzione per continuare ad essere testimoni dei valori cristiani nell'assistenza integrale alla persona

### I nostri Valori

che guidano e motivano lo sviluppo dell'Ordine di San Giovanni di Dio possono essere così sintetizzati:

**QUALITÀ:** Siamo sempre a disposizione dei più fragili per **donare** le nostre competenze di professionisti della salute con un approccio integrale e olistico alla cura della persona. Le nostre strutture sono ambienti accoglienti, dove lavoriamo in diverse équipes multidisciplinari con un'apertura all'**innovazione** e intercettando i mutevoli bisogni assistenziali.

**OSPITALITÀ:** L'ospitalità non è fatta solo di cose e ambienti, ma innanzitutto di atteggiamenti quotidiani che fanno sentire l'altro non un ospite sopportato, ma **accolto e ascoltato**: ospitalità significa accogliere con il **cuore**. Per noi è sinonimo di accoglienza misericordiosa senza limiti, centralità della persona umana, rispetto della vita umana e dovere all'educazione sanitaria.

**RESPONSABILITÀ:** Agire responsabilmente significa **restare fedeli agli ideali** di San Giovanni di Dio e dell'Ordine, **unità di pensiero e di azione, sostenibilità** ed **equa distribuzione** delle risorse e rispetto per l'ambiente. In due parole: **agire etico**. Rispondere ai bisogni di salute dei bambini, degli anziani, dei sofferenti e delle persone assistite nei centri Fatebenefratelli richiede l'attivazione di una **profonda responsabilità soggettiva**.

**SPIRITUALITÀ:** Assistenza integrale significa anche dare risposta alle **necessità spirituali e religiose** delle persone assistite nei nostri Centri, dei loro familiari e dei collaboratori del Centro stesso, seguendo e ricreando i gesti e gli atteggiamenti di Gesù. Spiritualità è anche **evangelizzazione, collaborazione** con parrocchie, diocesi e altre confessioni, ecumenismo e, più in generale, **creazione di un'esperienza spirituale condivisa**.

**RISPETTO:** Dalla dignità dell'essere umano dinanzi a Dio consegue sia il diritto e il dovere dell'autostima e dell'amore verso se stessi sia l'amare il prossimo come noi stessi. La vita dell'essere umano è sacra e inviolabile, per questo operiamo con **onestà, trasparenza**, promuovendo la **giustizia** sociale e coinvolgendo nei percorsi di cura i familiari o chi si prende cura dei più fragili.

# Le nostre strutture

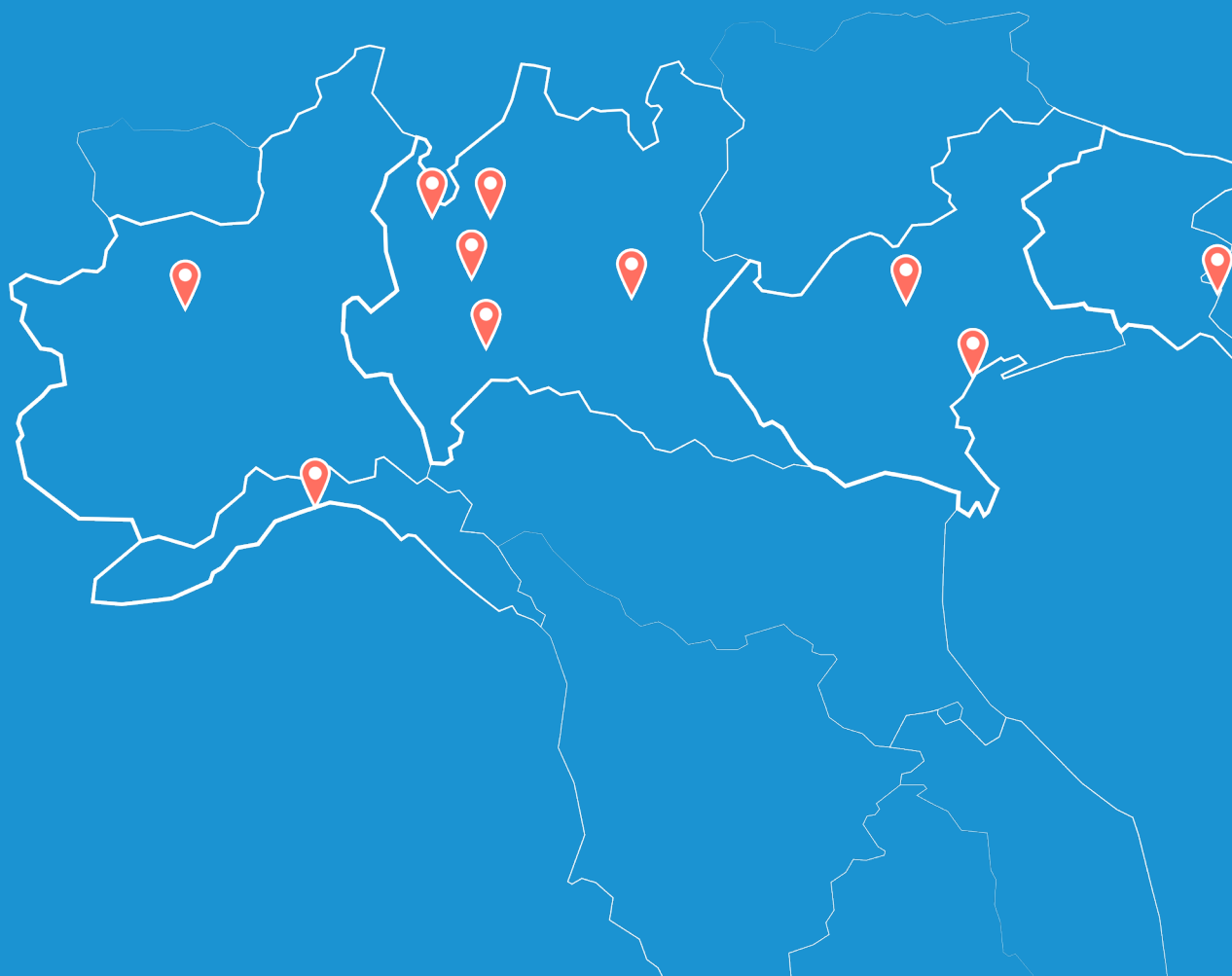
---

La Famiglia Ospedaliera Fatebenefratelli opera in **54 nazioni** attraverso **oltre 400 opere assistenziali**. Accanto agli oltre 900 Religiosi, circa 50000 collaboratori partecipano a vario titolo alla realizzazione della missione dell'Ordine.

