

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale
San Carlo Borromeo

FATEBENEFRATELLI

Aggiornata al 09/11/2026
CS - SAN - 001 vers 04

Residenza Sanitaria Assistenziale
San Carlo Borromeo

FATEBENEFRATELLI

Indice

Ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio	8
Modelli di gestione	12
Residenza Sanitaria Assistenziale San Carlo Borromeo	16
L'organizzazione	18
Come raggiungere la struttura	20
Modalità di erogazione delle prestazioni	22
Servizi	24
Diritti e doveri degli ospiti	34
Segnalazioni e reclami	37
Rette applicate e dichiarazioni ai fini fiscali	38

FATEBENEFRATELLI

Caro Ospite,
vorrei darle, a nome del sottoscritto, della Direzione di Struttura, di tutti i Religiosi e Collaboratori Fatebenefratelli il benvenuto a Casa.

Le nostre strutture assistenziali le chiamiamo "Case" perché vogliamo assicurarci, seguendo l'esempio del nostro Fondatore San Giovanni di Dio, di farla sentire accolto, ascoltato e curato in ogni momento della sua permanenza nei nostri Centri.

Infatti, come membri dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, per missione, ci impegniamo a mettere a disposizione di una società in continuo mutamento le competenze dei nostri Professionisti della Salute, mantenendo sempre un approccio integrale e olistico alla cura della Persona. Per noi parlare di assistenza integrale significa non dimenticare di dare risposta anche alle necessità spirituali e religiose dei nostri assistiti, assieme alle loro famiglie, in un dialogo sempre aperto e rispettoso di tutte le confessioni religiose o convinzioni ideologiche.

Come Fatebenefratelli siamo chiamati a proporre la Cultura dell'Ospitalità attraverso gesti concreti di cura verso le persone a noi affidate ed a testimoniare il Vangelo della Vita, rispettando e sostenendo il valore di essa, con azioni concrete.

Con questo impegno, auguro a lei buona permanenza.
Cordali saluti.

Il Superiore Provinciale
Fra Marco Fabello









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 équipe 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.

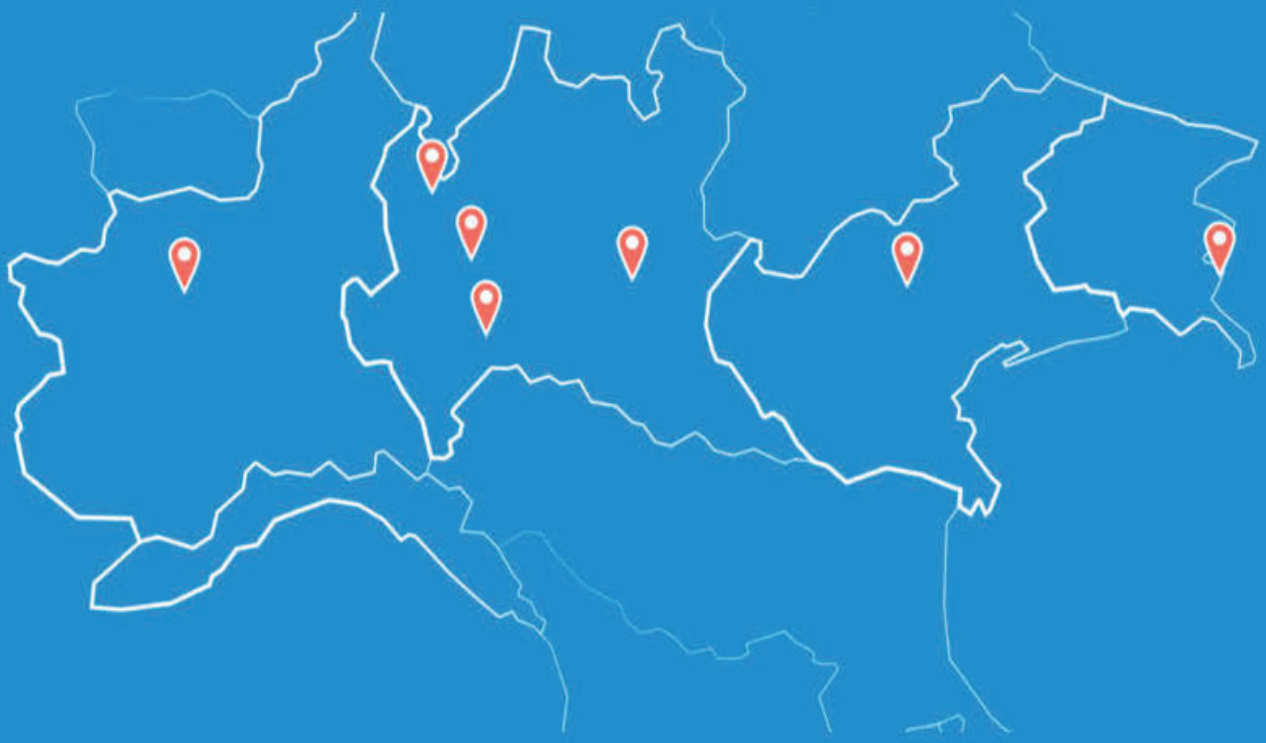
RISPETTO: Dalla dignità dell'essere umano dinanzi a Dio consegue sia il diritto e il dovere dell'autostima e dell'amore verso se stessi sia l'amare il prossimo come noi stessi. La vita dell'essere umano è sacra e inviolabile, per questo operiamo con onestà, trasparenza, promuovendo la giustizia sociale 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 **52 nazioni** attraverso **oltre 400 opere assistenziali**. Accanto agli oltre 900 Religiosi, circa 50000 collaboratori compartecipano 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 4 contesti regionali differenti (Piemonte, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia), con 7 strutture, che erogano servizi assistenziali in 5 aree così distinguibili: **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 FATEBENEFRATELLI
- CENTRO SANT'AMBROGIO
- CENTRO SACRO CUORE DI GESÙ
- PRESIDIO OSPEDALIERO RIABILITATIVO BEATA VERGINE DELLA CONSOLATA
- CASA DI RIPOSO RESIDENZA PROTETTA VILLA SAN GIUSTO

