



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129



# CARTA DEI SERVIZI

La consapevolezza di collaborare

Comerio, 16 Maggio 2022

REV. 8



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129

Gentile Signora/e

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino/limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

La Presidenza





## **PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La R.S.A. intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio.

### **PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E DEL RISPETTO**

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa un'uniformità degli interventi ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno che dimora all'interno della Struttura. La vita nella R.S.A. è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

### **PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ**

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente opera con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana. Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento o alla definizione di una nuova strategia.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

### **PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE**

L'Ospite è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente.



Partecipazione che deve coinvolgere i familiari attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro, creando una continua relazione ed un feedback tra Struttura e familiari.

E' sempre, garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

## **PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Sia il criterio di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del Centro Residenziale.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

## **STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

Contestualmente alla sottoscrizione del contratto, oltre che in allegato alla presente Carta dei Servizi, viene consegnato il modulo segnalazioni/reclami.

L'Ospite e i suoi familiari, nel caso in cui sia lesa, limitata o negata la fruibilità alle prestazioni e in ogni caso ne ravvisino la necessità, possono rivolgersi al Difensore Civico Territoriale e, presso l'ATS Insubria, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela; presso l'ASST Sette Laghi, all'Ufficio di Protezione Giuridica.

La Fondazione Sacconaghi - Borghi Onlus garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili avviene nel pieno rispetto del Regolamento Europeo 2016/679.

## **MISSION**

Gli obiettivi principali della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) possono essere così riassunti:

- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Offerta di un'elevata qualità assistenziale agli ospiti.
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo o mantenimento della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale.

## **RAZIONALIZZAZIONE DELLE SPESE**

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un approccio familiare indispensabile per offrire un servizio agli Ospiti di alta qualità.



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 – 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 – C.F. 83001270129

## LOCALIZZAZIONE TERRITORIALE

La R.S.A “ Fondazione A.M. Sacconaghi G. Borghi-Onlus” è situata in Comerio (Varese) Via Valle Oro n.30. Il complesso residenziale si trova in zona collinare immerso nel verde ed è ubicato in posizione equidistante tra Varese e Laveno ed a circa cinquanta minuti da Milano.

## COME RAGGIUNGERCI



Il paese di Comerio è raggiungibile:

- **Con l'auto** da Gavirate Strada Statale 394 direzione Varese (Km. 4)
- Da Varese Strada Statale 394 direzione Laveno (Km. 10)
- Da Milano Autostrada A8 uscita Buguggiate imboccare la SP1 direzione Gavirate proseguire sulla Statale 394 direzione Comerio/Varese (Km. 60)

La Struttura dispone di un parcheggio gratuito all'esterno.

**Con la Linea Ferroviaria:** Trenord linea Milano – Laveno fermata Barasso-Comerio: percorrere via F. Rossi in direzione Comerio, imboccare via Stazione quindi transitare in Largo E. Ossola, imboccare a destra via Garibaldi, svoltare sulla prima strada a sinistra via Alla Chiesa, attraversare SS 394 e proseguire fino a raggiungere via Valle Oro.



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 – 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 – C.F. 83001270129

**Con l'autobus da Varese:** Autolinee Varesine linea Varese-Angera, fermata Comerio: percorrere via Sacconaghi, allo Stop proseguire fino a raggiungere via Valle Oro.

## **PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA**

La R.S.A trae origine dalla volontà di Enea Sacconaghi che con proprio testamento (1934) destina beni immobili con il preciso scopo di dar vita ad “un’opera di bene”, da intitolarsi alla memoria della madre Angela Mauri Sacconaghi.

Solo con l’intervento fattivo dell’ing. Giovanni Borghi si perviene alla concreta realizzazione dell’ “opera di bene” desiderata dal testatore Sacconaghi: “la Casa di Riposo” destinata ai bisognosi di assistenza di Comerio, Barasso e Luvinate.

Nell’anno 1967 la Casa di Riposo venne realizzata e fu eretta in Ente morale con decreto del Presidente della regione Lombardia il 20 gennaio 1975.

Dal 1 marzo 2004 la Casa di Riposo per effetto della legge Regionale 1/2003 si è trasformata in Fondazione senza scopo di lucro, con personalità giuridica di diritto privato e dal 1 dicembre 2014 con Decreto Presidente Regione Lombardia ha acquisito la denominazione di ONLUS.