La Provincia Lombardo Veneta – Fatebenefratelli è parte di questo grande Gruppo. Ad oggi è presente sul territorio, in 5 contesti regionali differenti (Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia), con 11 strutture, che erogano servizi assistenziali in 5 aree così distin-

guibili: **area psichiatrica, area riabilitazione, area ospedaliera, area residenziale e sociale.**

In ogni struttura è attivo il Servizio di Attenzione Spirituale Religiosa. Il SASR offre un'assistenza integrale che risponde sia alle necessità spirituali sia quelle religiose in un dialogo aperto a tutte le confessioni religiose e alle convinzioni ideologiche. Il Servizio può contare pertanto su operatori adeguatamente formati per poter svolgere il loro lavoro in questo contesto di pluralità.



- RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN CARLO BORROMEO
- CASA DI RIPOSO E DI ACCOGLIENZA SAN PIO X
- IRCCS CENTRO SAN GIOVANNI DI DIO FATEBENEFRAPELLI
- OSPEDALE SACRA FAMIGLIA
- CENTRO SANT'AMBROGIO
- CENTRO SACRO CUORE DI GESÙ
- OSPEDALE SAN RAFFAELE ARCANGELO
- PRESIDIO OSPEDALIERO RIABILITATIVO BEATA VERGINE DELLA CONSOLATA
- CASA DI RIPOSO RESIDENZA PROTETTA VILLA SAN GIUSTO
- CASA DI OSPITALITÀ FATEBENEFRAPELLI
- SANTA SOFIA FATEBENEFRAPELLI

# Modelli di gestione

---

## Il sistema di gestione della sicurezza

I profondi cambiamenti hanno modificato il contesto sempre più competitivo nel quale operano le aziende.

Il “portafoglio rischi” che influenza l’impresa è diventato il driver principale di valutazione delle misure idonee da adottare al fine di tutelare il valore complessivo dell’azienda.

L’ottica culturale e valoriale con cui sono considerate la salute e la sicurezza dei cittadini (nella loro veste di operatori, pazienti, visitatori, ecc.) è confermata da un quadro normativo del tutto orientato verso queste concezioni dell’ambiente di lavoro, dei diritti e dei doveri, delle misure preventive e dei controlli.

L’etica del lavoro è anche consapevolezza delle proprie responsabilità, è informazione e aggiornamento continui, è stile di vita corretto e rispettoso delle leggi, è impegno sociale per la crescita e lo sviluppo della comunità che vive e lavora nelle Strutture della Provincia.

## Bioetica

L’Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio si sente particolarmente sensibilizzato e impegnato nel campo della Bioetica, per ponderare e affrontare adeguatamente i dilemmi etici che emergono nelle sue Opere apostoliche, sia nel campo dell’assistenza sociale e sanitaria, sia in quello della gestione e della ricerca sociale e

biomedica ed etica ambientale. Nell’Ordine da diversi anni si stanno costituendo dei Comitati di Bioetica (assistenziali, sociale, ricerca), alcuni dei quali annoverano già una ragguardevole esperienza.







# Residenza Sanitaria Assistenziale San Carlo Borromeo



FATEBENEFRAELLI







# La struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale eroga in regime di accoglienza residenziale i servizi e le prestazioni socio-sanitarie necessarie al benessere di persone non autosufficienti.

Dispone di n° **212 posti totali** così suddivisi:

---

n° 156 posti

Accreditati e contrattualizzati per **RSA**

*Determina ATS n° 83/2015*

---

n° 8 posti

Accreditati per **Cure Intermedie**

*Contratto con ASL Como 04/2015*

---

n° 48 posti letto

Accreditati e contrattualizzati come

**Nucleo Alzheimer**

*Delibera ATS n°541/2019*

---

**I posti letto** sono quindi tutti accreditati in camere singole, doppie e triple dotate di servizi igienici autonomi. In prevalenza si tratta di camere doppie con bagno, destinate ad Ospiti non autosufficienti totali.

Attualmente gli Ospiti sono inseriti nei nuclei e reparti, per quanto possibile, secondo il criterio delle necessità assistenziali omogenee; **i trasferimenti interni tra reparti di degenza sono determinati dalle variazioni dei bisogni assistenziali dell'Ospite.**

La struttura è articolata in tre Padiglioni (San Riccardo Pampuri - Umberto - Mafalda) ed è suddivisa in cinque piani di degenza:

I primi due piani accolgono prevalentemente Ospiti affetti da disturbi cognitivi per i quali è previsto un alto carico assistenziale e di custodia; entrambi i piani sono dotati di specifici sistemi di sicurezza per gli Ospiti. Il primo piano è

Autorizzato come Nucleo Alzheimer.

Gli altri tre piani sono prevalentemente destinati ad accogliere Ospiti non autosufficienti.

Al piano terra è presente un servizio BAR aperti tutti i giorni per Ospiti, famigliari ed operatori. Sono disponibili diversi saloni per le visite dei famigliari e per la realizzazione delle attività di animazione e socializzazione.

