

Casa di Riposo
Fondazione F.lli Enrico e Antonio Nobili – ETS
via Risorgimento, 12 – Viganò (Lecco)
tel. 039/958282 – 039/956282



Carta dei Servizi



PRESENTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

con la **Carta dei Servizi**, la Casa di Riposo si presenta, illustrando il proprio impegno assistenziale verso gli Anziani che vi risiedono e verso i loro familiari.

Il desiderio è quello di operare offrendo, mantenendo e migliorando nel tempo una qualità sempre adeguata alle esigenze della persona anziana.

È importante, per questo, che il rapporto fra la Casa di Riposo, gli Anziani che la abitano e le loro famiglie sia improntato alla massima **fiducia, alla trasparenza ed al dialogo**.

Con la Carta dei Servizi e con l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico, la Direzione della Casa intende stabilire e mantenere vivo questo dialogo, facendo sì che tutti partecipino al miglioramento continuo della qualità del Servizio.

Questo fascicolo, nel suo insieme chiamato "Carta dei Servizi", è strutturato nelle seguenti parti:

1. **La Guida alla Casa di Riposo "Fondazione Nobili - ETS" di Viganò**

Utile a conoscere la struttura, i servizi, le regole di convivenza, il personale. Le informazioni qui contenute rappresentano al tempo stesso **l'impegno** assistenziale che la Direzione si assume per i prossimi anni.

2. **La Carta dei Diritti della persona anziana**

È il documento predisposto nel 1999 dalla Commissione Regionale in occasione dell'anno internazionale dell'anziano. Esso rappresenta un importante punto di riferimento ispiratore di tutte le iniziative e del lavoro quotidiano degli operatori.

3. **Diritto alla Privacy**

È la dichiarazione che impegna la Casa di Riposo a salvaguardare il diritto degli ospiti alla privacy ai sensi del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali del 27 aprile 2016 n. 679.

4. **Retta di Ricovero**

Definisce il rapporto economico fra Casa di Riposo e ospite con l'indicazione delle prestazioni incluse ed escluse dalla retta.

Questo documento sarà rinnovato, aggiornato e recapitato ai diretti interessati ogni qualvolta il Consiglio di Amministrazione ritenesse necessario un adeguamento degli importi.

5. **A chi rivolgersi**

Sono elencati i componenti del Consiglio di Amministrazione, gli uffici con i nominativi dei referenti e dei responsabili con i giorni e gli orari di ricevimento.

6. **Allegato A - Scheda segnalazione - reclamo - encomio**

Allegato B - Questionario di rilevazione del gradimento del Servizio.

La compilazione della **scheda di rilevazione sul gradimento del servizio** e la **scheda segnalazione reclamo encomio** (che trova in questo fascicolo) sono l'opportunità per l'ospite e la sua famiglia di far conoscere la propria percezione della qualità del Servizio e contribuire così al suo miglioramento.

La preghiamo pertanto di utilizzare la Scheda reclami nel caso ritenesse opportuno segnalare alla Direzione eventuali disservizi. La ringraziamo altresì fin d'ora se vorrà collaborare alla **rilevazione del gradimento del Servizio** che **annualmente** verrà predisposto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

I risultati del sondaggio ed altre informazioni sui Servizi della Casa, Le saranno resi noti ogni anno, attraverso la pubblicazione alla bacheca avvisi della Casa, posta all'ingresso, nonché la distribuzione di materiale informativo.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico cura i rapporti fra l'ospite, con i suoi familiari, e la Casa di Riposo. Svolge attività di :

- **Informazione** sul funzionamento della Casa, sulle modalità di ingresso e sulla lista di attesa.
- **Assistenza** nell'inoltro delle domande di ingresso, nella preparazione dei documenti e di quanto altro sia necessario all'inserimento nella Casa.
- **Accoglienza**, accompagnando l'ospite potenziale e/o i familiari alla conoscenza della Casa, fornendo informazioni e, se richiesto, effettuando una *visita guidata*. La visita viene effettuata su appuntamento.
- **Tutela**, accogliendo eventuali osservazioni o reclami. Qualora l'ospite o un suo familiare ritenga non rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, oppure osservi comportamenti o atti che limitino i propri diritti o la fruizione delle prestazioni assistenziali, può porgere osservazioni e/o reclami. I reclami devono pervenire entro **15 giorni** dall'accaduto e possono essere inoltrati:
 - *verbalmente* rivolgendosi direttamente al Responsabile dell'U.R.P.
 - *in forma scritta*, utilizzando l'apposita **scheda reclami** presente in questo fascicolo e reperibile nei raccoglitori posti nell'atrio della Casa di Riposo.

L'U.R.P. fornisce direttamente tutte le informazioni ed i chiarimenti volti a garantire i diritti degli ospiti e, qualora vi sia un reclamo scritto, predispone l'istruttoria per approfondire quanto segnalato, impegnandosi a dare risposta entro **30 giorni** dal ricevimento del reclamo.

Nel caso l'assistito e/o il parente ritengano che vi siano limitazioni nella fruibilità delle prestazioni previste dalla normativa, potranno rivolgersi al difensore civico del Comune nonché all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'A.T.S. Brianza.

- **Partecipazione**, coordinando il Sistema di valutazione del Servizio e della soddisfazione degli utenti e degli operatori.