Bioetica e Codice Etico

Premessa

Al Codice Etico dell'Ordine, si affianca coerentemente il Codice Etico 231 quale parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Provincia. Pur convergendo su diversi principi, valori e prescrizioni nonché in reciproca coerenza e rispetto, i due Codici mantengono diversi ambiti di applicazione: quello morale per quanto attiene al Codice Etico dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, quello professionale relativamente al Codice Etico 231.

La Bioetica nell'Ordine

Nel nostro tempo assume particolare importanza la Bioetica il cui compito è quello di studiare, con approccio interdisciplinare, l'etica della vita.
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 ambienta-le. Nell'Ordine da diversi anni si stanno costituendo dei Comitati di Bioetica (assistenziali, sociale, ricerca), alcuni dei quali annoverano già una ragguardevole esperienza. Nell'anno 2020 la Curia Generalizia ha elaborato un codice etico per l'Ordine, basato sulla nostra missione di evangelizzare il mondo della povertà, della malattia e della sofferenza, che cositutisce una guida per le Province, che a loro volta lo adegueranno alla loro realtà locale. Il codice contiene in particolare alcune raccomandazioni sul rispetto della creazione

Responsabilità Amministrativa d'Impresa (ex D.Lgs.231/01)

Le strutture della Provincia Lombardo Veneta, in recepimento al Decreto Legislativo 231/01, adottando il Modello di Oraganizzazione, Gestione e Controllo 231 ed il relativo Codice Etico. Entrambi i documenti sono resi noti a tutto il personale interessato (compresi Liberi Professionisti e Fornitori) e pubblicati in https://www.fatebenefratelli.it/amministrazione-trasparente.



Residenza Sanitaria Assistenziale San Carlo Borromeo

FATEBENEFRATELLI



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 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 aperto 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

La gestione complessiva della Residenza è affidata al **Direttore di Struttura** che, in accordo con il **Delegato del Padre Provinciale**, è il traduttore degli elementi valoriali che caratterizzano il Carisma e la Missione dell'Ordine nelle decisioni di carattere organizzativo, tecnico ed economico.

