



**CASA DELL'ANTICO OSPITALE
DELLE SUORE DI SANTA MARCELLINA
“MONS. LUIGI BIRAGHI”**



CARTA DEI SERVIZI

**ISTITUTO MONS. LUIGI BIRAGHI
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
(R.S.A.)**

Gentile Signora, Egregio Signore,

La presente “Carta dei Servizi” della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), denominata “Istituto Mons. Luigi Biraghi”, gestita in Cernusco sul Naviglio (MI), via Suor Marina Videmari 2, dalla Casa dell’Antico Ospitale delle Suore di Santa Marcellina “Mons. Luigi Biraghi” è uno strumento di informazione e trasparenza utile a descrivere l’identità della nostra struttura, le attività offerte, i diritti degli ospiti e gli impegni che ci assumiamo ogni giorno per garantire la cura e la qualità della vita.

L’Istituto, nello spirito proprio della missione Marcellina, si dedica da sempre con cura e dedizione agli anziani, con un approccio fondato all’ascolto e al servizio verso i più fragili.

Questo spirito, guida ogni nostra azione, affinché ogni Ospite si senta accolto come in famiglia.

“Gli anziani sono una risorsa per la nostra società. Ascoltarli, prenderci cura di loro e mostrar loro rispetto è il nostro dovere.

La loro saggezza, le loro esperienze di vita, sono un dono che arricchisce tutti noi.”
Papa Francesco

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico rimane a disposizione per ogni ulteriore informazione.

Cordiali saluti

La Direzione



INDICE

CHI SIAMO

La Congregazione delle Suore di S. Marcellina	pag. 7
La Casa dell'Antico Ospitale	pag. 8
Principi fondamentali della nostra attività	pag. 9
Ubicazione, descrizione dell'Istituto, come raggiungerci	pag.11

SERVIZI OFFERTI

R.S.A.	pag. 17
Domanda d'ingresso e lista d'attesa	pag. 21
Contratto d'Ingresso, procedure di accoglienza	pag. 22
Dimissione	pag. 23
Giornata tipo dell'ospite	pag. 24
Regime dietetico e menù	pag. 26
Informazioni utili	pag. 32
Ambulatorio Geriatrico	pag. 35

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 37
Tutela	pag. 38
Modalità di riconoscimento degli operatori	pag. 39
Sistema di valutazione della soddisfazione	pag. 40
Codice etico	pag. 42

Allegati

All.1 - Retta e servizi - All.2 - Carta dei diritti della persona anziana

All.3 - Questionario di soddisfazione Ospiti e familiari - All.4 - Scheda di segnalazione

CHI SIAMO



LA CONGREGAZIONE DELLE SUORE DI S. MARCELLINA

La Congregazione delle Suore di Santa Marcellina è sorta nel 1838 a Cernusco sul Naviglio (Milano). Il Fondatore, il Beato Mons. Luigi Biraghi, volle una Congregazione di Suore che, attraverso il carisma educativo proprio dell'Istituto, collaborassero alla ricostruzione della famiglia e della società.

Mons. Luigi Biraghi volle che la Congregazione prendesse il nome da S. Marcellina, educatrice dei suoi due fratelli, S. Ambrogio e S. Satiro.

Le Suore Marcelline, nate come educatrici, si impegnano ad esserlo in ogni ambito del loro lavoro, secondo le diverse esigenze richieste dai tempi: nella scuola, negli ospedali, nelle case di assistenza agli anziani, nelle opere parrocchiali, nelle opere socio-assistenziali e missionarie.

LA CASA DELL'ANTICO OSPITALE DELLE SUORE DI S. MARCELLINA “MONS. L. BIRAGHI”

Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto con D.P.R. n. 959 del 25/11/1976, esercita, secondo le Costituzioni dell'Istituto Internazionale delle Suore di S. Marcellina, di cui è promanazione, opere di religione e di culto.

In tale ambito e in quello della solidarietà umana e cristiana si colloca l'attività assistenziale dell'Istituto di Cernusco s/N. che, aperto nel 1981, continua ad esprimere nel tempo la profonda sensibilità verso gli anziani del Beato Luigi Biraghi (1801-1879) e della Madre Elisa Zanchi (1913-2008) che volle e realizzò quest'opera.

FINI ISTITUZIONALI

La missione istituzionale dell'Istituto Mons. L. Biraghi è quella di fornire servizi assistenziali e sanitari a favore di Ospiti anziani, non autosufficienti o a rischio di perdita di autonomia, nel rispetto delle norme e direttive nazionali e regionali.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'

Nello spirito educativo e caritativo proprio dell'Istituto, l'attività si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

EGUAGLIANZA

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio – economiche.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli Operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'Istituto assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, dovuti a motivi di forza maggiore, adotta misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

PARTECIPAZIONE

L'Istituto garantisce all'Ospite: la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

UMANITÀ E RISPETTO

Particolare è l'attenzione alla persona ospitata, intesa nella sua globalità fisica, psichica e spirituale.

SERVIZIO MISSIONARIO

L'assistenza agli anziani ed ai fragili è considerata dalle Religiose come evangelica missione a vantaggio di chi ne ha bisogno.