## **DESCRIZIONE DELLA R.S.A.**

La Residenza Sanitaria Assistenziale eroga in regime residenziale i servizi e le prestazioni socio – sanitarie necessarie a quei pazienti non acuti che non possono essere curati a domicilio.

Dispone di n. 72 posti letto destinati ad ospiti parzialmente o totalmente non autosufficienti, di cui 68 accreditati e contrattualizzati e 4 autorizzati, in camere doppie o singole, tutte dotate di servizi igienici, letti comandati elettricamente di ultima generazione, impianti di sollevamento/movimentazione a soffitto e TV.

## **ARTICOLAZIONE DEI REPARTI DI DEGENZA**

Attualmente l’organizzazione dell’assistenza è realizzata in nuclei all’interno dei quali, per quanto possibile, sono accolti Ospiti con necessità assistenziali omogenee; i trasferimenti interni tra nuclei di degenza sono determinati dalle variazioni dei bisogni assistenziali dell’Ospite e da esigenze sanitarie e/o amministrative.

## **ORARI DI APERTURA**

La RSA Fondazione Sacconaghi-Borghi è **aperta al pubblico dalle ore 8 alle ore 20** per tutti i 365 giorni dell’anno.

In caso di particolare necessità è possibile la permanenza dei familiari durante le ore notturne, (dalle ore 20,00 alle ore 8,00) previa autorizzazione del Responsabile Sanitario. **L’accesso nei nuclei abitativi**, al fine di non arrecare disturbo ai Residenti nei momenti dedicati all’igiene,



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129

all'alimentazione e al riposo pomeridiano, è consentito tutti i giorni **dalle ore 10.00 alle ore 11.30** e il **pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30**.

## **PERMESSI DI USCITA DALLA STRUTTURA**

I Residenti in Fondazione possono uscire liberamente, previo avviso, tutte le volte che vogliono, accompagnati dai parenti e/o persone autorizzate dal personale sanitario presente in Struttura (Medico e/o Infermiere). Per poter uscire il familiare deve avvisare l'infermiera in turno che si farà carico di far firmare il modulo di uscita/entrata e il patto di corresponsabilità. Per le uscite superiori al giorno, il permesso dovrà essere richiesto anticipatamente per iscritto al Responsabile Sanitario (almeno 5 giorni prima) all'indirizzo: [responsabile sanitario@fondazione sacconaghi.it](mailto:responsabile sanitario@fondazione sacconaghi.it)

## **VISITE GUIDATE**

Su richiesta all'URP è possibile essere accompagnati da personale incaricato a visitare la Struttura per prendere preventivamente visione degli ambienti di vita collettiva e individuale. In tale occasione vengono fornite tutte le informazioni relative alle modalità di erogazione dei servizi e alle procedure per l'ingresso.

## **MODALITA' DI AMMISSIONE**

Possono accedere al servizio tutti i cittadini residenti nella Regione Lombardia, il requisito necessario è il compimento dei 65 anni; possono essere inseriti Utenti di età inferiore previa autorizzazione dell'ATS Insubria.

I moduli di ammissione ed i relativi contratti sono disponibili presso l'Ufficio Amministrativo e Relazione con il Pubblico (U.R.P) o scaricabili da internet: [www.casadiriposo.comerio.it](http://www.casadiriposo.comerio.it)

**La dichiarazione delle spese sanitarie valida ai fini della dichiarazione dei redditi (DGR. N. 26316 del 21.03.1997)** sarà rilasciata annualmente dall'Ufficio Amministrativo all'intestatario della fattura.

l'Ufficio Amministrativo e Relazione con il Pubblico (U.R.P) è aperto:

Da lunedì al venerdì  
dalle ore 8.30 alle ore 12:00  
dalle ore 14:00 alle ore 17:30

Per ulteriori informazioni è attivo il seguente numero telefonico:

0332 737400; fax 0332 737123

E - mail: [info@fondazione sacconaghi.it](mailto:info@fondazione sacconaghi.it)



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129

## **DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER LA DOMANDA DI AMMISSIONE**

La documentazione per la richiesta di ammissione è disponibile presso l'URP o scaricabile dal sito all'indirizzo: [www.casadiriposo.comerio.it](http://www.casadiriposo.comerio.it)

L'Utente sottoscrive la domanda di ingresso compilando la "Domanda di ammissione" unitamente alla "Certificazione del Medico Curante" e alla "Scheda di inserimento" predisposti dall'ATS Insubria.

