



Istituto delle Suore Adoratrici  
del SS. Sacramento  
**Casa Famiglia**  
**Padre F. Spinelli**  
Rivolta d'Adda (CR)

# Carta dei servizi

**Residenza Sanitaria  
Assistenziale per  
Persone Anziane (R.S.A.)**

## Introduzione

Gentile Ospite, Familiare e/o Tutore, Amministratore di sostegno, con la presente Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Residenza Sanitaria Assistenziale dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra Struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è quello di coinvolgerLa in un processo di miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli.

Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

## Indice

- Introduzione pag. 01
- Indice pag. 02
- Legenda pag. 04
- Premessa pag. 05

### PRIMA PARTE

#### 1. CHI SIAMO?

- 1.1. Presentazione della Struttura e dei principi ispiratori pag. 06
- 1.2. Cenni storici pag. 07
- 1.3. Il fine e il sistema valoriale pag. 09
- 1.4. Destinatari dei servizi pag. 09
- 1.5. Diritti e doveri delle persone anziane e dei loro familiari pag. 12
- 1.6. Dove siamo, come contattarci e come raggiungerci pag. 15
- 1.7. Aspetti organizzativi e l'organigramma con focus su organi di tutela e vigilanza (OdV e U.R.P. e standard di qualità) pag. 17
- 1.8. Il sistema di *customer satisfaction* e il servizio relazioni con il pubblico (U.R.P.) pag. 19
- 1.9. Metodologia di lavoro: il modello di intervento e il lavoro dell'equipe multiprofessionale pag. 19
- 1.10. Formazione per gli operatori pag. 20

### SECONDA PARTE

#### 2. LA NOSTRA TIPOLOGIA DI OFFERTA: RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

- 2.1 Di cosa si tratta e a chi è rivolta pag. 20
- 2.2 Servizi offerti e prestazioni attività pag. 22
- 2.3 Il Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale pag. 22
- 2.4 Orario di funzionamento pag. 22
- 2.5 Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissioni pag. 23
- 2.6 Orario visite pag. 27

## TERZA PARTE

### 3. RETTA

|     |   |         |
|-----|---|---------|
| 3.1 | Retta e servizi compresi e non compresi | pag. 27 |
| 3.2 | Modalità di fatturazione                | pag. 28 |
| 3.3 | Modalità assenza Ospiti                 | pag. 28 |
| 3.4 | Rilascio dichiarazioni fiscali          | pag. 28 |

## QUARTA PARTE

### 4. ALLEGATI

|  |                   |         |
|--|-------------------|---------|
|  | Allegato 1. Retta | pag. 29 |
|--|-------------------|---------|

## LEGENDA

- A.S.A.** Ausiliario Socio Assistenziale
- A.S.S.T.** Azienda Socio Sanitaria Territoriale
- A.T.S.** Agenzia Tutela della Salute
- C.R.S.** Carta Regionale dei Servizi
- C.S.I.** Cartella Sociale Informatizzata
- S.I.S.S.** Sistema Informativo Socio Sanitario
- F.U.T.** Foglio Unico di Terapia
- Fa.S.A.S.** Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario
- I.D.R.** Istituto di Riabilitazione
- M.M.G.** Medico di Medicina Generale
- O.S.S.** Operatore Socio Sanitario
- P.A.I.** Piano Assistenziale Individualizzato
- P.I.** Progetto Individualizzato
- P.R.I.** Piano Riabilitativo Individuale
- R.S.A.** Residenza Sanitaria Assistenziale
- R.S.D.** Residenza Socio Sanitaria per Persone con disabilità
- SASS** Suore Adoratrici Santissimo Sacramento
- S.G.S.L.** Sistema Gestione e Sicurezza sul Lavoro
- S.OS.I.A.** Scheda Osservazione Intermedia Assistenza
- S.S.** Servizi Sociali
- U.A.** Unità Abitativa
- U.d.O.** Unità d'Offerta
- U.R.P.** Ufficio Relazioni con il Pubblico

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di conoscenza e di informazione sull'organizzazione, sulla modalità di funzionamento e sulla qualità complessiva del servizio offerto. La Carta dei Servizi è rivolta agli Ospiti, ai loro familiari, tutori, amministratori di sostegno, agli Enti pubblici e privati e a tutti coloro che vogliono conoscere la Struttura.

## PRIMA PARTE

### 1. CHI SIAMO?

**"...Mando l'ultima benedizione ai miei ricoverati che furono l'oggetto del mio amore in Gesù Cristo..."**

Questa citazione è contenuta nel Testamento Spirituale di Padre Francesco Spinelli, fondatore delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento. La sua storia: Francesco Spinelli nasce a Milano il 14 aprile 1853 da genitori bergamaschi. Dopo aver frequentato la scuola elementare a Cremona, inizia gli studi ginnasiali e liceali a Bergamo, con una brillante riuscita. Il padre lo sogna medico perché Francesco è di animo sensibile e generoso verso i poveri, grazie all'educazione ricevuta dalla madre. Ma...egli preferisce essere "medico delle anime". Nel 1875, a soli 22 anni, è ordinato Sacerdote e nello stesso anno, in pellegrinaggio a S. Maria Maggiore a Roma, ha l'ispirazione di fondare l'Istituto delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento. A 29 anni realizza il progetto di Dio e inizia la nuova Congregazione, che ha lo scopo di adorare giorno e notte Gesù Eucaristia e servire i fratelli più poveri, nei quali "ravvisare il volto di Cristo". Il 6 febbraio 1913 muore a Rivolta d'Adda e subito intorno a lui si diffonde la fama della sua santità. A Caravaggio il 21 giugno 1992 Papa Giovanni Paolo II lo beatifica e a Roma il 14 ottobre 2018 Papa Francesco lo canonizza. La personalità spirituale di San Francesco Spinelli viene alla luce nell'arco di un'esistenza identificata con "Cristo obbediente, povero che dona sé stesso sulla croce". L'Eucaristia è il punto focale che illumina la vita sacerdotale del fondatore delle Suore Adoratrici e compenetra ogni attività e ogni progetto elaborato dallo stesso Istituto. Infatti, due sono gli obiettivi che sempre emergono: AMORE PER L'EUCARISTIA E SERVIZIO AL POVERO, ICONA DI CRISTO. Casa Famiglia è una delle espressioni di servizio ai più bisognosi, voluta dal Fondatore dell'Istituto. Padre Spinelli ha manifestato una particolare predilezione per le Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale e per gli anziani non autosufficienti. Lo Spirito di amore e di donazione che hanno illuminato la vita del Fondatore vengono oggi tradotti in criteri operativi dalle Suore e dal personale laico che collabora a Casa Famiglia.

