

# CARTA *dei* SERVIZI

**Casa Pace**  
MANTOVA

**CORESSAI**  
INFRASTRUTTURE / SOCIALI

# Carta dei servizi

# **CASA PACE**

Data ultimo aggiornamento

Via C. Montanari, 20  
46100 Mantova

Tel. **0376 328957 / 3387275770**

E-mail Direzione Amministrativa: **casapace@coopsai.it**

E-mail Direzione Sanitaria: **ambulatoriocasapace@coopsai.it**

# 1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi è lo strumento redatto dal gestore dei servizi (la Cooperativa Sociale Coressai) che **garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche**. Offre quindi un vero e proprio strumento di monitoraggio della qualità erogata.

**La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico**, sottoposto a verifiche periodiche e revisionato ogni qual volta sia necessario. È a disposizione dell'utenza presso l'RSA per informare gli utenti sui servizi offerti al suo interno e sulle modalità per accedervi.

## 2. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE

---

La Cooperativa Sociale Coressai nasce a Reggio Emilia il 01/05/2025 dalla fusione delle Cooperative Coress, specializzata nell'assistenza alle persone con disabilità e area educativa 0-18 e CoopSai, specializzata nell'assistenza agli anziani, per affrontare le nuove sfide del welfare.

Coressai fornisce a enti pubblici, del terzo settore e ai privati soluzioni adeguate ai nuovi ed emergenti bisogni, garantendo standard elevati di qualità, efficacia ed efficienza e costi gestionali competitivi. Nello specifico articola il proprio intervento nei seguenti ambiti:

- Progettazione e gestione completa di servizi specialistici per persone anziane (RSA, Case Residenza, Case di Riposo, centri diurni e servizi rivolti alla domiciliarità SAD, ADI, RSA aperta);

- Servizi di Consulenza: realizzazione di percorsi formativi e progettuali, di organizzazione/riorganizzazione dei servizi, implementazione di sistemi di rilevazione e monitoraggio della qualità del servizio, in materia di accreditamento e di adeguamento alle nuove normative;
- Progettazione e gestione completa di servizi specialistici per le persone con disabilità (Centri socio educativi diurni e residenziali, gruppi appartamento, centri socio occupazionali, ADI, SAP);
- Progettazione e gestione completa di servizi educativi 0-18 (asili nido, scuole per l'infanzia, centri giovani, doposcuola, servizi per il tempo libero);
- Progettazione e organizzazione di vacanze e gite specializzate per le persone fragili.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

---

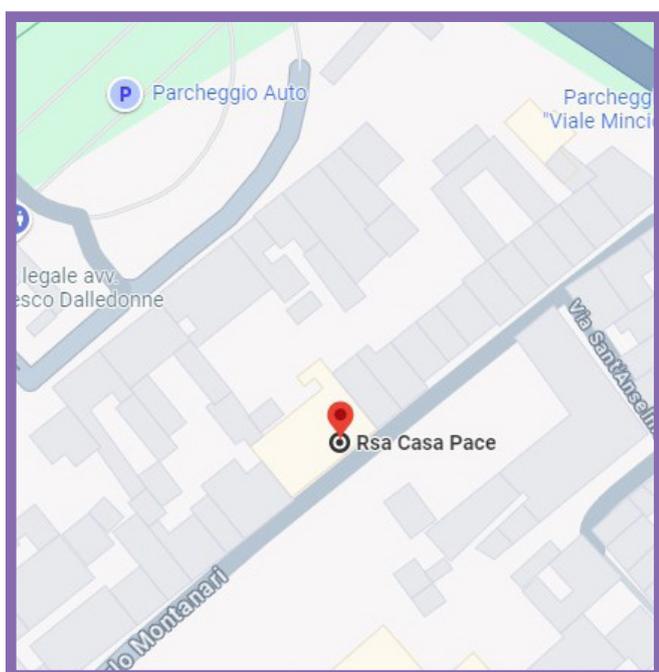
**La Mission di Casa Pace è quella di rendere la vita degli ospiti all'interno della struttura quanto più simile a quella condotta nel proprio ambiente familiare**, un ambiente confortevole e stimolante nel rispetto dell'autonomia individuale, favorendo la partecipazione degli ospiti e dei loro congiunti alla vita della struttura e garantendo il collegamento con i servizi del territorio.

**Casa Pace fonda i suoi principi nel rispetto dei seguenti aspetti:**

- Promozione del benessere valorizzando le "abilità conservate", le preferenze e il rispetto dei diritti della persona, quali: libertà, autodeterminazione e sicurezza.
- Garantire la minor distanza possibile su ciò che la persona dovrebbe essere e ciò che la persona di fatto è.
- Personalizzazione dell'assistenza attra-

verso la conoscenza della persona, l'individuazione e realizzazione di programmi di intervento che pongono la persona nella sua interezza e complessità al centro delle attenzioni e delle attività di chi se ne prende cura.

- Verifica continua dell'efficacia degli interventi attuati.
- Formazione continua del personale.
- Informazione e il coinvolgimento dei familiari.