Cappella

UBICAZIONE

Istituto Mons. Luigi Biraghi
Via Suor Marina Videmari, 2
20063 Cernusco sul Naviglio (MI)
C.F. e P. IVA: 03501990158

tel. 02 929031 — fax 02 9249647

e-mail: info@rsabiraghi.it pec: biraghi@alapec.it

sito internet: www.rsabiraghi.it

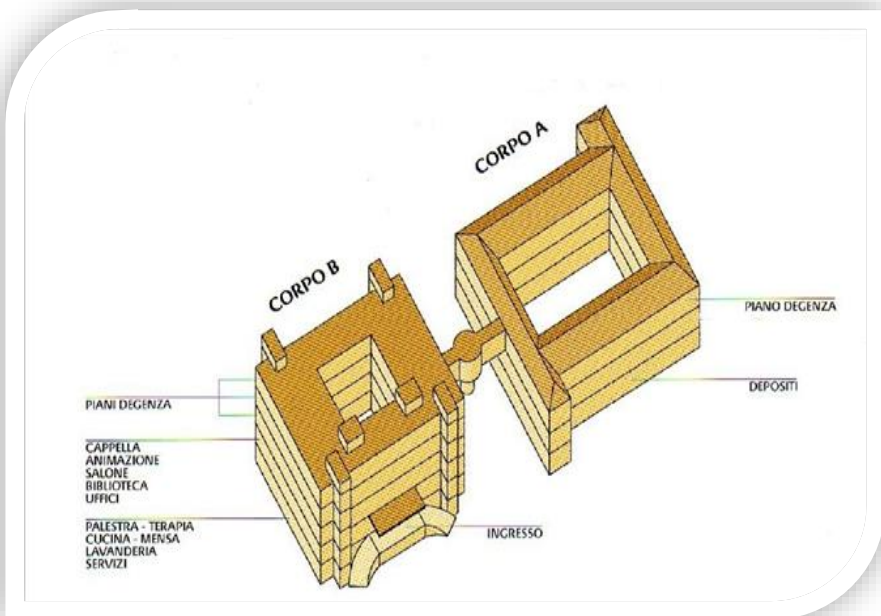
DESCRIZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto dispone di 198 posti letto accreditati e a contratto con Regione Lombardia, distribuiti in due fabbricati, Corpo A e Corpo B, collegati tra loro.

L'edificio del Corpo A è costituito dal “Collegio” (prima Casa voluta dal Fondatore) con 52 posti letto riservati alle Religiose anziane non autosufficienti parziali e totali.

Le camere di degenza sono distribuite su due piani e sono dotate di bagno personale.

Tre i bagni clinici assistiti; presenti inoltre ampi soggiorni e diversi spazi adibiti a sala da pranzo.



Nell'antica costruzione trovano inoltre posto *il Santuario della Madonna del Divin Pianto e il Museo del Fondatore, Mons. Luigi Biraghi.*

Il lato sud del Collegio si affaccia su un accogliente giardino fruibile anche dagli Ospiti del Corpo B.

L'edificio del Corpo B (1981) è costituito da una struttura a 5 piani, con la seguente distribuzione:

Piano Seminterrato

Sono collocati gli ambulatori di elettroterapia e di geriatria, la palestra, la sala da pranzo, la cucina, il locale parrucchiera, la lavanderia, il deposito farmaci, spazi di ristoro con macchinette del caffè e bibite, accesso al giardino interno, uno spazio ampio attrezzato con panchine, sedie, tavolini e ombrelloni per trascorrere del tempo all'aria aperta.

Piano Terra

Sono collocati la reception, il laboratorio di animazione, il salone polifunzionale, la Cappella, gli uffici amministrativi, l'URP e la Direzione.



Giardino

Primo, secondo e terzo piano

Costituiscono i piani di degenza, con una disponibilità totale di 146 posti letto. Le camere sono singole o doppie, tutte dotate di bagno. In ogni piano sono attivi due bagni assistiti, un ambulatorio medico/infermieristico, la tisaneria e un ampio e luminoso soggiorno.

Nucleo Alzheimer

Al terzo piano è collocato il Nucleo Alzheimer con 20 posti letto. Sono presenti spazi e locali che richiamano gli ambienti di casa, affinché gli Ospiti possano mantenere più a lungo la propria quotidianità e le abilità residue.



Salone del piano

COME RAGGIUNGERCI

IN AUTO

- Da Milano, A51 tangenziale Est direzione Usmate Velate - uscita Cernusco s/N., seguire le indicazioni per il centro.
- Da S.S. 11 Padana Superiore - direzione Cernusco s/N.
- Da autostrada A4 VE-MI - Tangenziale Milano Est, uscita Carugate, e proseguire per la SP 121 e procedere seguendo le indicazioni per Cernusco s/N.

CON I MEZZI PUBBLICI

Metropolitana MM2 (linea verde) da Milano direzione Gessate, fermata Cernusco sul Naviglio, all'uscita della Metro tenere la destra e procedere verso il centro (circa 15 minuti a piedi).

Metropolitana MM2 (linea verde) da Gessate direzione Milano, fermata Cernusco sul Naviglio all'uscita della Metro tenere la destra e procedere verso il centro (circa 15 minuti a piedi).

SERVIZI OFFERTI

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

- n.126 posti di degenza continuativa a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza distribuiti in Nuclei equamente divisi.
- n. 20 posti di degenza continuativa per persone affette da malattia di Alzheimer, con problemi comportamentali, gravemente non autosufficienti, non assistibili a domicilio (Nucleo Alzheimer).
- n. 52 posti letto riservati alle Religiose.

Nel nostro Istituto ci impegniamo ogni giorno a mantenere e garantire un ambiente sereno e familiare, per aiutare l'Ospite a vivere con maggiore tranquillità il passaggio dalla propria casa alla nuova realtà della struttura.

Ogni attività è pensata e gestita da figure professionali qualificate, per assicurare un'assistenza continua e personalizzata, attraverso progetti di cura, prevenzione e riabilitazione, nel pieno rispetto della dignità dell'anziano.

