Fondazione Casa di Riposo Gottardo Delfinoni
Ente del Terzo Settore
Via Palazzo 20 Casorate Primo (PV)
Tel. 02 9056601 *e-mail delfinoni@gottardodelfinoni.it* *www.gottardodelfinoni.it*

"CARTA DEI SERVIZI"

Aggiornata a ottobre 2026

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

PREMESSA:
A seguito dell'emergenza sanitaria la presente edizione della Carta dei Servizi viene integrata con il documento POP, Piano Organizzativo Pandemico; alcune sezioni infatti della Carta dei Servizi sono modificate o integrate da questo documento; troverete alcune parti declinate in corsivo, ad indicare che le situazioni ivi descritte al momento non si verificano.

La Fondazione Casa di Riposo Gottardo Delfinoni ETS, detta in seguito anche Fondazione o RSA, Residenza Sanitaria Assistita di Casorate Primo è situata in zona residenziale, nelle vicinanze dell'ospedale C. Mira, si sviluppa su due piani ed ha una ricettività di 20 posti letto al piano terra e 49 al primo piano. E' facilmente raggiungibile dai centri di Milano e Pavia attraverso una efficiente rete di pullman.

La RSA è accreditata per N. 67 posti letto a contratto con provvedimento regionale d.g.r. 28 luglio 2010 – n. 9/330; inoltre sono anche a disposizione in regime di esercizio, non accreditati, n. 2 posti letti presso il nucleo Rosa a piano Terra.
La camera che ospita questi due nuovi posti letto è la "2 A".

All'entrata, posta al primo piano, sono localizzati gli uffici amministrativi, gli spazi comuni, grande hall, soggiorni, sala bar, saletta per attività di animazione ed ergoterapia, 3 salette ristorante.
Al piano terra sono localizzati la cucina, la palestra ed i locali di fisioterapia, i servizi generali di:
parrucchiere, podologo, lavanderia, stireria e la Cappella Religiosa.
L'accesso ai piani è garantito dall'entrata centrale con scivoli e scale e mediante impianti di sollevamento verticale.
La struttura è circondata da ampio parco piantumato.
Le camere degli ospiti si sviluppano su due piani e disposti in quattro reparti, che per essere meglio individuati assumono la denominazione di: reparto rosso, reparto giallo, reparto blu e reparto Rosa.
Tutte le camere sono dotate di servizio igienico ad uso esclusivo.

FINALITA' DEL SERVIZIO

La struttura, accreditata presso la Regione Lombardia, si propone come sistemazione residenziale dell'Anziano non autosufficiente, quando non può più essere assistito al suo domicilio naturale ma, nello stesso tempo, quando non presenta patologie acute o necessità tali da obbligarlo al ricovero in Ospedale o in Strutture specializzate nella Lunga Degenza Riabilitativa.

Dal punto di vista strutturale, la R.S.A. è quindi una risposta residenziale alla quale afferiscono i gradi di non autosufficienza che si pongono in posizione intermedia alle condizioni sopra citate.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Lo scopo originario di tale istituzione, ovvero "….ricoverare e mantenere i poveri Vecchi di Casorate Primo impotenti per età a procacciarsi i mezzi di sussistenza…", è stato esteso alla popolazione anziana bisognosa residente nell'intero territorio della Regione Lombardia.

1. L'Istituzione esaurisce le proprie finalità statutarie nell'ambito territoriale della Regione Lombardia.
2. Le modalità di funzionamento, la disciplina del personale, l'erogazione dei servizi, la gestione e l'accesso alle strutture dell'Ente saranno disciplinati da uno o più regolamenti esecutivi che, dopo la relativa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, saranno trasmessi all'Autorità di controllo.

In caso di necessita e previa valutazione oggettiva, la struttura potrà accogliere inoltre i disabili maggiorenni, non assistiti per mancanza di parenti, anche di età inferiore ai 55 anni purché residenti in Casorate Primo. Per disabili si intendono fisici e psichici con deficit intellettivo. La Struttura non potrà invece accogliere soggetti con patologie psichiatriche

AMMISSIONE, MODALITA' ACCOGLIENZA OSPITI, VISITE GUIDATE (attenzione: confrontare con il POP)

Il primo contatto con la RSA può avvenire con colloquio telefonico o con visita diretta presso la struttura; con entrambe le modalità gli Uffici Amministrativi forniscono all'utente tutte le informazioni riguardanti la presentazione del servizio e la modalità di avvio della domanda di ammissione.
La Domanda di ammissione e la relativa modulistica vengono consegnate ai potenziali utenti durante la visita alla struttura per la compilazione e la successiva riconsegna. Qualora l'utente incontri difficoltà nella compilazione della documentazione, gli uffici amministrativi aiuteranno nella compilazione della stessa. Il primo contatto può avvenire anche con l'invio della documentazione di ammissione per via telematica: in questo caso seguirà comunque visita conoscitiva al momento della riconsegna.