Il **Direttore di Struttura** mantiene e garantisce una costante e reciproca comunicazione con gli altri Servizi sociali e locali del territorio al fine di favorire la continuità assistenziale degli Ospiti. Il Direttore di Struttura è coadiuvato dal **Direttore Sanitario di presidio** che esercita le funzioni e le responsabilità igienico-sanitarie per il benessere e la sicurezza degli Ospiti oltre ad assicurare il coordinamento e il collegamento con l'Azienda sanitaria competente.

Alle **Coordinatrici Infermieristiche**, figure individuate nell'ambito della professione infermieristica è affidata la responsabilità del **Governo Assistenziale** con funzione di integrazione e verifica dei processi di cura, delle attività assistenziali e dei piani di lavoro previsti, in collaborazione con i **Referenti dei Reparti e dei Servizi della struttura**. Inoltre assicura l'attuazione dei piani e programmi per la prevenzione e la gestione del rischio clinico, il miglioramento della qualità dell'assistenza e la sicurezza delle cure in raccordo con la Direzione sanitaria, anche attraverso la condivisione di protocolli, procedure e buone pratiche assistenziali.

Anche la gestione delle attività sanitarie e socio sanitarie di ciascun Reparto sono affidate alle Coordinatrici Infermieristiche cui è assegnato il personale e il coordinamento dei processi assistenziali infermieristici e di supporto, la definizione e l'aggiornamento periodico dei piani di assistenza individuale, oltre che la rivalutazione periodica in équipe dei bisogni degli utenti gli strumenti validati. Le Coordinatrici, infine, sono il primo riferimento per la rete familiare e sociale dell'Ospite per ogni comunicazione, segnalazione e necessità assistenziale. La Coordinatrice Infermieristica, per garantire che il lavoro venga svolto in équipe dalle differenti figure professionali, si avvale del supporto di un Referente Infermieristico e di due Referenti Assistenziali.





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 nella sezione dedicata alla nostra RSA. Gli stessi, debitamente compilati e con allegata la certificazione medica richiesta, dovranno essere riconsegna-ti brevi manu o via mail all'Ufficio.

L'Ufficio Accoglienza è aperto nei seguenti orari:

lunedì - giovedì - venerdì	ore 08.30 - 13.30
martedì - mercoledì	ore 08.30 - 13.00
	ore 14.00 - 16.30

Il contatto dell'Ufficio Accoglienza è Silvia Montanari:

telefono: 031 – 802200

Email: smontanari@fatebenefratelli.eu

È 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 preferenziale da parte dei famigliari, visitatori e conoscenti è libero dalle ore 9:30 alle ore 11:30, dalle 13:00 alle 17:30, dalle 18:30 alle 20:00.

Questi orari tutelano momenti della giornata quali l'alzata mattutina, la colazione, il pranzo e la cena 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

Visite guidate alla struttura

Per favorire una scelta consapevole e trasparente, la RSA invita i potenziali ospiti e i loro familiari a effettuare una visita guidata della struttura. Durante l'incontro, i visitatori potranno scoprire gli spazi comuni, le camere, le sale dedicate alle attività educative, la palestra di fisioterapia e il giardino. Sarà inoltre l'occasione per ricevere informazioni dettagliate sulla giornata tipo, sull'organizzazione dell'assistenza e sulle modalità di cura. Per programmare una visita, è possibile contattare i nostri uffici ai recapiti indicati nella sezione "Contatti" di questa Carta dei Servizi.

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 (SASR)

Il Servizio contribuisce a realizzare la missione dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio (Fatebe-nefratelli); ha un orientamento terapeutico perché coopera, con la sua presenza, all'assistenza, al tratta-mento e alla cura integrale delle persone che qui sono assistite.
La finalità del Servizio è quella di accogliere le necessità spirituali e religiose degli ospiti del Centro, dei loro familiari e dei collaboratori. L'espressione di ogni cultura e istanza religiosa riceverà le dovute atten-zioni ed i supporti necessari alla credenza di riferimento.
Il Servizio può essere richiesto rivolgendosi direttamente alla referente, al cappellano, o tramite il coor-dinatore del reparto o del servizio in cui vi trovate.

CONTENUTI E AZIONI DEL SERVIZIO

Accompagnamento spirituale

Si avverte in molte persone il desiderio di un'esistenza più serena e più consapevole e al tempo stesso si percepisce la difficoltà a trovare luoghi e ambiti in cui potersi "dire in libertà", essere ascoltati e con-frontarsi. Il Servizio offre questa opportunità, anche per riflettere insieme sull'esperienza della malattia e del dolore.
Prendendo accordi con la referente del Servizio o con il cappellano si offre un tempo di: ascolto perso-nale, dialogo, confronto e preghiera.