Il lavoro viene organizzato in équipe di Reparto formate da:

- Medico di reparto, con presenza giornaliera, Responsabile degli interventi sanitari e della formulazione dei Piani di Assistenza Individualizzata (PAI), necessaria a realizzare gli obiettivi assistenziali, sanitari, riabilitativi e di animazione. Nelle giornate festive, prefestive e notturne viene garantita la reperibilità.
- Caposala che, oltre a dirigere il Reparto, costituisce un sicuro punto di riferimento professionale e umano, per Ospiti, personale e familiari.
- Infermieri, presenti sulle 24 ore, garantiscono la necessaria professionalità negli interventi sanitari, collaborando anche alla stesura dei piani di valutazione multidimensionale.
- Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) e Operatori Socio Sanitari (OSS) presenti sulle 24 ore, che esercitano le attività assistenziali per la soddisfazione dei bisogni primari e collaborano con le altre figure professionali alla stesura e attuazione dei piani di intervento personalizzati, grazie al diretto contatto con gli Ospiti e alle relazioni interpersonali con loro instaurate.
- Terapisti della Riabilitazione, capaci di realizzare interventi sia nella fase post-acuta sia nel mantenimento cronico e nella prevenzione della disabilità, attraverso programmi individuali o di gruppo, allo scopo di contrastare gli effetti invalidanti di alcune patologie.

- Educatrici e animatrici che, attraverso interventi individuali o di gruppo, al piano di degenza o negli spazi comuni, favoriscono nella persona anziana il recupero dei propri vissuti e l'integrazione sociale, promuovono e sollecitano i rapporti familiari, favoriscono lo sviluppo delle capacità residue, aiutando a superare i fattori correlati all'età anziana. Attraverso attività manuali, momenti di festa, gite all'esterno dell'Istituto, proposte di spettacoli, momenti di scambio e di ascolto di esperienze. Di particolare rilievo è l'intervento su anziani affetti da disturbi cognitivi, attraverso la proposta di attività manuali e tecniche di reminiscenza e racconto.
- Personale di cucina, della sala da pranzo, della lavanderia e dei servizi generali, che impronta il proprio intervento al rispetto e all'esaudimento delle richieste degli Ospiti.
- La Legale Rappresentante e Personale Religioso, che rappresentano una presenza peculiare della struttura, a garanzia della continua assistenza e sostegno morale e spirituale.

L'attività assistenziale viene svolta in coerenza con linee guida e protocolli operativi redatti o validati dal Direttore e presenti presso ogni reparto.

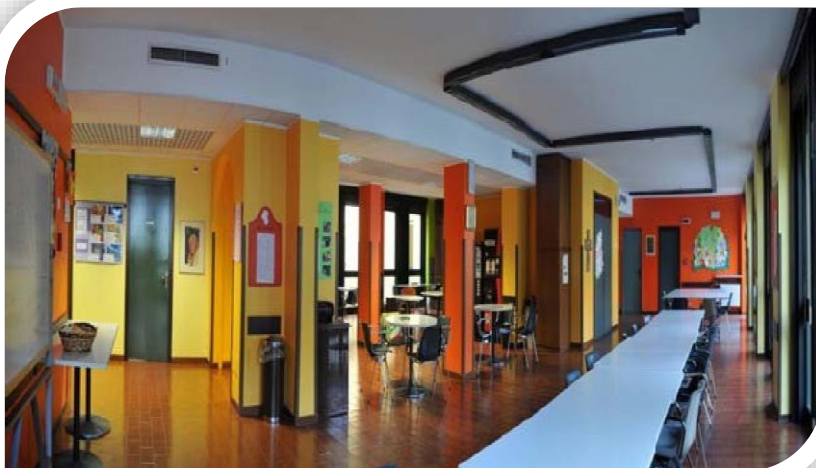
Gli originali sono rinvenibili presso l'URP.

FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi e riqualificativi del personale in servizio sono coerenti con i progetti di miglioramento della qualità e conformi a tutte le disposizioni nazionali, regionali e territoriali (ATS), nonché con il piano formativo aziendale.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei vari processi formativi di riqualificazione di competenza, finalizzati a:

- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento di tutti gli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale
- migliorare i processi di comunicazione tra operatori, Ospiti e loro familiari



Laboratorio

DOMANDA D'INGRESSO e LISTA D'ATTESA

Possono essere accolti nella RSA i cittadini di ambo i sessi, residenti in Lombardia e di età superiore a 65 anni o, se di età inferiore e previa comunicazione all'ATS, qualora venga accertata dal medico dell'Istituto l'esistenza di patologie assimilabili a quelle dell'età geriatrica.

Per l'accesso in struttura viene richiesta la compilazione della "domanda unica di inserimento in RSA" che può essere ritirata presso il nostro centralino o scaricata dal sito internet www.rsabiraghi.it.

La domanda si compone di due schede, una sanitaria a cura del proprio medico curante, ed una a cura del richiedente o dei suoi familiari.

La domanda ha validità di un anno dalla data di presentazione, e può essere rinnovata presentando solo una nuova scheda sanitaria aggiornata.

Compilata la domanda, è possibile consegnarla all'URP previo appuntamento o inviarla via e-mail all'indirizzo info@rsabiraghi.it.

Le domande pervenute vengono inserite in una lista d'attesa, gestita tenendo conto del criterio cronologico, della residenza anagrafica nel Comune di Cernusco sul Naviglio, di segnalazioni dei servizi sociali comunali o del particolare stato di fragilità, che esaminate dal Direttore Sanitario, presentino aspetti fortemente problematici per la cura e l'assistenza al domicilio.

Statisticamente si ritiene di evidenziare che i tempi di attesa previsti, sono pari a circa 12 mesi.