Lo Statuto dell'Ente attualmente in vigore, prevede che la precedenza all'ammissione sia data ai Residenti in Casorate Primo; una volta verificato che le domande dei Residenti sono totalmente evase, l'Ente prende in considerazione le domande d'ammissione provenienti dalla Provincia di Pavia e, in seguito, accetta anche le domande degli Anziani che risiedono al di fuori della Provincia di Pavia.
Le domande presentate incomplete di parte della documentazione, o prive della firma di garanzia dei Familiari / Parenti, o dell'eventuale Tutore o Curatore, non saranno accettate.
Le domande d'ingresso hanno validità semestrale, con decorrenza dal giorno della loro iscrizione al Protocollo dell'Ente; scaduto tale termine senza che si sia concretizzata l'accoglienza nella Struttura, gli interessati dovranno confermare per iscritto che la richiesta d'ammissione a suo tempo presentata è ancora valida, pena la decadenza.
Ogni domanda d'ammissione ritenuta idonea è inserita in un elenco cronologico cartaceo e telematico **(lista d'attesa)** a cura degli Uffici Amministrativi. Una volta resosi disponibile un posto letto, l'Anziano in posizione utile per essere **ammesso** sarà avvisato telefonicamente dagli Uffici Amministrativi, dando priorità ai richiedenti residenti nel comune di Casorate Primo. Nel contatto telefonico viene stabilito il giorno d'ingresso, ossia il giorno dell'avvio delle prestazioni. In caso di ritardi nell'effettivo ingresso, dovuti a fatti imprevisti, potrà essere rideterminato il giorno d'ingresso, a condizione che il ritardo non superi i sette giorni. In questo caso verranno addebitati i giorni di ritardo in base alla tariffa giornaliera vigente. Qualora il ritardo dovesse superare i sette giorni, la persona richiedente in oggetto perderà il diritto d'ingresso su quel posto, che verrà riassegnato al successivo richiedente in lista d'attesa.
L'orario d'apertura al Pubblico della R.S.A. è dalle ore 8,00 alle ore 20,00; **l'ingresso ai Reparti** è stabilito dal Consiglio d'Amministrazione, sentito il parere del Comitato Parenti, ed affisso all'ingresso della Struttura ed esattamente dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 17.30.
In tale fascia oraria l'Ospite entra in Rsa e successivamente si procederà al **perfezionamento** della pratica amministrativa con firma del regolamento e dell'impegnativa di spesa.
Presso la Struttura è operante un Servizio di cortesia e accoglienza che, oltre alla supervisione degli Anziani nell'arco della giornata e per le loro piccole necessità, si dedica all'**accoglienza**, alla **guida dei visitatori**, dei Parenti degli Ospiti e collabora al **primo inserimento del nuovo Ospite**. Riguardo a quest'ultimo delicato momento le fasi sono le seguenti: il nuovo Ospite viene ricevuto da un operatore ASA congiuntamente al Caposala, i quali lo accompagnano dal medico, così che lo stesso possa prontamente valutare lo stato di salute e predisporre le opportune terapie.
Al termine della visita medica l'ospite con i Parenti vengono accompagnati dal personale sopra citato verso la camera assegnata, presentando la struttura e tutte le persone che potranno aiutarlo nella vita quotidiana così da introdurlo al meglio nella nuova comunità.

Nei due giorni successivi all'ingresso il Medico Responsabile del Servizio procederà alla stesura della scheda SOSIA e del fascicolo; nella settimana seguente il Medico con tutte le figure professionali coinvolte redigerà il Piano Assistenziale Individuale.

All'atto dell'ingresso, l'Ospite deve essere dotato almeno di un minimo corredo personale, nella quantità e tipologia indicata dalla Direzione.

Ogni capo personale deve essere contrassegnato come richiesto dalla Direzione, ciò a cura dell'interessato o dei suoi familiari.

Al momento dell'ammissione la Direzione assegna un posto letto all'Ospite, riservandosi in ogni caso la facoltà di successivi trasferimenti nell'ambito dello stesso Reparto o d'altro Reparto, in funzione delle esigenze della vita comunitaria o delle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite, in questo caso a fronte di parere medico.

Dal momento dell'ingresso in Struttura, l'Ospite è tenuto a:
- Osservare le Regole contenute nel Regolamento
- Mantenere in buono stato la camera che gli è stata assegnata
- Consentire l'accesso alla camera al Personale preposto, in qualsiasi momento, per provvedere alla pulizia, ai controlli e alle riparazioni eventuali e a tutto ciò che serve alla cura e al benessere suo e delle altre Persone che occupano la stanza.
-

Dopo un periodo di due settimane circa dalla data di ingresso il responsabile del Servizio Medico, sentita tutta l'equipe assistenziale, si occupa di **informare i familiari** dell'Ospite attraverso colloquio riguardo il processo di inserimento sociale.

DEFINIZIONE DELLE RETTE

La Fondazione dispone di n. 67 posti accreditati a contratto e n. 2 posti autorizzati non a contratto, ossia, Regione Lombardia non finanzia i costi sanitari di questi posti. Di seguito le tariffe in vigore.