## 1.1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI PRINCIPI ISPIRATORI

Le Suore Adoratrici del SS. Sacramento vivono il loro Carisma promuovendo un servizio al centro del quale viene posta la persona con la sua dignità, le sue esigenze, i suoi bisogni. L'Ospite è il soggetto primo di riferimento per cui pensare e organizzare.

L'attività complessiva dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli risponde ai criteri educativi-assistenziali e riabilitativi, andando oltre una logica puramente assistenziale, per assumere un'impostazione centrata non solo sulla "cura" (*cure*) ma sulla capacità del "prendersi cura" (*care*) delle persone strutturando relazioni in un'ottica di sguardo globale all'Ospite.

I valori di Casa Famiglia Padre F. Spinelli sono quelli indicati nella Carta dei Valori predisposta per i laici di Casa Famiglia e di seguito integralmente riportati.

L'opera "Casa Famiglia Padre F. Spinelli", di ispirazione cristiana, prende nome dal Fondatore dell'Istituto delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento, che ha amato e prediletto le persone che non venivano assistite né dagli Enti pubblici né dagli Enti di Beneficenza.

Questa Carta dei Valori ha come fonte principale la Carta dei Valori e della Missione pubblicata nel sito delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento.

### LA DIGNITÀ DELLA PERSONA UMANA

*«Con l'incarnazione il Figlio di Dio si è unito in certo modo ad ogni uomo»* (Papa Paolo VI – Gaudium et spes, n°22). Ogni persona umana è un valore incomparabile, ha un'altissima dignità che trova le sue radici nell'intimo legame che la unisce al suo Creatore: nell'uomo risplende un riflesso della stessa realtà di Dio. Si afferma la sacralità di ogni vita umana e il primato della persona sulle cose: esse sono finalizzate a lui e affidate alla sua responsabilità. (Cfr Papa Giovanni Paolo II – Evangelium Vitae).

Ogni operatore si impegna a mettere al centro del suo agire l'Ospite, cercando di mettersi nei panni dell'altro e di prendersi cura di ogni persona nella sua situazione concreta per rispondere ai suoi reali bisogni per favorire il suo benessere psico-fisico e migliorarne la qualità di vita.

### LA RELAZIONE

L'Eucaristia è la Sorgente di vita per ogni uomo, che è un *"essere in relazione e di relazione"*. Da questa Sorgente siamo costituiti *"corpo di Cristo"* e riceviamo la capacità di servire l'altro con amore, nell'atteggiamento del dono di sé. La relazione interpersonale con il "gruppo di lavoro", con i colleghi e con gli Ospiti implica una ricchezza di umanità, che significa: stima di sé e dell'altro, amorevole sollecitudine e responsabilità personale, secondo il principio di gratuità che non vuol dire fare le cose "gratis", ma significa dare spazio al "tocco umano". *«Il grado di umanità e di "civiltà" si misura con l'interesse che ogni individuo ha per l'altro uomo e con la sua sensibilità per la sofferenza altrui. Nei rapporti umani il problema si pone in termini di "comunicazione reciproca"»* (G. Cicchese – I percorsi dell'altro).

### L'AGAPE CRISTIANA

*"Ogni persona ha un significato tale da non poter essere sostituita nel posto che essa occupa nell'universo delle persone"* (E. Mounier – Il Personalismo). Tale è la grandezza di ciascuno. Riconosciamo in ogni Ospite la dignità di persona e di figlio di Dio e ci lasciamo spingere verso l'altro da un "sovrappiù di amore", che ci fa essere occhio al cieco, piede allo zoppo... *"Il nostro impegno verso la persona sofferente va ben oltre la semplice filantropia. È Dio stesso che ci spinge nel nostro intimo ad alleviare la miseria umana e sociale"*. (Papa Benedetto XVI – Discorso 23 gennaio 2016)

## LA PREDILEZIONE PER GLI ULTIMI

«Tutti siamo chiamati a essere custodi del Creato e a chinarci con amore materno e spirito paterno verso i più poveri e i più deboli, perché in loro si trova sempre il volto di Cristo» (Convegno di Assisi, 29-30 novembre 2013).

Ci poniamo in atteggiamento di attenzione e accoglienza verso i più deboli, con sentimenti di compassione, che è un "patire con", un "sentire con" l'altro. Ci prendiamo cura di ogni persona, "pronti" a coglierne le domande e le esigenze più profonde e a promuoverne la dignità.

## L'UNITÀ E IL PERDONO

I legami che uniscono gli operatori sono finalizzati a creare gruppo e unità, nella collaborazione, imparando a perdonare e a lasciarsi perdonare.

Superando gli interessi personali, abbiamo a cuore questi aspetti:

- curare la relazione interpersonale con tutti, nella prudenza e nel rispetto reciproco.
- Imparare a vivere la disponibilità e la laboriosità.
- Crescere nella corresponsabilità.
- Svolgere il servizio con attenzione premurosa.
- Promuovere la giustizia e la solidarietà.

«Chi porta dentro di sé la forza di Dio, il suo amore e la sua giustizia, non ha bisogno di usare violenza, ma parla e agisce con la forza della verità, della bellezza e dell'amore» (Papa Francesco - Discorso 10 aprile 2015)

## LO STILE: ACCOGLIENZA-FIDUCIA-UMILTÀ

Lo stile che caratterizza quest'opera è quello dell'accoglienza di ogni persona così com'è, della fiducia nel Signore che vede e provvede il necessario ai suoi figli, dell'umiltà che si fonda sulla verità di ciò che siamo. «Il mondo propone di imporsi a tutti costi, di competere, di farsi valere ... Ma i cristiani, per la grazia di Cristo morto e risorto, sono i germogli di un'altra umanità, nella quale cerchiamo di vivere al servizio gli uni degli altri, di non essere arroganti ma disponibili e rispettosi. Cristo indica la via della felicità e questa via è l'umiltà: l'orgoglioso guarda dall'alto in basso, l'umile guarda dal basso in alto». (Papa Francesco - Discorso 5 aprile 2015)

L'ispirazione di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, anche nella denominazione, trae origine dall'orizzonte familiare, secondo l'intenzionalità educativa, assistenziale e riabilitativa: le Unità Abitative (U.A.) residenziali infatti si caratterizzano per una dimensione il più possibile vicina all'idea di casa.