CONTRATTO D'INGRESSO

Prima dell'accettazione definitiva che dà diritto all'ingresso in struttura, deve essere sottoscritto il contratto e, per presa visione ed accettazione, il regolamento interno dell'Istituto, in cui sono dettagliatamente descritte le condizioni del rapporto di ospitalità.

Sono titolati a sottoscrivere il contratto:

- Il richiedente - nell'ipotesi in cui sia ancora in grado di firmare
- Un Familiare - nell'ipotesi in cui l'ospite non sia in grado di firmare e non esista una forma di tutela giuridica
- L'Amministratore di Sostegno
- Il Tutore/Curatore dell'Ospite

PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

Il giorno dell'ingresso, il nuovo Ospite viene accolto da una rappresentanza multidisciplinare dell'Istituto e accompagnato nel Nucleo di degenza.

In questa fase, sono fornite all'ospite o ai suoi familiari tutte le informazioni necessarie, per rendere più semplice l'inserimento nella nuova quotidianità.

Mentre l'ospite viene accompagnato in camera, il Medico e il personale sanitario raccolgono le informazioni sanitarie dai familiari, necessarie per la corretta compilazione della Cartella sanitaria.

I membri dell'equipe multiprofessionale composta da Medico, Infermieri, Operatori, Educatori e Fisioterapisti, collaborano alla definizione del PAI (Piano di Assistenza Individuale), finalizzato ad identificare i bisogni dell'Ospite, stabilendo nel contempo gli obiettivi assistenziali e di cura.

La realizzazione degli interventi programmati dal punto di vista assistenziale, sanitario, e socio-riabilitativo, è sottoposta a rivalutazioni periodiche almeno semestrali, da parte delle diverse figure professionali e assistenziali coinvolte al fine di verificare i risultati e l'adeguatezza del Piano di intervento stabilito.

Il PAI viene condiviso con l'ospite o i soggetti di riferimento.

DIMISSIONE

La dimissione dell'Ospite viene concordata con i familiari o con i servizi sociali competenti, sia in merito alla data sia alle modalità.

La dimissione è accompagnata da relazione sanitario-assistenziale nella quale vengono dettagliati gli interventi eseguiti e vengono forniti consigli su gli interventi assistenziali, sanitari, farmacologici, riabilitativi e ambientali ritenuti opportuni.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Alzata mattutina: l'assistenza all'alzata e l'assistenza nell'igiene e abbigliamento viene erogata a partire dalle ore 7:00. Viene rivolta a tutti gli Ospiti secondo un criterio organizzativo che tiene conto anche di eventuali priorità.

A seguire viene proposta la colazione, che viene servita dalle ore 8:00 alle ore 9:30. In base alle esigenze dell'Ospite, la colazione può essere somministrata a letto.

Inizio attività: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 è possibile l'erogazione degli interventi di fisiokinesiterapia (FTK) a letto, nei Nuclei o in Palestra a seconda della necessità e del piano di intervento stabilito.

Dalle ore 8:30 (dal lunedì al venerdì) è assicurata la presenza nei nuclei delle educatrici professionali e animatrici che preparano le attività che nel corso della mattinata e del pomeriggio verranno proposte agli Ospiti (attività occupazionali, ludiche, stimolazione cognitiva, ascolto musicale e canto, eventi musicali e teatrali interni ed esterni della RSA).

Tutte le attività proposte e il coinvolgimento degli Ospiti rispetta il piano individuale stabilito e condiviso. Durante l'anno sono programmati eventi di animazione anche il sabato o la domenica o anche serali con il coinvolgimento anche dei familiari.

Pranzo: alle ore 12:00 viene proposto il pranzo secondo il menù e adattato alle esigenze particolari dei singoli Ospiti. Dopo il pranzo, per gli Ospiti che ne avessero necessità o ne facessero richiesta è prevista la messa a letto per il riposo pomeridiano.

Pomeriggio: alle ore 15:00 distribuzione della merenda.

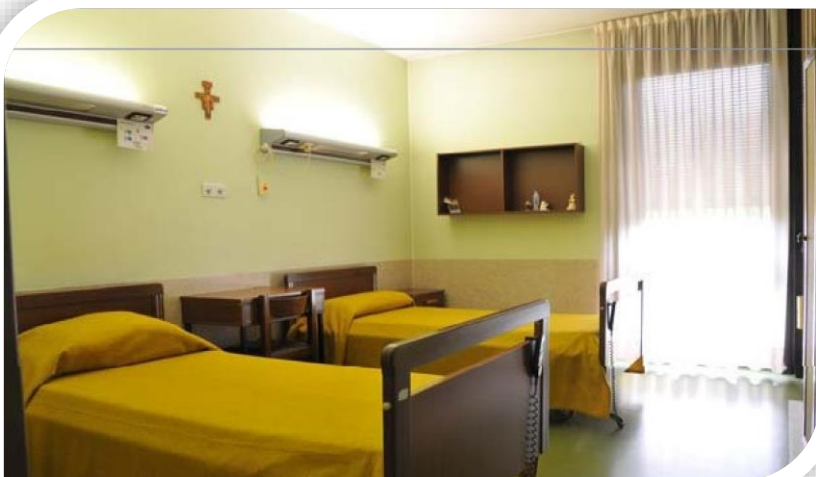
Nel pomeriggio fino alle ore 16:00 proseguono le attività di FTK e Animazione. Alle ore 16:00/16:30 viene proposto il momento spirituale nel quale è possibile condividere la recita del Rosario attraverso l'ascolto via interfono.

Il servizio Religioso proposto delle Religiose e dal Cappellano della RSA è a disposizione per la somministrazione dei Sacramenti e conforto spirituale.

Viene proposta la celebrazione della S. Mesa settimanale ai piani.