1. Posto letto accreditato e contrattualizzato: **€ 2.083,000 mensile (€ 68,48 giornaliero)**
2. Posto letto autorizzato, NON contrattualizzato: **€ 2.500,00 mensile (€ 82,19 giornaliero).**

Agli Ospiti che accederanno alla struttura verrà applicata la retta di € 2.500,00, fintanto che il posto non sarà contrattualizzato. La tempistica non è programmabile.
Documentazione
In RSA tuttavia sono presenti altre rette relative ad Ospiti storici ai quali nel tempo sono stati applicati aumenti minimi; tale situazione deriva da una decisione del consiglio di Amministrazione, il quale non ha voluto imporre agli Ospiti già presenti il pagamento di una retta differente rispetto a quanto contrattualmente sottoscritto ed accettato al momento dell'ingresso. Tale retta mensile è pari a € 2.031,00 (giornaliero € 66,77).
All'ingresso verrà richiesto la corresponsione di un deposito cauzionale corrispondente a € 2.083,00 che verrà restituito all'atto delle dimissioni dell'ospite.
La Retta a carico dell'Ospite garantisce la prestazione dei Servizi come da tabella:

***SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI** (per i servizi a pagamento si indicano le tariffe, valide alla data di redazione del presente documento, salvo aggiornamenti infra anno che saranno prontamente comunicati)*

Tipologia di Servizio	*Servizio erogato dalla Rsa*		*Frequenza*	*Servizio compreso nella retta*	*Servizio non compreso nella retta*	*Costi*
Servizio GUARDAROBA	***SI***	***NO***				
Lavanderia e stireria						
indumenti personali	***X***			***X***		
biancheria	***X***			***X***		
lavaggio capi delicati e secco (es. giacca, cappotto ,etc.)		***X***				
piccole riparazioni	***X***			***X***		
fornitura abbigliamento particolare (es. tutone)		***X***				
PARRUCCHIERE/ BARBIERE						
Lavaggio / asciugatura	***X***		***settimanale***	***X***		
Piega	***X***		***mensile***	***X***		
taglio	***X***		***mensile***	***X***		
trattamenti: permanente, tinte, etc.	***X***		***a richiesta***		***X***	***Tariffe di mercato***
barba	***X***		***settimanale***	***X***		
PEDICURE/ MANICURE						
cure conservative	***X***		***settimanale***	***X***		
podologia curativa	***X***				***X***	***Tariffe di mercato***
PRODOTTI PER L'IGIENE	***SI***	***NO***				
prodotti igiene personale (es. sapone, shampoo, bagnosciuma, creme, etc.)	***X***			***X***		
RISTORAZIONE						
consulenza nutrizionale	***X***			***X***		
bevande ai pasti	***X***			***X***		
bevande fuori pasto	***X***				***X***	***Distributore automatico***
spuntino/merenda	***X***		***quotidiana***	***X***		
pasto visitatore	***X***				***X***	
ASSISTENZA IN OSPEDALE	***SI***	***NO***				
cambio biancheria		***X***				
sorveglianza		***X***				
SERVIZI GENERALI						
riscaldamento	***X***			***X***		
raffrescamento	***X***			***X***		
condizionamento	***X***			***X***		
climatizzazione		***X***				
telefonate	***X***				***X***	***Costo scatti telefonici***
giornali	***X***				***X***	***Costo giornali***
biblioteca	***X***			***X***		
televisione	***X***			***X***		
TRASPORTI						
per visite ospedaliere prescritte da Rsa	***X***				***X***	
Prenotazione trasporti per visite ospedaliere, specialistiche non prescritte da Rsa con autoambulanza e accertamenti stati di invalidità con autoambulanza	***X***				***X***	***Tariffe Croci ed Ambulanze***
accompagnamento nei trasferimenti		***X***				

ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE						
gite	***X***			***X***		
vacanze estive/invernali		***X***				
SERVIZI FUNEBRI						
esequie funebri		***X***				
vestizione defunti		***X***				

AREA SERVIZI SANITARI

LA RSA in attuazione della d.g.r. 7435/2001:

1. eroga, senza ulteriori oneri a carico degli ospiti, l'assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale;
2. fornisce, senza ulteriori oneri a carico degli ospiti, ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni e traverse);
3. fornisce, senza ulteriori oneri a carico degli ospiti, ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
4. garantisce la fornitura di letti a tre sezioni per tutti i posti letto;
5. garantisce una dotazione di materassi e cuscini antidecubito atta a rispondere alle esigenze degli ospiti che presentano o sono a rischio di lesioni da decubito

La RSA garantisce altresì i seguenti servizi:

Tipologia di Servizio	Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi	NOTE
Consulenze specialistiche:					
cardiologo	**mensile**	**X**			
oculista					
neuropsichiatra					
ortopedico					
chirurgo					
psicologo					
altro					
Ticket esami diagnostici:					
se prescritti dal Medico di struttura			**X**		
se non prescritti dal Medico di struttura			**X**		
Ticket visite specialistiche ambulatoriali:					
se prescritti dal Medico di struttura			**X**		
se non prescritti dal Medico di struttura			**X**		
Terapia fisica con apparecchi elettromedicali:					
radioterapia					
Marconi terapia					
altro					

Annualmente agli Ospiti, in conformità al D.R.G. N. 26316 DEL 21/03/1997 e per i fini previsti dalla Legge, viene rilasciata apposita dichiarazione attestante le componenti della retta giornaliera relative alle prestazioni sanitarie e a quelle non sanitarie.

La Retta mensile deve essere onorata entro il decimo giorno del mese corrente, a mezzo Bonifico Bancario, con pagamento diretto presso la Banca indicata dagli Uffici Amministrativi.

Tutti i servizi non compresi nella retta saranno inseriti con voce a parte nella prima fattura utile.

Decesso o dimissione dell'Ospite: in caso di decesso o dimissione dovrà essere versata l'intera mensilità, non è prevista la restituzione dei giorni non goduti.

Ulteriori informazioni verranno comunicate al momento dell'ingresso e sono comunque contenute nel Regolamento Interno e nella Carta dei Servizi.