## 1.2. CENNI STORICI

Dal diario del Fondatore: *"Il giorno 2 giugno del corrente anno 1894 piacque alla Divina Provvidenza che si iniziasse in via di esperimento il piccolo ospedale per i cronici di Rivolta d'Adda".*

Padre F. Spinelli vedeva lo stesso Cristo, che adorava nel sacramento dell'Eucaristia, in tutte le Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale e necessità di sostegno molto elevato.

Per amore verso queste persone educò le sue Suore ad incontrare "prima" le persone e "dopo" ad affrontare i problemi: iniziò con la madre di un sacerdote, ammalata di demenza senile, ed organizzò un ambiente sociale capace di accogliere chi soffre.

Padre F. Spinelli desiderò offrire una "casa" e una "famiglia" all'umanità fragile e ferita: agli "ultimi".

I primi Ospiti sono stati accolti nel 1894 presso la Casa Madre delle Suore Adoratrici.

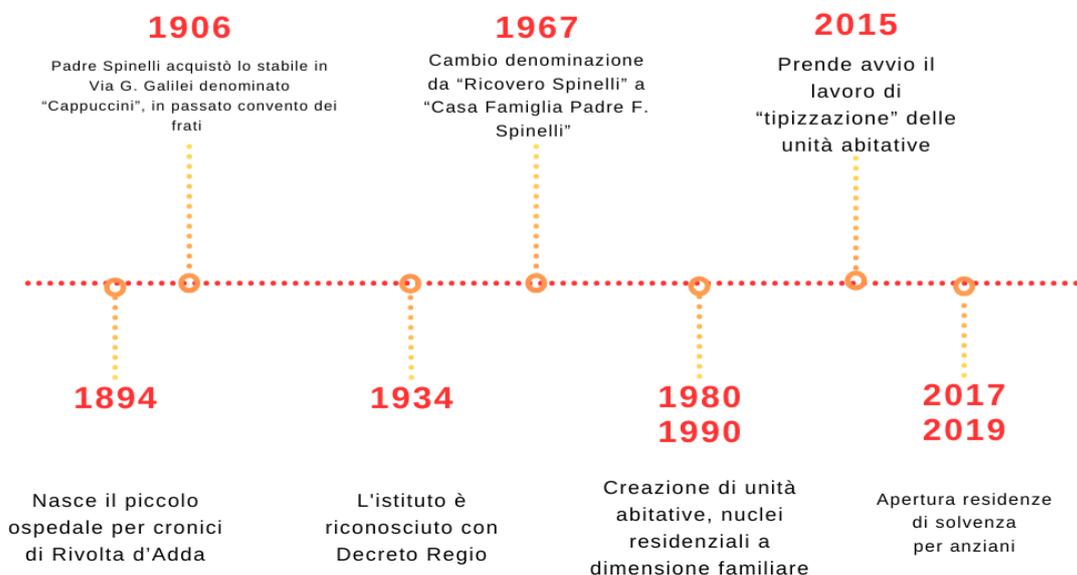
Nel 1894, con il consenso del Prefetto e del Comune, Padre Francesco Spinelli iniziò ufficialmente la sua attività. L'Istituto era denominato "Piccolo Ospedale per i cronici di Rivolta d'Adda", successivamente "Ospizio" e poi "Ricovero".

Nel 1906 Don Francesco acquistò dal Comune lo stabile in Via Treviglio (ora Via G. Galilei) denominato comunemente "Cappuccini", perché un tempo era stato un convento di frati Cappuccini, destinandolo inizialmente all'accoglienza di soli Ospiti maschi (circa una cinquantina). Nel 1930 si iniziò, nella stessa area, la costruzione del reparto femminile che fu denominato "Padiglione Strazza", in omaggio ad una benefattrice.

Nel 1932 anche le donne, accolte nella Casa Madre, vennero trasferite ai Cappuccini. Gli Ospiti, in quell'epoca, erano duecento circa. Nel 1934 l'Istituto fu riconosciuto con decreto Regio. Nel 1967 il "Ricovero Spinelli" assumeva la denominazione di "Casa Famiglia Padre F. Spinelli" ed ospitava circa 360 persone.

Nei decenni successivi, in particolare tra gli anni '80 e 2000, il numero di Ospiti con disabilità si è ridotto fino a raggiungere gli attuali 93 e la Struttura è stata progressivamente adattata all'accoglienza di nuclei abitativi più piccoli (Unità Abitative), in una dimensione sempre più familiare. I valori etici e di predilezione degli ultimi a sostegno della qualità della vita delle Persone con disabilità, che da sempre contraddistinguono il servizio offerto dalla Casa, nel 2006 hanno trovato ulteriore riscontro nella Carta dei diritti delle Persone con disabilità, promulgata dall'ONU in quell'anno e ratificata dal Parlamento italiano con la Legge 19 del 2009.

Dal 2015, nel contesto etico, sociologico, religioso e culturale descritto, è andato definendosi il progetto della "tipizzazione" delle Unità Abitative, differenziandole e caratterizzandole secondo i diversi bisogni degli Ospiti, per offrire una risposta più mirata alle specificità della persona: disabilità intellettiva e disturbi del comportamento; disabilità intellettiva e comorbilità psichiatrica; disabilità con necessità di sostegno intensivo. Il valore della "tipizzazione" è stato ed è sostenuto attraverso la formazione continua degli operatori e la costante supervisione dei gruppi di lavoro. Negli anni 2017 e 2019, Casa Famiglia Padre F. Spinelli, in ascolto delle esigenze del territorio, ha adeguato una parte della Struttura all'accoglienza di 21 anziani in regime di solvenza, anche con possibilità di funzione di "sollievo" per la famiglia.



### 1.3. IL FINE E IL SISTEMA VALORIALE

Casa Famiglia Padre F. Spinelli, emanazione dell'Istituto delle Suore Adoratrici, accoglie Persone con disabilità fisiche e psichiche, con necessità di sostegno elevato e molto elevato, privilegiando nell'accoglienza le persone a più alto rischio di "abbandono", di "emarginazione sociale ed emergenze familiari". L'opera è finalizzata ad offrire una risposta globale e integrata ai bisogni delle Persone con disabilità: le funzioni si esplicano nella cura, riabilitazione, promozione, educazione e sviluppo delle potenzialità e assistenza della persona.