## **INOLTRO DELLA DOMANDA**

La domanda debitamente compilata va consegnata all'URP direttamente o via E-mail ([info@fondazione.sacconaghi.it](mailto:info@fondazione.sacconaghi.it)) o via fax allo 0332/737123.

## **VALUTAZIONE SANITARIA**

La "Certificazione del Medico Curante" e la "Scheda di inserimento" vengono esaminate dal Responsabile Sanitario o da un altro medico delegato allo scopo, con l'obiettivo di valutare la congruità delle informazioni rilasciate e quindi l'accogliibilità del richiedente. Data e firma del medico valutatore attestano l'accoglimento e l'inserimento in Lista di attesa.

## **LISTA DI ATTESA**

La lista di attesa viene gestita dall'URP ed aggiornata quotidianamente secondo i criteri indicati dalla Regione Lombardia, cioè seguendo l'ordine cronologico. Altri criteri vincolanti per lo scorrimento della lista d'attesa sono: eventuali indicazioni da parte del Responsabile Sanitario e il sesso dell'altro occupante la camera (in caso di camera doppia).

## **MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

### **PRESA IN CARICO**

L'Ospite, appena giunto in Struttura, viene accolto dal Servizio Unico di Accoglienza che lo accompagna alla sua camera. Segue una visita della Struttura grazie alla quale l'Ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'Ospite viene, poi, sottoposto a visita medica. Con i familiari e/o amministratore di sostegno è previsto un colloquio con il medico allo scopo di acquisire informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con ridotte capacità cognitive o disturbi comportamentali, nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo e per la sottoscrizione del consenso informato. Fin dal primo giorno è operativo un monitoraggio volto ad individuare le reali capacità/autonomie del soggetto. Al termine del periodo, l'esito del monitoraggio dell'Ospite viene portato in Riunione d'Equipe, e valutato l'andamento del processo di inserimento, si formula il piano assistenziale individuale.





Sulla base del programma individualizzato, stabilito dall'Equipe, il personale lo realizza rilevando periodicamente l'adeguatezza di tale progetto. In caso di repentine modificazioni dello stato clinico, il piano può essere rivisto. La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene, comunque, effettuata almeno quattro volte all'anno da parte dell'Equipe.

Il risultato finale dell'attività dell'Equipe è l'elaborazione dei nuovi programmi individualizzati, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

Gli ambiti di lavoro che compongono l'organico sono così suddivisi:

- Amministrativo
- Sanitario
- Fisioterapico
- Socio Sanitario
- Socio Educativo
- Lavanderia
- Manutenzione

## **IL PERSONALE**

La capacità di rassicurazioni, la cortesia, il rispetto della dignità dell'altro e la disponibilità sono gli aspetti sui quali si fondano i rapporti che il personale stabilisce con gli Ospiti della Casa.

L'interesse primario è rivolto a garantire agli Ospiti una condizione di serenità attraverso gesti di familiarità.

Il personale è dotato di tessera di riconoscimento per rendere più semplice l'identificazione della persona e il ruolo di competenza.

La mansione del personale è anche riconoscibile attraverso la divisa di servizio e i colori della stessa:

- **ASA/OSS (Ausiliario/Operatore Socio Sanitario):** Pantalone bianco e casacca con scollo a V blu
- **INFERMIERI:** Pantalone bianco e casacca con scollo a V bianco
- **FISIOTERAPISTE:** Pantalone bianco e polo bianca recante dicitura "fisioterapista"
- **MEDICI:** Camice bianco
- **EDUCATORI:** Polo verde
- **MANUTENTORI:** Polo grigia
- **ADDETTI ALLE PULIZIE:** Pantalone bianco e casacca blu

Nel rapportarsi con l'Ospite il personale della Struttura si riferisce alla persona quale soggetto con una precisa identità e una propria storia. L'impegno è volto a garantire un'assistenza che tenga conto di tutte le necessità individuali: da quelle materiali e contingenti a quelle di natura spirituale ed intellettuale.



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129

Ciascun operatore svolge la propria attività nel rispetto delle specifiche competenze personali e la consapevolezza che ogni ruolo professionale è complementare all'altro.