In particolare:

- predispone le schede di rilevazione
- utilizza le schede osservazione - reclamo ai fini della valutazione complessiva della qualità
- organizza, in collaborazione con i responsabili dei servizi, approfondimenti a seguito dei reclami
- cura l'aggiornamento e la pubblicazione annuale dei dati previsti nel Sistema di valutazione
- può organizzare incontri di gruppo conseguenti alla pubblicazione dei dati annuali.

SISTEMA DI VALUTAZIONE

Per conseguire gli obiettivi del mantenimento e del miglioramento della qualità del Servizio, la Casa di Riposo si propone di:

1. rispettare i requisiti normativi e gli standard regionali
2. mantenere sotto controllo i processi di lavoro ed il livello qualitativo e quantitativo delle prestazioni
3. analizzare i punti critici e le disfunzioni rilevate nell'Organizzazione, ricercando idonee soluzioni per il loro superamento
4. conseguire anno dopo anno obiettivi di miglioramento.

Il **Sistema di Valutazione** prevede:

1. la somministrazione annuale, sia agli ospiti e famiglie sia agli operatori, **di un Questionario di soddisfazione del Servizio** con suggerimenti e proposte

2. l'analisi dei dati sulla qualità percepita

- Soddisfazione degli utenti
- Soddisfazione degli operatori
- Reclami

3. l'analisi e la valutazione dei dati ricavati dall'osservazione diretta

- Qualità e quantità delle prestazioni
- Non conformità riscontrate a seguito di visita ispettiva interna
- Comportamento professionale (assenteismo, impegno, proattività, adesione all'aggiornamento professionale)

4. Analisi di dati da eventi non previsti

- Eventi esterni/interni che hanno influito sulla Organizzazione

5 Predisposizione e pubblicazione di un documento annuale con i dati e le rilevazioni e **distribuzione** agli ospiti, alle famiglie ed agli operatori.

Il Sistema di valutazione viene coordinato dall'U.R.P., che agisce in piena autonomia ma in stretta collaborazione con la Direzione dei Servizi e con gli operatori.

COME RAGGIUNGERCI



È possibile raggiungere la struttura anche attraverso mezzi di trasporto pubblici:

- Linea D60 Lecco-Seregno, Azienda SAL, Consorzio Lecco Trasporti
- Linea D80 Oggiono-Monza, Azienda SAL, Consorzio Lecco Trasporti
- Linea D46 Nibionno-Merate-Bergamo, Azienda ASF, Consorzio Lecco Trasporti

Casa di Riposo

Fondazione Fratelli Enrico e Antonio Nobili - ETS

Via Risorgimento 12

23897 Viganò (Lecco)

Tel. 039.956014 – 039.958282

Fax 039.956014

e-mail: segreteria@fondazionenobiliets.it
urp@fondazionenobiliets.it

posta certificata: pec@pec.fondazionenobiliets.it

sito internet: www.fondazionenobiliets.it

La CASA

Finalità e Obiettivi della CASA DI RIPOSO

Scopo e ragion d'essere della Casa di Riposo è quello di offrire *un ambiente familiare* a quelle persone anziane che, avendo perduto parte o totalmente la propria autonomia, abbiano bisogno di essere seguite dal punto di vista sanitario e di essere assistite ed aiutate a mantenere sempre vive le loro capacità, i loro interessi ed i loro affetti.

La Direzione della Casa, nella ricerca di una sempre più elevata qualità del Servizio, individua i seguenti elementi come obiettivi e “strategie vincenti”:

- ♦ la **Persona dell'Anziano**, con il suo vissuto, i suoi bisogni ed i suoi desideri è “**al centro**” delle attenzioni della Casa
- ♦ la **famiglia**, in quanto ambito affettivo fondamentale, diventa collaboratrice preziosa per la permanenza serena dell'anziano presso la Casa
- ♦ **l'integrazione con il territorio** e con la **comunità locale** come elemento basilare per far vivere e far sentire gli anziani realmente a “casa propria” e nel proprio ambiente
- ♦ adozione, nei limiti del possibile, del criterio di **economicità** nella determinazione delle rette di ricovero, come segno di attenzione e sensibilità verso l'anziano e la sua famiglia, nonché di una politica amministrativa e gestionale attenta ad assicurare un servizio di buon livello al miglior costo.

La Carta dei Diritti dell'anziano ed i Principi Fondamentali nell'operare quotidiano

La Casa di Riposo Fondazione Fratelli Enrico e Antonio Nobili - fa propri i contenuti della **Carta dei Diritti della persona anziana**, impegnandosi a tradurli in azioni concrete.

Questo impegno è quotidiano, nell'osservanza dei **principi fondamentali** che animano lo spirito della Fondazione e le attività di assistenza degli operatori:

Dignità personale

Ogni persona ha diritto a ricevere cure ed assistenza nel rispetto della propria persona e del proprio valore

Privacy

L'assistenza e le cure mediche sono assicurate nel rispetto della riservatezza personale

Informazione e partecipazione

Ad ogni persona viene garantita conoscenza ed informazione su ogni trattamento che la riguarda e garantita la piena partecipazione.

Eguaglianza e imparzialità

Ad ogni persona è garantito identico trattamento senza discriminazione di sesso, razza, lingua, convinzione politica e religiosa, condizione socio-economica.

È garantito un atteggiamento imparziale, obiettivo e giusto da parte di tutti gli operatori.

Qualità e continuità della cura

Ad ogni persona sono assicurate prestazioni improntate al massimo livello di assistenza e con continuità e regolarità.