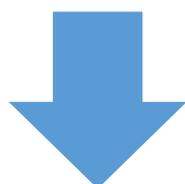
### 1.4. DESTINATARI DEI SERVIZI

I destinatari delle residenze socio sanitarie gestite dalle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento sono Persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, fisica, psichica e sensoriale e persone anziane non autosufficienti.



**Le persone nella R.S.A. sono prevalentemente caratterizzate da:**

- bisogni sanitari di cure mediche e specialistiche;
- bisogni di assistenza nelle attività quotidiane;
- bisogni psicologici ed emotivi;
- bisogni ricreativi, di stimolazione, divertimento, socializzazione.



**Le persone nella R.S.D. sono prevalentemente caratterizzate da:**

- bisogni di sostegno nelle autonomie di base, relativamente alla cura della propria persona;
- bisogni di sostegno nei processi basilari dell'apprendimento;
- bisogni di sostegno nelle attività di comunicazione;
- bisogni di sostegno nelle attività interpersonali semplici e/o complesse.
- bisogni di sostegno per esercitare il diritto di autodeterminarsi.

Attualmente Casa Famiglia Padre F. Spinelli, possedendo i requisiti e gli standard sia strutturali sia gestionali, si configura come:

- **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER PERSONE ANZIANE**

- **R.S.A** che dispone di 48 posti a contratto e accoglie persone di età superiore ai 65 anni non autosufficienti e non assistibili a domicilio, con disabilità fisica, psichica, sensoriale dipendenti da qualsiasi causa, misurata dalla Scheda Osservazione Intermedia Assistenza (S.O.Si.A.)



- **RESIDENZA SOCIO SANITARIA PER OSPITI SOLVENTI – R.S.A.** che

dispone di 3 posti accreditati e 18 posti autorizzati – accoglie 21 persone di età superiore ai 65 anni.



- **RESIDENZA SOCIO SANITARIA PER PERSONE CON DISABILITÀ -**

**R.S.D.** che dispone di 93 posti a contratto e accoglie persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con disabilità fisica e/o psichica congenita o acquisita e con necessità di sostegno elevato o molto elevato/intensivo e non assistibili a domicilio.



**Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.),** come previsto da Regione Lombardia, sono strutture residenziali destinate ad accogliere persone di età superiore ai 65 anni, non autosufficienti, non assistibili a domicilio e bisognose di assistenza continua. Queste strutture, accreditate dalla Regione Lombardia, garantiscono interventi destinati a migliorarne i livelli di autonomia, a promuovere il benessere, a prevenire e a curare le malattie croniche e la loro riacutizzazione.

Le RSA garantiscono prestazioni di carattere sanitario, assistenziale, riabilitativo, educativo con l'obiettivo di assicurare la cura della persona, il mantenimento delle capacità individuali e favorire l'integrazione sociale.

I bisogni degli Ospiti della R.S.A. vengono rilevati attraverso la compilazione delle schede S.O.Si.A e la conseguente raccolta di dati permette la definizione degli indicatori di fragilità e del carico assistenziale, educativo, fisioterapico e medico-infermieristico in un contesto relazionale rispettoso dell'individualità dell'Ospite.



## 1.5. DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE ANZIANE E DEI LORO FAMILIARI

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporto ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di esse quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **il principio di "egualianza sostanziale"**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene *compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'egualianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.*

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- **il principio di solidarietà**, enunciato dall'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene *compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.*

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- **il principio del "diritto alla salute"**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene *compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.*

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

### La persona ha il diritto:



### DIRITTI

- ⇒ Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- ⇒ Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- ⇒ 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- ⇒ Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- ⇒ Di vivere con chi desidera.
- ⇒ Di avere una vita di relazione.
- ⇒ Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- ⇒ Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- ⇒ Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.
- ⇒ Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- ⇒ Di 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 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 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 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 favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- ⇒ 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 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 contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

- ⇒ 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.

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

#### DOVERI

#### *1. La persona anziana al centro di diritti e di doveri*

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

#### *2. La tutela dei diritti riconosciuti*

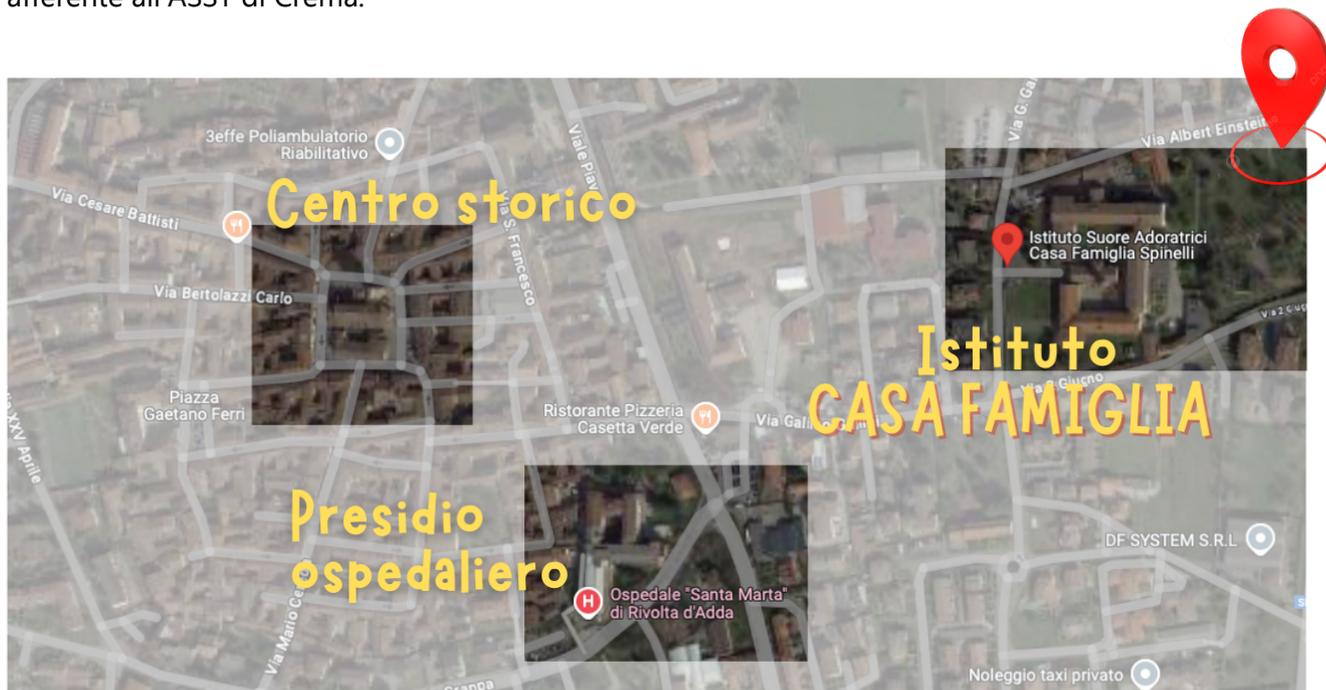
È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È la constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