In tutta la struttura è presente l'aria condizionata regolata secondo le normative di riferimento. Tutti i servizi igienici sono dotati di strumenti di tutela e di aiuto per le persone disabili. È inoltre presente un sistema di chiamate di emergenza sia nelle camere di degenza che nei luoghi comuni.

La struttura è inserita in un grande parco accessibile agli Ospiti nel quale è possibile incontrarsi con i famigliari durante le loro visite e nel quale vengono organizzati eventi anche accogliendo iniziative promosse da Enti o Associazioni del territorio.

# L'organizzazione

---

Il carisma dell'Ordine è garantito dalla presenza del Delegato del Padre Provinciale che opera in stretta collaborazione con la Direzione di struttura.

La struttura è affidata alla Direzione di Struttura al quale è delegata la responsabilità complessiva dell'andamento dei servizi, coadiuvato dalla Direzione Medica per il settore sanitario.

Il Priore Locale, la Direzione di struttura ed la Direzione Medica compongono l'Ufficio di Direzione, organo nel quale vengono presentati e

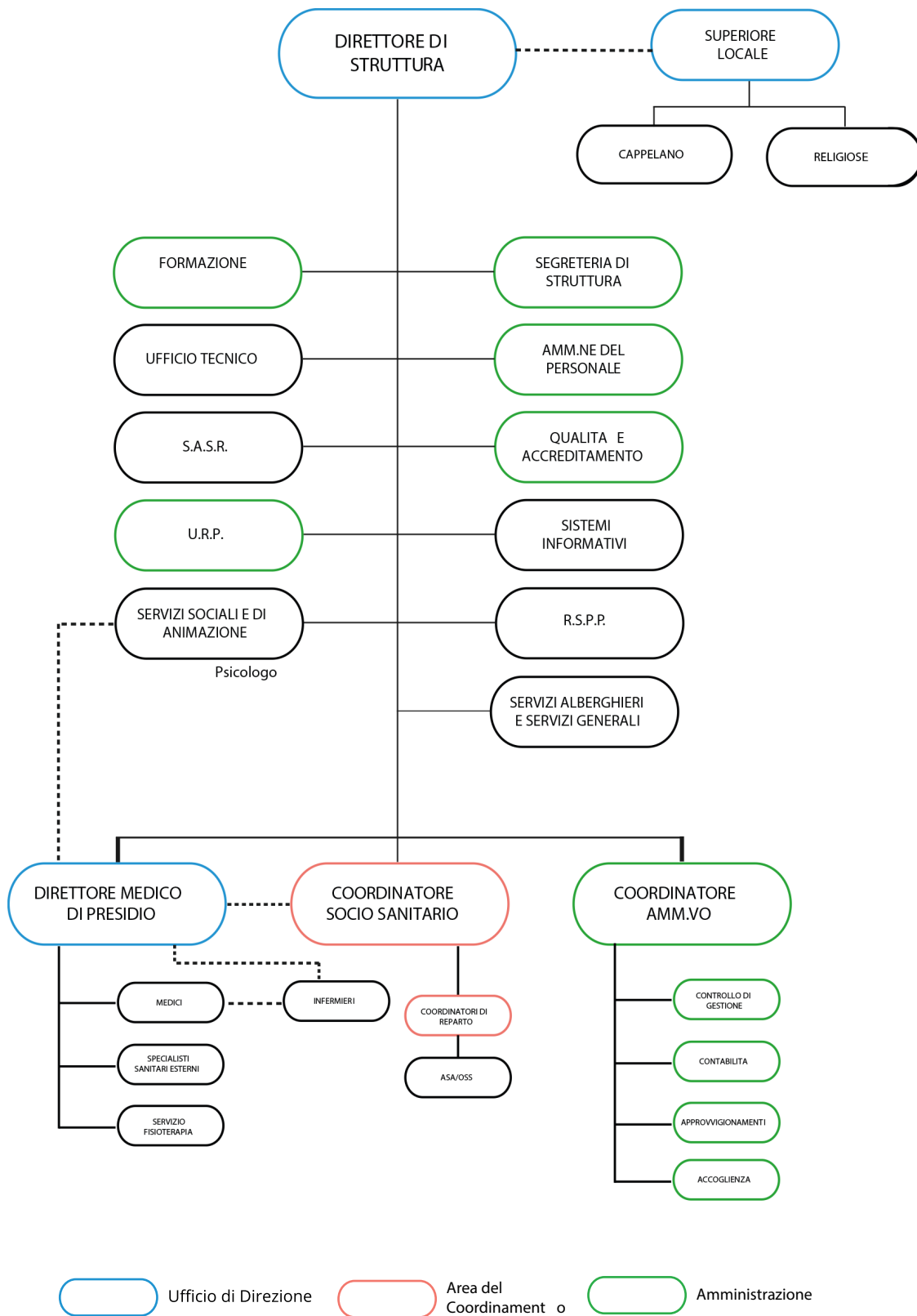
discussi progetti, prospettive e questioni organizzative e gestionali.

Dal punto di vista operativo svolge ruolo fondamentale l'Area del Coordinamento composta dalla Coordinamento Socio Sanitario, dal Coordinamento di Reparto e dei comparti di fisioterapia e riabilitazione sociale (animazione).

Per l'ambito amministrativo è presente un Coordinamento Amministrativo che governa gli aspetti economici-finanziari, l'Accoglienza e la gestione degli approvvigionamenti.



Organigramma funzionale della struttura





## Come raggiungere la struttura

La R.S.A. S. Carlo Borromeo - Fatebenefratelli è situata in Solbiate con Cagno (Como) in zona collinare immersa nel verde.