Cena e dopocena: alle ore 18:00 inizia la distribuzione della cena al termine della quale secondo tempi e modalità definite si provvede alla messa a letto e sistemazione nelle camere per la notte.

Notte: dalle ore 21:00 alle ore 7:00 viene assicurata la presenza assistenziale e infermieristica continua oltre alla possibilità di intervento medico in caso di necessità.



Camera doppia

REGIME DIETETICO E MENU'

Il regime dietetico prevede un menù invernale e uno estivo, che si articola su quattro settimane, così da garantire la varietà dei cibi ed evitare la monotonia dei pasti (vedi menù-tipo, invernale ed estivo riportato di seguito).

La scelta del menù tiene conto delle esigenze alimentari della popolazione anziana e dei problemi clinici che possono presentarsi con la possibilità di confezionare diete particolari.

Per gli Ospiti con problemi di disfagia vengono predisposti menù adeguati alle capacità di deglutizione.

Inoltre il menù prevede sempre una alternativa per i primi e secondi piatti.

L'Ospite viene informato del menù a cura del personale di reparto, ed è disponibile anche nelle Bacheche di piano.

Durante il giorno vengono erogati due pasti principali oltre alla colazione e alla merenda.



Cucina

MENU' - TIPO INVERNALE

PRANZO		CENA
Fusilli alla mantovana Stracciatella di pollo e maiale Macedonia di legumi Frutta fresca	lunedì	Pan cotto Frittate con verdure Zucchine trifolate Frutta fresca o cotta
Pasta al sugo Pollo al curry Peperonata o caponata Frutta fresca	martedì	Passato di verdura Formaggi misti Finocchi gratinati Frutta fresca o budino
Ditalini con ceci Zucchine con ripieno di carne Frutta fresca	mercoledì	Minestrina colorata Soufflè Carote al burro Frutta o mousse di mela
Linguine al tonno Arrosto di vitello e pollo arrosto Spinaci al burro Frutta fresca	giovedì	Minestrone di verdura e orzo Affettati misti Patate al forno Frutta fresca o cotta
Mezze penne al pomodoro Nasello gratinato Piselli in umido Frutta fresca	venerdì	Riso e prezzemolo Pizza margherita Fagioli all'olio Frutta fresca o macedonia
Farfalle primavera Svizzere di manzo e vitello Verza stufata Frutta fresca	sabato	Vellutata Tramezzini al formaggio Coste trifolate Frutta fresca o cotta
Risotto ai funghi Scaloppine di pollo ai peperoni Pomodori in insalata Frutta fresca o dolce	domenica	Minestrina di brodo di carne Affettati misti Patate arrosto Frutta fresca o cotta

Nel menù sono sempre presenti: minestrina, riso in bianco, pasta in bianco, pollo lesso, patate lesse carote lesse.

MENU' - TIPO ESTIVO

PRANZO		CENA
Pasta al sugo Cotoletta Lenticchie in insalata Frutta fresca	lunedì	Minestrina Gateau prosciutto e formaggio Finocchi gratinati Frutta fresca o cotta
Maccheroni al pomodoro Spezzatino con patate e piselli Frutta fresca	martedì	Minestra contadina con orzo Formaggi misti Carote in insalata Frutta fresca o cotta
Risotto allo zafferano Scaloppine alla pizzaiola Purè Frutta fresca	mercoledì	Passato di verdura Soufflé ai formaggi Zucchine in insalata Frutta fresca o cotta
Mezze penne con olive e capperi Vitello tonnato Pomodori Frutta fresca	giovedì	Minestra con verdure julienne Affettati misti Patate al forno/melone Frutta fresca o cotta
Spaghetti al pesto Patè di tonno Cipolle in insalata con prezzemolo Frutta fresca	venerdì	Minestra in brodo di carne Pizza margherita Fagiolini all'olio Frutta fresca o cotta
Pasta con borlotti Barchette di zucchine con ripieno di carne Frutta fresca	sabato	Minestrone di verdure Uova al tegame Patate prezzemolate Frutta fresca o cotta
Insalata di riso o risotto Arrosto di vitello freddo con insalata sott'aceto Pomodori in insalata Frutta fresca	domenica	Capelli d'angelo in brodo Affettati misti Verdura/melone Frutta fresca o cotta

Nel menù sono sempre presenti: minestrina, riso in bianco, pasta in bianco, pollo lesso, patate lesse carote lesse.



Sala da pranzo



Ingresso

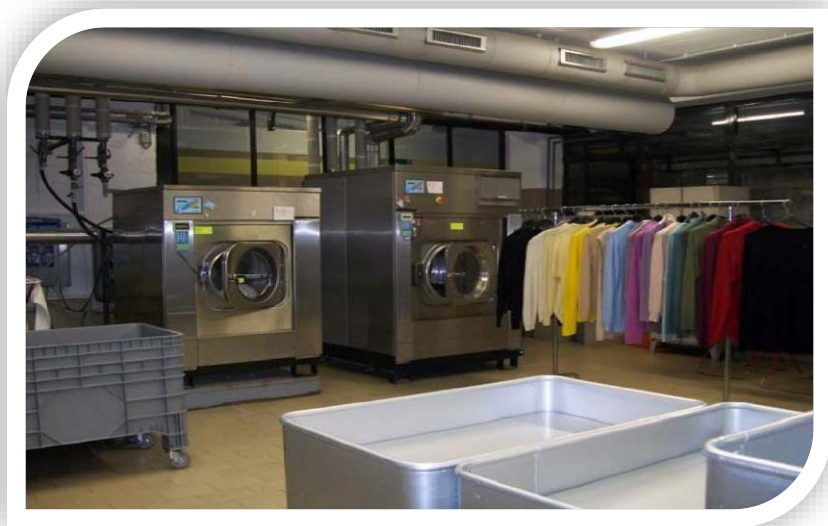
MENU' PER DISFAGICI (pasti semisolidi)