## 1.6. DOVE SIAMO, COME CONTATTARCI E COME RAGGIUNGERCI

L'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli è ubicato alla periferia orientale di Rivolta d'Adda e dista circa 500 mt dal suo centro storico. Nelle sue vicinanze è funzionante il Presidio Ospedaliero S. Marta afferente all'ASST di Crema.



I nostri **contatti** sono i seguenti:

### **Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli**

Via Galileo Galilei, 18

26027 RIVOLTA D'ADDA (CR)

tel. 0363/77022 - fax 0363/370264

E-mail:

[segreteria@casafamigliaspinelli.com](mailto:segreteria@casafamigliaspinelli.com)

[urp@casafamigliaspinelli.com](mailto:urp@casafamigliaspinelli.com)

[assistentesociale@casafamigliaspinelli.com](mailto:assistentesociale@casafamigliaspinelli.com)

PEC:

[casafamigliaspinelli@pec.suoreadoratrici.it](mailto:casafamigliaspinelli@pec.suoreadoratrici.it)

### ***Come raggiungerci***

L'Istituto può essere raggiunto:

- In auto

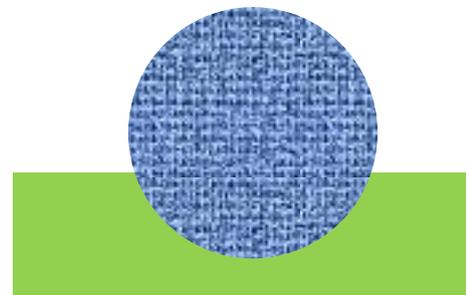
- Da *Milano* percorrere la SP Rivoltana (Idroscalo - Aeroporto Forlanini) direzione Rivolta d'Adda.
- Da *Brescia* seguire le indicazioni per A35 direzione Milano uscita Treviglio, procedere in Via per Casirate/SP69 e Via Giuseppe Di Vittorio/SP185 fino alla destinazione a Rivolta d'Adda.
- Da *Crema* prendere la Strada Provinciale ex Strada Statale 415 Pallese da Via Boldori, Via Gronda Nord o Via Milano, seguire in direzione di SP90 fino ad Agnadello poi svoltare a sinistra e prendere SP90.
- Da *Bergamo* tramite A4/E64 in direzione di SP2 - uscita Trezzo sull'Adda. Seguire in direzione della SP90 - Rivolta d'Adda.
- Da *Lodi* prendere Via Tangenziale Sud, poi SP472 in direzione di SP90.

- In treno

Tramite Linea S5, S6 o treni regionali e inter regionali raggiungendo la stazione di Treviglio, Cassano d'Adda, Crema o Lodi dopodiché è necessario prendere l'autobus per Rivolta d'Adda.

- In autobus

- Linea K511/K512 - Autoguidovie, da *Milano* S. Donato Milanese Stazione della metropolitana (M3 linea gialla) o da Milano Via Cadore.
- Da *Lodi* con la Linea K 510.
- Da *Crema* con la Linea K 506.





## 1.7. ASPETTI ORGANIZZATIVI E L'ORGANIGRAMMA CON FOCUS SU ORGANI DI TUTELA E VIGILANZA (OdV e U.R.P. E STANDARD DI QUALITÀ)

L'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli, quale Ente preposto per l'accoglienza di anziani non autosufficienti e di Persone con disabilità fisiche e/o psichiche con necessità di sostegno elevato, molto elevato o intensivo, è organizzato sul modello della "community care". L'insieme delle regole che presiedono al funzionamento dell'Istituto deve intendersi quale realtà complessa, caratterizzata, nel proprio assetto organizzativo, dalla presenza di due aree: l'area socio sanitaria, comprensiva delle attività mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative e delle attività socio-educative e di promozione dell'autonomia e l'area gestionale.

La struttura organizzativa dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli, quale definizione dell'assetto gerarchico funzionale che deve rappresentare le logiche di attribuzione e divisione delle responsabilità, può quindi essere sinteticamente rappresentata come segue:



## 1.8. IL SISTEMA DI CUSTOMER SATISFACTION E IL SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

In ordine alla *customer satisfaction*, nella prospettiva di un miglioramento della qualità relazionale ed organizzativa della R.S.D. e delle altre U.d.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, viene utilizzato annualmente un **questionario di valutazione** della soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e/o tutori/amministratori di sostegno.

I questionari di valutazione della soddisfazione degli Ospiti e/o dei familiari o tutori/amministratori di sostegno sono distribuiti con un link tramite mail o sono disponibili in formato cartaceo presso la reception. È garantito l'anonimato del compilatore.

I risultati ottenuti vengono pubblicati sul sito della Struttura.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. di Casa Famiglia è un servizio a disposizione dell'Ospite e dei suoi familiari, ma anche di chi volesse avvicinarsi a solo scopo conoscitivo, per:

- informare sull'organizzazione interna e sui servizi offerti dalla Struttura, anche attraverso materiale divulgativo (Carta dei Servizi, Guide, Modulistica...);
- accogliere ed accompagnare chi volesse visitare la Struttura (previo appuntamento);
- raccogliere richieste specifiche da indirizzare alle figure professionali competenti;
- fornire tutela qualora l'Ospite e/o i suoi familiari volessero segnalare il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi attraverso osservazioni, richieste di chiarimenti, reclami, o se, viceversa, volessero esprimere encomi.

L'Ufficio può essere raggiunto:

- in presenza dal lunedì al venerdì dalle **ore 10:00 alle ore 12:00**
- scrivendo all'indirizzo email: [urp@casafamigliaspinelli.com](mailto:urp@casafamigliaspinelli.com)
- telefonando: **0363/77022**

## 1.9. METODOLOGIA DI LAVORO: IL MODELLO DI INTERVENTO E IL LAVORO DELL'EQUIPE MULTI PROFESSIONALE

All'interno della R.S.A., così come in ogni U.d.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, il modello di intervento adottato è fondato sull'*evidence based interventions*. Interventi basati sull'evidenza attraverso la valutazione degli esiti e della Qualità della Vita rappresentano pertanto i due pilastri che permeano il progetto di presa in carico delle Persone anziane.