Il complesso residenziale si trova ubicato in posizione equidistante tra Varese e Como, al confine con il Cantone Ticino ed a circa quarantacinque minuti dal capoluogo lombardo.

### Come si raggiunge



#### Autostrada

Milano- Chiasso uscita Lomazzo direzione Bizzarone (confine CH)  
Strada Statale Briantea Varese - Como



#### Autobus

FF.Nord Linea Varese - Como



#### Treno

FF Nord Milano Linea Milano- Varese - Stazione di Malnate (5 km)

## Accesso ed accoglienza

I moduli di ammissione sono disponibili presso l'Ufficio Accoglienza-Relazione con il Pubblico o scaricabili dal sito [www.fatebenefratelli.it](http://www.fatebenefratelli.it) nella sezione dedicata alla nostra RSA. Gli stessi, debitamente compilati e con allegata la certificazione medica richiesta, dovranno essere riconsegnati brevi manu o tramite Fax o via mail all'Ufficio

#### Accoglienza aperto nei seguenti orari:

lunedì -venerdì	ore 8.30 - 13.00 ore 13.30 - 17.00
sabato	ore 9.00 - 12.00

## **Il contatto dell'Ufficio Accoglienza è Silvia Montanari:**

telefono: 031 – 802200

---

Email: [smontanari@fatebenefratelli.eu](mailto:smontanari@fatebenefratelli.eu)

---

E' sempre possibile effettuare una visita in struttura per visionare gli ambienti e ricevere maggiori informazioni meglio se su appuntamento con l'Ufficio Accoglienza.

In linea generale viene concordato con la famiglia il momento dell'ingresso in struttura. I famigliari nel momento dell'ingresso sono chiamati alla collaborazione per la raccolta dei dati anamnestici necessari ad avviare l'assistenza.

L'accesso da parte dei famigliari, visitatori e conoscenti è libero dalle ore 8 alle ore 20; si richiede comunque di evitare gli orari dell'alzata

mattutina e dei pranzi in quanto momenti di particolare impegno operativo e che necessitano particolare rispetto per tutti gli Ospiti.

Per l'accesso per le visite tra le 20 e le 8 è necessario concordare tempi e modalità preventivamente con la Direzione Sanitaria che rilascia autorizzazione per situazioni di particolare necessità.

## *Lista Di Attesa*

Con il ricevimento delle domande si va a formare la lista di attesa che è gestita dall'Ufficio Accoglienza in collaborazione con l'Ufficio Segreteria sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria.

I criteri per la priorità in lista di attesa sono definiti in una precisa procedura interna con un processo che definisce un punteggio basato sulla valutazione dei seguenti aspetti:

- condizioni cliniche
- situazione sociale
- criterio cronologico

## Modalità di erogazione delle prestazioni

---

Il servizio viene erogato secondo le indicazioni della normativa regionale vigente tenendo come primo riferimento il Piano di Assistenza Individuale (PAI) che, definito da tutta l'equipe, diventa il riferimento quotidiano per tutte le azioni assistenziali svolte nei confronti degli Ospiti accolti.

Nella cartella personale di ogni Ospite vengono inserite le prescrizioni del Medico per la parte Sanitaria e dei Coordinatori per la parte assistenziale; l'intera equipe redige giornalmente il proprio diario di pertinenza, diari che vengono periodicamente condivisi nelle riunioni di equipe.

L'orientamento è quello di erogare un servizio individualizzato secondo le effettive esigenze sanitarie e relazionali di ciascun Ospite.



## Di seguito è indicata la giornata tipo della nostra RSA.



Sveglia ed igiene personale dalle ore 7:00 alle ore 8:45

---



Colazione fino alle ore 9:30

---



Interventi di riabilitazione sociale, animazione, fisioterapia dalle ore 09:00 alle ore 11:30

---



Pranzo dalle ore 11:45 alle ore 13:00

---



Interventi di riabilitazione sociale, animazione, fisioterapia dalle ore 14:00 alle ore 17:30

---



Merenda alle ore 15:30

---



Cena dalle ore 18:00 alle ore 19:00 (Sala Ristorante ore 18:00)

---



La sera possibilità di incontro nei luoghi comuni ed entro le ore 21:00 ritiro nelle camere e messa a letto



# Vengono garantiti i seguenti servizi

---

## *Servizio di assistenza spirituale e religiosa*

In tutte le opere apostoliche dell'ordine sia istituito un Servizio di assistenza spirituale e religioso. (..). Possono farne parte confratelli, sacerdoti, religiosi /e collaboratori che abbiano una adeguata formazione nel campo dalla pastorale, che lavorino in equipe ed in coordinamento con i servizi dell'Opera Apostolica (statuti Generali n.54)

In conformità alle indicazioni della Carta di Identità (C.I.) e degli Statuti, la provincia L-V, nell'ottica dell'assistenza integrale della persona, promuove l'istituzione del Servizio di Assistenza Spirituale e Religiosa in ciascuno dei suoi Centri. E' un servizio che contribuisce a realizzare la

missione dell'Ordine e del Centro; ha un orientamento terapeutico poiché coopera, con la sua presenza, all'assistenza, al trattamento e alla cura integrale delle persone che sono assistite nello stesso.

La finalità del Servizio di Assistenza Spirituale e Religiosa è quella di accogliere le necessità spirituali e religiose degli ospiti dei nostri Centri, dei loro familiari, e dei collaboratori, seguendo e ricreando i gesti e gli atteggiamenti di Gesù con le persone bisognose e vulnerabili, così come fece S. Giovanni di Dio che si donò interamente al servizio dei poveri e dei malati.

