

COMUNE DI SOLFERINO - PROVINCIA DI MANTOVA

Residenza per Anziani



Casa Famiglia

Madre

Colomba Gabriel

CARTA DEI SERVIZI



Madre Colomba Gabriel



1 - PREMESSA	4
2 - INTRODUZIONE	4
2.1 - Il perché di una carta dei servizi	4
2.2 - La Carta della Qualità dei Servizi	5
2.2 - Contenuti ed obiettivi di questa Carta dei Servizi.....	5
2.3 - Principi fondamentali della “Carta”	5
3.1 - Cenni storici.....	6
3.2 - La struttura di Casa Famiglia e la mission del servizio	6
3.3 - I nostri obiettivi.....	6
3.4 - La domanda di ammissione e la graduatoria	6
4 - LA STRUTTURA	8
4.1 - Descrizione dei servizi	8
4.2 - Informazioni di carattere generale	9
5 - IMPEGNI E GARANZIE	10
5.1 - Le Rette e servizi inclusi	10
6 - INFORMAZIONI UTILI	11
6.1 - Come raggiungerci e spostamenti	11
6.2 - Visite di parenti e amici.....	12
6.3 - Servizio ristorazione	12
6.4 - Menù.....	12
6.5 - La giornata tipo	14
6.6 - Dimissioni	15
6.7 - Cure e assistenza sanitaria.....	15
6.8 - Il fumo	15
6.9 - La corrispondenza.....	15
7 - L’OSPITE DIRITTI E DOVERI.....	16
7.1 - Diritti dell’ospite	16
7.2 - Diritti dei familiari	16
8 - FORME DI TUTELA.....	17
8.1 - Ufficio ospiti.....	17
8.2 - Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti	17
8.3 - Indagini sulla soddisfazione degli ospiti e verifica degli impegni	17
8.4 - Allegati e modulistica.....	17
9 - ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA	18

Il presente documento può essere soggetto ad aggiornamenti e variazioni.



CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL



1 - PREMESSA

L'Istituto delle Suore Benedettine di Carità è una famiglia religiosa che s'innesta sul grande e secolare albero benedettino con una fisionomia sua propria.

Nate dal grande cuore di Madre Colomba Gabriel, le Suore, nutrite dalla spiritualità della Regola di S. Benedetto, danno lode a Dio e offrono il loro servizio in vari campi di apostolato, secondo il desiderio della Fondatrice che invita ad **“andare dove c'è un'anima da guidare, un cuore da consolare, un corpo dolente da sollevare”**.

2 - INTRODUZIONE

Quello che vogliamo garantire ai nostri “nonni” è la qualità della vita e per questo curiamo con particolare attenzione le relazioni con i nostri ospiti cercando di creare un ambiente familiare, compatibilmente con le esigenze che l'organizzazione e la gestione di una Casa di Riposo consentono.

Particolare attenzione poniamo anche alla qualità dei servizi “alberghieri”, che ci caratterizzano grazie alla competenza dei nostri collaboratori che operano nei diversi settori, da quello della ristorazione a quello alloggiativo. L'impegno che poniamo nel far seguire la formazione e la professionalità di tutti coloro che quotidianamente curano e assistono gli anziani ospiti è la conferma che vogliamo mantenere la nostra struttura luogo dove trascorrere la parte finale della vita in piena dignità e attività per quanto le condizioni di salute lo consentano.

Un ruolo importante viene anche garantito dalla partecipazione dei famigliari dei nostri ospiti che contribuiscono alla verifica della qualità del nostro operare quotidiano e ci stimolano a migliorare laddove gli spazi operativi e amministrativi lo permettano.

2.1 - Il perché di una carta dei servizi

Il perché di una carta dei servizi può essere riassunto in tre verbi: **Comunicare; Tutelare; Migliorare**. Infatti in queste tre azioni sono contenuti tutti i principi fondamentali che ispirano il nostro lavoro.

Comunicare con i nostri utenti è fondamentale ed in questa ottica è necessario definire chiaramente ciò che le strutture sono in grado di offrire in termini di servizi e prestazioni oltre che indicare tutte le informazioni utili per ricevere il servizio in modo adeguato. Solo in questo modo, infatti, siamo in grado di **tutelare** effettivamente i fruitori del servizio che, consapevoli dei propri diritti, trovano all'interno della carta precise informazioni su come far valere le loro ragioni qualora fossero disattese.