L'equipe di lavoro multidisciplinare è il centro principale di progettazione dei programmi per le Persone anziane. L'equipe multiprofessionale si incontra a cadenza settimanale o quindicinale ed è composta da personale qualificato per garantire a ciascuna persona prestazioni ad elevato grado di integrazione.

## 1.10. FORMAZIONE PER GLI OPERATORI

Per mantenere sempre attivo quel processo di miglioramento orientato alla qualità del servizio, gli operatori sono coinvolti in un piano di formazione annuale ad aggiornamento continuo.

L'intensa attività formativa operata in questi ultimi anni ha permesso un impiego delle risorse umane in modo più appropriato e di fornire loro quelle competenze necessarie per una buona presa in carico delle Persone con disabilità.

La storia e la tradizione ereditata dal Fondatore, San Francesco Spinelli, dell'Istituto Casa Famiglia fanno da sostegno per l'adeguamento costante dei programmi, sia per la produzione normativa, sia per rispondere ai bisogni di tutte le figure professionali.

I principali argomenti proposti agli operatori per poter svolgere al meglio le proprie funzioni rivestono aree di innovazione, sviluppo, flessibilità, acquisizione di nuove competenze, su temi socio-assistenziali, socio-sanitari, psicoeducativi e di bioetica e in linea con il carisma della Casa si propongono percorsi formativi ad hoc. Gli argomenti proposti tengono in considerazione anche quanto viene segnalato nel questionario di soddisfazione del personale.

## SECONDA PARTE

## 2. LA NOSTRA TIPOLOGIA DI OFFERTA: RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE PER PERSONE ANZIANE (R.S.A.)

### 2.1 Di cosa si tratta e a chi è rivolta

La R.S.A. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, strutturata in due U.A., ha una recettività massima di 48 posti letto autorizzati e accreditati a contratto.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è una Struttura destinata ad accogliere soggetti anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate.

Nella R.S.A., in coerenza alle caratteristiche dei bisogni individuali, vengono garantite agli Ospiti prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria (mediche, educative e animative, riabilitative, infermieristiche, socio-assistenziali) sulla base di programmi individualizzati che vedono il coinvolgimento dell'Ospite, quando possibile, e dei familiari.

### 2.2 Servizi offerti e prestazioni attività

Vengono di seguito indicati i servizi che l'Istituto garantisce per l'U.d.O. specifica.

#### a. Servizi generali

I servizi di carattere generale della R.S.A. sono i seguenti:

## MENSA

Il servizio mensa è affidato ad una ditta appaltatrice che utilizza i locali cucina siti all'interno di Casa Famiglia Padre F. Spinelli per la preparazione dei pasti.  
A tale riguardo è previsto:

Menù mensile: viene predisposto dal cuoco della ditta appaltatrice ed esposto nelle Unità Abitative, con la possibilità di una scelta per gli Ospiti che sono in grado di potersi esprimere. Il menù varia a seconda della stagione, turnando su quattro settimane.

Menù giornaliero: il menù giornaliero offre per ogni portata, a pranzo e a cena, la scelta del tipo di cibo e delle sue modalità di presentazione (frullato, macinato, morbido...), con possibilità di differenziazione in funzione dei gusti e delle necessità dell'Ospite, tenuto conto anche di eventuali indicazioni mediche.

Diete: su indicazione e prescrizione della dietista vengono definite diete particolari per gli Ospiti. Copia dell'elenco di diete particolari con le indicazioni contenutistiche e modalità è conservata ed esposta in cucina centrale e nella rispettiva U. A. (per gli Ospiti interessati).

Il servizio di lavanderia è gestito dalla Casa per quanto riguarda la biancheria personale degli Ospiti e le divise dei medici. Per quanto riguarda la biancheria dei letti e le divise del personale, il servizio di lavanderia viene effettuato dalla Ditta esterna convenzionata.

## LAVAN- DERIA

## GUARDA ROBA

Il servizio di guardaroba viene gestito dalla Casa attraverso personale dipendente. L'abbigliamento dell'Ospite viene etichettato nominativamente all'ingresso.

La pulizia generale degli ambienti viene effettuata da personale dipendente.

## PULIZIE

## MANU- TEN- ZIONE

La manutenzione degli impianti e delle apparecchiature è affidata a Ditte esterne qualificate e specializzate, la manutenzione ordinaria viene invece svolta da personale dipendente.

L'amministrazione e la contabilità vengono effettuate all'interno della Struttura. Gli uffici sono diretti dalla Procuratrice Speciale e vengono richieste consulenze esterne di professionisti abilitati.

## servizi AMMINI- STRATIVI

## b. Servizi alla persona

I servizi di seguito indicati, erogati nel corso di tutto l'anno all'interno di Casa Famiglia, sono a disposizione di tutti gli Ospiti della R.S.D. in relazione a quanto previsto nel progetto individuale e verificabili, per quanto riguarda le modalità organizzative, da parte dei familiari che possono richiedere delucidazioni ai diretti responsabili.

I servizi della R.S.A. più specificatamente indirizzati alla persona sono individuati in:

1. Servizio medico di base e specialistico (fisiatra, psichiatra, cardiologo, neurologo, cure palliative)
2. Servizio infermieristico
3. Servizio assistenziale
4. Servizio fisioterapico
5. Servizio di consulenza dietologica
6. Servizio farmaceutico
7. Servizio sociale
8. Servizio educativo e animativo
9. Servizio di musicoterapia
10. Attività assistita con l'animale
11. Servizio di parrucchiere

Oltre ai servizi sopra elencati, nella R.S.D., così come nelle altre U.d.O. di Casa Famiglia, viene offerto agli Ospiti un Servizio di Assistenza Spirituale.

## 2.3 Il Fascicolo socio sanitario assistenziale

Il Fa.S.A.S. individuale è uno strumento di lavoro informatizzato. Rappresenta l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'Ospite, si articola in diverse sezioni:

- ✚ **Anamnesi**;
- ✚ **Analisi e Valutazione** dell'Ospite;
- ✚ **Percorso** dell'Ospite (per dare evidenza della **progettazione, pianificazione, realizzazione e verifica** degli interventi);
- ✚ **Modulistica** relativa alla tutela della privacy, al consenso informato per gli atti sanitari proposti e per specifiche attività educative; alla tutela giuridica.