Spazi di spiritualità/Incontri di gruppo

Viene offerto un tempo di riflessione nel quale gli ospiti, ed eventuali familiari presenti, sono chiamati a vivere insieme uno spazio di spiritualità o religiosità che, nel libero confronto, può divenire condivisione di vissuti personali e percorsi di fede.

Spazio religioso

L'assistenza religiosa è garantita dal cappellano che provvederà anche alla celebrazione dei sacramenti. È possibile aderire e partecipare ai momenti liturgici proposti nel Centro.

Formazione

Il Servizio può offrire formazione umana, pastorale e carismatica

Il SASR opera nella RSA attraverso l'azione coordinata del cappellano e della referente del Servizio. Si avvale inoltre della collaborazione delle religiose presenti in struttura, degli operatori sanitari e dei vo-lontari sensibili all'accompagnamento spirituale. Il cappellano e la referente SASR si coordinano perio-dicamente con il Religioso delegato per il Centro su linee guida e iniziative locali, collaborando con il Centro Pastorale Provinciale.

Servizio medico interno

La RSA garantisce la continuità dell'assistenza medica nell'arco delle 24 ore, assicurando il monitoraggio delle condizioni di salute degli ospiti e la gestione dei loro bisogni clinici nel corso dell'intera permanenza in Struttura.

Durante la fascia diurna, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, l'assistenza è assicurata dalla presenza dei medici della RSA. Nelle ore notturne e nelle restanti fasce previste dall'organizzazione della Struttura, la continuità dell'assistenza medica è garantita attraverso un servizio di reperibilità medica, in integrazione con il personale infermieristico presente in RSA nell'arco delle 24 ore.

L'assistenza medica nel Nucleo Alzheimer

Nel Nucleo Alzheimer, l'assistenza medica tiene conto della particolare complessità delle persone con demenza e dell'interazione tra condizioni cliniche, cognitive, funzionali e comportamentali.

Servizio infermieristico

La RSA San Carlo Borromeo dispone di un'équipe di infermieri qualificati, coordinata dalla Coordinatrice infermieristica, che assicura un'assistenza professionale e personalizzata, finalizzata alla tutela della salute, alla prevenzione delle complicanze e al benessere degli Ospiti.

Il personale infermieristico provvede alla valutazione dei bisogni assistenziali, alla pianificazione, all'attuazione e al monitoraggio degli interventi di propria competenza, collaborando con i medici e con le altre figure professionali della Struttura alla definizione e all'aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

L'assistenza infermieristica pone al centro la persona, valorizzandone la dignità, i bisogni e la qualità della vita, attraverso un approccio che integra competenza clinica, attenzione relazionale e continuità assistenziale.



Servizio di fisioterapia

Il Servizio di Fisioterapia concorre alla presa in carico globale dell'ospite, con l'obiettivo di mantenere e valorizzare le capacità motorie e funzionali residue, prevenire le conseguenze dell'immobilità e, ove possibile, favorire il recupero delle funzioni compromesse.
Gli interventi vengono definiti in relazione alle condizioni cliniche e funzionali della persona, ai suoi bisogni, alle autonomie residue e agli obiettivi individuati nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), nell'ambito del lavoro dell'équipe multiprofessionale.
L'attività fisioterapica può comprendere:

- valutazione e monitoraggio delle capacità motorie e funzionali;
- interventi di mobilizzazione attiva, assistita e passiva, esercizio terapeutico e rieducazione motoria;
- attività finalizzate al mantenimento o, ove possibile, al recupero della mobilità, dell'equilibrio, della deambulazione e delle autonomie funzionali;
- interventi di posizionamento e controllo posturale, con particolare attenzione agli ospiti allettati o con significativa riduzione della mobilità;
- individuazione e corretto utilizzo di ausili e presidi per la mobilità, il posizionamento e i trasferimenti;
- interventi conseguenti a modificazioni del quadro clinico-funzionale o agli esiti di eventi acuti e subacuti;
- attività motorie individuali o di gruppo, anche in collaborazione con il personale educativo, finalizzate al mantenimento delle capacità residue, alla partecipazione e al benessere della persona.