## 4. COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

**Casa Pace è ubicata nel centro di Mantova, al numero civico 20 di Via C. Montanari.**

**Casa Pace è facilmente raggiungibile:**

**Treno:** dalla stazione ferroviaria prendere Bus n. 4, con fermata in via Fratelli Cairoli, quindi girare a dx via Carlo Montanari, 20

**Macchina:** Autostrada 12 uscita a Man-

tova Nord raggiungere Piazza Sordello, proseguire via F. Cairoli, quindi girare a dx per via C. Montanari, 20

**Parcheggi:** Piazza Seminario, Piazza Virgiliana, Piazza Sordello (strisce blu), Lungo lago.

## ATTENZIONE!

**Via C. Montanari è una ZTL con telecamera**

## 5. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

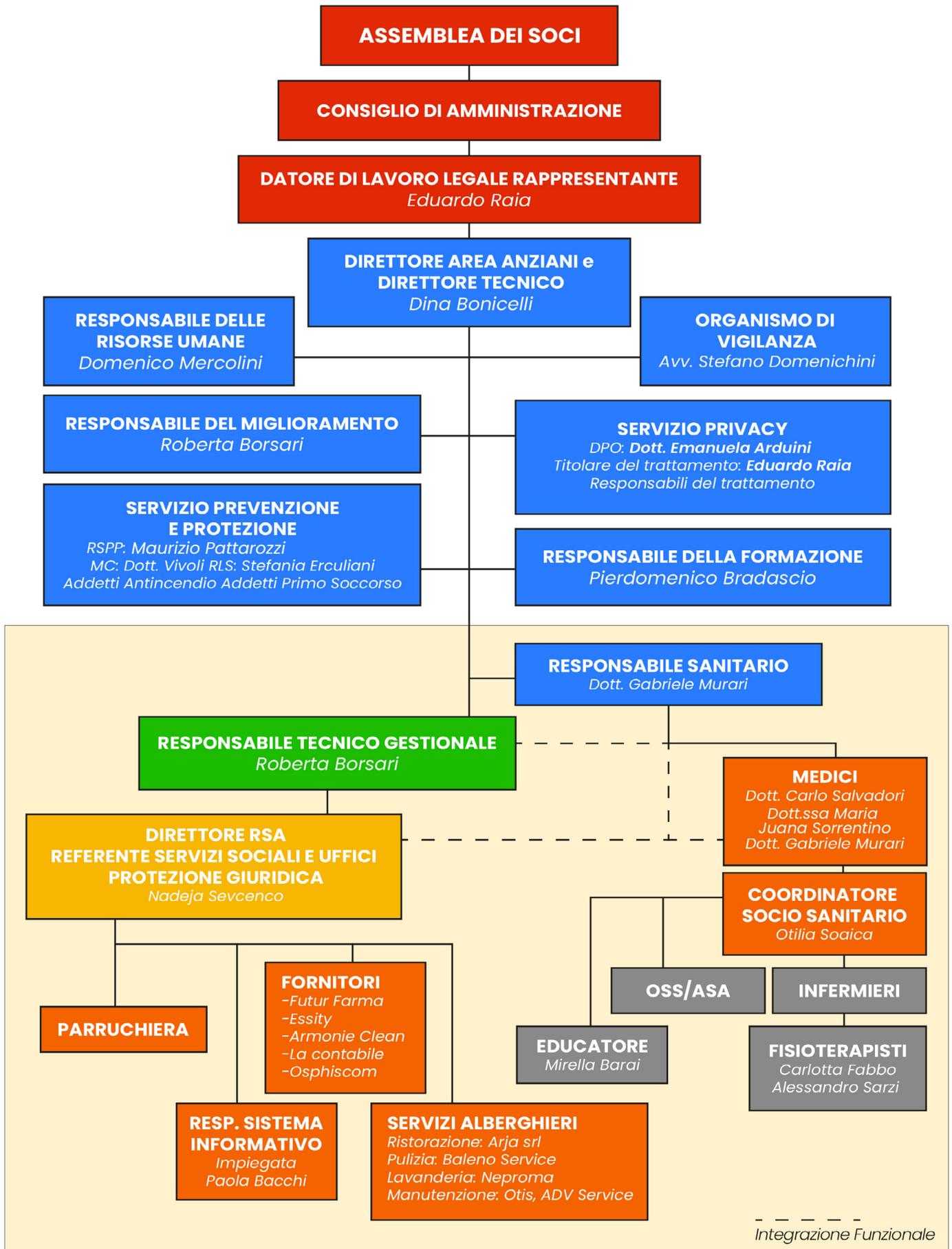
**La struttura si sviluppa su 4 piani fuori terra e un piano interrato. La struttura è dotata di n° 3 ascensori (di cui 2 monta lettighe). Gli spazi comuni sono climatizzati**

**Piano terra:** sala polivalente, sala da pranzo, bar, uffici, cucina.

**1° e 2° piano:** 31 stanze singole, 11 stanze doppie per gli ospiti RSA, sala biblioteca e sala occupazionale.

**Interrato:** palestra e spogliatoi. Tutte le camere dispongono di impianto di chiamata, letti snodabili e presa TV

# 6. ORGANIGRAMMA



## 7. RECLAMI

---

**Ospiti, familiari, amministratori di sostegno e Tutori che intendono sporgere un reclamo possono presentarlo in forma scritta:** attraverso il modulo reperibile nel raccoglitore posto sul tavolino all'ingresso della RSA e riconsegnato alla Direzione della RSA o per Posta elettronica all'indirizzo: **casapace@coopsai.it**

Il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dalla conoscenza del fatto o comportamento lesivo dei diritti dell'utente.

Il Direttore della RSA avvia un'indagine interna per verificare la fondatezza del reclamo e predispone una relazione descrittiva dell'accaduto da inviare alla Direzione della Cooperativa e al Responsabile Tecnico Gestionale.

Se il reclamo non è giustificato, la Direzione della RSA lo comunica mediante mail a chi ha sporto il reclamo argomentandone le ragioni.

Se il reclamo è giustificato, predispone una relazione descrittiva dell'accaduto e la inoltra via mail alla Direzione della Cooperativa e al Responsabile Tecnico Gestionale, proponendo le azioni correttive da mettere in atto.