## 2.4 Orario di funzionamento

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno.

## 2.5 Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissioni

L'Ufficio accoglienza Ospiti è a capo dell'assistente sociale e fornisce informazioni sulla Struttura e la tipologia di utenza e la modalità di presentazione della domanda di ingresso.

**Comunicazione della disponibilità all'ingresso:** si comunica alla persona referente o al diretto interessato la disponibilità di un posto per l'inserimento in R.S.A., in tale fase potrebbe essere richiesto un colloquio di aggiornamento sulla situazione dell'Ospite.

**Presa in carico e inserimento in Struttura:** l'accoglienza del nuovo Ospite nell'U.A. può avvenire grazie alla collaborazione con i servizi e gli operatori che hanno in carico la persona da inserire nella R.S.A., questo processo prevede un accompagnamento all'ingresso che include momenti di copresenza all'interno della Struttura.

Qualora dalla valutazione clinica emergesse la necessità di avviare il percorso di nomina di amministratore di sostegno, il familiare viene sollecitato, come da normativa (Legge 9 Gennaio 2004, n. 6 e D.G.R. X/5954/2016 di Regione Lombardia D.G.R. Regole 2017) ad attivarsi tramite apposito modulo e vengono fornite dal servizio sociale le informazioni necessarie per avviare l'iter procedurale.

### **Dimissioni:**

In caso di volontà di una o di entrambe le parti beneficiarie di recedere dal presente atto si necessita di un preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni; in caso di non rispetto dei termini l'Ente procederà all'addebito della retta per i giorni mancanti, salvo tempestiva occupazione del posto letto da parte di altro soggetto.

Le dimissioni motivate dall'Ente avvengono in caso di:

- a) impossibilità da parte dell'Ente di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- b) sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'Ospite che non risultino più compatibili con la permanenza in comunità o siano tali da rendere la prosecuzione delle cure incompatibile con i requisiti di appropriatezza del ricovero;
- c) inadempimento all'obbligo di pagamento di 3 (tre) mensilità anche non consecutive di retta (o della quota di retta a carico dell'utenza), secondo quanto disposto;
- d) la mancata accettazione da parte dell'Ospite o dell'obligato in solido dell'eventuale variazione della retta;
- e) la compromissione del rapporto fiduciario tra l'Ospite o la/le persona/e di riferimento e gli operatori della Struttura, ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario;

f) assenze frequenti e continuative (per un periodo, superiore ai 60 –sessanta- giorni continuativi), tali da compromettere il Progetto individuale di intervento e che risultino ingiustificate anche dopo ripetuti solleciti.

Per garantire il proseguimento dell'assistenza una volta concluso il ricovero, l'Ente si attiverà al fine di facilitare tutte le situazioni che possono rendere necessaria l'attivazione delle dimissioni protette, con particolare riguardo ai casi di mutamento delle condizioni socio-ambientali o sanitarie che dovessero portare a considerare la necessità o l'opportunità di identificare altra soluzione più idonea.

La dimissione protetta sarà concordata tra i curanti, l'Ospite, la/le persona/e di riferimento il Medico di Medicina Generale e i Servizi territoriali (con particolare riferimento al Distretto Socio-Sanitario del luogo di residenza dell'Ospite ed anche alle ATS competenti per territorio), e potrà prevedere un rientro a domicilio o un ricovero presso un'altra struttura a carattere riabilitativo o residenziale.

## La Giornata Tipo



### 1. Il Risveglio e la Cura di Sé

Il risveglio è un processo graduale in cui l'operatore guida l'Ospite nel passaggio dal sonno alla veglia, favorendo un momento di consapevolezza e riconoscimento reciproco. Il risveglio si articola in due fasi principali:

1. Fase di attenzione personale: ci si concentra sul saluto e sul controllo del benessere e dell'igiene della persona.
2. Fase di preparazione della giornata: si invita la persona a considerare, con calma, la programmazione della giornata, aiutandola a pensare alle attività e agli impegni che l'aspettano per affrontarli con maggior fiducia.



### 2. La Colazione

Questo è un momento significativo per l'Ospite, che ha l'opportunità di vivere un'esperienza dove riconoscere gli elementi che la caratterizzano: il profumo del caffè latte, il proprio posto a tavola preparato con cura e la calda luce del giorno che illumina l'ambiente. Il personale è attento al benessere dell'Ospite, offrendo un supporto costante e personalizzato, sia attraverso aiuti fisici totali che parziali, per garantire che ogni esigenza venga soddisfatta.



### 3. Le Attività individuali e/o di gruppo

Le attività educative costituiscono un insieme di strategie pianificate, concordate e condivise dall'equipe multidisciplinare operante nelle Unità Abitative. Queste attività si articolano su diverse aree, tra cui quella cognitiva, relazionale, sociale e occupazionale. Possono essere realizzate sia in forma di gruppo che in modalità individualizzata, in base al progetto personalizzato di ciascun Ospite. Inoltre, tali attività possono svolgersi sia all'interno della Struttura che in contesti esterni, favorendo così un approccio integrato e flessibile al processo educativo.

Tra la colazione e il pranzo viene garantito un ulteriore momento dedicato all'idratazione secondo le indicazioni personali.



### 4. Il Pranzo

Questo momento è centrale nella giornata e prevede il coinvolgimento attivo delle Persone con disabilità nella gestione degli spazi. I pasti sono strutturati per promuovere una vita di qualità e favorire l'autonomia. È un momento gratificante che soddisfa il piacere sensoriale e il benessere psico-fisico delle persone. Rappresenta, come la cena, un momento fondamentale per la condivisione di affetti, regole sociali e per il recupero del senso di famiglia.

Il personale, informato e preparato, garantisce un servizio adeguato, oltre a presentare attenzione agli aspetti sanitari e dietetici. La partecipazione del personale è cruciale per facilitare la condivisione, supervisionando comportamenti, tempi e spazi e gestendo le dinamiche del gruppo.