LA CASA DI RIPOSO FONDAZIONE FRATELLI ENRICO E ANTONIO NOBILI - ETS di VIGANO'

La Casa di Riposo Fondazione Fratelli Enrico e Antonio Nobili - ETS è annoverata dal punto di vista giuridico fra le Fondazioni di diritto privato ed è Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale.

La Casa di Riposo dispone di 44 posti autorizzati ed accreditati.

È autorizzata al funzionamento (autorizzazione definitiva rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale di Lecco in data 30 aprile 2009 con Deliberazione n. 262 a firma del Direttore Generale) ed è accreditata dalla Regione Lombardia ai sensi delle normative regionali.

È retta da un Consiglio di Amministrazione di 9 componenti, dei quali 8 facenti capo ai Comuni di Barzanò Cremella Sirtori e Viganò, oltre al componente di diritto Parroco di Viganò.

Il Consiglio di Amministrazione, che rimane in carica 4 anni, è l'organo di indirizzo e di gestione della Fondazione ed assume le proprie decisioni su qualsiasi argomento inerente l'ordinaria e la straordinaria amministrazione.

Il bacino di utenza è il territorio della Regione Lombardia, con **priorità di ingresso**, definita dallo Statuto della Fondazione, **ai residenti nei Comuni di Barzanò, Cremella, Sirtori, Viganò.**

Un po' di Storia.....

La Casa è sorta attorno agli anni 1940 per iniziativa ed opera generosa e benemerita dei Signori **Antonio ed Enrico Nobili** di Seregno "... allo scopo di lenire i disagi delle persone anziane del Comune di Barzanò"

Per loro intervento, "...l'Ordine Religioso di San Carlo Borromeo dei Frati Minori di Milano.....donava all'Ente Comunale di Assistenza di Barzanò una ex villa padronale....."

" Per la costituzione di un primo fondo per le spese di funzionamento e per provvedere alla trasformazione del fabbricato i signori Enrico ed Antonio Nobili donavano la somma di lire....."

“ L’Istituzione per condizione voluta dai Signori Nobili..... sarà denominata “Fondazione Fratelli Enrico ed Antonio Nobili – Ricovero per vecchi”

“....a seguito della ricostituzione in Comuni autonomi di Sirtori, Viganò e Cremella, già reparti del Comune di Barzanò, la giurisdizione territoriale dell’ex Comune di Barzanò è stata suddivisa fra gli attuali Comuni di Barzanò, Sirtori, Cremella e Viganò. Conseguentemente la Fondazione si intende istituita a favore degli abitanti dei predetti Comuni ed ha sede in Viganò.”....

(dallo Statuto)

La struttura originaria, tuttora corpo centrale dell’intero stabile, è opera di Francesco Peverelli, architetto milanese di fama internazionale, collaboratore dell’arch. Luigi Cagnola e continuatore dell’opera dello stesso nella direzione dei lavori dell’Arco della Pace dal 1833 al 1838. Attorno all’anno 1840, pensò di costruirsi una villa in Brianza, allora luogo privilegiato di villeggiatura delle nobili famiglie milanesi.

Progettò egli stesso la costruzione, ponendo particolare cura alla “torretta”, con impressa l’iniziale del cognome della famiglia. Scopo della torretta, posta sul punto più alto del parco, era quello di dare un’immagine visibile da lontano della proprietà e di avvistare in anticipo le carrozze degli ospiti della villa.

La villa rimase di proprietà della famiglia Peverelli fino al 1932, quando il dr. Peleo Peverelli, medico chirurgo, la donò ai frati francescani della parrocchia di S. Angelo di Milano, in segno di riconoscenza per le cure ricevute presso l’Ospedale Fatebenefratelli.

Presso la Casa di Riposo si può apprezzare la lapide dedicata alla Sig.ra Maria Maruti vedova Peverelli, morta nel 1895, donna di notevoli qualità morali, che i figli hanno voluto ricordare e portare a futura memoria.

La Struttura

La Struttura si sviluppa su due piani oltre al piano terreno.

Grazie ad intervento di ampliamento, l’area destinata alla residenzialità degli ospiti si articola in **tre nuclei abitativi**.

Ogni nucleo abitativo è composto da:

- camere a 1 o 2 letti
- sala pranzo / soggiorno con cucinino
- ambulatorio / medicheria
- bagno assistito

I Servizi generali e gli spazi collettivi, sono:

- ambulatorio e medicheria
- palestra
- sale animazione, lettura e tv
- cappella
- locale parrucchiere
- sala pranzo

Il Parco ed il Giardino

La Casa è circondata da ampio spazio verde. Nella parte antistante l'ingresso, un vasto giardino con piante di alto fusto di grande pregio per l'imponenza (cedri, pini, faggi) assicurano ombra e frescura nei mesi estivi. In un angolo è situata una piccola grotta votiva alla Madonna.

Nella parte posteriore dell'edificio un'ampia area verde, dove è possibile ammirare **“la torretta”** e diversi vecchi cipressi.



LE RISORSE UMANE

Al Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo ed al suo Presidente spettano le funzioni di indirizzo generale, di amministrazione e di controllo.

Le funzioni direttive sono affidate a:

- il **Direttore**, è il capo del personale, collabora con il Presidente nella direzione della fondazione, ha il compito di curare e studiare proposte operative per la realizzazione dei programmi generali della Fondazione, in funzione degli obiettivi e delle scelte che sono indicate dal Consiglio di Amministrazione, svolgere attività di direzione della Struttura, predisporre e formare atti riferiti all'attività amministrativa.
- il **Responsabile Sanitario**, che risponde degli aspetti sanitari generali della Struttura e coordina l'attività sanitaria.
- il **Responsabile del personale infermieristico ed assistenziale**, che coordina le attività assistenziali e dei servizi generali.