Per essere una Amministrazione moderna è necessario anche **migliorare** continuamente il servizio offerto e quindi nella carta c'è uno spazio dedicato ai progetti di miglioramento che nascono dall'ascolto dei suggerimenti e della soddisfazione dei residenti e familiari all'interno delle strutture residenziali per anziani.

In buona sostanza con questa carta vogliamo essere ancora una volta vicini ai cittadini informandoli chiaramente su quello che possono aspettarsi da noi sia in termini di prestazioni che di impegni di miglioramento e su come far valere i propri diritti.

Un passo ulteriore di trasparenza e partecipazione per avere delle strutture residenziali di qualità, progettate e gestite sui bisogni dei fruitori. Un modo quindi per continuare ad essere, sempre e comunque, al servizio della collettività.

2.2 - La Carta della Qualità dei Servizi

Questa “Carta dei Servizi” descrive i servizi offerti dalla RSA Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei servizi. La Carta è composta da:

1. Un “**corpo centrale**”, a validità pluriennale, con la descrizione dei Servizi della RSA Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel (di seguito per brevità “Ripartizione”);
2. Una parte “**variabile**” composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

2.2 - Contenuti ed obiettivi di questa Carta dei Servizi

Questa edizione della Carta dei Servizi intende quindi testimoniare concretamente l’applicazione dei requisiti di Legge ed al contempo l’avvio di un percorso finalizzato ad un “**sistema qualità**” in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio ad una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Si tratta pertanto più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento fin da subito necessario ad avviare un rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti, di cui le future edizioni daranno conto.

In particolare, questa edizione contiene:

- Principi fondamentali e Diritti dell’Anziano
- Descrizione dei servizi erogati dalle strutture, orari delle visite e menù tipo
- Schema di giornata tipo infrasettimanale e festiva
- Elenco e descrizione delle figure esistenti nelle strutture e modalità di riconoscimento
- Modalità di accesso ed ammontare delle rette
- Requisiti e programmi di miglioramento
- Sistema qualità: valutazione della soddisfazione e relativi strumenti di intervento
- Le forme ed i modi della partecipazione e della tutela

2.3 - Principi fondamentali della “Carta”

Eguaglianza e Imparzialità

Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dalla Ripartizione e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

Efficienza ed Efficacia

Ci impegniamo costantemente nel perseguire l’obiettivo del “miglioramento continuo” secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. In particolare per le prestazioni essenziali e di emergenza non rinviabili. Lo svolgimento dei servizi essenziali viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l’erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell’ente, fatto salvo quanto sopra, vi è l’impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

3 - IL SERVIZIO

3.1 - Cenni storici

La R.S.A. Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel è immersa nel contesto delle colline moreniche del comune di Solferino (MN). La struttura nasce nel 1997 e viene riconosciuto l'accreditamento da parte di Regione Lombardia nel 2003, nell'agosto di quell'anno viene autorizzata definitivamente e accreditata presso ATS Val Padana per un totale di 65 posti di cui: 60 a contratto e 5 non a contratto.

3.2 - La struttura di Casa Famiglia e la mission del servizio

La struttura si sviluppa su 4 piani e possiede una capacità ricettiva di 65 posti letto.

Al piano terreno si trovano un'accogliente ed elegante reception, la zona bar, gli uffici amministrativi, l'ambulatorio medico, la palestra, una sala lettura, il soggiorno e la sala da pranzo. Nei piani si trovano ampie camere con bagni dotati di doccia. A disposizione degli ospiti, c'è un cucinino supplementare, un soggiorno e la sala animazione.

La struttura accoglie cittadini/e over 65 con priorità di accesso ai residenti nel comune di Solferino, offrendo loro accoglienza, tutela sanitaria, assistenza di base individualizzata e qualificato standard relazionale. Le finalità istituzionali delle strutture sono rappresentate dalla cura e dall'assistenza diretta degli utenti ed assicurano altresì assistenza sanitaria in base alle direttive regionali. La gestione della struttura è ispirata al principio di uniformità del servizio offerto.