Gli interventi possono essere svolti nella camera dell'ospite, negli spazi comuni dei nuclei o negli ambienti dedicati alla fisioterapia, in funzione delle condizioni della persona e degli obiettivi assistenziali individuati.

Fisioterapia nel Nucleo Alzheimer

Nel Nucleo Alzheimer, l'intervento fisioterapico viene adattato alle caratteristiche cognitive, comportamentali e funzionali della persona, privilegiando attività semplici, riconoscibili e compatibili con le capacità residue.





Servizio medico specialistico

La RSA San Carlo Borromeo si avvale della collaborazione di medici specialisti in Fisiatria e Psichiatria, che affiancano l'équipe sanitaria nella valutazione e nella gestione dei bisogni clinici degli Ospiti, contribuendo a garantire un'assistenza personalizzata e multidisciplinare.

In particolare, il medico fisiatra interviene nella valutazione delle capacità motorie e funzionali, contribuendo alla definizione degli interventi riabilitativi finalizzati al mantenimento delle autonomie residue e alla prevenzione del deterioramento funzionale.

Il medico psichiatra offre consulenza nella valutazione e nella gestione dei disturbi psichici e comportamentali, con particolare attenzione alle condizioni di fragilità cognitiva e alle manifestazioni associate alle diverse forme di demenza.

In relazione alle condizioni cliniche e su indicazione dei medici della Struttura, possono essere richieste ulteriori consulenze specialistiche attraverso i servizi del Servizio Sanitario Regionale (SSR), secondo le modalità di accesso previste.

Gli Ospiti possono inoltre usufruire, su richiesta, di prestazioni medico-specialistiche in regime privato, con i relativi costi a carico del richiedente.

Servizio assistenziale

La RSA San Carlo Borromeo dispone di personale assistenziale qualificato, composto da Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA) e Operatori Socio-Sanitari (OSS), che, attraverso una turnazione organizzata sulle 24 ore, garantisce un'assistenza continuativa e personalizzata, nel rispetto dei bisogni, delle abitudini e della dignità di ciascun Ospite.

Gli operatori affiancano e sostengono gli Ospiti nelle attività della vita quotidiana, occupandosi dell'igiene e della cura della persona, della vestizione, dell'assistenza nell'espletamento delle funzioni fisiologiche, della mobilizzazione e del supporto negli spostamenti, anche mediante l'utilizzo di ausili appropriati. Ogni intervento è finalizzato a garantire sicurezza e comfort, favorendo, per quanto possibile, il mantenimento delle capacità e delle autonomie residue.

Gli ASA e gli OSS operano in stretta collaborazione con gli infermieri e con le altre figure professionali della Struttura, contribuendo all'attuazione degli interventi previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI) e alla continuità dell'assistenza.

Grazie alla presenza quotidiana e al contatto diretto con gli Ospiti, gli operatori rappresentano un punto di riferimento umano e assistenziale, contribuendo a creare un ambiente accogliente, rassicurante e attento al benessere della persona.

Servizio educativo di Riabilitazione sociale (animazione)

Il Il Servizio Educativo concorre alla presa in carico globale dell'ospite, promuovendone la qualità della vita, il benessere, le relazioni e la partecipazione alla quotidianità della RSA.

L'intervento educativo parte dalla conoscenza della persona, della sua storia, delle abitudini, degli interessi, delle capacità e delle preferenze individuali. L'obiettivo è preservarne quanto più possibile identità, autonomie residue e possibilità di scelta, favorendo una quotidianità significativa e rispettosa dei ritmi e delle caratteristiche di ciascuno.

Gli Educatori operano all'interno dell'équipe multiprofessionale e partecipano, per gli aspetti di propria competenza, alla valutazione dei bisogni e alla definizione, realizzazione e verifica del Piano Assistenziale Individuale (PAI). Le attività non costituiscono quindi semplici momenti ricreativi, ma sono parte integrante del percorso di cura e assistenza della persona.