I principali obiettivi del servizio sono:

- Rilevazione della necessità spirituali e religiose con apertura alle varie culture e credenze.
- Accompagnamento spirituale e religioso della persona.
- Incontri di gruppo su tematiche spirituali e religiose.
- Preparazione alle ritualità liturgica.
- Formazione pastorale inerente all'amministrazione dei sacramenti, con particolare riguardo all'unzione degli infermi.
- Formazione umana e pastorale rivolta agli collaboratori ed ai volontari.
- Coordinamento con le Direzioni del Centro e con l'equipe di reparto.
- Collaborazione con la Chiesa locale (parrocchia, diocesi, associazioni religiose, ecc.)

L'azione pastorale di tale servizio è garantita dal Priore, dal Cappellano, dalle Religiose presenti in Struttura e dal referente del SASR.

Il servizio viene svolto in collaborazione con gli operatori sanitari ed i volontari sensibili all'accompagnamento spirituale e con il Centro Pastorale Provinciale.

## Servizio medico interno

L'assistenza medica della R.S.A. è garantita 24 ore su 24 da un medico residente.

Dalle ore 8 alle ore 20 tale servizio è assicurato dalla turnazione costante di tre medici assunti direttamente dalla Struttura che si occupano dell'accettazione, della definizione del piano assistenziale individuale, dell'assistenza diagnostico-terapeutica attraverso visite internistiche, esami ematochimici e strumentali periodici.

I turni di presenza dei medici sono esposti in apposita bacheca all'ingresso. È possibile contattare i Medici per eventuali informazioni cliniche secondo le indicazioni esposte nella medesima bacheca.

## Servizio infermieristico

All'interno della RSA opera un team di infermieri che si occupano della cura e del soddisfacimento dei complessi bisogni dell'anziano fragile secondo le indicazioni e prescrizioni sanitarie dei Medici della Struttura in coerenza con la mission aziendale. Il servizio è coordinato dalla Coordinatrice dei servizi alla persona.

Il personale infermieristico si occupa dell'attività relativa all'assistenza terapeutica, palliativa, educativa e preventiva della salute dell'ospite attraverso gli interventi infermieristici. Collaborano e supervisionano le attività assistenziali svolte dal personale ausiliario. La figura professionale si distingue dal colore blu del colletto della divisa.





## Servizio di fisioterapia

Il servizio provvede ad interventi mirati per curare, mantenere ed ove possibile riabilitare le capacità motorie e funzionali degli Ospiti della nostra R.S.A.

Si eseguono trattamenti in seguito ad evento acuto, sub-acuto e trattamenti di mantenimento con frequenza settimanale, bisettimanale, trisettimanale o giornaliera.

Nella camera di degenza si eseguono trattamenti di mobilizzazione passiva e di controllo posturale per gli ospiti allettati.

In palestra si esegue rieducazione motoria, neuromotoria, ortopedica e terapie fisiche.

In soggiorno si svolge l'attività di gruppo AFA (Attività Fisica Adattata), l'attività di stimolazione sensoriale e l'attività motoria individuale in setting di gruppo.

I fisioterapisti lavorano in equipe con le altre figure professionali:

- con il Medico collabora alla valutazione e all'indirizzo delle terapie riabilitative;
- con l'Infermiere provvede alla valutazione e alla gestione in particolare delle lesioni da pressione (POSTURE, APPOGGI, AUSILI E PRESIDII)
- con l'ASA/OSS provvede alla gestione delle posture, della movimentazione manuale o meccanica dell'ospite e degli ausili, fornendo adeguata istruzione sull'esecuzione delle stesse.

I fisioterapisti si distinguono dal colore verde del colletto della divisa.





## *Servizio medico specialistico*

La R.S.A. si avvale della collaborazione dei seguenti medici specialisti:

- Fisiatra
- Geriatra
- Endocrinologo
- Psichiatra
- Medico palliativista

Su richiesta dei medici di reparto possono essere attivati altri servizi medico-specialistici, erogati dal servizio sanitario nazionale.

L'Ospite può usufruire a proprie spese di prestazioni specialistiche alternative a quelle fornite dal S.S.N.

## *Servizio assistenziale*

Nella nostra R.S.A. operano circa 100 Ausiliari Socio-Assistenziali in possesso di attestato professionale rilasciato dalla Regione che, alternandosi con turnazioni regolari nelle 24 ore, assicurano una costante assistenza agli Ospiti e continua attenzione ai loro bisogni.

L'OSS assiste e sostiene l'Ospite nelle azioni di vita quotidiana, garantendo igiene, espletamento delle loro funzioni biologiche e fisiologiche, assunzione dei pasti e movimentazione e mobilitazione nei vari spostamenti giornalieri.

È parte della équipe e cooperando con le altre figure professionali costituisce un punto di riferimento costante con l'Ospite vivendo a stretto contatto con loro per tutta la giornata.

Tali operatori si distinguono dal colore giallo del colletto della divisa.

## *Servizio educativo di Riabilitazione sociale (animazione)*

Il Servizio educativo di riabilitazione sociale si occupa principalmente dell'umanizzazione delle relazioni e partecipa attivamente in collaborazione con le altre figure professionali nella realizzazione dei Servizi.

Lo scopo del Servizio è la creazione di un movimento integrato di azioni, relazioni, interventi orientati a favorire, stimolare, facilitare, sostenere nel processo di integrazione degli aspetti assistenziali con quelli psicologici, sociali ed affettivi. Collabora quindi con l'intera équipe nelle azioni che permettono di passare dal "curare" al "prenderci cura delle persone da noi accolte".

Progetta e mette in atto precisi progetti educativi di intervento che si innescano nella realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati.

Il Servizio Educativo coinvolge i familiari degli Ospiti nella realizzazione delle attività considerandoli preziosi alleati nel percorso di cura soprattutto per quanto riguarda le relazioni e gli aspetti emozionali.