PRANZO		CENA
Pasta alla Mantovana Pesce Verdura di giornata Frutta frullata	lunedì	Passato di verdura Frittata di verdure Frutta frullata
Pasta al pomodoro e tonno Petto di pollo con patate, piselli e carote Frutta frullata	martedì	Minestra alla contadina Crescenza e prosciutto cotto Frutta frullata
Pasta con ceci Manzo con verdura di giornata Purè Frutta frullata	mercoledì	Passato di verdura Pesce (salmone con crescenza e patè di tonno) Frutta frullata
Polenta Spezzatino di manzo con verdura di giornata Frutta frullata	giovedì	Minestra con verdure miste Ricotta con carote Frutta frullata
Pasta pomodoro e basilico Pesce con verdure Frutta frullata	venerdì	Crema di riso con carote e zucca Frittata con verdure Frutta frullata
Pastina colorata Carne di manzo con verdure di giornata Frutta frullata	sabato	Pasta al ragù Crescenza e prosciutto cotto Frutta frullata
Risotto (zucca, zucchine, funghi) o al pomodoro Frutta frullata	domenica	Vellutata (di piselli, carote o zucca Ricotta e fagioli (o verdura di giornata Frutta frullata

Il primo piatto (pranzo o cena) è conforme al menù del giorno.



Palestra



Lavanderia piano

INFORMAZIONI UTILI

ORARI DI VISITA

L'orario di visita è libero nelle ore diurne, dalle ore 8,00 alle ore 20,00, fatto salvo prescrizioni o restrizioni dettate da specifiche normative.

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari e, in situazioni di necessità, anche durante la notte, su autorizzazione del Direttore sanitario.

PARRUCCHIERA

L'Istituto assicura le prestazioni di base per uomo e donna, a cura del proprio Personale. Per prestazioni più accurate (taglio, messa in piega, tinta, permanente...) è disponibile servizio di parrucchiera presente due giorni alla settimana, tariffe consultabili presso l'URP.

BIBLIOTECA

In uno dei soggiorni è presente la Biblioteca, dove si possono trovare riviste e libri. Per il prestito dei libri occorre rivolgersi alle Educatrici o alle Animatrici.

TELEFONO - VIDEOCHIAMATE

Il nostro Istituto mette a disposizione di tutti gli Ospiti, che ne facciano richiesta all'URP, un apparecchio telefonico.

Le Educatrici professionali, inoltre, effettuano periodicamente videochiamate da ogni reparto della struttura.

TELEVISIONE

Ogni Reparto è dotato di apparecchio televisivo, situato nel soggiorno, mentre è possibile in tutte le camere, l'utilizzo di un apparecchio televisivo, di un apparecchio radio di piccole dimensioni, possibilmente dotati di auricolare, nel rispetto delle civili norme di convivenza, e forniti dall'Ospite o dai suoi familiari.

SALA POLIFUNZIONALE

Nella sala polifunzionale vengono organizzati spettacoli di intrattenimento o proiezioni di film; la sala viene anche utilizzata per lo svolgimento di incontri e attività culturali aperte alla partecipazione esterna.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, con funzionamento a moneta o chiavetta ricaricabile in distribuzione presso l'URP.

FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni igieniche oltre che di sicurezza e per espresso divieto di legge, è vietato fumare in ogni spazio interno della Struttura.

EMERGENZE E NORME ANTINCENDIO

Nell'Istituto, che è dotato di regolare Certificato di Prevenzione Incendi (C.P.I.) rilasciato dai Vigili del Fuoco è stato predisposto un piano di emergenza, e con personale adeguatamente formato in grado di:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro gli Ospiti e le persone presenti in caso di eventi calamitosi (incendi, terremoti...);
- portare soccorso alle persone eventualmente coinvolte;
- delimitare e controllare gli eventi al fine di ridurre i danni.

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

Ad ogni Ospite annualmente viene rilasciata la dichiarazione prevista ai fini fiscali, (D.G.R. n.26316 del 21/03/1997 e successive modifiche e integrazioni), nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

COPIA DOCUMENTAZIONE

Gli interessati possono chiedere copia del FASAS o documentazione socio-sanitaria compilando apposito modulo presso l'URP con autorizzazione dal Direttore Sanitario. Si richiede un importo pari al costo delle fotocopie di (€0,30/copia).

La documentazione verrà consegnata entro 15 giorni dalla data della richiesta.



Soggiorno del piano

AMBULATORIO GERIATRICO

In ambito ambulatoriale e domiciliare contrattualizzato con la struttura e i Medici Geriatri, l'Istituto offre in regime privato, le seguenti prestazioni:

- Consulenza per problemi clinici, funzionali e cognitivi
- Valutazione multidimensionale con scale validate
- Relazione geriatrica per il Medico curante
- Relazione geriatrica per invalidità civile
- Attivazione della pratica per invalidità civile

Per informazioni e appuntamenti

telefonare dal lunedì al venerdì
dalle ore 10.00 alle ore 12.00,
al numero di centralino n° 02 92 90 31

TUTELA E PARTECIPAZIONE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP ha il compito specifico di fornire assistenza all'Ospite e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'ospite nella Struttura.

L'Urp pertanto:

- Assicura informazioni, accoglienza, tutela e partecipazione.
- Facilita l'accesso attraverso informazioni su attività e servizi erogati.
- Raccoglie suggerimenti e osservazioni.
- Gestisce segnalazioni e reclami.