Gli obiettivi, le priorità e gli interventi da adottare sono individuati collegialmente per garantire un modo di procedere unitario. L'intento perseguito è sempre quello di arrivare a fornire delle prestazioni il più possibile individualizzate e continuative corrispondenti ai bisogni, ai problemi e alle propensioni degli Ospiti così come previsto dal piano assistenziale individualizzato (P.A.I.).

## **I SERVIZI**

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

E' garantita a ogni Ospite libertà di culto. La cappella della R.S.A. è sempre accessibile. Il Sacerdote e le Suore provvedono ai bisogni spirituali degli Ospiti. Tutti possono partecipare alle Sante Messe ed è prevista una attività Pastorale a cadenza settimanale. L'Assistenza religiosa è inoltre garantita da una comunità di Suore presenti in Struttura.

### **SERVIZIO MEDICO INTERNO**

L'assistenza medica della R.S.A è garantita 24 ore su 24 anche tramite il ricorso al servizio medico di reperibilità interno.

Tale servizio è erogato attraverso le seguenti figure presenti in Struttura:

- 1 Responsabile Sanitario geriatra;
- 3 Medici chirurghi;

che si occupano dell'accettazione, della definizione del piano assistenziale individuale, dell'assistenza diagnostica-terapeutica attraverso visite mediche, esami ematochimici e strumentali periodici.

### **SERVIZIO MEDICO SPECIALISTICO**

La R.S.A. si avvale anche della collaborazione a cadenza bimestrale di un medico Fisiatra.

Su iniziativa del servizio medico interno vengono attivati altri servizi medico-specialistici, erogati dal Servizio Sanitario Nazionale. L'Ospite naturalmente, può usufruire a proprie spese di prestazioni specialistiche alternative a quelle fornite dal S.S.N.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

La Struttura si avvale di un pool di infermieri che, alternandosi con turnazioni regolari nelle 24 ore, forniscono prestazioni sanitarie che comportano la preparazione e la somministrazioni delle terapie, delle medicazioni, delle nutrizioni parenterali, dei prelievi di sangue, inoltre svolgono funzioni di supervisione delle attività assistenziali svolte dal personale ausiliario e di relazione nei confronti dei familiari. Contribuiscono alla stesura e all'applicazione dei Progetti Assistenziali Individuali.



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 – 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 – C.F. 83001270129

## **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

Il servizio provvede ad interventi mirati per curare, riabilitare e mantenere le capacità motorie e funzionali dell'Ospite della nostra R.S.A..

La palestra del servizio di fisioterapia è dotata di apparecchiature biomedicali per la cura delle sintomatologie dolorose osteo-articolari, molto frequenti nell'anziano.

## **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Nella nostra R.S.A. operano circa 45 ausiliarie 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.

## **SERVIZIO SOCIO/EDUCATIVO**

Durante la giornata verranno proposte svariate iniziative dal Servizio Socio/Educativo. Tale servizio offre la possibilità di partecipare alle differenti attività in base agli interessi ed ai bisogni e capacità della persona. Il programma delle attività (la lettura di quotidiani e libri, attività ludica di gruppo, ascolto di musica ed esecuzione di brani corali, attività manuali, organizzazioni di spettacoli, feste popolari, mercatini, ed, occasionalmente, uscite sul territorio) viene esposto settimanalmente nelle bacheche all'entrata della Casa ed ai piani.

## **PARRUCCHIERA**

Per gli Ospiti che ne fanno richiesta tali servizi sono espletati in appositi locali opportunamente attrezzati. Il servizio è a pagamento.

## **SERVIZIO RISTORAZIONE**

L'Orario dei pasti è il seguente:

Colazione: ore 08:30

Pranzo: ore 12:00

Merenda: ore 15:00

Cena: ore 18:15

La cucina della R.S.A., gestita da una Società convenzionata, eroga pasti personalizzati. La composizione della dieta è particolarmente curata per fornire un adeguato apporto nutritivo calorico. Diete speciali vengono fornite su indicazioni del medico.



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129

La R.S.A. dispone di una sala ristorante al piano terreno e di sale da pranzo ai vari piani dove appositi carrelli termici riforniti dal personale di cucina competente, assicurano un'adeguata temperatura e protezione del cibo. Per gli Ospiti allettati il pasto è servito dal personale di assistenza direttamente in camera.