Lo Staff operativo è composto da:

- medici di reparto
- medici addetti al Servizio di Reperibilità
- medico fisiatra
- infermieri professionali
- fisioterapista
- animatori
- coordinatore personale asa/oss
- ausiliari socio-assistenziali
- operatori amministrativi
- operatori addetti alla lavanderia –guardaroba e alla manutenzione dell'ambiente
- operatori addetti al servizio di ristorazione

Tutto il personale operante presso la Struttura, dipendente, convenzionato o fornitore di Servizi, ed i volontari, presenti in modo stabile o ricorrente, è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

L'ACCOGLIENZA

CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO

L'ammissione è disposta dalla Direzione, accertato il pieno consenso della persona anziana e con il parere positivo del Responsabile sanitario circa l'idoneità all'inserimento nella comunità.

Per l'accesso è necessaria la presentazione di:

domanda formulata dal diretto interessato o da un familiare su *Domanda unica di inserimento in R.S.A.*, scaricabile dal sito internet della Fondazione, dal sito internet dell'A.T.S. Brianza, od eventualmente reperibile presso gli Uffici Amministrativi. La

domanda deve essere corredata dai seguenti documenti, comunque compresi nel modulo unico di inserimento:

- *relazione sanitaria a cura del medico curante per l'ingresso in RSA* compilato dal medico di base

La domanda così presentata viene valutata dal Medico Responsabile della struttura, al fine di accertarne l'ammissibilità, e classificata sulla base del metodo regionale di classificazione degli Ospiti.

Procedura di ammissione degli Ospiti

La lista di attesa per l'accesso al posto letto è suddivisa fra maschi e femmine. Si attinge all'una o all'altra lista in base alla tipologia del posto resosi vacante.

Lo Statuto della Fondazione (ed ancora prima le Tavole di Fondazione) all'art. 3 prevede la priorità di accesso ai residenti nei Comuni di Barzanò, Cremella, Sirtori e Viganò. In base a determinazione del Consiglio di Amministrazione del 28.03.1996, coloro che hanno residenza in tali Comuni da meno di un anno, vengono assimilati ai residenti nell'ambito dell'Asl di Lecco – ora A.T.S. Brianza - ed ottengono la priorità di accesso, prevista dallo Statuto, al trascorrere del predetto anno.

I criteri base, per accedere alla lista di attesa della Casa di Riposo Fondazione Fratelli Enrico e Antonio Nobili - ETS, sono la data di presentazione della domanda completa di tutti i documenti previsti, oltreché la residenza nel territorio della Regione Lombardia.

Il percorso di chiamata è il seguente:

1. domande dei Comuni di Barzanò Cremella Sirtori Viganò, con residenza da almeno un anno
2. domande A.T.S. Brianza e Comuni di Barzanò Cremella Sirtori e Viganò con residenza inferiore ad un anno
3. domande fuori A.T.S. Brianza.

In caso di rinuncia all'ingresso da parte del chiamato, la domanda viene posizionata in coda al proprio gruppo di appartenenza (di cui a punti 1. 2. 3. del percorso di chiamata). Alla terza rinuncia, la domanda viene tolta dalla lista di attesa e deve essere, all'occorrenza, ripresentata.

All'atto dell'ingresso viene stipulato con l'Ospite, o i suoi aventi causa, il contratto di ingresso che disciplina il rapporto fra le parti.

Annualmente, entro il mese di aprile, la Fondazione rilascia agli Ospiti la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie, riferita all'anno precedente.

DOCUMENTI DI ACCESSO E CORREDO PERSONALE

All'atto dell'ingresso è necessario portare:

- tessera sanitaria e/o smart card del SISS con codice PIN
- codice fiscale
- carta d'identità
- copia di verbale di accertamento di invalidità civile (se posseduta)

- tesserino di esenzione ticket (se posseduto)
- autocertificazione residenza
- elenco parenti con indicazione dei referenti prioritari

Prima dell'ingresso viene anticipata la lista della biancheria e degli oggetti personali necessari durante la permanenza.

Gli indumenti dovranno essere contrassegnati per consentire l'identificazione.

Gli ospiti non allettati indosseranno il proprio abbigliamento da giorno, il quale dovrà quindi seguire esclusivamente le preferenze ed il gusto personale; è consigliabile in ogni caso un tipo di abbigliamento e calzature che rispondano a criteri di comodità e di praticità di manutenzione.

DIMISSIONI

L'ospite può dimettersi in qualsiasi momento dandone **comunicazione preventiva scritta** agli Uffici Amministrativi, nel rispetto comunque del contenuto del contratto firmato all'atto di ingresso e con un preavviso minimo di 15 giorni.

L'ospite può essere dimesso a seguito di incompatibilità con il modello assistenziale istituito nella R.S.A. prima della scadenza del periodo di prova di un mese, ovvero per decisione motivata della Direzione, anche su fondata segnalazione del Medico Responsabile, qualora: divenga pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per gli altri ospiti; tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità; abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri ospiti o del personale di servizio; non abbia (l'ospite o l'obbligato per suo conto) provveduto al pagamento della retta di ricovero entro il giorno 10 del mese di competenza; evidenzi patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nella R.S.A.