Per i 2 posti letto della camera "2 A", posti non accreditati, la retta mensile è pari a Euro 2.500,00; i servizi offerti e compresi nella retta sono i medesimi rispetto ai posti accreditati e quindi sopra illustrati, ad eccezione della fornitura dei farmaci che continueranno ad essere prescritti dal proprio medico di base e la fornitura dei presidi assorbenti.

NORME DI COMPORTAMENTO

All'interno della R.S.A. "G. Delfinoni" vigono le norme di "buona creanza" e di "civile convivenza" che si pretendono in qualsiasi Struttura Alberghiera.
Nello stesso tempo, la specifica caratteristica assistenziale della Struttura impone il rispetto di altre regole di vita comunitaria che ne devono garantire il buon funzionamento.
Agli Ospiti è fatto divieto di:

- Utilizzare fornelli a gas combustibile o elettrici, nonché qualsiasi altro attrezzo elettrico, se non espressamente autorizzato, quale il ferro da stiro, l'asciugacapelli, ecc.
- Piantare chiodi nelle pareti senza autorizzazione e manomettere mobili o suppellettili
- Asportare dalle camere e dai locali comuni, oggetti o arredi che costituiscono il corredo delle camere e dei locali comuni stessi
- Gettare oggetti di qualsiasi natura, immondizie o altro dalle finestre delle camere o a terra nei locali comuni
- Gettare nei water, lavandini, ecc. materiali d'uso personale diversi da quelli destinativi naturalmente (carta igienica, sapone, dentifricio, ecc.), procurandone l'otturazione o il danneggiamento
- Fumare, salvo che nei locali ove è espressamente autorizzato
- Introdurre nella R.S.A. vino o altre bevande alcoliche
- Tenere in camera animali di qualsiasi genere o materiali che possano pregiudicare le condizioni igieniche e di sicurezza generali o recare inconvenienti o danni al Personale di Servizio e di Pulizia

L'Ospite e gli obbligati, sono tenuti a risarcire l'Amministrazione dell'Ente per i danni arrecati a Persone e cose, a fronte della propria incuria, trascuratezza o trasgressione delle regole.

L'uso d'apparecchiature audiovisive nelle camere è ammesso, purché le stesse non siano d'intralcio al lavoro del Personale e non rechino disturbo agli altri Ospiti.
Il volume d'ascolto deve essere mantenuto il più basso possibile (se ciò è incompatibile con le capacità auditive dell'Ospite, è d'obbligo l'utilizzo di cuffie o auricolari).

L'uso dell'ascensore richiede attenzione e rispetto delle norme vigenti; le Persone non in grado di effettuare le manovre esatte per il suo funzionamento, devono sempre richiedere l'intervento del Personale di Servizio.
In caso d'utilizzo dell'ascensore per il trasporto d'ammalati o invalidi, o per servizio ai piani, la precedenza deve essere data al Personale.

L'assegnazione dei posti a sedere nelle sale da pranzo è riservata al Personale allo scopo designato; nei limiti del possibile, ciò avviene d'intesa con l'Ospite ed i suoi Commensali.
Gli Ospiti sono tenuti ad accedere alle sale da pranzo vestiti decorosamente.

Si precisa che all'atto dell'ingresso l'Ospite dichiara di non portare con sé oggetti personali, se non di valore del tutto irrilevante. Qualora l'Ospite dovesse portare con sé oggetti di valore non irrilevante, la cui custodia è particolarmente onerosa, dovrà:
segnalare preventivamente tale possesso, identificando caratteristiche e natura dei beni,
affidare tali beni in custodia alla struttura, la quale potrà avvalersi di adeguati mezzi di custodia eventualmente anche a pagamento.

Nel corso della seduta del 29 Luglio 2013 il Consiglio di Amministrazione a Fondazione G. Delfinoni ha deliberato l'adozione del modello organizzativo di cui al D.Lgs. n. 231/2001 e dei suoi allegati che ne costituiscono parte integrante. Questi sono: il Codice Etico, i Protocolli e le schede relative ai flussi informativi che devono intercorrere tra l'Organismo di Vigilanza ed i Responsabili delle diverse funzioni dell'Ente chiamati a rendere effettive le regole contenute nel modello e nei protocolli.

Il Codice Etico costituisce un primo valido presidio rispetto alla commissione dei reati di cui al Decreto Legislativo n. 231/2001 e, più in generale, rispetto ad una efficace e trasparente modalità operativa cui sono tenuti gli esponenti della Fondazione ad ogni livello.
I protocolli definiti all'esito della *gap analisys* sono i seguenti:
- Protocollo per i reati ai danni della Pubblica Amministrazione;
- Protocollo per i reati societari;
- Protocollo per i reati in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Protocollo per i reati di riciclaggio, ricettazione e impiego di denaro, beni o altre utilità di provenienza illecita;
- Protocollo per i reati ambientali.

SERVIZIO QUOTIDIANO DI RISTORAZIONE

La R.S.A. "G. Delfinoni" fornisce agli Ospiti il vitto quotidiano, predisposto secondo le tabelle dietetiche e i menù approvati dal Responsabile del Servizio Medico dell'Ente d'intesa con l'A.S.L.; il vitto è quantitativamente e qualitativamente equilibrato per rispondere alle particolari esigenze degli Ospiti.