L'attuale organizzazione prevede la presenza di un Educatore dedicato al Nucleo Alzheimer e di un Servizio Animazione che si occupa trasversalmente delle attività degli altri 4 piani.

### **I principi ispiratori del servizio sono:**

- CENTRALITA' DELLA PERSONA
- CENTRALITA' DELLA FAMIGLIA
- VALORIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO
- SENSIBILIZZAZIONE E PARTECIPAZIONE DELLA COMUNITA' LOCALE
- NECESSITA' DI UN SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

### **Finalità:**

- Contrastare gli effetti negativi della istituzionalizzazione dell'ospite (apatia, spersonalizzazione, dipendenza e isolamento sociale).
- Promuovere una cultura dell'ascolto, partecipazione, condivisione, che favorisca lo sviluppo di relazioni che fanno sentire le persone "parti attive" della quotidianità in R.S.A.
- Compito dell'animazione è dare dinamicità a tempi e spazi della Casa in modo che l'ospite possa continuare a essere protagonista della propria quotidianità, superando quella sensazione di attesa e di immobilità legata alla dimensione istituzionale.





## *Servizio di supporto Psicologico*

Presso la residenza è attivo il Servizio di Supporto Psicologico rivolto agli ospiti e ai loro familiari. Il servizio offre la possibilità di attivare percorsi personalizzati dedicati (colloqui individuali e familiari) su richiesta delle persone interessate. Il servizio di supporto psicologico rappresenta una risorsa messa a disposizione delle persone accolte volta alla gestione delle difficoltà emotive e psicologiche associate all'esperienza di ricovero e ai cambiamenti inerenti le condizioni psico-fisiche degli ospiti e le ricadute emotive sui caregiver e familiari. Il servizio prevede, inoltre, l'attivazione di percorsi di supporto psicologico di gruppo per ospiti e familiari, finalizzati a favorire momenti di confronto e condivisione delle ripercussioni emotive e psicologiche associate

alle diverse fasi caratterizzanti l'esperienza di ricovero (l'inserimento in struttura, l'insorgenza di complicità, il declino fisico e/o cognitivo e i cambiamenti nelle dinamiche relazionali).

Il servizio psicologico, gestito da uno psicoterapeuta, opera in stretta sinergia con le altre figure presenti nell'equipe di reparto (sanitarie, riabilitative ed educative) così da favorire l'obiettivo comune riguardante il benessere fisico e psicologico delle persone accolte.

L'accesso al servizio avviene previa richiesta diretta (contatto telefonico e/o mail) o indiretta (tramite coordinatore di reparto) delle persone interessate a cui segue colloquio conoscitivo da parte dello psicologo e calendarizzazione dei colloqui.

## Servizio ristorazione

La ristorazione è un servizio alberghiero che ha un notevole impatto sulla qualità di vita degli Ospiti della struttura; per questo nella organizzazione, pianificazione degli interventi e qualità dei cibi prodotti viene riposta molta attenzione. Sono predisposti menù diversificati per stagionalità con una rotazione di 4 settimane, validati e periodicamente revisionati dalla dietista e dalla Direzione Sanitaria.

In allegato vengono presentati Menù tipo.

Se da una parte devono permettere una alimentazione corretta ed equilibrata dall'altra devono anche incontrare la soddisfazione da parte dell'Ospite.

Per questo all'interno del menù troviamo anche piatti tipici del territorio e della tradizione popolare delle nostre zone.

Il sistema prevede la prenotazione preventiva del pasto così che si possano maggiormente incontrare le esigenze dei nostri Ospiti sia per quelli che possono decidere autonomamente che per quelli che invece necessitano di media-

zione da parte degli operatori OSS.

La cucina della R.S.A. eroga -se necessario- pasti personalizzati con Diete speciali che vengono fornite su indicazione del Medico.

È presente al piano terreno la Sala Ristorante alla quale accedono gli Ospiti che possono spostarsi autonomamente dai piani e che non necessitano di particolare assistenza durante i pasti.

È possibile permettere ai famigliari la possibilità di pranzare insieme al proprio caro accolto in struttura con un sistema di prenotazione presso l'Ufficio Accoglienza.

Per gli Ospiti allettati il pasto è servito dal personale di assistenza direttamente nella camera dell'Ospite.

Il servizio è erogato nella nostra cucina interna da parte di una azienda esterna specializzata nel settore.

### *L'orario dei pasti, distinto per tipologia di menù, è il seguente:*

	PER TUTTI	PER EDENTULI
COLAZIONE	8:30	8:30
PRANZO	12:15	11:45
MERENDA	15:00	15:00
CENA	18:15	18:00

Il menù settimanale è a disposizione dei referenti di Nucleo Operativo per le prenotazioni sulla base dei gusti e/o diete speciali degli Ospiti ed esposto ai piani ed alla bacheca di ingresso.

Periodicamente vengono effettuati sondaggi sulla qualità percepita attraverso questionari sia ad Ospiti che famigliari o con interviste individuali agli Ospiti.



## Servizio amministrativo

La struttura mette a disposizione degli Ospiti e delle famiglie tutto il sostegno amministrativo attraverso i seguenti uffici:

- **Ufficio accoglienza:** per fornire informazioni, accompagnare negli ingressi e gestire dal punto di vista amministrativo il ricovero in struttura.
- **Ufficio contabilità:** erogazione delle fatture, pagamenti e gestione delle pratiche burocratiche ed amministrative di cui l'Ospite potrebbe avere bisogno.
- **Ufficio segreteria:** oltre a svolgere funzioni interne di supporto alle Direzioni l'ufficio è a disposizione per eventuali necessità di informazioni o espletamento pratiche legate all'ambito sanitario.