Al fine di assicurare la continuità delle cure, all'atto della dimissione o del trasferimento ad altra struttura viene rilasciata all'utente una relazione di dimissione, in cui vengono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di dimissione per decesso dell'ospite, il contraente dovrà provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e la retta è dovuta per ulteriori 5 giorni dalla data del decesso, con il limite del mese di competenza.

La dimissione di un Ospite, ad eccezione dei casi di decesso o di uscita volontaria, può avvenire solo previa attivazione da parte della Fondazione della procedura di rientro a domicilio in forma assistita da Comune ed A.T.S., se necessaria, ai sensi della DGR 8496 del 26.11.2008, fatto salvo il pagamento da parte dell'Assistito del periodo usufruito.

Modalità e tempistica di accesso alla documentazione sociosanitaria

L'Ospite o il suo legale rappresentante possono richiedere copia della documentazione sanitaria o di parte di essa, versando alla Fondazione la quota a titolo di rimborso spese di € 50,00 per l'intero fascicolo e di € 30,00 per ogni stralcio.

La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta scritta inoltrata all'ufficio Urp della Fondazione.

Durante il ricovero, il Medico della Struttura può rilasciare, su carta intestata della Fondazione, certificazioni di sintesi diagnostiche sulla base del contenuto della cartella clinica, ovvero valutazione globale scritta dello stato di bisogno.



La VITA INSIEME

ORGANIZZAZIONE DELLA VITA QUOTIDIANA

Le attività di assistenza si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudini normali delle persone, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività. Ogni anziano può naturalmente trascorrere la propria giornata secondo le proprie abitudini, coltivando i propri interessi e secondo le proprie possibilità.

La giornata “tipo” presso la Casa di Riposo può essere così riassunta:

- dalle ore 6.00 alle ore 8.30: sveglia, igiene personale, vestizione
- dalle ore 8.30 alle 9.30: prima colazione
- dalle ore 9.30 alle 11.30: attività varie
- ore 10.00: spuntino
- dalle ore 11.30 alle 12.30: pranzo
- dalle ore 12.30 alle 18.00: riposo, attività varie e ricreative, visite
- ore 16.00: spuntino
- ore 18.00 alle 19.00: cena
- dalle 19.00 alle ore 22.00: preparazione al riposo notturno
- dalle ore 20.00: riposo notturno (chi lo desidera può posticipare)

Parenti ed amici possono accedere liberamente alla Casa durante la giornata dalle **ore 8.00 alle ore 20.00** nel rispetto comunque della privacy di tutti gli ospiti e senza essere di ostacolo alle attività degli operatori.

Non sono consentite visite al di fuori della suddetta fascia oraria.

La deroga al rispetto degli orari stabiliti può essere concessa dal Responsabile sanitario in casi particolari.

È consentito ai familiari di prestare sostegno personalmente o mediante persone di fiducia ai propri parenti, previa richiesta scritta. In ogni caso dovranno essere rispettate le indicazioni del Responsabile sanitario e non si dovrà ostacolare il lavoro degli operatori. La Casa garantisce in ogni caso le proprie prestazioni consuete.

Durante la permanenza l'ospite può uscire dalla Casa per un periodo minimo o per un tempo più prolungato, comunque non superiore a dieci giorni consecutivi ed a massimo venti giorni annui. In tale periodo, all'Ospite viene garantito il mantenimento del posto.

Sistemazione ed assegnazione delle camere

La Casa dispone di n. 24 camere in prevalenza a 2 posti letto.

Ogni camera dispone di servizi igienici, attrezzati per la non autosufficienza, ed attigui alla camera da letto.

L'arredo e l'attrezzatura sono adatti ad ospiti non deambulanti o non autosufficienti.

Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata operatore.

L'assegnazione della camera è disposta dalla Direzione, tenuto conto del posto resosi disponibile.

L'Ospite può, in qualsiasi momento, essere trasferito in altra camera a insindacabile giudizio della Fondazione, a seguito di sopravvenute esigenze organizzative e/o sanitarie.

Ogni ospite dispone di armadio con serratura a chiave, dove riporre oggetti personali.

L'assistito si obbliga a non tenere con sé somme di denaro o preziosi ma a depositarle presso l'amministrazione della *Fondazione Nobili - ETS* pena la non responsabilità della stessa in caso di furti, sparizioni, mancanze.

GLI SPAZI COLLETTIVI

- Soggiorno
- Sala lettura e tv
- Sala pranzo
- Saletta ricevimento
- Palestra
- Laboratorio per attività espressive
- Cappella



PRENDERSI CURA

La Casa di Riposo, denominata anche Residenza Sanitaria Assistenziale offre una permanenza di tipo **continuativo e protetto** all'anziano non autosufficiente o parzialmente non autosufficiente.

Le attività di assistenza sono organizzate da parte dei Responsabili dei Servizi mediante l'osservanza di procedure, la programmazione e la registrazione degli interventi effettuati.

I dati e le informazioni riguardanti l'ospite sono considerati **riservati** e quindi trattati con la massima discrezione.

L'ospite è una persona con una "storia" personale e familiare che occorre valorizzare e rispettare; in pari misura è necessario tenere in massima considerazione e tenere sotto controllo i suoi problemi sanitari.

Per questo motivo il Gruppo degli operatori (medico, infermiere, asa, animatore, fisioterapista) lavorano insieme cercando anzitutto di capire sin dal momento dell'ingresso i bisogni dell'anziano ed in seguito cercando di recuperare e mantenere nel tempo la sua autonomia, aiutandolo, se necessario, nelle sue difficoltà.