3.3 - I nostri obiettivi

Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali della struttura a favore delle persone anziane e dei loro "care giver" (prestatori di cura) per contribuire alla loro tutela e al loro benessere psicofisico nell'ambito del lavoro cura.

Adozione di un sistema di gestione delle risorse umane che tenga conto sia delle esigenze dei servizi che del benessere degli operatori.

Garanzia di una gestione sostenibile delle risorse economiche e finanziarie secondo principi di efficacia ed efficienza.

3.4 - La domanda di ammissione e la graduatoria

L'ammissione alla struttura avviene dietro presentazione della domanda da parte dell'utente o del legale rappresentante o amministratore di sostegno direttamente alla Direzione della Casa Famiglia. La **domanda di ammissione** in Struttura è subordinata ai criteri della lista d'attesa (vedi allegato) e deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- Moduli Richiesta Ingresso (ATS Val Padana)
- Recapito Telefonico
- Carta Identità
- Codice Fiscale
- Tessera Sanitaria - Carta Regionale dei Servizi
- Relazioni Sanitarie Aggiornate. Tutta la documentazione disponibile (cartelle, cliniche, lettere di dimissione dall'Ospedale, referti di esami specialistici, certificati del medico curante, ecc.).
- Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

È utile portare con sé gli esami e gli accertamenti diagnostici eseguiti in precedenza.

L'ammissione è subordinata alla:

- Visita e parere insindacabile del Medico Responsabile della struttura
- Accettazione del regolamento interno della struttura
- Sottoscrizione degli impegni finanziari

Criteri per strutturazione lista d'attesa:

Le domande d'accoglienza presentate su apposito modello ATS Val Padana e corredate da idonea documentazione sanitaria, vengono valutate dalla Direzione Sanitaria della RSA.

Le richieste d'ingresso ritenute idonee vengono inserite nella lista d'attesa del sito ATS Val Padana e nella graduatoria interna suddivisa in due sezioni, a seconda delle opzioni scelte dal richiedente:

- Lista per posto accreditato non a contratto (solventi)
- Lista per posto accreditato a contratto.

Per la strutturazione della lista costituiscono criteri in ordine prioritario:

- Data presentazione domanda
- Residenza comune di Solferino

Costituiscono criteri d'esclusione:

- Diagnosi di demenza con disturbi del comportamento
- Patologie psichiatriche attive dell'età adulta
- Presenza di malattie infettive e/o contagiose in atto
- Problematiche non di pertinenza geriatrica e non compatibili con la vita di comunità.

La chiamata ad occupare il posto resosi libero avverrà secondo i criteri sopra indicati.

4 - LA STRUTTURA

4.1 - Descrizione dei servizi

I servizi si rivolgono ad ospiti over 65 non autosufficienti, la tipologia d'offerta è di tipo residenziale: casa di riposo.

Prestazioni alberghiere

- Lavanderia
- Guardaroba
- Pulizie
- Reception
- Mensa calibrata sulle esigenze dietetiche individuali.

Prestazioni assistenziali

Elaborazione di progetti assistenziali individuali, con il coinvolgimento del/della residente stesso e/o della famiglia, attraverso la valorizzazione dell'equilibrio psichico, delle capacità e dell'autonomia, così come dell'inclusione sociale, cura e l'igiene della persona, stimolando il mantenimento delle capacità residue.

Prestazioni sanitarie

- Servizi medici
- Servizi infermieristici
- Servizi riabilitativi affidati alla consulenza di un medico Fisiatra.
- Servizi psicologici.

Prestazioni di animazione socio-culturale

- Assistenza religiosa/spirituale
- Attività culturali
- Attività di tempo libero.

Calendario ed orario di apertura

La struttura residenziale è aperta 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

La struttura residenziale è aperta ai visitatori tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

L'unico vincolo è l'attenzione a quei momenti e modalità di accesso in cui si potrebbe causare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti nonché all'operato del personale. Inoltre è bene tener conto dello stato di salute dell'ospite, la direzione è comunque disponibile a valutare le richieste specifiche dei parenti.