Alle bacheche dei soggiorni sono esposti i menù del giorno. Il menù settimanale è a disposizione dei referenti di piano per le prenotazioni sulla base dei gusti e/o diete speciali degli Ospiti.

### **RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE UTENZA**

Al fine di monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei servizi erogati, la RSA effettua **annualmente** la rilevazione del grado di soddisfazione dell'Utenza, somministrando il questionario di soddisfazione Ospiti e familiari. Anche al Personale in servizio viene somministrato un questionario personalizzato e i risultati raccolti vengono esposti nella bacheca posta all'ingresso della Struttura.

### **SEGNALAZIONE RECLAMI**

La RSA ricerca continuamente il coinvolgimento attivo di tutti gli interessati: Ospiti, Familiari, Volontari e Operatori; a tale scopo è possibile inoltrare suggerimenti, apprezzamenti o reclami.

Il modulo di segnalazione è scaricabile dal sito internet, in alternativa è reperibile all'ingresso della Struttura nell'apposito espositore o presso l'URP negli orari di ufficio:

Da lunedì al venerdì  
dalle ore 8.30 alle ore 12:00  
dalle ore 14:00 alle ore 17:30

**Il medesimo Ufficio risponderà in merito ai quesiti posti entro 20 giorni.**

### **SERVIZIO TELEFONICO**

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento della Struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del piano in cui è accolta la persona desiderata.

### **SERVIZIO DI PULIZIA**

Il servizio è svolto da Società esterna che garantisce la qualità delle pulizie in tutti gli spazi della R.S.A.



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 – 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 – C.F. 83001270129

## **SERVIZIO LAVANDERIA**

Il servizio è svolto da una Società specializzata esterna che effettua il lavaggio della biancheria piana e a pagamento il lavaggio degli indumenti personali dell'Ospite.

## **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.

## **IL VOLONTARIATO**

All'interno della Struttura esiste una presenza garantita da circa 10 volontari dell'Associazione AVEB di Comerio, opportunamente formati.

## **TRASPORTO OSPITI**

In caso di ricoveri o visite specialistiche programmate il trasporto è a carico dei familiari.

## **ONORANZE FUNEBRI**

La scelta dell'Impresa di Pompe funebri e le relative spese sono di esclusiva competenza della famiglia. La R.S.A. non ha convenzioni esclusive o appalti con nessuna Impresa.

## **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

RISVEGLIO, CURA E IGIENE PERSONALE, VESTIZIONE, ALZATA	dalle ore 6:30 alle 9:00
PRIMA COLAZIONE IN SALA DA PRANZO (può essere consumata a letto in particolari condizioni cliniche)	dalle ore 8:30 alle 9:30
VISITE MEDICHE PERIODICHE ED OCCASIONALI, ATTIVITA' SANITARIO-INFERMIERISTICHE (es. medicazioni/terapie), ATTIVITA' ASSISTENZIALI, ATTIVITA' RIABILITATIVE INDIVIDUALI, ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE/ANIMAZIONE E DI TIPO EDUCATIVO	dalle ore 8:30 alle 11:30
DISTRIBUZIONE DI UNA BEVANDA	alle ore 10:00 circa
PRANZO	dalle ore 12:00
RIPOSO POMERIDIANO	dalle ore 12:45
ALZATA E INTERVENTI DI IGIENE PERSONALE	dalle ore 14:00



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 – 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 – C.F. 83001270129

VISITE MEDICHE PERIODICHE ED OCCASIONALI, ATTIVITA' SANITARIO-  
INFERMIERISTICHE (es. medicazioni/terapie), ATTIVITA' ASSISTENZIALI,  
ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE/ANIMAZIONE E DI TIPO EDUCATIVO,  
ASSISTENZA RELIGIOSA dalle ore 14:30 alle 18:00

MERENDA alle ore 15:00 circa

CENA dalle ore 18:15 alle 19:15

ATTIVITA' SANITARIO-INFERMIERISTICHE, ATTIVITA' ASSISTENZIALI  
DI PREPARAZIONE PER LA NOTTE (messa a letto, cura e igiene personale) dalle ore 19:30 alle 21:30

RIPOSO NOTTURNO dalle ore 21:30 alle 6:30

### **MODALITA' DI DIMISSIONE**

Le dimissioni di un Utente dalla RSA possono aver luogo per:

- Libera scelta della persona assistita, dei suoi Legali Rappresentanti, famigliari o dei servizi territoriali che hanno in carico l'Ospite;
- Cessata rispondenza della Struttura alle necessità dell'Ospite.

Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e riabilitativi, presso il proprio domicilio e/o altra Struttura.

Le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta all'Ufficio Amministrativo almeno dieci giorni prima di lasciare la Struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo (10 giorni).

### **MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

In qualunque momento della degenza, all'atto della dimissione o successivamente, è possibile chiedere copia conforme del Fascicolo Sanitario Sociale o di parte di esso, presentando apposita richiesta scritta all'URP. La richiesta può essere effettuata dal titolare, da un suo delegato (mediante presentazione di delega e allegando documento di riconoscimento), o da un Rappresentante Legale (mediante presentazione di delega e allegando documento di riconoscimento).

La documentazione sarà rilasciata gratuitamente entro 30 giorni lavorativi.

## **CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

### **La persona anziana ha il diritto**

- Di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà.
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte.



- Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio.
- Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici.
- Di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni.
- Di conservare relazioni con persone di ogni età.
- 
- Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.
- Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere.
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### **La società e le istituzioni hanno il dovere**

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante.
- Di rispettare la modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di 'correggerle' e di 'deriderle', senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto.
- 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- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129

- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari.
- Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale.
- Di operare, perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## ALLEGATI

- Rette
- Menù tipo
- Modulo segnalazioni/reclami
- Questionario tipo per la rilevazione della soddisfazione





Rev.8/2022 Carta dei servizi

## **1. RETTE DI DEGENZA E SERVIZI**

	Camera singola	Camera doppia	Ricovero temporaneo
RETTA GIORNALIERA	€ 76,00	€ 70,00	€ 77,00

Per l'anno in corso la retta dei servizi a pagamento è fissata in:

SERVIZIO MENSILE LAVANDERIA	€ 100,00
SERVIZIO PARRUCCHIERA:	
PIEGA	€ 10
TAGLIO	€ 15
TAGLIO E PIEGA	€ 18
COLORE	€ 20
PERMANENTE	€ 30

## **2. ORARIO DI VISITE AGLI OSPITI**

L'orario di visite è libero. E' consigliabile l'ingresso dopo le h. 10,00 e l'uscita entro le h. 20,00, nel rispetto comunque delle esigenze di riposo degli Ospiti e le necessità di lavoro del personale in servizio. La permanenza di familiari durante la notte, in situazione di grave necessità, va concordata con i medici.

## **3. ORARI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)**

L'U.R.P. della Struttura osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì: mattino dalle ore 08,30 alle ore 12,00

pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 17,30.

Su richiesta, è possibile effettuare visite guidate alla Struttura, a cura del referente incaricato.

## **4. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

Per esprimere apprezzamenti, lamentele o suggerimenti sulle diverse prestazioni, sono stati elaborati un "Questionario di soddisfazione dei servizi R.S.A." e un "Modulo di segnalazione reclamo/suggerimenti /apprezzamenti R.S.A" a disposizione per Ospiti e loro familiari presso l'U.R.P. La scheda di segnalazione compilata va consegnata all'U.R.P. (oppure "imbucata" nell'apposita cassetta situata presso l'ingresso degli Uffici Amministrativi) che provvederà a trasmetterla direttamente alla Presidenza. Per i reclami riportanti nome e cognome di chi li ha inoltrati, sarà cura della Presidenza rispondere entro 20 giorni dalla ricezione degli stessi. Almeno una volta all'anno l'U.R.P. provvede a consegnare agli Ospiti e ai loro familiari copia del "Questionario di soddisfazione dei servizi RSA", con richiesta di provvedere alla compilazione e restituzione. Sulla base della documentazione pervenuta, viene analizzato il livello di soddisfazione dei servizi offerti dalla RSA da parte di Ospiti e familiari: i risultati, nel rispetto delle disposizioni



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129

a tutela della riservatezza (Regolamento Europeo 2016/679), sono consultabili presso l'URP. Attraverso riunioni plenarie, incontri con i rappresentanti dei lavoratori e un apposito questionario, si rileva periodicamente anche la soddisfazione degli Operatori.