*Il personale amministrativo è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.*

## Servizio di portineria e centralino

Il servizio di portineria e centralino è la prima interfaccia tra il territorio e la struttura oltre che il filtro comunicativo tra famigliari ed Ospiti ed è affidato ad una azienda esterna con la quale si sono stabilite le modalità lavorative ed i principi ispiratori.

Si pone particolare attenzione alla modalità comunicativa che vuole andare oltre la semplice informativa ma raccogliere le istanze relazionali ed emotive mediandole poi con l'intera equipe della struttura.

E' attivo tutti i giorni dalle ore 07.00 alle 21.00.







## Servizio di pulizia

Il servizio è in appalto esterno e garantisce la qualità delle pulizie in tutti gli spazi comuni della R.S.A. con personale dedicato e riconoscibile mediante divisa di colore bianco/azzurro e tessera di riconoscimento personale.

*I protocolli di pulizia sono stati integrati con precisi interventi di sanificazione e disinfezione secondo le indicazioni previste dalle norme in vigore con particolare attenzione ai luoghi di vita degli Ospiti.*

## Servizio di manutenzione

Il servizio interno, con l'ausilio di aziende specializzate esterne, garantisce l'efficienza degli impianti tecnologici, elettrici ed informatici della struttura nonché la manutenzione del parco circostante.



## Descrizione dei servizi aggiuntivi accessori

### *Parrucchiere – barbiere –pedicure*

Per gli Ospiti che ne fanno richiesta tali servizi sono espletati in appositi locali opportunamente attrezzati e realizzati da specialisti parrucchieri. I servizi sono a pagamento e vengono inseriti direttamente nella fattura di degenza.

---

### *Edicola*

Su richiesta si forniscono riviste e quotidiani al prezzo di copertina che rimangono a carico dell'Ospite anche attraverso la sottoscrizione di abbonamenti.

---

### *Servizio bar*

Il servizio bar-caffetteria, affidato attualmente in appalto, è attivo dalle ore 9.00 alle 11.00 e dalle ore 14.00 alle 17.00.

---

### *Servizio di lavanderia-guardaroba*

È organizzato un servizio di lavaggio interno effettuato da una azienda specializzata del settore anche se agli Ospiti è concessa la facoltà di gestire autonomamente, lavando a casa dei famigliari, la propria biancheria ed il vestiario. Tuttavia, si auspica una adesione al lavaggio interno per ragioni di carattere igienico sanitario a salvaguardia del singolo Ospite, della struttura ma anche dei famigliari.

Il servizio è a pagamento e si realizza attraverso un preciso processo organizzativo.

È prevista la condivisione di un corredo minimo e di un elenco dettagliato del vestiario consegnato alla struttura per il lavaggio.

---

### *Onoranze funebri*

La scelta dell'impresa di pompe funebri è di esclusiva competenza della famiglia. La R.S.A. non ha attive convenzioni esclusive o appalti con nessuna impresa. In allegato il listino dei prezzi dei servizi aggiuntivi.

## Diritti e doveri degli ospiti

La R.S.A. fa propria la Carta dei Diritti dell'Anziano e si impegna a perseguirne tutte le finalità e seguirne gli indirizzi.

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

<p>Di vivere con chi desidera.</p>	<p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>Di avere una vita di relazione.</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>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.</p>

## *In particolare la nostra R.S.A. e tutto il personale si impegna a:*

- rispettare l'anziano come persona, valorizzandone la dignità, ascoltandolo con attenzione, senza mai sottovalutare i suoi problemi e le sue richieste;
- favorire il mantenimento dell'autonomia nell'anziano, aiutandolo a scoprire nuove strategie per conservare la propria autosufficienza fisica e mentale, per quanto possibile;
- prestare particolare attenzione alla sicurezza dell'anziano per prevenire ed evitare, per quanto è possibile, tutte le situazioni di rischio;
- aiutare l'anziano a mantenere la rete di contatti con il suo ambiente familiare e sociale, favorendo tutte le iniziative che lo aiutino a sentirsi in famiglia, stimolando nei figli e nei nipoti ogni possibile forma di relazione di cura;
- favorire il rispetto e la cura della sua persona fisica, intervenendo solo se necessario e rispettando per quanto possibile il senso dell'intimità personale
- Collaborare con i famigliari nella definizione del percorso di cura con particolare attenzione agli aspetti comunicativi e relazionali.

Compatibilmente con le capacità cognitive degli Ospiti viene richiesto a ciascuno di loro il rispetto degli altri Ospiti, del personale e delle regole di convivenza definite dalla organizzazione.

Nello stesso modo anche ai famigliari viene richiesto di rispettare le regole organizzative e gestionali della struttura e di considerarle utili ad un corretto funzionamento anche delle relazioni tra struttura e famiglia.



## Segnalazioni e reclami

---

È sempre possibile per Ospiti e famigliari presentare segnalazioni, reclami ed eventuali suggerimenti in considerazione del rispetto di quanto proposto nel servizio e presentato nel dettaglio nella presente Carta dei Servizi.

Le situazioni che si ritengono non essere coerenti anche nella qualità offerta con quanto dichiarato possono essere segnalate all'Ufficio URP che nella nostra struttura corrisponde con l'Ufficio Accoglienza.

All'ingresso della struttura è disponibile il modulo per la presentazione di segnalazioni e reclami da inserire nella apposita cassetta. L'URP si prende carico immediatamente delle eventuali sollecitazioni.

Si può inviare una comunicazione scritta alla email [familiari.solbiate@fatebenefratelli.eu](mailto:familiari.solbiate@fatebenefratelli.eu) o a quella generica della struttura [s.carlo@fatebenefratelli.eu](mailto:s.carlo@fatebenefratelli.eu). Ad ogni segnalazione formale la Direzione intende dare riscontro entro 3 giorni dal ricevimento.