Il volontariato in RSA Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel

All'interno della struttura operano volontari organizzati in associazioni. L'operato di questi ultimi concorre a garantire il benessere dei nostri utenti attraverso una presenza regolare e costante di volontari adeguatamente formati ed inseriti nel contesto organizzativo generale.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento. Quando l'ospite entra in struttura, è prassi comune presentare le varie figure professionali. È comunque sempre presente il referente della struttura.



4.2 - Informazioni di carattere generale

Le camere di degenza sono a 2 oppure a 1 letto; ogni camera è dotata di:

- Servizi igienici interni dotati di doccia
- Aria condizionata
- Impianto d'ossigeno
- Impianto radiofonico
- Televisione
- Letti regolabili elettricamente
- Armadi personali con cassaforte
- Apparecchi telefonici

La struttura dispone di un'attrezzata cucina interna al fine di garantire un adeguato piano alimentare. Agli ospiti vengo proposti menù variegati a seconda della stagione.

Il servizio lavanderia è gestito internamente per gli indumenti personali, mentre la biancheria piana è affidata a ditta esterna certificata.

All'interno della palestra gli ospiti, seguiti dalle fisioterapiste, possono svolgere attività motorie di mantenimento e ginnastica a corpo libero.

Le animatrici stimolano, organizzano e promuovono le attività socio-culturali e ricreative adatte all'età anziana.

La biblioteca della struttura è dotata di numerosi testi raccolti in un locale adibito a tale scopo, nonché in altri spazi al piano terra, con una saletta di lettura.

La cappella è situata all'interno della Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel ed è sempre a disposizione della comunità. Quotidianamente la Santa Messa è celebrata alle ore 8:00 (domenica ore 16:00). Le funzioni sono sempre precedute dal rosario.

Alla struttura è garantito un ampio spazio esterno destinato a giardino e passeggio. Per i vialetti è stato impiegato materiale liscio e sicuro, in modo da facilitare la deambulazione degli anziani; l'assenza di barriere architettoniche permette anche agli utenti non autosufficienti di muoversi liberamente anche all'esterno. Vi sono inoltre numerose panchine e sedili per sosta e riposo. Vi è un campo per gioco delle bocce.



5 - IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione dei servizi è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono agli ospiti ed ai parenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità (questionari di Customer Satisfaction).

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini della formulazione dei piani di miglioramento saranno resi pubblici.

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati direttamente presso la Direzione della struttura.

5.1 - Le Rette e servizi inclusi

Le rette, in riferimento agli **ospiti accreditati a contratto**, alla data odierna per l'anno 2021, sono le seguenti:

TARIFFE BASE OSPITI ACCREDITATI A CONTRATTO	
In camera doppia (con due letti)	€ 60,00
In camera singola	€ 60,00 + € 10,00 (supplemento)

Le rette, in riferimento agli **ospiti accreditati ma non a contratto**, alla data odierna per l'anno 2021, sono le seguenti:

TARIFFE BASE OSPITI ACCREDITATI NON A CONTRATTO	
In camera doppia (con due letti)	€ 85,00

La retta viene pagata mensilmente. **Per gli ospiti su posti solo accreditati non a contratto l'assistenza sanitaria, comprensiva dei medicinali necessari, resta a carico del Servizio sanitario**, ed il ricoverato riceverà le prestazioni necessarie, ove possibile, presso la struttura. Il rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali, avviene di norma entro la fine del primo trimestre (vedi modulo allegato).

SERVIZI COMPRESI nella retta sono i seguenti:

- Assistenza Burocratica
- Assistenza Post Mortem. Presso la Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel è presente una camera mortuaria in cui sono tenuti gli Ospiti defunti fino al funerale. Dopo la morte dell'Ospite se i familiari lo richiedono o per le persone sole, è preparato tutto il necessario per il funerale che verrà celebrato all'esterno della struttura.
- Guardaroba
- Lavanderia

Il servizio lavanderia e stireria della biancheria piana è esterno, viene effettuato tre volte la settimana ed è in grado di soddisfare le esigenze della struttura. Il lavaggio degli indumenti dell'Ospite è effettuato presso la Casa stessa. Inoltre gli indumenti degli Ospiti, su espressa richiesta dei familiari, possono essere lavati dai familiari medesimi.

Dopo essere stati lavati e stirati gli indumenti e la biancheria sono consegnati alla Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel e consegnati agli Ospiti nelle loro stanze entro una settimana dalla consegna alla lavanderia.