Orari di ricevimento al pubblico:

dal lunedì al venerdì

dalle ore 9:30 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 17:00

 02/929031

TUTELA

E' possibile presentare osservazioni o reclami tramite:

- Richiesta di colloquio con i responsabili dell'Istituto
- Comunicazione scritta
- Colloquio telefonico
- Apposita modulistica reperibile presso l'ingresso, nello spazio dedicato alla bacheca dei familiari.
- Inviando una e-mail all'indirizzo info@rsabiraghi.it
pec: biraghi@alapec.it

L'Istituto si impegna a dare riscontro a quanto ricevuto o segnalato, entro un termine di 10 giorni dalla data di presentazione dell'osservazione/reclamo.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Per garantire la trasparenza, la sicurezza e la serenità degli ospiti e delle loro famigliari, ogni operatore della nostra struttura è riconoscibile grazie a specifici segni distintivi che ne attestano il ruolo e la qualifica.

Ciò permette agli ospiti e familiari di sapere sempre a chi rivolgersi per le diverse necessità, e contribuisce a creare un ambiente di fiducia e rispetto reciproco.

Chiunque opera, a qualsiasi titolo, nella Struttura indossa **un cartellino di riconoscimento**, ben visibile, con fotografia e dati identificativi previsti dalle norme vigenti in materia e essenziali, nel rispetto della normativa sulla privacy.

Inoltre, le diverse colorazioni delle divise degli operatori, aiutano a comprendere immediatamente il ruolo degli stessi

Chiunque opera, a qualsiasi titolo, nella Struttura indossa un cartellino di riconoscimento, ben visibile, con fotografia e dati identificativi previsti dalle norme vigenti in materia e essenziali, nel rispetto della normativa sulla privacy.

<i>Medici</i>	<i>Caposala</i>	<i>Infermieri</i>	<i>Terapisti della riabilitazione</i>	<i>Educatrici - Animatrici</i>	<i>Operatori Sanitari ASA -OSS</i>	<i>Operatori servizi generali</i>
						
<i>Camice bianco</i>	<i>Divisa con collo casacca rosso</i>	<i>Divisa con collo casacca giallo</i>	<i>Polo azzurra</i>	<i>Polo rossa</i>	<i>Divisa con collo casacca verde</i>	<i>Divisa con collo casacca azzurro</i>

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

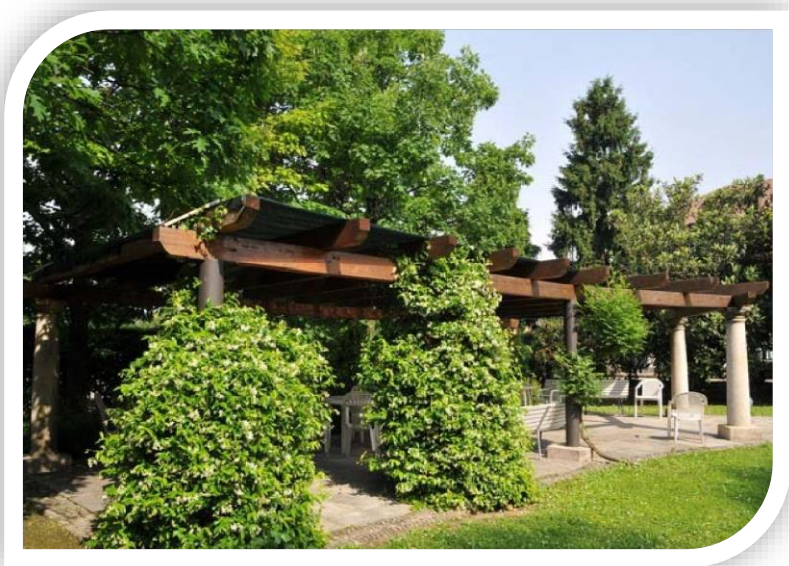
Il monitoraggio della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari è realizzato attraverso la distribuzione agli stessi, almeno una volta all'anno, di apposito questionario, con il quale si invita anche a segnalare eventuali problemi o disservizi e ad esprimere valutazioni e giudizi.

I questionari compilati, raccolti in apposita urna, vengono analizzati dalla Direzione dell'Istituto. Le azioni di miglioramento sono presentate dal Direttore Sanitario in specifici momenti formativi/informativi e se necessario con modifiche/integrazioni di procedure interne. Nell'ambito delle riunioni di Nucleo, grazie alle elaborazioni dei risultati si decidono, eventuali iniziative migliorative.

I risultati dei questionari vengono condivisi con gli Ospiti e i familiari che ricevono informazioni sulle iniziative intraprese.



Terrazza



Gazebo

CODICE ETICO



La Casa ha adottato il modello organizzativo e il codice etico ed ha istituito l'organismo di iniziativa e di controllo previsto all'art. 6 comma 1 lett. B, del decreto legislativo 231/2001.

I documenti redatti nel rispetto del sopra indicato decreto sono consultabili presso l'URP.