La Direzione della Cooperativa risponde formalmente per iscritto a chi ha sporto il reclamo, entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso, comunicando le azioni intraprese.

## 8. INFORMAZIONI GENERALI

---

 Ogni ospite ha il diritto di essere assistito ed ascoltato con attenzione e cortesia nel rispetto della dignità della persona e delle credenze politiche e religiose. Ospiti e familiari godono del diritto all'informazione e alla critica per tutto ciò che concerne lo stato di salute e le condizioni generali dell'assistito e di tutte le metodologie attivate.

 La Direzione sanitaria rilascerà su richiesta dell'ospite o familiare/ADS, la documentazione socio-sanitaria, entro 20 giorni e senza nessun costo aggiuntivo.

 Per eventuali osservazioni, richieste, segnalazioni da presentare alla Direzione sono disponibili i relativi moduli.

 "Casa Pace" somministra annualmente un questionario di customer satisfaction rivolto agli Ospiti, ai Familiari e al personale.

 Tutti coloro che operano al fine di assistere l'utente sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno.

 Agli utenti è richiesto il rispetto delle regole costanti la vita comunitaria.

 La Direzione si riserva la facoltà di assegnare una diversa locazione di degenza o posto a tavola, informando preventivamente l'ospite, qualora ciò si renda necessario da moti-

vate esigenze di vita comunitaria (RSA).

○ L'utente, nel caso in cui sia accertata la sua condizione di salute può avere momenti di uscita dalla struttura che, comunque, saranno preventivamente concordati col Medico e con la Direzione.

○ I familiari che intendono accompagnare all'esterno i propri congiunti per una giornata o più giornate sono tenuti ad avvertire la Direzione e concordare l'uscita col Medico firmando apposito modulo

○ Gli ospiti sono caldamente invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore od ingenti somme di danaro, in quanto, la direzione non si assume alcuna responsabilità rispetto a danneggiamenti, smarrimenti o ammanchi.



# RSA

---

## 1. RICETTIVITÀ E ACCREDITAMENTI

---

**La RSA dispone di 53 posti letto accreditati e contrattualizzati con ATS Val Padana.**

*La struttura è autorizzata al funzionamento permanente dalla Provincia Di Mantova n°17/2003 del 08/04/2003 e accreditata dalla Regione Lombardia dal 2003 con delibera n° VII/13631 e con delibera 4022 del 10/03/2025*

## 2. DESTINATARI e MODALITÀ D'ACCESSO

---

La RSA Casa Pace accoglie principalmente anziani di età pari o superiore ai 65 anni, non autosufficienti o con patologie croniche stabilizzate, che necessitano un ambiente protetto e assistenza socio-sanitaria.

I moduli per la domanda di ammissione sono reperibili presso la Direzione della R.S.A. "Casa Pace", l'ATS di competenza, il sito internet [www.atsmn.it](http://www.atsmn.it) e possono essere inviati per posta elettronica dalla RSA Casa Pace.

La direzione della RSA e/o suo incaricato (personale amministrativo) fornisce a chi ne fa richiesta tutte le informazioni inerenti l'ingresso in struttura ed è dis-

ponibile per visite guidate agli ambienti della RSA.

**L'ammissione degli Ospiti alla RSA avviene tramite consegna dell'apposita domanda alla Direzione di "Casa Pace".**

## 3. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

---

**L'ospite al suo ingresso deve consegnare i seguenti documenti:**

- Documento di riconoscimento valido alla data dell'ingresso
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Copia delle cartelle cliniche e storico dei precedenti ricoveri ospedalieri o fruizione di servizi diversi
- Certificato medico attestante le presenti condizioni generali
- Terapia farmacologia dettagliatamente compilata con modalità di somministrazione, orari e identità specifica dei farmaci
- Situazione vaccinale
- Nominativi dei familiari o del servizio di riferimento, recapiti telefonici e reperibilità

## 4. ACCOGLIENZA

---

Per un accoglimento più efficace **si consiglia alla famiglia di portare**, nella me-

desima giornata, **tutti gli effetti personali occorrenti agli ospiti**, nonché una adeguata scorta di capi di abbigliamento per i cambi.

*Il giorno dell'ingresso, l'ospite è tenuto a firmare il proprio consenso al trattamento dei dati personali (GDPR UE 2016/679 - Privacy).*

## 5. IL LAVORO CON L'ANZIANO

### 5.1 VALUTAZIONE DEI BISOGNI

Al momento dell'ingresso in struttura, **le diverse professionalità dell'equipe di lavoro eseguono una valutazione dei bisogni dell'anziano**, utilizzando specifici strumenti di lavoro come le Scale di Valutazione Multidimensionale.

### 5.2 STESURA DEL PROGRAMMA DI LAVORO

Entro la prima settimana dall'ingresso l'equipe si riunisce per la **redazione del Piano Assistenziale Individuale** e dopo un mese dall'ingresso si riunisce di nuovo per la creazione del **Progetto Individualizzato**.

### 5.3 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

In base ai bisogni rilevati e al programma di lavoro, l'anziano viene inserito nei programmi generali delle attività socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative della struttura.

### 5.4 PREDISPOSIZIONE PROGETTO INDIVIDUALIZZATO (PI)

Coerentemente alle problematiche individuate a seguito di questa valutazione, **l'equipe determina i bisogni dell'anziano e gli obiettivi che si intendono**

**raggiungere**, definendo contestualmente il tipo di prestazioni da erogare e le figure incaricate allo svolgimento delle stesse.