Gli interventi educativi, individuali o di gruppo, vengono programmati e adattati alle caratteristiche degli ospiti e possono comprendere attività cognitive, espressive, creative, occupazionali, motorie, sensoriali, musicali, sociali e ricreative, iniziative legate alle ricorrenze e alla vita della comunità, nonché occasioni di incontro e relazione con il territorio.

Particolare attenzione viene riservata alla conservazione degli interessi personali, delle capacità ancora presenti e delle relazioni significative, affinché l'ingresso in RSA non determini una perdita dell'identità della persona, ma rappresenti l'inizio di una nuova fase di vita nella quale continuare ad essere, per quanto possibile, parte attiva della propria quotidianità.

Il Servizio Educativo nel Nucleo Alzheimer

All'interno del Nucleo Alzheimer è presente una progettualità educativa specificamente dedicata alle persone con demenza.

Gli interventi vengono personalizzati tenendo conto del quadro cognitivo, funzionale, relazionale e comportamentale dell'ospite e sono orientati soprattutto alla qualità della vita e al mantenimento delle capacità residue, piuttosto che alla prestazione o al risultato dell'attività.

La proposta educativa valorizza ciò che la persona è ancora in grado di fare, riconoscere, scegliere e vivere, rispettandone la storia, le abitudini, i tempi e le modalità di relazione.

Le attività possono essere svolte individualmente o in piccoli gruppi e comprendere interventi di stimolazione cognitiva e sensoriale, reminiscenza, musica, attività espressive e occupazionali, esperienze motorie e momenti legati alla vita quotidiana. Vengono privilegiate proposte riconoscibili, significative e adattabili alla persona, inserite in un contesto relazionale il più possibile rassicurante e prevedibile.

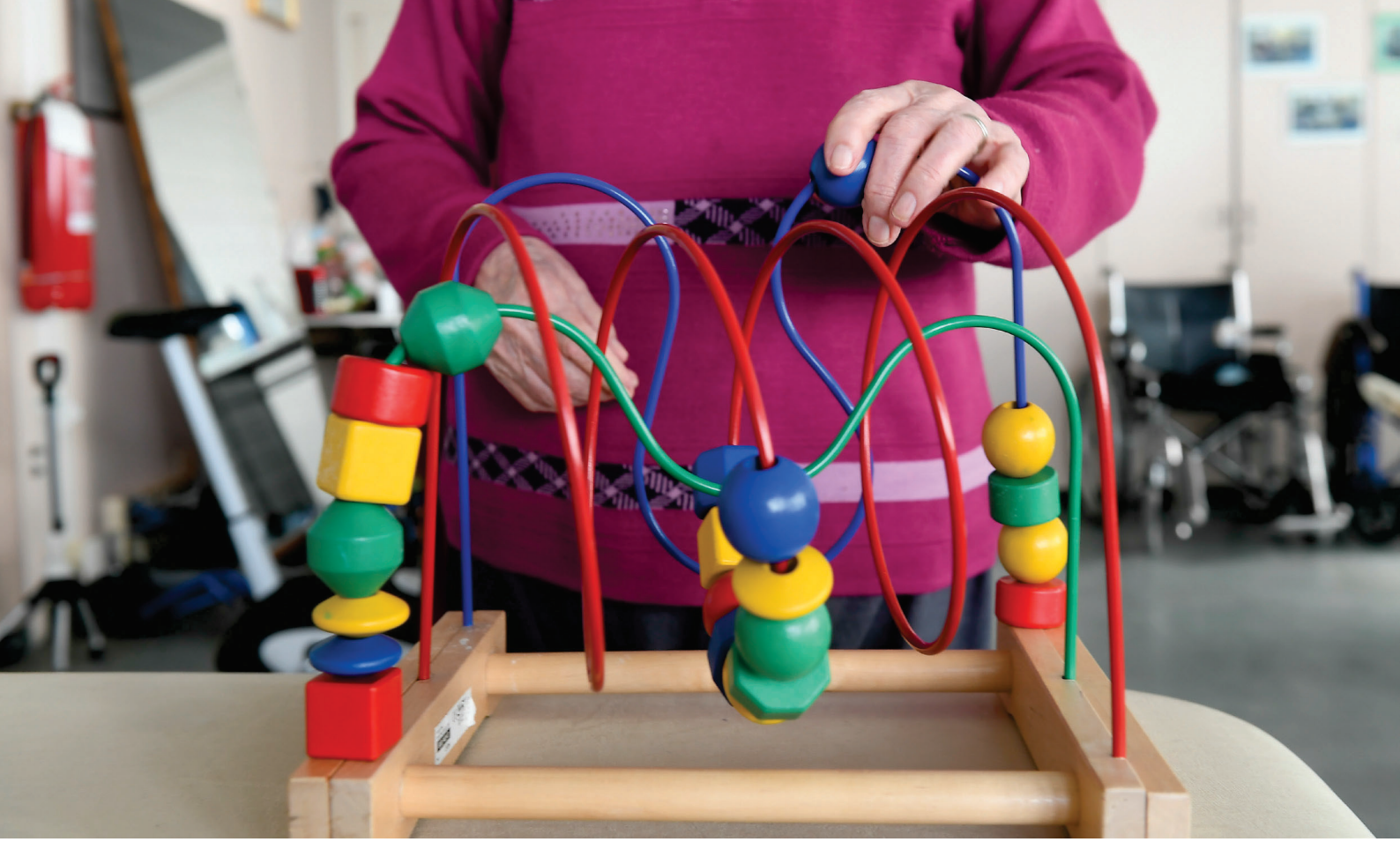
L'obiettivo è favorire il benessere emotivo e relazionale, il mantenimento dell'autonomia possibile, la partecipazione, la socializzazione e il senso di continuità con la propria storia di vita, contribuendo al contempo a prevenire situazioni di isolamento, passività e disorientamento.