**CASA DELL'ANTICO OSPITALE DELLE
SUORE DI S. MARCELLINA
“ MONS. LUIGI BIRAGHI”**

RETTA E SERVIZI

In Vigore dal 01/04/2025

Retta giornaliera in camera doppia	€ 86,00
Retta giornaliera in camera singola	€ 98,00

La retta, è comprensiva dei seguenti servizi:

- trattamento alberghiero
- assistenza alla persona
- assistenza medico-generica e geriatrica
- assistenza farmaceutica
- assistenza infermieristica
- assistenza riabilitativa
- attività di animazione
- assistenza riabilitativa
- attività di animazione

Non sono compresi i seguenti servizi:

- assistenza medico-specialistica e ospedaliera, che viene erogata in regime di Servizio Sanitario Nazionale e con le tariffe dallo stesso stabilite, se dovute, o in regime libero-professionale, secondo la libera scelta dell'Ospite
- servizio di podologia
- servizio di manicure e pedicure conservativo
- servizio di parrucchiera
- servizio di lavanderia capi personali
- servizio trasporti sanitari con tariffe variabili in relazione alle varie tipologie di prestazioni

Per la biancheria personale degli ospiti è disponibile il servizio di lavanderia interno al costo di € 35,00 mensili.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Regione Lombardia – DGR 6587 – 29/10/2001 – Allegato D

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

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 trasporti 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 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'ordinamento giuridico italiano:

- il principio “di giustizia sociale”, enunciato nell'art. 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'eguaglianza 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 nell'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 “di salute”, enunciato nell'articolo 32 della nostra 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 (OMS) 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).

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.

L'Unione Europea riconosce e rispetta i diritti delle persone anziane, che hanno maggiori probabilità di diventare dipendenti per bisogno di cure, di condurre una vita dignitosa ed indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale.

(Carta dei diritti fondamentali dell'UE, art. 25)

La persona ha diritto	La società, le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle”, e di “deriderle”, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di

	assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia o autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni 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



Giardino

La tutela dei diritti riconosciuti

E' 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.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP, è costituita da persone anziane.

E' 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.



CASA DELL'ANTICO OSPITALE DELLE SUORE DI S. MARCELLINA “ MONS. LUIGI BIRAGHI”

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMIGLIARI

Lei è:

- ☐ Ospite della Rsa
- ☐ Parente di un Ospite

La sua camera/ la camera dell'Ospite è collocata:

- ☐ nucleo Alzheimer
- ☐ 1 Piano
- ☐ 2 Piano
- ☐ 3 Piano
- ☐ Collegio

 VALUTAZIONE DEL PERSONALE NELL'ASSISTENZA ALL'OSPITE	Buono	Sufficiente	Insufficiente
			
Assistenza MEDICA			
Assistenza INFERMIERISTICA			
Assistenza AUSILIARIA			
Assistenza FISIOTERAPIA			
Assistenza EDUCATIVA			

 VALUTAZIONE ATTIVITÀ e SERVIZI PROPOSTI	Buono	Sufficiente	Insufficiente
			
Come valuta le attività di Fisioterapia in palestra			
Come valuta le attività di animazione e di socializzazione di gruppo			
Come valuta il servizio amministrativo			
Come valuta il servizio religioso			
Come valuta il servizio di pedicure			
Come valuta il servizio di parrucchiera			

 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE	Buono	Sufficiente	Insufficiente
			
Come valuta la qualità, quantità e varietà delle pietanze?			
Come valuta gli orari in cui sono serviti i pasti?			
Come valuta la risposta alle esigenze alimentari (dieta, cibo frullato, integratori...)			
Come valuta la professionalità di chi distribuisce il cibo?			

 VALUTAZIONE DEL RAPPORTO UMANO	Buono	Sufficiente	Insufficiente
	☺	☹	☹
Come giudica il rapporto umano con il personale			
Come valuta l'attenzione verso le sue necessità personali			

 VALUTAZIONE SERVIZI ALBERGHIERI	Buono	Sufficiente	Insufficiente
	☺	☹	☹
Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (saloni, scale, corridoi, ecc.)			
Come valuta il riscaldamento dei locali			
Come valuta la pulizia della sua stanza			
Come valuta il servizio lavanderia			
Come valuta la sua stanza in merito alla possibilità di personalizzarla (fotografie, soprammobili, poltrona...)			
Come valuta gli spazi esterni dell'ente a sua disposizione (giardino, percorsi nel giardino, terrazzi, cura del verde..)			
Come valuta il servizio offerto tramite i distributori automatici			

 VALUTAZIONE SULLA RISERVATEZZA ED INFORMAZIONI	Buono	Sufficiente	Insufficiente
	😊	😐	😞
Ritiene di ricevere adeguate informazioni sullo stato di salute del proprio caro			
Ritiene che sia adeguata la tutela della riservatezza degli Ospiti			
Ritiene che siano chiare le informazioni fornite nella Carta dei Servizi			
Ritiene utile conoscere e condividere il Piano di Assistenza Individuale del proprio caro			
In caso di bisogno sa a chi rivolgersi all'interno della Residenza?			
Come valuta, nel caso abbia segnalato problemi, la risposta avuta			

 VALUTAZIONI GENERALI	Buono	Sufficiente	Insufficiente
	😊	😐	😞
Come valuta l'apporto dei volontari all'attività della struttura			
Come valuta complessivamente la nostra struttura			
Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?			

Indichi, nel caso abbia segnalato problemi, se sono o non sono stati risolti.

Indichi le situazioni in cui vorrebbe ci fossero cambiamenti e/o ci dia alcuni suggerimenti

All. 4

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

(Barrare una delle categorie in base alla finalità della segnalazione)

- ☐ Reclamo
- ☐ Ringraziamento / Elogio
- ☐ Suggerimento / Proposta

Servizio coinvolto nella segnalazione

- ☐ Assistenziale
- ☐ Infermieristico
- ☐ Medico
- ☐ Pulizia
- ☐ Riabilitativo
- ☐ Ristorazione
- ☐ Altro

Cognome e nome

.....

...

Tel.:

Data evento

.....

.....

Cosa è accaduto

.....

.....

.....

.....

.....

Spazio dedicato ai ringraziamenti / elogi / suggerimenti / proposte

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data.....

Firma

Modalità di presentazione

N.Protocollo.....

Risoluzione dell’evento