## 5.5 MONITORAGGIO DELL'ANZIANO

Durante tutto il periodo di permanenza in struttura **il personale ha il compito di monitorare e osservare le condizioni generali dell'anziano, e di registrarle negli appositi strumenti** in dotazione ad ogni figura professionale (es. consegne, diario clinico, diario infermieristico, scheda fisioterapica, Scale di Valutazione Multidimensionale, schemi vari) al fine di garantire un'assistenza sempre coerente con i bisogni espressi.

## 6. DIMISSIONI

**L'ANZIANO CHE DESIDERA LASCIARE LA STRUTTURA DEVE COMUNICARLO AL DIRETTORE CON PREAVVISO DI ALMENO 15 GIORNI.**

L'ospite può essere dimesso con le modalità riportate nella DGR 2569/2014 e come indicato nel contratto di accoglienza.

Al momento della dimissione la struttura predisporrà una relazione socio-assistenziale e sanitaria per garantire la continuità assistenziale dell'anziano.

Verranno riconsegnati gli originali dei documenti personali portati al momento dell'ingresso e le eventuali somme, depositate dall'anziano o dai familiari, destinate alle spese personali.

**Il posto letto, il relativo armadio e comodino saranno liberati dagli effetti personali dell'anziano.** Tali oggetti saranno tenuti, se non ritirati subito dai familiari, presso la residenza per un mas-

simo di giorni 30, scaduto tale termine Coress-sai si solleva da qualsiasi responsabilità.

## 7. LA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

---

La RSA si impegna ad accogliere nuovi ospiti nel minor tempo possibile. Il nostro obiettivo è di garantire un processo di ammissione equo e trasparente, rispettando le esigenze e le urgenze di ogni richiedente.

**Per garantire questi principi, adottiamo le seguenti procedure per la gestione delle liste di attesa:**

01. **Iscrizione alla Lista di Attesa:** l'iscrizione avviene mediante la compilazione di una domanda di ammissione. La domanda deve essere completata in tutte le sue parti e corredata della documentazione necessaria.
02. **Valutazione delle richieste:** ogni domanda viene esaminata dal nostro team di accoglienza che valuta le condizioni cliniche e sociali del richiedente. La valutazione include un colloquio preliminare e, se necessario, una visita domiciliare.
03. **Criteri di Priorità:** le priorità di ingresso sono determinate in base a criteri sanitari e sociali. Particolare attenzione è riservata a:
  - Persona accolte in "Residenzialità Assistita", che hanno avuto un peggioramento del quadro clinico e sociale, che ne pregiudica la permanenza;
  - Persone con gravi condizioni di salute che necessitano di assistenza immediata;

- Situazioni di emergenza segnalate dai servizi sociali o sanitari;
- Anziani soli o senza adeguato supporto familiare.

04. **Comunicazione dello Stato di Attesa:** i richiedenti saranno informati regolarmente sullo stato della loro domanda e sul tempo stimato di attesa. È possibile contattare la Direzione della RSA per aggiornamenti o ulteriori informazioni.
05. **Ammissione:** una volta disponibile un posto, il richiedente sarà contattato immediatamente per concordare l'ingresso. È richiesto di confermare l'accettazione entro 7 giorni dalla comunicazione.
06. **Tempi di Attesa:** i tempi di attesa possono variare in base alla disponibilità dei posti e alle priorità di ingresso. Ci impegniamo a ridurre al minimo i tempi di attesa e a fornire alternative di assistenza temporanea se necessario.

## 8. SERVIZI EROGATI

---

**La R.S.A. offre i seguenti servizi:**

- Servizio assistenziale e tutelare
- Servizi sanitari e riabilitativi
- Servizio di animazione
- Servizio di parrucchiere/barbiere
- Servizio di podologia
- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia
- Servizio di pulizia
- Servizio di assistenza e conforto spirituale
- Servizio di trasporto e accompagnamento per visite esterne

## 8.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE E TUTELARE

**Il servizio viene garantito 24 ore su 24** dagli operatori socio-sanitari che hanno il compito di supportare ed aiutare l'anziano in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.

**Le prestazioni garantite sono:**

- Aiuto nel risveglio e nel riposo notturno;
- Aiuto per l'igiene intima, igiene personale, bagno;
- Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza;
- Aiuto per vestirsi e svestirsi;
- Aiuto per l'assunzione dei cibi;
- Aiuto per la deambulazione e la mobilizzazione;
- Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione;
- Sorveglianza;
- Riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino);
- Socializzazione;

## 8.2 SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

**La responsabilità delle prestazioni sanitarie appartiene al medico**, cui fanno capo per gli aspetti tecnici, le attività infermieristiche e riabilitative.

Viene erogata l'assistenza medica generica, infermieristica e riabilitativa, nonché la fornitura di ausili per incontinenti, ed ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario senza ulteriore onere a carico dell'ospite.

*Sono escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale e quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del SSN (ve-*

*dasi DGR 7435/2001, all. C)*

Il medico ha la responsabilità di effettuare valutazioni globali dei bisogni sanitari dell'ospite e di predisporre un'assistenza personalizzata di tipo medico e farmacologico, assistenza che viene continuamente rivista e valutata; ha inoltre il compito di stabilire l'eventuale necessità di visite specialistiche, di esami diagnostici o di ricovero ospedaliero.

**Attività di riabilitazione e rieducazione motoria** finalizzata al mantenimento del grado di autonomia funzionale. Forniscono inoltre al personale assistenziale formazione periodica riguardante la corretta gestione dell'ospite in base alle capacità motorie residue, le indicazioni di postura a letto e in carrozzina, la modalità uso degli ausili.

**Assistenza infermieristica.** Gli Infermieri hanno il compito di seguire il medico nelle sue attività, effettuare medicazioni, prelievi, somministrare le terapie prescritte, di garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, prenotare eventuali visite specialistiche o esami diagnostici curare la tenuta dei farmaci.