I nostri principi

L'attività del Servizio Educativo si fonda sulla centralità della persona e della sua dignità, sulla personalizzazione degli interventi, sulla tutela dell'autodeterminazione e delle capacità residue, sulla valorizzazione della famiglia e delle relazioni significative e sull'integrazione con tutte le professionalità che partecipano alla presa in carico.

Il Servizio promuove inoltre la partecipazione del volontariato, quale preziosa risorsa relazionale e sociale, in integrazione e mai in sostituzione delle attività svolte dai professionisti della RSA.

Il nostro obiettivo è fare della RSA non soltanto un luogo nel quale ricevere assistenza, ma una Casa nella quale continuare a vivere relazioni, interessi, esperienze e momenti significativi, nel rispetto della storia e dell'unicità di ogni persona.



Servizio di supporto Psicologico

Nucleo Alzheimer

La RSA San Carlo Borromeo mette a disposizione degli Ospiti del Nucleo Alzheimer e dei loro familiari un servizio di supporto psicologico dedicato, finalizzato alla promozione del benessere emotivo e relazionale e all'accompagnamento nelle difficoltà connesse al deterioramento cognitivo e all'evoluzione della malattia.

Il servizio, affidato a un professionista psicoterapeuta, offre interventi personalizzati e colloqui individuali e familiari, con particolare attenzione all'adattamento alla vita in Struttura, ai cambiamenti delle capacità cognitive e funzionali e alla gestione delle manifestazioni emotive e comportamentali associate alla demenza.

Il professionista opera in stretta collaborazione con l'équipe multidisciplinare del Nucleo Alzheimer, integrando gli interventi psicologici con le attività sanitarie, assistenziali, riabilitative ed educative e contribuendo, per gli aspetti di propria competenza, alla definizione e all'aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

L'accesso al servizio avviene mediante richiesta diretta dei familiari. A seguito della richiesta viene programmato un colloquio conoscitivo, finalizzato alla valutazione dei bisogni e all'eventuale definizione di un percorso di supporto personalizzato.

Il servizio si propone di accompagnare gli Ospiti del Nucleo Alzheimer e le loro famiglie nelle diverse fasi della malattia, attraverso un approccio fondato sull'ascolto, sulla valorizzazione delle capacità residue e sulla tutela della dignità e della qualità della vita della persona.

Servizio ristorazione

La ristorazione è un servizio alberghiero che ha un notevole impatto sulla qualità di vita degli Ospiti della struttura; per questo nella organiz-zazione, pianificazione degli interventi e qualità dei cibi prodotti viene riposta molta attenzione.
Sono predisposti menù diversificati per stagio-nalità con una rotazione di 4 settimane, validati e periodicamente revisionati dalla dietista e dal- la Direzione Sanitaria.
Se da una parte devono permettere una alimen-tazione corretta ed equilibrata dall'altra devo-no anche incontrare la soddisfazione da parte dell'Ospite.
Per questo all'interno del menù troviamo anche piatti tipici del territorio e della tradizione popo-lare 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.