Al momento dell'ingresso il medico effettua una visita e raccoglie, anche attraverso i familiari, le informazioni necessarie all'assistenza. Da parte degli operatori addetti all'accoglienza vengono raccolte altresì le informazioni di carattere biografico, sociale e relative alla rete familiare.

L'accoglienza e l'inserimento vengono curate in modo particolare dal personale ASA e dagli animatori.

Gli interventi vengono effettuati secondo un *Piano Assistenziale Individualizzato*, proprio perché vengano rispettati l'individualità, le necessità e la particolarità di ciascuno. Il Piano Assistenziale Individualizzato viene continuamente revisionato ogni qualvolta mutano i bisogni e le esigenze del soggetto.

L'Assistenza Medica

Durante il giorno (mattino e pomeriggio) è presente un **medico**, al fine di garantire la cura attraverso visite periodiche e la valutazione dei bisogni sanitari ed assistenziali degli ospiti.

È assicurato il Servizio di reperibilità medica diurna e notturna. Periodicamente, è presente il medico **fisiatra**.

Le prestazioni specialistiche e le indagini radiologiche vengono eseguite presso i centri sanitari della zona; come i presidi protesici, sono a carico del SSN.

Presso la Casa possono essere effettuate le analisi del sangue e gli ECG (elettrocardiogrammi).

Il trasporto per le visite sanitarie è a cura della Casa sino ad un numero massimo di cinque nell'anno solare; i farmaci e gli ausili per l'incontinenza sono forniti dalla Casa.

L'assistenza infermieristica

Gli infermieri professionali sono presenti tutti i giorni sulle intere 24 ore, garantendo e fornendo tutti gli interventi **terapeutici** individuali quali :

- assistenza completa all'ospite in collaborazione con il personale ASA e OSS

- somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione dei trattamenti ordinati dal medico curante
- sorveglianza e rilevamento delle condizioni sanitarie dell'ospite
- opera di educazione sanitaria e di orientamento nei confronti degli ospiti, dei familiari e del personale
- interventi di urgenza

Gli interventi riabilitativi

Sono effettuati dal fisioterapista che agisce sotto il diretto controllo e supervisione del medico fisiatra.

Il programma dei trattamenti prevede interventi quotidiani ed è indirizzato al recupero ed al mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite.

L'eventuale utilizzo di protesi ed ausili viene di volta in volta valutata e proposta per il singolo caso con successiva verifica dell'efficacia e funzionalità. Le attività per la singola persona sono svolte principalmente in palestra (dotata di attrezzature ed apparecchi elettromedicali), oppure direttamente in camera per gli ospiti che non vi possono accedere.



L'assistenza alla persona

Ha come obiettivo generale il mantenimento ed il recupero delle capacità della persona ad assolvere alle funzioni primarie della vita quotidiana.

Il personale ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) ed OSS (Operatore Socio Sanitario) opera in stretta collaborazione con l'Infermiere Professionale e tutte le altre figure professionali.

L'ASA si **prende cura** della persona anziana assicurando aiuto e supporto:

- nelle necessità e nell'igiene quotidiana personale
- nella cura della persona e dell'aspetto (abbigliamento, bagno assistito, cura del piede, cura dei capelli)
- nell'assunzione dei pasti
- nella comunicazione e nella vita di relazione
- nella deambulazione e nella mobilità.

Si prende inoltre cura:

- dell'igiene dell'ambiente e degli oggetti personali dell'anziano
- dell'igiene del letto assicurando il cambio settimanale della biancheria e comunque ogni qualvolta ve ne sia necessità.

Attuando la corretta e costante mobilitazione dell'ospite e osservando costantemente nell'arco della giornata i bisogni e gli eventuali problemi dell'ospite, l'operatore ASA svolge anche una importante **azione preventiva**.

Organizzato in turni di servizio, il personale ASA è attivo 24 ore su 24.

IL PROGETTO ANIMAZIONE

Il progetto di animazione persegue l'obiettivo di creare e mantenere le condizioni affinché la casa di riposo sia il più possibile ed effettivamente la "casa" delle persone che ci vivono.

L'animazione vuole coinvolgere attivamente tutte le persone che, seppure in modi differenti, abitano la casa.

Animare dunque significa:

- valorizzare tutti i contributi e le risorse perché gli ospiti, i parenti, il personale, i volontari si sentano attori in prima persona della vita della Casa, in un clima di autentica **familiarità**
- condurre e promuovere lo scambio fra la Casa ed il territorio cercando di intessere una rete di relazioni, collaborazioni e scambio reciproco.

Il Progetto Animazione ("progetto" perché sta ad indicare una precisa linea di lavoro che coinvolge non solo gli animatori ma tutta la Casa) si realizza mediante diverse attività e proposte:

- attività di lettura e visione di film
- attività manuali e creative
- attività musicale e di canto corale
- momenti di preghiera
- momenti di festa

- incontro con ospiti di altre Case di riposo
- gite

Gli animatori sono presenti durante la settimana, la mattina o il pomeriggio.

Momenti straordinari come le feste, si svolgono prevalentemente il sabato o la domenica e permettono di coinvolgere anche parenti e personale.

LA PROPOSTA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa, per gli ospiti di fede cattolica, è garantita dal Parroco pro-tempore di Viganò (membro di diritto del Consiglio di Amministrazione), in collaborazione con alcune figure laicali.