SERVIZI A PAGAMENTO (esclusi dalla retta) sono i seguenti:

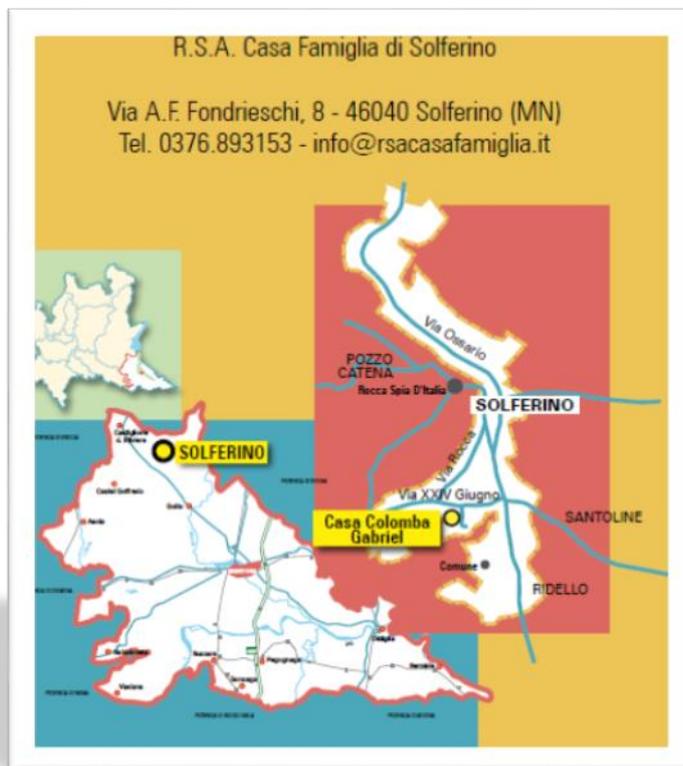
- Parrucchiere-Barbiere. I parrucchieri a turno si recano presso la Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel e gli Ospiti che lo desiderano possono usufruire di servizi ulteriori e specifici (messa in piega, tintura, ecc.).
- Il Podologo, collaboratore esterno, è disponibile su richiesta degli ospiti.
- Il trasporto sanitario con ambulanza per: esami, ricoveri, ecc. è a totale carico dell'ospite
- Ristoro. Presso la sala comune situata al piano terra è presente un distributore automatico di bevande calde/fredde e snacks acquistabili in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, prodotti compatibili con le patologie dell'anziano.

6 - INFORMAZIONI UTILI

6.1 - Come raggiungerci e spostamenti

Durante la permanenza, agli ospiti residenti, si cerca di mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze della R.S.A.

Gli ospiti possono uscire dalla struttura se accompagnati da un familiare e/o altro referente, con le modalità definite nel contratto d'ingresso.



6.2 - Visite di parenti e amici

L'Ospite durante la permanenza presso la Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel può ricevere visite da parte di parenti e amici ogni giorno della settimana. E' necessario, che tali visite non siano di ostacolo alle attività mediche e assistenziali, che non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli Ospiti. I parenti potranno accedere alla Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel nei seguenti orari:

dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Qualora si renda necessario effettuare all'ospite ricovero ospedaliero o una visita specialistica esterna, il personale sanitario provvede a darne comunicazione ai famigliari di riferimento in quanto la struttura non fruisce alcun tipo d'assistenza al di fuori della struttura. Pertanto l'assistenza ed il trasporto dell'ospite sono totalmente a cura ed onere dei famigliari, fatta esclusione per i casi urgenti nei quali si ricorre al "118".

Non è prevista alcuna diaria per i giorni di assenza dalla struttura; è garantita invece la conservazione del posto, posto letto e lavaggio della biancheria.

6.3 - Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione prevede la preparazione e somministrazione di: colazione, pranzo, distribuzione pomeridiana di spuntino/merenda e cena.

Gli orari di tale servizio potranno subire variazioni minime nelle varie stagioni.

La somministrazione viene effettuata presso la sala ristorante posizionata al piano terra, Per gli ospiti impossibilitati a raggiungere la sala pranzo, tale servizio è attivato nella loro stanza.