Il menù è periodicamente verificato con gli Ospiti e reso noto a tutti mediante esposizione nelle sale da pranzo; nella somministrazione giornaliera, in ogni caso, per gli Ospiti che non siano sottoposti a diete particolari sono sempre previsti alcuni piatti alternativi.

Si allega un menù tipo

I pasti, attualmente preparati da ditta esterna, sono serviti, di norma, nelle sale da pranzo con i seguenti orari: Colazione alle ore 8.30, Pranzo alle ore 12.00 e Cena alle ore 18.30; per gli Ospiti impossibilitati a recarsi nelle sale predisposte, i pasti saranno serviti e somministrati dal Personale addetto, direttamente in camera.
Viene anche distribuito a metà mattina e a metà pomeriggio una piccola merenda.
Le diete particolari sono prescritte esclusivamente dal Medico e gli Ospiti destinatari delle stesse sono tenuti a rispettarle scrupolosamente.

PER TUTTI I SERVIZI SOTTO DESCRITTI CONFRONTARSI CON IL CONTENUTO DEL POP

ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA

La responsabilità assistenziale, le prescrizioni terapeutiche, le decisioni di trasferimenti degli Ospiti in Reparti specialistici ospedalieri spettano esclusivamente ai Medici in servizio nella RSA. Alle loro prescrizioni si dovranno attenere sia il personale infermieristico che i Parenti degli Ospiti stessi. Il Servizio Sanitario curativo, preventivo, riabilitativo e assistenziale è regolato dalle norme nazionali e regionali in materia sanitaria, in ogni caso nel rispetto degli standard predisposti dalla Regione Lombardia. Nello specifico effettua tutte le prestazioni e redige le eventuali certificazioni concernenti l'esercizio dell'attività di medicina generale, nonché la tenuta delle cartelle socio-sanitarie. Svolge inoltre attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo in collaborazione con la direzione. Per le cure ospedaliere la R.S.A ha come punto di riferimento il vicino Ospedale Carlo Mira di Casorate Primo fatta salva la necessità di terapie particolari da questo non fornite in base al giudizio insindacabile del medico interno.
Nel caso di prescrizione all'Ospite di visite specialistiche presso Ambulatori esterni da parte dei Medici Interni, o lo stesso necessiti di ricovero ospedaliero, il trasporto sarà programmato dall'Ente e il costo sarà posto a carico dell'Ospite, anche a mezzo Autoambulanza, con accompagnatore autorizzato, se necessario. E' assicurato il raccordo tra i medici della Rsa e il presidio ospedaliero in caso di ricovero.

Nelle ore d'assenza del Personale Medico interno, la Direzione dispone, in ogni caso, del Pronto Intervento del Medico di Guardia in turno al momento del bisogno; per i casi più gravi, prevede l'utilizzo del Servizio Telefonico d'Emergenza Sanitaria (118).
La Rsa garantisce il Servizio di assistenza infermieristica per tutte le ventiquattro ore ed è rispondente ai parametri della vigente normativa. Il personale infermieristico garantisce l'assistenza infermieristica operando in stretta collaborazione con il personale medico.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Presso la struttura è presente il fisioterapista dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.30. Questo servizio consente interventi terapeutici e preventivi volti a mantenere e/o recuperare le capacità residue degli Ospiti, migliorando la qualità di vita; l'attività si svolge sia in palestra che nelle sale ricreative e in caso di Ospite allettato direttamente al letto del paziente. La palestra di fisioterapia dispone di attrezzature specifiche quali: scale, parallele e lettini da mobilizzazione. Gli interventi principalmente svolti sono: ginnastica passiva e attiva, deambulazione con l'utilizzo di ausili per disabili, fisiochinesiterapia, stesura e aggiornamento dei Pai.
Il terapista svolge inoltre attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico con l'obiettivo di ottenere una migliore capacità motoria degli Ospiti.

ANIMAZIONE

L'attività di animazione è programmata così come segue:
- laboratorio grafico – pittorico,
- laboratorio di lettura (libri e quotidiani),
- laboratorio ludico (cruciverba, memory, giochi di società, tombola e carte),
- piccole gite di gruppo,

- proiezione di film,
- collaborazione per realizzazione di eventi con le altre Istituzioni locali (asili, scuole, Parrocchia, Istituzioni di volontariato, musica, ballo),
- laboratorio di musica e psicomotricità,
- colloqui quotidiani individuali.

Lo scopo principale di questi laboratori è quello di valorizzare la persona nella sua globalità e cercare di mantenere ed attivare nell'Anziano la vita sociale.
La figura dell'animatore è presente in Rsa dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 11:30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

ASSISTENZA DI BASE

L'assistenza di base agli Ospiti viene garantita da personale qualificato ASA / OSS: gli operatori suppliscono alle carenze di autonomia degli Ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali. Il servizio di assistenza è sviluppato in:

- igiene personale (igiene quotidiana, cambio pannoloni e relativa igiene, bagno settimanale, lavaggio e asciugatura capelli),
- interventi di mobilizzazione (alzata dal letto, vestizione, deambulazione),
- nutrizione (distribuzione dei pasti, assistenza e imboccamento),
- governo dell'ambiente (cura giornaliera delle condizioni igieniche delle camere, rifacimento e cambio dei letti, riordino e pulizia dell'armadio, pulizia ausili),
- eventuale supporto al servizio di animazione.