La S. Messa settimanale, adeguatamente animata, la disponibilità alle SS. Confessioni, lo stimolo alla preghiera comunitaria (S. Rosario), l'amministrazione (a tempo opportuno) dell'unzione dei malati, vengono a costituire i momenti centrali della proposta. Si sottolinea anche la possibilità di "dialogo individualizzato".

La cappella interna è aperta anche per la preghiera personale.



IL VOLONTARIATO

Il volontariato è presente all'interno della Casa in molteplici attività: compagnia e aiuto agli anziani, attività di animazione, accompagnamento nelle gite, cura del giardino, ecc. È una presenza giornaliera che tende soprattutto a consentire agli anziani di rimanere in contatto con il mondo esterno, in particolare con la propria comunità ed il proprio paese.

Ristorazione

L'Organizzazione, preparazione e distribuzione dei pasti è affidata ad una Società specializzata nella ristorazione comunitaria, che opera con i suoi addetti presso la Casa.

In collaborazione con il Responsabile sanitario della Casa, il **dietista** del Servizio Ristorazione elabora i menu settimanali stagionali e **diete personalizzate** secondo le indicazioni del PAI (Piano Individuale Personalizzato) e adattati (se necessario) alle capacità di masticazione (tritati, sminuzzati).

Sono presenti alternative fisse giornaliere al menù proposto, per ciascuna portata/per ciascun piatto.

Per i giorni di festa vengono elaborati menù particolari, in accordo con la Direzione Sanitaria e periodicamente vengono inseriti nel menù piatti regionali, pianificati in base alla stagione.



Di seguito si riporta qualche esempio di menù:

Menù autunno/inverno – 1° settimana

	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto alla paesana Pollo al rosmarino Fagiolini al pomodoro	Zuppa di cipolle con crostini Scamorza filante Zucca al forno
Martedì	Pasta alla crema di erbe Torta salata ai porri e Speck Caponata	Crema di zucchine con orzo Merluzzo in umido con olive Insalata mista con mais

Mercoledì	Pasta integrale alla boscaiola Bocconcini di tacchino al vino bianco Zucchine trifolate	Risi e bisi Frittata Cavolini di Bruxelles all'olio EVO
Giovedì	Crema di zucca Cassoeula Polenta	Tortellini di carne in brodo Stracchino Cavolfiori gratinati
Venerdì	Pasta all'amatriciana Limanda gratinata al forno Insalata di fagioli	Crema di verdura Pizza margherita Tris di verdura
Sabato	Risotto ai funghi Lonza al latte Broccoli all'olio EVO	Minestra di pasta e lenticchie Uova strapazzate Fagiolini all'olio EVO
Domenica	Lasagne al ragù Spezzatino di manzo con verdure Patate arrosto	Minestrone di verdura con pastina Tortino di pesce Piselli all'olio EVO

Menù autunno/inverno – 2° settimana

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta con broccoli e speck Hamburger al pomodoro Erbe al burro	Crema di carote con farro Polpette di fagioli Insalata mista con cipolle
Martedì	Minestrone di verdura con pastina Chili di manzo con fagioli e peperoni Polenta	Riso e latte Scamorza filante Cavolini di Bruxelles all'olio EVO
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Polpettone di tonno Caponata di verdure	Zuppa di lenticchie e patate Scamorza filante Cavolini di Bruxelles all'olio EVO
Giovedì	Pasta al pesto Merluzzo alla Vicentina (con cipolle) Patate lesse	Minestrone d'orzo Pizza margherita Fagiolini all'agro
Venerdì	Gnocchi al pomodoro Pollo arrosto Cavolfiore all'olio EVO	Zuppa di farro Uova strapazzate Carote baby prezzemolate
Sabato	Pasta alla crema di zafferano e salsiccia Torta salata alle verdure	Passato di verdura con patate Caprino con olio e pepe

	Peperonata	Barbabietole (calde) all'olio EVO
Domenica	Risotto alla zucca Lonza al forno Zucchine trifolate	Pasta e ceci Limanda con pomodoro, olive e capperi Broccoli all'olio

Menù autunno/inverno – 3° settimana

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta integrale al patè di olive nere Platessa alla mugnaia Caponata di verdure	Crema di funghi con crostini Tortino di farro e verdure Zucchine all'olio EVO
Martedì	Pizzoccheri della Valtellina IGP Bresaola della Valtellina IGP Fagiolini all'olio EVO	Pasta e lenticchie Frittata Broccoli all'olio EVO
Mercoledì	Minestrone di verdura con pastina Gulasch Polenta	Minestra d'orzo Merluzzo in umido Cavolini di Bruxelles all'olio EVO
Giovedì	Risotto ai peperoni Pollo lesso con salsa al prezzemolo Finocchi gratinati	Zuppa di cipolle con crostini Tortino di zucca e ceci Tris di verdura
Venerdì	Ravioli di magro al pomodoro Trippa con fagioli Fagiolini all'olio EVO	Crema di zucca Pizza margherita Cavolfiori all'olio EVO
Sabato	Gnocchi alla romana Arrosto di tacchino alle erbe Barbabietole all'olio EVO	Pasta e fagioli Uova strapazzate Zucchine gratinate
Domenica	Lasagne alla crema di basilico Bocconcini di maiale con cipolle Patate al forno	Risi e bisi Polpettone di tonno Cavolini di Bruxelles all'olio EVO