Le attività infermieristiche sono svolte in modo integrato con il personale socio assistenziale insieme al quale sono pianificati gli interventi per il raggiungimento degli obiettivi fissati per ciascun ospite nel Piano Assistenziale Individuale.

## 8.3 SERVIZIO DI ANIMAZIONE

**L'RSA concepisce l'attività di animazione come terapia**, a tal fine, tutta l'équipe collabora per rendere più mirata l'attività stessa. L'attività di animazione viene coordinata e svolta da più figure professionali con il supporto degli operatori.

**L'educatore prima di costruire qualsiasi progetto si occupa di conoscere l'ospite nella sua individualità** per real-

izzare progetti mirati e proporre attività consoni ai gusti di ognuno. Opera per sollecitare la cittadinanza ad incontrarsi con gli ospiti anche in diverse occasioni, oltre alle principali festività.

**Le attività di animazione prevedono la programmazione annuale di feste, uscite, partecipazione a iniziative del territorio, incontri con i bambini delle scuole, etc...** lo svolgimento quotidiano di diverse attività ricreativo-culturali e occupazionali sulla base di una programmazione che viene esposta nella bacheca della struttura. Vengono indicate le date, l'orario e l'attività prevista per coinvolgere e stimolare alla partecipazione tutti gli ospiti.

#### **8.4 SERVIZIO PARRUCCHIERE-BARBIERE**

**La struttura fornisce internamente, in modo gratuito, il servizio di taglio e piega dei capelli** per ogni ospite. Il servizio viene fornito presso gli appositi locali.

#### **8.5 SERVIZIO DI PODOLOGIA**

**La struttura fornisce il servizio di podologia curativa su segnalazione del personale sanitario** per ogni anziano che ne ha la necessità. Il servizio viene fornito presso gli appositi locali indicati ed è a totale carico dell'anziano.

#### **8.6 SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

I pasti vengono confezionati all'interno della Residenza utilizzando i locali della cucina interna. Il servizio è affidato ad Arja Srl, impresa multiservizi qualificata nei servizi di ristorazione con sede a Verona che provvede sia all'approvvigionamento delle materie prime che all'approntamento dei pasti.

**Il menù, è il frutto del lavoro di cuochi operanti nelle cucine di Residenze per anziani e di Dietisti specializzati.**

**Il servizio offerto è personalizzato per**

**l'anziano**, e può essere modificato per soddisfare le esigenze degli ospiti o le ricorrenze locali o della Residenza.

#### **8.7 SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Il servizio di lavanderia è affidato a ditta esterna di lavanolo Neproma Service SRL che garantisce il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, ecc.) e degli indumenti personali degli ospiti a chi ne faccia richiesta, con costi a proprio carico.

#### **8.8 SERVIZIO DI PULIZIA**

Il servizio di igiene ambientale è affidato alla ditta esterna Baleno Service che provvede alla pulizia e sanificazione di ambienti e arredi della struttura.

Le attività vengono erogate giornalmente e con cadenza periodica in accordo col programma d'interventi concordato con la Direzione della struttura.

#### **8.9 SERVIZIO DI ASSISTENZA E CONFORTO SPIRITUALE**

L'assistenza religiosa agli ospiti è assicurata da un Sacerdote che celebra la Santa Messa ed è disponibile per incontri e confessioni.

Con particolare attenzione vengono accompagnati gli ospiti che si aggravano affinché possano vivere nel modo più sereno gli ultimi momenti della loro vita, confortati - se richiesto - dal Sacramento degli Infermi.

#### **8.10 SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO PER VISITE ESTERNE**

L'RSA organizza, su richiesta, con costo a carico dell'anziano, i trasporti per eventuali visite specialistiche o per l'uscita (dimissione per ricovero presso altra struttura o al domicilio).

**In caso di urgenza il trasporto in ospedale avviene con il servizio del 118.**

## 9. LA SCANSIONE DELLA GIORNATA

---

**Il risveglio ha inizio alle ore 6.30 del mattino** nel rispetto delle esigenze individuali e delle abitudini personali, gli operatori offrono a ciascuno la cura e l'igiene personale, l'aiuto nel cambio della biancheria e negli indumenti personali, le eventuali cure infermieristiche, nell'assoluto rispetto della riservatezza.

**Dalle ore 8 viene servita la colazione** in sala da pranzo o a letto per chi non può alzarsi e vengono somministrate le terapie.

**Dopo la colazione iniziano le diverse attività:** animazione, deambulazione assistita, fisioterapia individuale e/o di gruppo, eventuali uscite. Durante le attività viene servita una merenda dolce o salata.

**Il pranzo è servito a partire dalle ore 12.00.**

Il personale prepara i piatti cercando di accontentare e rispettare i gusti di ciascuno ed eventuali diete particolari.

**Nel pomeriggio chi lo desidera o ne necessita può riposarsi a letto** oppure intrattenersi nelle zone soggiorno per guardare la televisione, conversare, leggere.

**A metà pomeriggio in genere viene servita una merenda** dolce o salata accompagnata da bevande.

Dopo la merenda iniziano le diverse attività quali ad esempio l'animazione, la deambulazione assistita, la fisioterapia individuale e/o di gruppo, eventuali uscite, feste, socializzazione, funzioni religiose.

**Dalle 18.30 viene servita la cena e vengono somministrate le terapie.** Successivamente, inizia l'accompagnamento al riposo notturno con le relative cure igieniche. Chi vuole rimanere alzato più a lungo a guardare la televisione o a conversare potrà andare a letto più tardi.