Agli ospiti con problemi nutrizionali importanti (disfagia, demenza, enteropatie, ecc.) viene strutturato un programma di alimentazione personalizzato con orari che rispondano al meglio alle esigenze nutrizionali dell'ospite.

6.4 - Menù

Presso la Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel sono presenti menù programmati, che sono variati giornalmente cercando di:

- Rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti;
- Garantire la salubrità degli alimenti somministrati applicando procedure di autocontrollo secondo la metodologia HACCP che permette di individuare ed eliminare immediatamente i rischi e di controllare i punti critici di preparazione e distribuzione degli alimenti.

Per gli Ospiti della Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro predizione medica, è fornito un menù personalizzato.

Che cosa è l'HACCP?

L'HACCP è un sistema di autocontrollo che si riferisce alle cucine. Mediante l'applicazione dell'HACCP si vuole tenere sotto controllo l'igiene degli alimenti che ogni giorno vengono offerti ai/nostri/e residenti. Il rispetto di tale sistema è per noi molto importante per garantire in ogni momento un'alimentazione sicura.



Menù tipo Quadrissettimanale:

PRIMA SETTIMANA							
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Piatto asciutto Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Pizza Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta Oppure Piatto in brodo Pizza Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta-Dolce
Cena	Piatto in brodo con legumi Piatto con formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Patate-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta
SECONDA SETTIMANA							
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Pizza Contorno-Frutta Oppure Pizza Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta-Dolce
Cena	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta
TERZA SETTIMANA							
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta-Dolce
Cena	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno-Frutta	Piatto in brodo Pizza Contorno-Frutta Oppure Pizza Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta
QUARTA SETTIMANA							
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto in brodo Pizza Contorno-Frutta Oppure Pizza Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta-Dolce
cena	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno-Frutta
Nota: Per piatti asciutti si intendono risotti e pasta asciutta con sughi di verdure o carne Per piatti in brodo s'intende con brodo di carne o di verdure o dado scelto tra prodotti senza glutammato e grassi, altrimenti con grassi vegetali non idrogenati (preferibilmente olio extravergine d'oliva o olio monoseme)							

6.5 - La giornata tipo

Sveglia e igiene personale

La giornata ha inizio alle ore 6.00, con l'assistenza all'igiene personale, spugnatura o bagno assistito secondo procedure. Segue l'alzata dal letto, che per particolari esigenze può essere personalizzata ed effettuata in orario diverso. A seguire si procede alla vestizione e alla cura della persona, in relazione alle necessità del Residente, rispettandone gusti, abitudini e scelte.

La colazione viene servita dalle ore 8.45 alle ore 9.30. I Residenti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi piani ed usufruire dell'assistenza degli operatori addetti.

Nel corso della giornata Infermieri e Medici garantiscono interventi sanitari programmati o richiesti.

Attività animative, riabilitative e di cura della persona

Nell'arco della giornata la R.S.A. offre servizi di animazione, riabilitazione e di cura della persona, secondo quanto previsto dal P.I. (Piano Individualizzato) e dal P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

Il pranzo

Il pranzo viene servito dalle ore 12.00 alle ore 13.00. Gli Ospiti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi piani ed usufruire dell'assistenza degli Operatori addetti. Il menù giornaliero, programmato tenendo conto il più possibile della stagionalità e della tradizione del luogo, è adeguato alle condizioni di salute dell'Ospite e, nel caso in cui non vi siano prescrizioni mediche o specifiche limitazioni, viene liberamente scelto.

A seconda delle necessità individuali è previsto, per chi lo desidera, un breve riposo pomeridiano.

Attività pomeridiane

Durante il pomeriggio vengono proposte e si svolgono le attività animative programmate, delle quali i Residenti sono informati quotidianamente e attraverso il programma settimanale esposto nei vari punti della Struttura.

Merenda

Dalle ore 16.00 alle ore 16.30 vengono servite, nelle apposite aree, bevande fredde e/o calde accompagnate da spuntini e yogurt.

La cena

La cena viene servita nel periodo invernale dalle 18.00 alle ore 19.30, mentre nel periodo estivo l'orario è posticipato di mezz'ora. Gli Ospiti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi piani ed usufruire dell'assistenza degli operatori addetti.