Il personale socio assistenziale è, per la sua specificità, maggiormente a contatto con gli Ospiti più di ogni altra figura professionale, pertanto è facilitato nella segnalazione di immediate esigenze o eventuali cambiamenti e per questo motivo è a pieno titolo componente dell'equipe socio-sanitaria.

VITA DI RELAZIONE ED ALTRI SERVIZI (attenzione: confrontare con il POP)

Al fine di promuovere la collaborazione esterna e stimolare la partecipazione alla vita sociale degli Ospiti, nelle ore prestabilite si auspicano frequenti visite da parte degli Amici, dei Parenti e dei Familiari.

Solo gli Ospiti che hanno ricevuto l'autorizzazione del Responsabile del Servizio Medico possono lasciare la Struttura per trascorrere brevi o lunghi periodi con i Familiari o i Parenti; per motivi organizzativi, ciò deve essere, in ogni caso, concordato con la Direzione.

Gli accompagnatori, prima di uscire, devono compilare l'apposito modulo per l'assunzione della piena responsabilità per quanto possa accadere all'Ospite una volta all'esterno, sollevandone a tutti gli effetti l'Amministrazione.

L'Ente garantisce e promuove per gli Ospiti le occasioni e le opportunità per sviluppare vita di relazione e soddisfare interessi culturali e ricreativi, sempre compatibili con l'età e le condizioni psicofisiche di ciascuno.

Tutte le attività saranno coordinate da Animatori professionalmente abilitati, all'interno e all'esterno dei locali della Struttura, in funzione della stagione e della programmazione.

L'Ente, inoltre, promuove ed agevola incontri tra gli Ospiti e le Associazioni di Volontariato, Culturali, Sociali e Ricreative operanti sul Territorio.
Nei locali ad uso comune della Struttura saranno esposte le comunicazioni relative ad iniziative d'interesse generale in programma.

La R.S.A. "G. Delfinoni" è anche dotata di Biblioteca con centinaia di Testi a Catalogo e di Sala Televisione comune, con Distributori Automatici di Bevande calde e fredde.

Qui di seguito si riporta l'esempio di una giornata tipo:
fra le ore 06:30 e le ore 07:30 gli Ospiti vengono svegliati, gli operatori ASA/OSS procedono all'igiene e alla vestizione. Tra le ore 07:30 e le ore 08:30 gli Ospiti vengono condotti nelle sale da pranzo per la colazione. Dalle ore 09:0 alle 11:30 gli Ospiti usufruiscono dei servizi riabilitativi e/o animativi. Medico ed IP sono disponibili per valutare le situazioni che necessitano di assistenza e cure. In mattinata è previsto il servizio di idratazione.
Tra le ore 11:30 e le ore 12:30 si serve il pranzo.
Tra le ore 13:00 e le ore 17:00 alcuni Ospiti riposano, alcuni partecipano alle attività di animazione e/o fisioterapia. Ad alcuni Ospiti viene eseguita la doccia settimanale e per tutti vi è l'igiene pomeridiana; viene inoltre servita la merenda. Tra le ore 17:30 e le ore 18:30 avviene la distribuzione della cena. Tra le ore 19:00 e le ore 20:30 la maggior parte degli Ospiti vengono accompagnati per il riposo notturno, mentre altri si intrattengono nelle sale TV.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Servizio d'Assistenza Religiosa degli Ospiti della R.S.A. "G. Delfinoni" è assicurato dai Sacerdoti della Parrocchia di S. Vittore Martire in Casorate Primo.

Nei locali della Struttura è prevista la celebrazione di una Santa Messa settimanale, di norma il martedì pomeriggio, alla quale possono assistere anche Persone esterne.

Coloro che intendono ricevere conforto da altra fede Religiosa, non saranno impediti nel provvedere autonomamente ad assicurarsi analoga Assistenza, purché la stessa non sia in contrasto con le Leggi Vigenti dello Stato Italiano.

SERVIZIO DI PULIZIA E MANUTENZIONE (attenzione: confrontare con il POP)

Come in tutte le comunità sono presenti un servizio di pulizia, attualmente gestito da un'impresa esterna specializzata, e un servizio di manutenzione interno.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

La Direzione amministrativa si occupa di: relazioni con il pubblico, gestione dei contratti, gestione degli acquisti, controllo qualità e contabilità, e tutto quello che concerne la vita dell'Istituzione.
I servizi amministrativi svolgono mansioni di portineria, centralino, ufficio accoglienza.

Si allega la Carta dei Diritti dell'Anziano

RAPPORTI OSPITI - PARENTI - PERSONALE DI SERVIZIO – MODALITA' DI RICONOSCIMENTO OPERATORI

Tutti gli operatori che lavorano nella RSA, sono dotati di cartellino di riconoscimento che, attraverso l'indicazione del nome e cognome e l'apposizione della fotografia, consente la facile individuazione della persona e funzione necessaria.

I rapporti tra Ospiti, Parenti e Personale di Servizio, devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione; il Personale dovrà usare cortesia e disponibilità ma, ove occorra, anche fermezza nell'attuazione delle prestazioni a favore dell'Ospite.

L'Ospite e i parenti non possono pretendere dal Personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni sul Personale stesso per ottenere un trattamento di favore; a fronte di esigenze particolari dovranno rivolgersi al Responsabile della struttura.