La Direzione di Struttura, la Direzione Sanitaria, i Coordinatori sono sempre a disposizione per eventuali colloqui di confronto e di condivisione delle problematiche che possono emergere nella struttura.

## Valutazione della soddisfazione dell'ospite

---

Così come previsto dalla normativa vigente, vengono predisposti periodicamente, ed almeno una volta l'anno, degli strumenti di valutazione della soddisfazione dei servizi offerti agli Ospiti e la loro qualità percepita generale.

I risultati e le azioni correttive vengono poi con-

divise formalmente con i famigliari anche attraverso incontri di confronto.

Nello stesso modo sono predisposti periodicamente dei questionari di soddisfazione degli operatori della struttura.

## Accesso alla documentazione sociosanitaria

---

I famigliari hanno diritto a richiedere la copia conforme della Cartella Clinica facendone formale richiesta presso la Segreteria Sanitaria della struttura. È richiesto il pagamento di €20,00

La Direzione Sanitaria provvederà alla consegna di quanto richiesto entro 15 giorni lavorativi.

## Dimissioni dell'ospite

---

L'Ospite accolto in struttura ha facoltà in qualsiasi momento di presentare le dimissioni e quindi di decidere di lasciare la struttura con un preavviso di almeno 7 giorni.

Il tutto è regolato dal Contratto di Ospitalità all'art. 7.

Nel momento delle dimissioni viene assicurata la continuità assistenziale assicurandoci che dopo le dimissioni l'Ospite possa essere preso adeguatamente in carico dai familiari o da altra struttura e mettendo a disposizione tutta la documentazione utile e necessaria per proseguire nelle cure.

## Rette applicate e dichiarazioni a i fini fiscali

---

Le rette di degenza per il soggiorno nella RSA San Carlo Borromeo sono:

Soggiorno in camera a tre letti	€ 68,50
Soggiorno in camera doppia	€ 73,50
Soggiorno in camera singola	€ 78,50

*Modalità di pagamento: bonifico o assegno o addebito RID.*

Viene rilasciata annualmente la dichiarazione prevista ai fini fiscali (DGR n°26316/1977) che è disponibile presso gli Uffici Amministrativi o su richiesta inviata via email.

## Standard di qualità e sicurezza

---

La Residenza Sanitaria Assistenziale mette in atto processi di miglioramento continuo derivanti dall'analisi dei dati e delle informazioni relative alla soddisfazione dell'utente. Le prestazioni vengono erogate nel rispetto della privacy

e garantendo la messa in atto delle azioni e strategie funzionali alla prevenzione dei rischi correlati al percorso clinico e assistenziale ed alla gestione degli eventi avversi.

## Privacy

---

La PLV si impegna giornalmente alla tutela della riservatezza dei suoi pazienti e alla protezione dei loro dati personali. La tutela della persona, come previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, passa anche

dal riconoscimento dei diritti degli interessati e dall'adozione di misure idonee a prevenire la perdita di disponibilità, integrità e riservatezza dei dati personali

## Sicurezza delle cure

---

La sicurezza è una componente fondamentale dell'assistenza sanitaria e rappresenta un elemento imprescindibile per l'erogazione di prestazioni di qualità. La RSA San Carlo Borromeo è da anni impegnata a garantire cure sicure ed a prevenire, gestire e contenere i possibili effetti indesiderati per i pazienti attraverso un sistema di gestione del rischio clinico che prevede:

- la definizione di un programma organizzato di azioni e interventi e la strutturazione di un sistema di raccolta delle segnalazioni di errore ed evento avverso;
- l'identificazione di una funzione organizzativa

dedicata al rischio clinico;

- il recepimento di buone pratiche, di linee guida e di protocolli clinici basati sulle evidenze, funzionali alla prevenzione e controllo delle infezioni; alla prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti; alla sicurezza del percorso farmacologico ed alla gestione degli eventi sentinella ed eventi avversi;
- la sensibilizzazione e la formazione dei professionisti sanitari.

## Riferimenti della struttura

**Superiore Locale:**

Fra Innocenzo Fornaciari [frainnocenzo@fatebenefratelli.eu](mailto:frainnocenzo@fatebenefratelli.eu)

---

**Direttore di Struttura:**

Dott. Fausto Turci [fturci@fatebenefratelli.eu](mailto:fturci@fatebenefratelli.eu)

---

**Direttore Sanitario:**

Dott. Gianluca Bassi [gbassi@fatebenefratelli.eu](mailto:gbassi@fatebenefratelli.eu)

---

**Coordinatrice dei servizi alla persona:**

Cristina Begni [cbegni@fatebenefratelli.eu](mailto:cbegni@fatebenefratelli.eu)

---

**Coordinatore Amministrativo:**

Marco Marini [mmarini@fatebenefratelli.eu](mailto:mmarini@fatebenefratelli.eu)

---

**Ufficio Accoglienza ed URP:**

Silvia Montanari [smontanari@fatebefratelli.eu](mailto:smontanari@fatebefratelli.eu)

---

**Segreteria di Direzione:**

Fulvio Ravizzini [fravizzini@fatebenefratelli.eu](mailto:fravizzini@fatebenefratelli.eu)  
Dott.ssa Tiziana Pezzoni [tpezzoni@fatebenefratelli.eu](mailto:tpezzoni@fatebenefratelli.eu)

---

Sono disponibili anche le seguenti email:

per informazioni e richieste generiche: [s.carlo@fatebenefratelli.eu](mailto:s.carlo@fatebenefratelli.eu)

per rapporti con i famigliari: [familiari.solbiate@fatebenefratelli.eu](mailto:familiari.solbiate@fatebenefratelli.eu)

posta elettronica certificata PEC: [scarlo.plv@pec.fatebenefratelli.eu](mailto:scarlo.plv@pec.fatebenefratelli.eu)







FATEBENEFRAPELLI