Riposo notturno

Viene garantita a tutte le persone l'assistenza necessaria durante la svestizione, il coricamento e l'igiene personale prima della messa a letto. Durante la notte il personale incaricato sorveglia e presta adeguata assistenza agli Ospiti.

Per ragioni organizzative le attività seguono una programmazione di massima che può essere modificata con flessibilità a fronte di abitudini di vita, richieste personali, esigenze sanitarie del singolo Ospite.

6.6 - Dimissioni

Ogni residente o suo rappresentante legale, ovvero amministratore di sostegno può, in qualsiasi momento, richiedere la dimissione, presentando comunicazione scritta alla direzione della struttura.

Condizioni per la dimissione di un Ospite dalla RSA possono essere le seguenti:

- Richiesta da parte dei famigliari, amministratore di sostegno o dell'interessato;
- Termine del periodo di accoglienza temporanea;
- Trasferimento ad un'altra struttura;
- Decesso dell'Ospite.

La decisione andrà notificata con un **preavviso di almeno 15 giorni** fatta eccezione per il trasferimento ad altra struttura dove il preavviso è di soli 5 giorni. In caso di mancato preavviso, l'Ospite è tenuto al pagamento della retta per i successivi 5 giorni.

La Direzione può dimettere l'Ospite qualora questi:

- Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- Commetta infrazioni gravi alla disciplina contrattuale e al Regolamento Interno;
- Sia moroso nel pagamento della retta per più di una mensilità.

La Direzione notificherà all'interessato la propria decisione che diventerà efficace decorso il termine di 15 giorni dalla data della comunicazione.

Procedure per la dimissione in reparto:

Le procedure per la dimissione seguono le linee guida dettate nel "Protocollo di Dimissione":

1. Riordino e preparazione degli effetti personali dell'Ospite;
2. Se necessario, prenotazione dell'ambulanza per il trasferimento;
3. Preparazione dell'Ospite con toilette e abbigliamento adeguato;
4. Consegna ai famigliari della Terapia Personale (TP) per il resto della giornata;
5. A dimissione avvenuta, accurata pulizia e disinfezione dell'unità dell'ospite e degli ausili utilizzati.

In caso di decesso dell'Ospite, la Direzione consegnerà gli effetti personali dell'Ospite stesso all'avente diritto, individuato nelle forme di rito.

Adempimenti amministrativi:

1. Svolgimento delle pratiche a livello amministrativo ed economico;
2. Comunicazioni interne ai vari servizi per aggiornamento delle rispettive attività;

Documenti sanitari di dimissione:

I documenti sanitari per la dimissione seguono le linee guida dettate nel "Protocollo Rilascio della Documentazione Sanitaria" ed i punti focali sono i seguenti:

1. Lettera di dimissione redatta dal Direttore Sanitario;
2. Scheda infermieristica e assistenziale di dimissione;
3. Lettera dimissione FKT;
4. Lettera di dimissione dell'animatrice.

6.7 - Cure e assistenza sanitaria

I familiari possono naturalmente visitare il/la proprio/a congiunto/a ogni qualvolta lo desiderino, compatibilmente con gli orari della struttura, ma **non possono eseguire pratiche medico-assistenziali**.

6.8 - Il fumo

E' assolutamente vietato fumare, questo per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri ospiti.

6.9 - La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata regolarmente ai destinatari. Qualora si renda necessario il ritiro di raccomandate o altro materiale, i famigliari sono pregati di sottoscrivere con la Struttura una delega apposita.

7 - L'OSPITE DIRITTI E DOVERI

7.1 - Diritti dell'ospite

L'ospite ha diritto:

- Di condurre una vita la più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria in un ambiente che trasmette sicurezza, equilibrio ed armonia;
- Di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi della Costituzione, le proprie credenze, opinioni, sentimenti.
- A non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma essere sempre considerato una persona;
- A non subire atteggiamenti di derisione, se psichicamente regredito o fisicamente dipendente;
- Ad ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni degli amministratori e operatori;
- A chiedere informazioni complete riguardanti il suo stato di salute, a tal fine i medici sono disponibili in orari stabiliti per fornire tutti i chiarimenti necessari.