Sono vietate mance o compensi di qualsiasi genere al Personale da parte degli Ospiti o loro congiunti.

I Parenti o altre persone estranee non possono interferire sulle modalità di svolgimento dei Servizi se non ricorrendo al Comitato Consultivo Parenti.

I Parenti che, per qualsiasi motivo, intendano utilizzare persone esterne per attività di assistenza morale e compagnia ai propri cari, dovranno comunicare alla Direzione le loro generalità, assumendosi anche la responsabilità del rapporto di lavoro. Tali persone non potranno comunque svolgere mansioni sanitarie di tipo infermieristico o parasanitarie (A.S.A.)

Eventuali inadempimenti di Servizio o lamentele devono essere sottoscritte e segnalate esclusivamente alla Direzione e al "Comitato Consultivo Parenti", o attraverso l'allegato questionario di soddisfazione dell'utente.

RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

Al fine di assicurare corrette forme di partecipazione e di controllo, la R.S.A. "G. Delfinoni" prevede l'istituzione del "Comitato Consultivo Parenti / Ospiti"
L'Organismo, che rappresenta gli Utenti della Struttura presso gli Organi di Direzione e Amministrazione, formula osservazioni e proposte in ordine al rapporto Struttura / Utente, al funzionamento dei Servizi, alle attività interne ed eventualmente esterne, al rispetto del presente Regolamento.

Il Comitato è così composto:

- N° 3 Rappresentanti dei Parenti degli Ospiti della R.S.A. eletti dall'assemblea dei Parenti degli Ospiti in prima seduta con la presenza di almeno la metà e nella seconda di almeno un terzo degli aventi diritto;
- N° 1 Rappresentante delle Associazioni di Volontariato che operano con continuità all'interno della Struttura, designato dalle Associazioni medesime
- N° 1 Rappresentante dei Sindacati dei Pensionati, nominato dalle Organizzazioni Sindacali di settore

I Membri del Comitato possono essere rieletti per più mandati consecutivi

Tutte le disposizioni in merito al funzionamento di tale Comitato sono contenute nel Regolamento Interno.

DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO

Al fine di garantire agli Anziani Ospiti della R.S.A. il miglior rapporto umano possibile, superando il concetto di pura assistenza, la Direzione promuove la collaborazione di tutte le Associazioni di Volontariato presenti sul Territorio e auspica la loro presenza fisica, continua o episodica, all'interno della Struttura.

Le regole d'accesso alla Struttura e le funzioni che i Volontari possono svolgere a complemento delle attività già previste dalla R.S.A., saranno disciplinate da apposite convenzioni tra la Direzione e le Associazioni.

All'interno della Struttura i Volontari devono portare in posizione visibile un Cartellino di Riconoscimento nel quale saranno evidenziati Nome, Cognome e Associazione d'appartenenza, oltre ad una foto tessera.

Nello svolgimento della loro meritoria attività i Volontari sono tenuti, in ogni caso, a collaborare in sub ordine agli Operatori della R.S.A. (ad esempio con gli addetti all'animazione per le attività di socializzazione e svago) per evitare che il loro gesto di grande altruismo si trasformi, involontariamente, in un danno per gli Anziani assistiti.

OFFERTE E DONAZIONI

La Fondazione "G. Delfinoni" accoglie con profonda gratitudine ogni offerta e/o donazione generata dalla Solidarietà Sociale di singoli Cittadini, di Famiglie, di Associazioni, di Enti Pubblici e Privati.

Le offerte e le donazioni devono essere formalmente presentate per iscritto all'attenzione del Consiglio di Amministrazione il quale, con apposita delibera, ne dispone i vincoli d'utilizzo a favore dell'Ente, eventualmente anche su indicazione del Benefattore.

CENTRO DIURNO SOCIALE

Presso la RSA "Gottardo Delfinoni" è presente un Centro Diurno per Anziani, cosiddetto CDA. Il Centro è aperto 7 gg. su 7 dalle 7.30 alle 19.30. SI VEDA APPOSITA CARTA DEI SERVIZI

CODICE ETICO

Come da Delibera della Giunta Regionale N. 8496 del 26/11/2008, si porta a conoscenza che la nostra RSA ha adottato un CODICE ETICO, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo "Gottardo Delfinoni" nella seduta del 21 Settembre 2009.
La modulistica e tutte le informazioni in merito ai contenuti, alla sua applicazione, all'Organismo di Vigilanza appositamente nominato sono disponibili presso gli Uffici Amministrativi.

DIMISSIONI O ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE

Il Consiglio di Amministrazione della R.S.A. "G. Delfinoni" può dimettere l'Ospite per richiesta dell'interessato e/o dei suoi Familiari / Parenti / Tutori, sollevandosi con ciò da qualsiasi responsabilità successiva alla dimissione; nel caso, l'avviso dell'intenzione di risolvere il Contratto di ricovero presso la Struttura deve essere comunicato alla Direzione Amministrativa, almeno 7 giorni lavorativi prima della data nella quale si prevede l'interruzione della degenza: l'Ospite o i suoi rappresentanti dovranno compilare apposita richiesta di dimissioni da ritirare dagli Uffici Amministrativi.

L'inosservanza di tale prescrizione procura particolare danno economico all'Ente, pertanto comporterà l'addebito di tanti giorni quanti sono stati quelli in difetto di comunicazione.