Il menù settimanale è prenotabile sulla base dei gusti e/o diete speciali degli Ospiti ed esposto ai piani ed alla bacheca di ingresso.
Il menù del pranzo tipo settimanale in abbinamento con gli ingredienti stagionali (in accordo con le linee guida di ATS).

Pranzo

- *primo piatto alternanza tra*: pasta, gnocchi, risotto.
- *secondo piatto:* spezzatino di maiale, legumi con patate, uova, pesce, bocconcini/ coscette di pollo, hamburger di manzo/tacchino.

Cena

- *primo piatto alternanza tra*: minestra o crema o passato di legumi o verdure o zuppa paesane
- secondo piatto: tortino di verdure o formaggio, pesce, pizza, frittata.

Alternative fisse: *Primo piatto*: semolino, pastina in brodo, pasta o riso in bianco. *Secondo piatto:* polpette, prosciutto cotto, formaggi, omogenizzati di carne o pesce.
Contorni: carote, fagiolini, cicoria, cavolfiore, peperoni, zucchine, melanzane, finocchi. Alternative: verdura cruda di stagione, puré di patate.
Altre componenti dei pasti: Frutta di stagione o frutta cotta o mousse di frutta o yogurt o gelato. Pane o crackers o grissini.

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 Ristoran-te alla quale accedono gli Ospiti che possono spostarsi autonomamente dai piani e che non necessitano di particolare assistenza durante i pasti.
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 è il seguente:

	ORARIO
COLAZIONE	8:30
PRANZO	12:15
MERENDA	15:00
CENA	18:15

Periodicamente vengono effettuati riunioni e interviste individuali con gli Ospiti sulla qualità percepita del cibo.

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.

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-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. 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.

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.

La persona ha il diritto	*La società e le Istituzioni hanno il dovere*
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 delle 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.

Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	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.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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.	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.

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 nelle 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 della struttura *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 condivisio-ne delle problematiche che possono emergere nella struttura.

Valutazione della soddisfazione dell'ospite

Cosi 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 condivise formalmente con i famigliari anche attra-verso incontri di confronto.
Nello stesso modo sono predisposti periodicamente dei questionari di soddisfazione degli operatori della struttura.

Link questionario di soddisfazione per esprimere apprezzamenti e/o lamentele.

Accesso alla documentazione sociosanitaria

I familiari, nonché gli aventi diritto secondo la normativa vigente, possono richiedere copia conforme del Fascicolo Socio Assistenziale (FASAS) presentando apposita istanza alla Segreteria Sanitaria della struttura. La richiesta dovrà essere compilata utilizzando il modulo dedicato, disponibile nell'apposita sezione, e trasmessa all'indirizzo PEC della struttura.
A seguito della ricezione della domanda, sarà richiesto il versamento dei costi di segreteria, che sono convenuti a €50,00.

La consegna della documentazione richiesta è garantita entro un termine compreso tra 7 e 30 giorni dalla data di ricezione della domanda completa di tutta la documentazione necessaria e dell'attestazione di avvenuto pagamento.

Per eventuali chiarimenti o necessità di supporto nella procedura di richiesta è possibile rivolgersi all'Ufficio Accoglienza della struttura.

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 famigliari 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	€ 71,50
Soggiorno in camera doppia	€ 76,50
Soggiorno in camera singola	€ 81,50

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

La Qualità è uno dei valori dell'Ordine di San Giovanni di Dio che si concretizza nell'adozione, da parte della struttura, di un sistema di gestione volto al miglioramento continuo. L'obiettivo è incrementare il livello di assistenza offerta e la soddisfazione dell'Ospite, mediante la partecipazione consapevole e responsabile di tutti gli operatori.

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 al 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

Referente religioso

Fra Salvino Zanon

Direttore di Struttura

Dott. Dante Viotti

Direttore sanitario di Presidio

Dr. Mario Diurni

Contatti

Centralino

031 802200

Email

s.carlo@fatebenefratelli.eu



FATEBENEFRATELLI