**Durante la notte gli operatori sorvegliano regolarmente gli ospiti** e provvedono, per chi ne abbisogna, al cambio dei presidi per l'incontinenza, all'idratazione e al cambio di postura. Sono comunque a disposizione per qualsiasi necessità.

## 10. IL PERSONALE

---

Coress-Sai assicura l'impiego di personale qualificato e adeguatamente formato attraverso corsi di formazione e aggiornamento richiesti e ritenuti utili.

**Tutti gli operatori coinvolti nell'attività di cura e assistenza sono identificabili tramite cartellino di riconoscimento** e divise di colore diverso per ogni figura professionale.

## 11. ORARI DI VISITA

---

**La RSA è aperta a famigliari e visitatori tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 21:00**

È opportuno che le visite non ostacolino le attività giornaliere della struttura e non arrechino disturbo al riposo e alla tranquillità degli altri residenti.

Eventuali richieste di permanenza in

struttura al di fuori della fascia oraria indicata potranno essere richieste e concordate con la direzione della RSA.

## 12. RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

**La retta giornaliera e gli eventuali servizi esclusi dalla retta potranno essere pagati tramite bonifico bancario o assegno bancario/postale bonifico bancario vista fattura o tramite Addebito diretto Sepa Direct Debit .**

- **In caso di ricovero ospedaliero l'ospite sarà tenuto al pagamento dell'intero importo della retta.**
- **In ogni altra ipotesi di assenza l'ospite potrà conservare il posto per non più di 20 giorni annuali**, di cui al massimo 10 consecutivi, pagando per la conservazione del posto l'intero importo della retta moltiplicata per i giorni di conservazione.
- **Le dimissioni volontarie dell'ospite comunicate al Coordinatore senza preavviso scritto di almeno 15 giorni comporterà l'addebito della retta giornaliera decurtata del 20%** moltiplicata per l'intero periodo di mancato preavviso. In tale caso la Struttura ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del comune di residenza dell'ospite. Casa Pace si accerterà che l'ospite abbia accoglienza in un altro Servizio o che i familiari possano farsene carico, prima di recedere dal contratto.
- L'ospite e il garante si obbligano solidalmente al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso al pagamento di una somma corrispondente ad una mensilità a titolo di deposito cauzionale infruttifero che sarà restituito alle dimissioni.

## LA RETTA È DI:

€ AL GIORNO IVA  
COMPRESA PER STANZA SINGOLA

€ AL GIORNO IVA  
COMPRESA PER STANZA DOPPIA

### SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA:

Assistenza medica, assistenza tutelare diurna, notturna, infermieristica, animazione, fisioterapia, parrucchiere, vitto, alloggio, lavaggio biancheria piana, fornitura saponi, farmaci e para-farmaci, fornitura presidi per il controllo dell'incontinenza.

Le restanti esigenze e necessità esulano da quanto viene fornito.

### SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA:

Allacciamenti di linee telefoniche personali e relative fatture per l'utilizzo, tickets, protesi, ortesi ed ausili e qualsiasi altro presidio sanitario non mutuabile, podologo e tutti gli altri servizi che possono essere richiesti direttamente dai familiari mediante la convocazione di professionisti esterni alla struttura, lavaggio degli indumenti personali e ogni prestazione non prevista espressamente nella Carta dei Servizi.

# RSA APERTA

---

## 1. FINALITA' DEL SERVIZIO

---

La misura RSA Aperta si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzata a supportare la permanenza a domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza.

**Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni**, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse sia parentali che sociali, contrastando l'impoverimento relazionale.

La misura offre un sostegno al caregiver nell'espletamento del suo importante compito di assistenza, fornendogli strumenti per affrontare i problemi comportamentali tipici della demenza e delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (SAD, ADI, Centri Diurni Integrati, ecc...)

## 2. CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

---

**IL SERVIZIO RSA APERTA È RIVOLTO A:**

- **Persone con demenza certificata** rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/équipe ex U.V.A. ora CDCD
- **Anziani non autosufficienti con età pari o superiore a 75 anni**, riconosciuti invalidi civili al 100%. In entrambi i casi devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana, essere residenti in Lombardia e iscritti al SSR.

### INCOMPATIBILITA':

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizio d'offerta della rete sociosanitaria (es. ADI, misura B1, CDI ecc...), eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e ADI prestazionale.

### COMPATIBILITA':

Risulta compatibile con la fruizione di altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale (es. FNA, SAD, misure B2 ecc...)

## 3. COME ATTIVARE LA MISURA RSA APERTA

---

Coloro che vogliono accedere al servizio devono presentare apposita istanza corredata dalla documentazione medica necessaria (**fotocopia documenti di**

**identità, copia valutazione neurologiche recenti, copia verbale invalidità/ accompagnamento)** scritta DIRETTAMENTE ALLA RSA.

La direzione della RSA effettuerà una preventiva verifica dei requisiti di accesso ed eventuali incompatibilità entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. **In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, entro 10 giorni lavorativi, effettuerà la Valutazione Multidimensionale a domicilio della persona assicurando, se necessario, raccordi con MMG e servizi sociali comunali.**

In caso di esito positivo della Valutazione Multidimensionale la RSA procede alla stesura del Progetto Individualizzato (PI) e del Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il PAI dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

## RINNOVO DELLA MISURA

Il PI e il PAI hanno validità di tre mesi e vengono rinnovati a seguito di valutazione del care manager della RSA. Il PI e PAI sono sempre condivisi con il beneficiario e/o caregiver di riferimento.

## INTERRUZIONE/SOSPENSIONI/CHIUSURA

L'interruzione si riferisce a periodi inferiori a 15 giorni durante i quali non vengono effettuati gli accessi pianificati che possono essere recuperati in base agli obiettivi previsti nel PI e nel PAI.