Il Consiglio di Amministrazione della R.S.A. "G. Delfinoni" può allontanare l'Ospite, in ogni caso con provvedimento motivato indirizzato preventivamente agli interessati, qualora:

- insorgessero atteggiamenti conflittuali irrisolvibili da parte dell'Ospite, e/o dei Famigliari di questi, di contrasto rispetto ai piani terapeutici e agli standard regionali di assistenza
- Il periodo di prova di cui al precedente Art. 3 abbia avuto esito negativo
- L'Ospite, anche tramite i suoi Familiari / Parenti / Tutori, rifiuti il trasferimento, ritenuto necessario, in altra Camera o Reparto, provocando con ciò gravi disservizi nelle attività dell'Ente
- L'Ospite abbia ripetutamente commesso infrazioni al presente Regolamento, tali da comportare gravi rischi per la propria incolumità e/o per quella degli altri Ospiti
- L'Ospite abbia manifestato, successivamente all'ammissione definitiva, particolari patologie per la cura delle quali l'Ente non è in grado di fornire adeguata assistenza; nel caso, in conformità a qualificato parere medico, la Direzione proporrà ai Familiari / Parenti / Tutori il ricovero in altra Struttura più idonea. A titolo esemplificativo e non esaustivo ci riferiamo a Ospiti affetti da demenze vascolari, demenze senili e di tipo Alzheimer e da particolari patologie psichiatriche non compatibili con la convivenza con gli altri Ospiti o con la gestione in atto per questo tipo di patologie.
- L'Ospite, anche tramite il suo Garante, sia moroso nel pagamento della Retta

Per quest'ultima tipologia, il Responsabile Amministrativo dell'Ente, inviterà con lettera Raccomandata A/R i Responsabili in solido a versare quanto dovuto entro il termine di 15 giorni. Trascorso tale termine:

- qualora si rivelasse impraticabile il recupero ingiuntivo
- qualora il Comune di Residenza non intendesse farsene carico
- qualora il Bilancio della R.S.A. "G. Delfinoni" non consentisse il suo mantenimento a carico della Struttura

l'Ospite sarà inevitabilmente dimesso.
A seguito di dimissioni o allontanamento, gli effetti personali e quant'altro di proprietà dell'Ospite saranno consegnati allo stesso o ai suoi familiari; nel caso di allontanamento, purché venga presentato un documento utile alla loro individuazione.
In caso di decesso, è necessario un "Atto Notorio" da compilarsi presso il Comune di Residenza, oppure un'auto-certificazione dei presunti aventi diritto.
In ogni caso, dovrà essere stilata una lista con la descrizione puntuale degli effetti ritirati e, qualora s'intendesse rinunciarvi in tutto o in parte, dovrà essere redatta apposita dichiarazione sottoscritta.
Si specificano di seguito alcuni casi:
costituiscono causa di dimissione dell'Ospite e risoluzione contrattuale:

1 la dimissione in caso di decesso dell'Ospite;
2 la comunicazione di disdetta fatta da una delle parti per iscritto;
3 il mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive
4 la mancata accettazione da parte dell'Ospite o del Garante dell'eventuale variazione della retta nei termini previsti dall'Art. 7
5 altre motivazioni esplicitate nel Regolamento (art. 5)

Si precisa che la dimissione a causa del mancato pagamento della retta per due mensilità successive, potrà avvenire dopo che la fondazione avrà adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivato affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di residenza dell'ospite e dall'ATS.
Si precisa che gli eventuali interessi maturati sulle mensilità non pagate alla RSA saranno quantificati nella misura prevista dalla normativa vigente.
In caso di dimissione e/o trasferimento in altra Struttura, il medico provvederà a compilare specifica lettera di dimissione con relativi allegati affinchè possa essere assicurata una continuità nelle cure.

RECLAMI

Al momento dell'ingresso viene consegnato un modulo per le opportune segnalazioni; in ogni caso la modulistica è sempre disponibile presso gli Uffici Amministrativi.
In merito ai tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami, sarà il Consiglio di Amministrazione che valuterà i tempi di intervento e le azioni da porre in essere in considerazione della gravità della segnalazione effettuata.

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

Ogni anno viene sottoposto un questionario per valutare il grado di soddisfazione: lo stesso viene somministrato agli Ospiti, ai famigliari degli Ospiti ed al personale di servizio.

ACCESSO DOCUMENTI

Per accedere alla documentazione socio sanitaria, occorre che l'interessato o persone delegate dall'interessato, facciano apposita richiesta scritta; entro 15 giorni lavorativi verrà consegnata copia di quanto richiesto con addebito dei relativi costi di segreteria. Questi si intendono come costi di ogni singola fotocopia, aggiornato ai costi di copisteria.

OPERATORI:

Resp. Amministrativo	1
Istruttore Contabile	1
Servizio Medico: N.1 Resp. sanitario e Medico + 3 Medici collaboratori	34 h settimanali
Coordinatore servizi Infermieristici ed assistenziali	1
Infermieri professionali	10
Terapista della riabilitazione	3
Animatore	3
Addetto servizio cortesia ed accoglienza	1
Ausiliari Socio Assistenziali	36
Addetti ai servizi generali (cucina, lavanderia,)	6
Addetto al servizio manutentivo	1
Addetti al Servizio di Pulizia	5

Allegati:
Carta dei Diritti della Persona Anziana, Customer Satisfaction, Menù tipo.