7.2 - Diritti dei familiari

I familiari hanno diritto:

- Di visitare ed assistere il proprio congiunto quando e per il tempo che lo desidera, nel rispetto dell'orario previsto dalla Casa;
- Di portare all'esterno della struttura il proprio familiare, previa autorizzazione del medico della struttura, dell'assunzione di responsabilità, ed indicando i tempi di rientro;
- Di ricevere dal personale competente (medico) le informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto e delle cure a cui viene sottoposto, nonché di poter ricevere dagli uffici amministrativi le informazioni di cui abbisogna.



8 - FORME DI TUTELA

8.1 - Ufficio ospiti

Presso la Struttura è attiva una figura cui compete, oltre la funzione di informazione, accoglienza e dimissione, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente;
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito;
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati;
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

8.2 - Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, consegnati agli uffici presso la struttura.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniranno all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta sarà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza sarà data notizia motivata al ricorrente.

8.3 - Indagini sulla soddisfazione degli ospiti e verifica degli impegni

La Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel in adempimento con quanto prescritto dalla normativa regionale, garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei servizi erogati, promuovendo, con il coordinamento dell'ufficio Amministrativo, la somministrazione della Customer Satisfaction agli ospiti, ai familiari e al personale. Tutti i risultati vengono adeguatamente restituiti mediante esposizione degli stessi nelle bacheche dei locali comuni della RSA.

Inoltre sarà assicurata una costante sorveglianza sulla Carta dei Servizi al fine di mantenere questo documento costantemente aggiornato.

8.4 - Allegati e modulistica

1. Domanda d'ingresso
2. Contratto d'Ingresso
3. Regolamento Interno Struttura
4. Codice Etico
5. Modello di autocertificazione fiscale
6. Questionario di valutazione Ospiti
 - a. Risultati questionario ospiti
7. Questionario di valutazione Familiari
 - a. Risultati questionario famigliari
8. Questionario di valutazione Personale
 - a. Risultati questionario personale

9 - ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA

AREA DIREZIONALE - AMMINISTRATIVA	
Responsabile	Suor Lozzi Luciana
AREA SANITARIA	
Direttore Sanitario	Dr. Fogliata Moica
Medico Specialista Geriatra	Dr. Giuseppe Ritondale
Medico Specialista Fisiatra	Dr. Stefano Visconti
Medico servizio attivo e di reperibilità	Dr. Migliorelli Claudio
Medico servizio di reperibilità	Dr. Ragazzoni Guido
Coordinatrice servizio socio-sanitario	Una operatrice religiosa
Infermieri Professionali	Quattro operatrici

*I Medici sono a disposizione dei famigliari nei giorni sotto indicati:
Il mattino dalle 11.00 alle 12.00 il pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30*

SERVIZIO MEDICO				
Lunedì	08.30 – 15.00	15.30 – 18.00	Giovedì	08.30 – 17.00
Martedì	08.30 – 17.00		Venerdì	09.00 – 15.30
Mercoledì	10.00 – 17.30		Sabato	08.30 – 11.30
(È garantito il servizio di reperibilità medica 24h/24h)				

AREA RIABILITATIVA	
Fisioterapisti	Tre operatori
AREA OCCUPAZIONALE	
Operatori/Animatori	Tre operatrici
AREA ASSISTENZIALE	
Operatori Socio Assistenziali (ASA – OSS)	Una ventina di operatori
AREA DEI SERVIZI	
Cucina	Due operatrici
Sala Ristorazione	Quattro operatrici
Pulizie	Sette operatrici

La struttura stipula regolarmente contratti di manutenzione ordinaria/straordinaria con ditte esterne.

VOLONTARIATO (È attiva da anni una collaborazione con gruppi di volontariato ANTEAS)	
Volontari	Ventiquattro operatori

Obiettivo principale della Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel rimane quello della conservazione dello Spirito di Famiglia tra personale e Ospiti.

RECAPITI e INFORMAZIONI UTILI	
R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL	
Via A.F. Fondrieschi, 8 - 46040 SOLFERINO (MN) - ITALIA	
Tel. 0376/893150	Fax 0376/893153
E-mail info@rsacasafamiglia.it PEC rsacasafamiglia@pec.it	
P.IVA 01070331002	C.F. 02525510588