### 5. Il Riposo secondo le necessità della persona

È importante dedicare un momento al riposo e al relax, creando un'atmosfera serena per gli Ospiti. Questo intervallo si colloca tra la fine del pranzo e l'inizio delle attività strutturate, ed è un momento atteso dagli Ospiti per dedicarsi a ciò che preferiscono, come riposare, sfogliare riviste o guardare la televisione. La preparazione degli ambienti è fondamentale per favorire un clima intimo e rilassante, permettendo agli Ospiti di rigenerare le energie per il resto della giornata. Gli operatori hanno il compito di mantenere un clima distensivo.



### **6. Le Attività individuali e/o di gruppo**

Nel pomeriggio si propongono momenti strutturati individuali o di piccolo gruppo secondo le indicazioni scritte nel punto 3.



### **7. Merenda per tutti**

È previsto un piccolo momento di pausa ricreativo e piacevole dove poter consumare una bevanda o cibi leggeri (yogurt, frutta etc.) secondo i desideri degli Ospiti e l'indicazione sanitaria.



### **8. La Cena**

La cena rappresenta un momento fondamentale di relazione e condivisione in un ambiente familiare. L'ambiente della sala da pranzo è organizzato in modo funzionale, coinvolgendo attivamente gli Ospiti laddove è possibile. L'operatore partecipa attivamente al pasto, supportando gli Ospiti che necessitano di aiuto e contribuendo a mantenere un clima positivo. È fondamentale osservare e rispettare i tempi di ciascun Ospite, facilitando la creazione di tempi comuni per un'esperienza condivisa.



### **9. Il momento di coricarsi**

È un tempo di maggior intimità con sé stessi, di autoregolazione sul ritmo del sonno e di ritiro dal resto del gruppo. Le persone sono aiutate in questa fase nell'assunzione della terapia, nel controllo dei parametri, nell'accompagnamento a letto.

## 2.6 Orario visite

I parenti degli Ospiti possono fare visita o contattare al telefono i loro congiunti ogni giorno della settimana dalle ore 08.00 alle ore 20.00, concordando tempi e modi consoni alle esigenze sociosanitarie e socio-relazionali dell'Ospite.

La presenza o la telefonata oltre le ore 20.00 non è consentita in via ordinaria, ma potrà essere concordata con il personale dell'Unità Abitativa di riferimento per esigenze particolari.

Nel caso di uscita dell'Ospite (per tempi brevi o per rientri in famiglia) i familiari sono tenuti a firmare un foglio di presa in carico del proprio familiare indicante la data e l'ora di uscita e di rientro.



## TERZA PARTE

### 3. RETTA

#### 3.1 Retta e servizi compresi e non compresi

Il costo del servizio è coperto dalla quota sanitaria garantita dalla Regione per il tramite dell'ATS e dalla retta socio-assistenziale a carico dell'Ospite, del familiare, amministratore di sostegno o tutore o del Comune in base ai singoli regolamenti comunali, che viene determinata dall'Ente Gestore in via ordinaria annualmente.

All'ingresso dell'Ospite viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale. Al termine del ricovero esso viene restituito a condizione che non residuino debiti di sorta.

##### ◆ *Prestazioni comprese nella retta*

I servizi forniti nella R.S.A. inclusi nella retta, oltre a vitto e alloggio, sono i seguenti:

- Assistenza medica, infermieristica, fisioterapica e socio – assistenziale.
- Consulenza di medicina specialistica (fisiatra, psichiatra, cardiologo, neurologo, cure palliative)
- Interventi e prestazioni socio – educative.
- Fornitura di prodotti standard per l'igiene personale dell'Ospite.
- Fornitura di medicinali, presidi igienico sanitari, ausili di tipologia standard.
- Servizio di lavanderia e di etichettatura, rammendatura e stireria indumenti.
- Servizio parrucchiere (interno alla Casa).
- Riscaldamento invernale e raffrescamento estivo.
- Trasporti sanitari ad esclusione dell'ambulanza.
- Assistenza all'Ospite durante visite mediche o esami programmati in ospedale o centri ambulatoriali esterni a Casa Famiglia.
- Gite e uscite compatibilmente con le condizioni di salute dell'Ospite.
- Assistenza religiosa.
- Utilizzo della camera mortuaria.

◆ *Prestazioni non comprese nella retta*

- Trasporti effettuati avvalendosi di ambulanza.
- Assistenza all'Ospite diurna e notturna durante la degenza ospedaliera
- Assistenza all'Ospite durante i Day Hospital.
- Assistenza all'Ospite in Pronto Soccorso.
- Vestiario personale dell'Ospite.
- Parrucchiere (esterno alla Struttura).
- Podologo.
- Acquisto e riparazione di protesi ed ausili di tipologia non standard altamente personalizzati.
- Acquisto e riparazione di oggetti, attrezzature e materiali ad uso strettamente personale quali ad esempio gli occhiali, le protesi acustiche e dentarie e oggetti di proprietà dell'Ospite.
- Le spese funerarie.
- Spese derivanti da altre attività complementari.
- Spese derivanti da necessità specifiche personali.

Quanto altro non esplicitato nel paragrafo "Prestazioni comprese nella retta".

Il costo della retta viene di norma rivalutato ogni anno, per tale voce fare riferimento all'apposito Allegato 1.

### **3.2 Modalità di fatturazione**

La retta viene fatturata mensilmente e anticipatamente. Viene inviata al recapito che l'Ospite, o chi per esso, ha indicato al momento dell'inserimento. Il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 20 del mese a mezzo di bonifico bancario sul conto corrente dell'Istituto o SEPA.

### **3.3 Modalità di assenza degli Ospiti**

L'assenza per ricovero ospedaliero, per ricovero in una struttura riabilitativa, per rientri in famiglia o per altre ragioni, non comporta nessuna decurtazione della retta che pertanto deve essere corrisposta per intero.

Le assenze dalla Struttura che si possono programmare vengono concordate con i responsabili dell'equipe curante e per garantire la continuità del progetto individuale è richiesto che non superino il periodo di 20 giorni all'anno.

### **3.4 Rilascio di dichiarazioni fiscali**

Annualmente l'Istituto rilascia una dichiarazione attestante i costi sostenuti presso la R.S.A. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli dagli Ospiti o dall'amministratore di sostegno/tutore, al netto dei contributi regionali e altresì le specifiche degli oneri relativi alla quota riferita alle prestazioni di carattere sanitario, sulla base del modello allegato alla DGR n. 26316 del 21/03/1997, alla circolare della Regione Lombardia del 7/03/2005 G1.2005.0003134 e dalla ex DGR 2569 del 31/10/14 della Regione Lombardia.