Menù autunno/inverno – 4° settimana

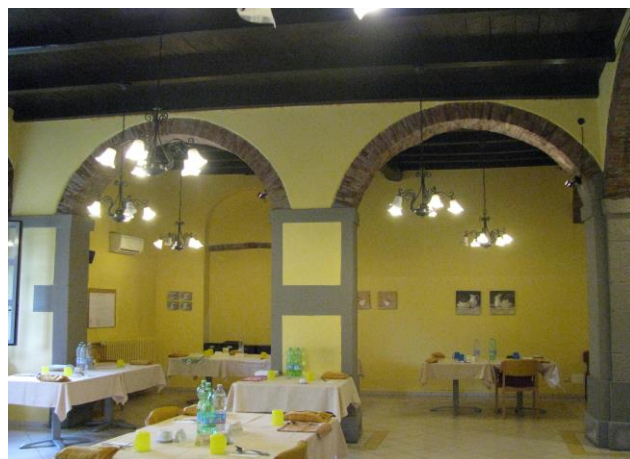
	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta in salsa aurora Merluzzo all'olio EVO con prezzemolo e limone Cavolfiori all'olio EVO	Crema di porri con riso Tortino di orzo Zucca al forno
Martedì	Gnocchi al burro e salvia Lonza al forno	Zuppa di zucca e lenticchie Frittata

	Broccoli all'olio EVO	Finocchi all'olio EVO
Mercoledì	Pasta alle verze, olio e capperi Hamburger al pomodoro Tris di verdura	Crema di zucchini con farro Scamorza filante Finocchi all'olio EVO
Giovedì	Minestrone di verdure con pastina Salsiccia in umido Polenta	Zuppa di cereali Polpette di ceci con salsa al prezzemolo Zucca al forno
Venerdì	Pasta alla pescatora Pollo al curry Zucchine trifolate	Crema di cavolfiori con crostini Tortino di piselli, patate e prosciutto cotto Broccoli all'olio EVO
Sabato	Pasta integrale al tonno, capperi e olive Torta Pasqualina con erbe e ricotta Cavolfiori gratinati	Minestra di riso e prezzemolo con patate Limanda con pomodoro, olive e capperi Tris di verdura
Domenica	Risotto alle zucchine e gorgonzola DOP Spezzatino di vitello Patate arrosto	Tortellini in brodo Uova strapazzate Fagiolini all'agro



Gli orari del Servizio Ristorazione sono:

ore 8.30 - 9.30	prima colazione
ore 10.00	intervallo (con bevanda, succo di frutta)
ore 11.30 - 12.30	pranzo
ore 16.00	intervallo (tè, torta, gelato ecc.)
ore 18.00 - 19.00	cena



Lavanderia stireria guardaroba

La lavanderia, situata internamente alla Casa, è gestita da un apposito Servizio esterno. La manutenzione degli indumenti personali comprende:

- lavaggio e asciugatura
- stiratura
- piccola manutenzione
- consegna in camera

Gli indumenti del guardaroba personale devono essere preventivamente etichettati dai familiari per consentire l'identificazione. Per i capi delicati o di particolare valore affettivo si consiglia di provvedere in proprio.

Manutenzione ambientale

L'igiene generale degli ambienti comuni viene assicurata mediante programmi di pulizia di tipo quotidiano, settimanale e mensile.

Periodicamente viene praticato intervento di sanificazione generale.

DIREZIONE E SERVIZI AMMINISTRATIVI

Al personale amministrativo è affidato il compito di curare tutti gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali richiesti dalle vigenti normative e comunque indispensabili al buon funzionamento della Struttura.

MANUTENZIONE E SICUREZZA

Gli impianti della casa sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Nella Casa è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ▶ ridurre al minimo i pericoli cui si può incorrere in caso di incendi, terremoti ecc.
- ▶ portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- ▶ delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Casa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio, per garantire soprattutto la sicurezza degli ospiti.

Parrucchiere e barbiere

Le prestazioni di base (igiene e cura dei capelli di base, rasatura, taglio dei capelli) sono assicurate dal personale di assistenza nell'ambito dell'igiene della persona.

Altri interventi quali messa in piega, colore, e lo stesso taglio dei capelli, possono essere effettuati, previa prenotazione presso gli Uffici, da parrucchiere presente presso la Casa settimanalmente, che rilascia regolare ricevuta fiscale e per le cui prestazioni vi è apposito listino prezzi.



ALTRI SERVIZI

POSTA

L'ospite che lo desidera può far pervenire presso la casa la propria corrispondenza, la quale verrà consegnata giornalmente da parte del personale incaricato.

Anche l'inoltro della posta in partenza potrà essere effettuato per il tramite del personale dell'Ufficio Amministrativo.

TRASPORTO

Il trasporto con mezzi idonei verso strutture sanitarie o a fini di animazione viene organizzato a cura e con oneri a carico della Casa.

Fanno eccezione i trasporti in ambulanza per visite o spostamenti decisi dall'ospite o da un suo familiare in totale autonomia e in maniera indipendente e quelli per procedure amministrative di carattere previdenziale.

Il costo dei trasporti per gli ospiti (di carattere sanitario e disposti dalla Rsa) è a carico della Fondazione sino ad un numero massimo di cinque nell'anno solare; l'onere dei trasporti eccedenti i cinque nell'anno sarà a carico dell'ospite.

ANGOLO BAR

È presente all'interno della Casa un angolo bar attrezzato con distributori automatici di bevande calde e fredde e snack.