Interruzioni superiori ai 15 giorni e inferiori ai 30 giorni, comportano la formale sospensione della presa in carico con la possibilità di riprendere gli interventi senza riaprire la pratica. Interruzioni superiori ai 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

In caso di ricovero ospedaliero, indipen-

dentemente dalla durata dello stesso, si procede ad una rivalutazione del PI.

**La presa in carico presso altre unità di offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.**

# 4. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

**Il servizio RSA Aperta segue una precisa metodologia operativa di riferimento**, attuando una serie di interventi e di azioni che vengono attuate per il raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Vengono qui di seguito riportati e brevemente descritti gli interventi e le azioni principali.

## VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

Viene effettuata a domicilio del cliente dal medico geriatra e da infermiere.

**È lo strumento attraverso il quale vengono rilevati e analizzati i bisogni delle persone e della famiglia**, le condizioni socio ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), oltre all'anamnesi clinica comprenda la somministrazione di scale previste per la rilevazione della gravità della malattia (CDR o Barthel) e lo stress del caregiver (CBI) sociale e la visita domiciliare.

## PRESA IN CARICO INTEGRATA

Viene effettuata in caso di esito positivo della valutazione multidimensionale.

**L'azione si concretizza con l'individuazione di interventi/prestazioni erogabili dalla RSA**, in risposta ai bisogni del Cliente, in una logica di multi servizi, per una presa in carico integrata della Persona residente al proprio domicilio.

Sono erogabili sia presso la RSA, sia presso l'abitazione, in ottica di mantenimento e miglioramento del benessere.

## STESURA DEL PROGETTO INDIVIDUALE (PI)

Il PI viene predisposto dalla RSA, dopo aver effettuato la valutazione multidimensionale e ha durata non superiore ai 3 mesi.

Il PI viene condiviso con il beneficiario della misura (o Ads) e/o con il caregiver di riferimento. Laddove la situazione clinico-assistenziale lo richieda, deve essere data informazione del PI al MMG ed eventualmente al Servizio Sociale comunale.

## INTERVENTI E PRESTAZIONI EROGABILI

Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziali dei due target di popolazione individuati come eleggibili per la misura, e qualificare le prestazioni erogabili attraverso la stessa, **sono state previste due diverse aree di interventi:**

- Una prima area rivolta in via esclusiva a persone affette da demenza certificata
- Una seconda riferita ad anziani di età pari o superiore ai 75anni non autosufficienti invalidi al 100%.

Le prestazioni possono essere erogate in maniera flessibile in relazione a specifici obiettivi di cura.

## INTERVENTI RIVOLTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA

- INTERVENTI DI STIMOLAZIONE COGNITIVA
- INTERVENTI DI SUPPORTO PSICOLOGICO AL CAREGIVER
- RICOVERI DI SOLLIEVO

- INTERVENTI DI STIMOLAZIONE/MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE
- IGIENE PERSONALE COMPLETA: igiene e benessere della persona (massimo n.2 interventi alla settimana)
- INTERVENTI DI SOSTEGNO IN CASO DI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO
- INTERVENTI DI CONSULENZA PER ADATTAMENTO DEGLI AMBIENTI ABITATIVI
- INTERVENTI RIABILITAZIONE MOTORIA
- INTERVENTI PER IL MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' RESIDUE E PREVENZIONE DEI DANNI TERZIARI
- NURSING (aiutare familiare/caregiver ad adottare soluzioni per la gestione dell'assistenza quotidiana)
- INTERVENTI PER MALNUTRIZIONE/DISFAGIA.

## INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI:

- INTERVENTI PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITA' RESIDUE
- CONSULENZA ALLA FAMIGLIA PER LA PROTESIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI ABITATIVI
- CONSULENZA ALLA FAMIGLIA PER LA GESTIONE DI PROBLEMI RELATIVI ALL'ALIMENTAZIONE
- CONSULENZA ALLA FAMIGLIA PER LA GESTIONE DI PROBLEMI RELATIVI ALL'IGIENE PERSONALE
- INTERVENTI AL DOMICILIO OCCASIONALE E LIMITATI NEL TEMPO IN SOSTITUZIONE DEL CAREGIVER

## VERIFICHE IN ITINERE:

L'équipe multidisciplinare RSA Aperta si riunisce generalmente ad ogni cambiamento che necessiti la rivalutazione del PI

## INTERVENTI AGGIUNTIVI:

Qualora la Persona e/o i suoi familiari lo richiedessero, è possibile richiedere a pagamento prestazioni/interventi aggiuntive. Tali prestazioni dovranno essere diverse da quelle che vengono erogate con il voucher

## 5. ORARI DI APERTURA

**IL SERVIZIO RSA APERTA È ATTIVO DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE 07:30 ALLE 19:30.**

**Per informazioni contattare RSA CASA PACE** dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 17,00

Numero telefonico: **0376 328957**

## 6. DIRITTI DEL CLIENTE E DEI SUOI FAMILIARI

**I Clienti destinatari del servizio RSA Aperta e i loro familiari hanno il diritto:**

- Di vedere rispettati i termini indicati nella Carta dei Servizi, nel PAI e nel Codice Etico della Fondazione;
- Che il proprio stile di vita e la propria riservatezza vengano rispettati;
- Di essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure
- Di essere resi partecipi sia nella definizione che nella realizzazione del PAI.

## 7. DOVERI DEL

## CLIENTE E DEI SUOI FAMILIARI

**I Clienti destinatari del servizio RSA Aperta e i suoi familiari hanno il dovere di:**

- Rispettare ed accettare i termini indicati nella Carta dei Servizi, nel PAI e nel Codice Etico della Fondazione;
- Mantenere un comportamento rispettoso verso gli operatori addetti al servizio RSA Aperta e della loro professionalità;
- Accogliere gli operatori nei giorni e orari concordati;
- Dare comunicazione tempestiva, al massimo entro le 24 ore che precedono l'intervento domiciliare, per eventuali sospensioni momentanee delle prestazioni.

## 8. CONTATTI

**TELEFONO: 0376/328957**

**E-MAIL: CASAPACE@COOPSAI.IT**

# ALLEGATI:

---

01. **CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

02. **MENU'**

03. **QUESTIONARIO DI  
SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E  
DELLE FAMIGLIE**

04. **QUESTIONARIO DI  
SODDISFAZIONE DEL PERSONALE**

05. **MODULO SEGNALAZIONE  
RECLAMI**

# CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

---

**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 per le quali l'anziano è persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti alla persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

**La valorizzazione del ruolo degli 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 la continuità nell'essere parte attiva della 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).
- 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 essa 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'ordine giuridico italiano:**

- Il principio di giustizia sociale enunciato nell'art. 3 della Costituzione, la dove si ritiene compito della repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini ed impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- Il principio di solidarietà enunciato nell'art. 2 della Costituzione, la 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 di Salute enunciato nell'art. 32 della Costituzione, la dove si ritiene sia 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, concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

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

- Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.
- Conservare e veder rispettate in osservanza dei principi costituzionali le proprie credenze opinioni e sentimenti.
- Conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero essere in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambito di appartenenza.

- Conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Vivere con chi desidera.
- Avere una vita di relazione.
- Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria dignità ed il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

## LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE DI:

- **Rispettare l'individualità di ogni persona anziana**, riconoscendone i bisogni 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.
- **Rispettare credenze opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando esse dovessero apparire anacronistiche o in contrasto con la cultura dominante**, impegnandosi ad accogliere il significato del corso della storia della popolazione.
- **Rispettare le modalità di condotta della persona anziana**, compatibilmente con le regole della convivenza sociale, evitando di correggerla e di deriderla senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- **Rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio**, garantendone il necessario sostegno, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita precedente.

- **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.
- **Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari** sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- **Evitare, nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione** che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- **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.
- **Contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione che arrechi danno agli anziani.**
- **Operare affinché anche nelle situazioni più complesse e 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.

**Struttura:** \_\_\_\_\_

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Gentile Signora/Signore,

il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di raccogliere indicazioni sul grado di soddisfazione del servizio ricevuto.

Le sue indicazioni serviranno ad attuare azioni di miglioramento.

Le chiediamo di barrare con una X una sola tra le risposte che le sembrano più adatte.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

Grazie per il contributo che ci vorrà offrire.

**Indicare la Persona che Compila il Questionario**     Ospite     Familiare

	DOMANDE	MOLTISSIMO	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO
1	Quanto ritiene rispettati i tempi e i ritmi di vita degli anziani?					
2	Quanto è soddisfatto/a del rispetto dell'intimità e della privacy?					
3	Quanto ritiene che gli ambienti della struttura siano confortevoli e accoglienti?					
4	Quanto è soddisfatto/a della cura della persona (igiene, abbigliamento, assistenza durante i pasti) che l'Anziano/a riceve?					
5	Quanto è soddisfatto/a delle attività ricreative e di impiego del tempo (laboratori, tombola, ecc...) che vengono organizzate per gli Anziani?					
6	Quanto è soddisfatto/a delle cure sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative)?					
7	Quanto è soddisfatto/a della capacità di ascolto e					



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER IL PERSONALE

SERVIZIO \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_\_\_

*Carissimi Colleghi, abbiamo bisogno della Vostra collaborazione per valutare il grado di soddisfazione lavorativa, individuare gli eventuali problemi e risolverli al meglio. Vi preghiamo di rispondere con la massima sincerità alle domande che seguono tenendo conto che il questionario è assolutamente anonimo, segnando con una crocetta la risposta nella casella corrispondente*

	DOMANDE	Per niente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Ti senti gratificata/o dal lavoro che fai?				
2	Riesci a svolgere il tuo lavoro senza difficoltà?				
3	Quando vai a casa dal lavoro, sei stanco/a fisicamente?				
4	Quando vai a casa dal lavoro, sei stanco/a mentalmente?				
5	Sei soddisfatto del clima generale di lavoro?				
6	Sei soddisfatto/a dell'organizzazione del tuo servizio?				
7	Ritieni che i servizi (socio-assistenziale, sanitario, cucina..) siano sufficientemente integrati?				
8	Sei soddisfatto dei tuoi rapporti con il tuo Superiore diretto?				
9	Ti senti coinvolto nelle scelte di gestione/organizzazione del tuo servizio?				
10	Ti ritieni sufficientemente e celermente informato sui problemi e sull'organizzazione del tuo servizio?				
11	Ritieni che le riunioni di équipe siano sufficienti ed utili allo svolgimento del tuo lavoro?				
12	Ritieni che la formazione/aggiornamento finora proposta possa esserti di aiuto per lavorare meglio, con meno fatica ed in modo più efficace?				
Hai proposte e suggerimenti per migliorare la qualità del tuo lavoro?					
Quali sono secondo te i punti forti del tuo servizio?					
E i punti da migliorare?					

**GRAZIE PER LA TUA PREZIOSA COLLABORAZIONE, CI HAI AIUTATI A CAPIRE MEGLIO IL TUO PUNTO DI VISTA**



# CORESSAI

INFRASTRUTTURE / SOCIALI

