



**SCI MARO**  
RESIDENZE PER ANZIANI

---

# CARTA DEI SERVIZI

---



**RSA VILLA MAFALDA**  
**2025**

---



# SOMMARIO

<b>Benvenuti in RSA</b>	<b>5</b>	Assistenza riabilitativa	15
<b>1. La Residenza</b>	<b>6</b>	Assistenza alla persona	15
Come raggiungere la struttura	6	Assistenza sociale ed educativa	15
Autorizzazione al funzionamento, accreditamento e contrattualizzazione	6	<b>6. Servizi alberghieri</b>	<b>16</b>
Posti letto	6	Servizio di ristorazione	16
Finalità	7	Menù tipo	16
Principi	7	Servizio di lavanderia	17
<b>2. Come accedere alla struttura</b>	<b>8</b>	Servizio di sanificazione	17
Informazioni e domanda d'ingresso	8	Parrucchiere ed estetista	17
Lista d'attesa	8	Bar	17
Ingresso	8	<b>7. Orari di visita, uscite e trasporti</b>	<b>18</b>
Documenti necessari	9	<b>8. Retta di degenza</b>	<b>19</b>
È proibito portare all'interno della struttura	9	Retta giornaliera di soggiorno	19
<b>3. L'accoglienza e la presa in carico dell'ospite</b>	<b>10</b>	Servizi inclusi	19
L'accoglienza	10	Servizi non compresi nella retta	19
La presa in carico	10	Deposito Cauzionale	20
Il Progetto individuale e il Piano di assistenza individuale	11	Contratto a tempo indeterminato	20
Dimissioni	11	Contratto per soggiorno temporaneo	20
Decessi	11	Assenze temporanee	20
<b>4. Le figure di riferimento</b>	<b>12</b>	Detrazioni fiscali	20
Direzione amministrativa	12	<b>9. Carta dei diritti dell'anziano</b>	<b>21</b>
Direzione sanitaria	12	<b>10. Qualità e miglioramento del servizio</b>	<b>23</b>
Coordinatore	12	Questionario di soddisfazione	23
Referente di piano	12	Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	23
<b>5. I servizi offerti</b>	<b>13</b>	<b>11. Informazioni utili</b>	<b>23</b>
Giornata tipo	13	Richiesta di documentazione	23
Gli operatori	13	Protezione giuridica	24
Assistenza sanitaria	14	Consenso informato	24
Assistenza medica	14	Tutela dei dati personali	24
Assistenza Infermieristica	15	Polizza assicurativa	25
		Revisione della Carta dei servizi	25
		Allegati	25
		Aggiornamento	25







# BENVENUTI IN RSA

Gentile Signora,  
Gentile Signore,

il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistenziale RSA Villa Mafalda.

È il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti, delle principali modalità organizzative e di valutare gli obiettivi perseguiti dal personale operante nella Residenza.

Ci auguriamo che l'elencazione delle prestazioni qui illustrate lasci trasparire lo stile d'intervento, mirato al miglioramento continuo della qualità della vita dei nostri Ospiti.

Centralità della persona, accompagnamento dell'Ospite debole, costruzione di relazioni interpersonali e sociali significative, mantenimento e condivisione della spiritualità del singolo sono per noi cardini dell'accoglienza e del sostegno.

La ringraziamo per aver scelto i nostri servizi.

Un cordiale benvenuto

*Lo staff della  
Residenza RSA Villa Mafalda*

# 01. LA RESIDENZA

La Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) RSA Villa Mafalda, ubicata in **via Beato Teresio Olivelli, 13 - 27020 Borgo San Siro (PV)**, è una struttura residenziale che fornisce **assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio educativa e tutelare** a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano i servizi alberghieri.

## Come raggiungere la struttura

Non avendo la stazione dei treni, il modo più veloce per raggiungere la struttura è l'auto. La stazione più vicina del treno è a **Vigevano** oppure **Garlasco**. Da entrambe le stazioni è possibile prendere la linea 110 e raggiungere la struttura (l'autobus 110 collega Vigevano a Pavia passando da Gropello, Garlasco e Gambolò).

La RSA non dispone di un servizio privato per il trasporto in struttura.

## Autorizzazione al funzionamento, accreditamento e contrattualizzazione

La RSA è accreditata con DGR VII 14035 del 08.08.2003 (50 posti letto) e con DIA 20 posti letto Prot ATS Pavia 44792.

## Posti letto

La RSA dispone di **70 posti letto** distribuiti su due piani. Al piano terra si trovano due nuclei abitativi di 25 posti letto ed al piano primo si trova un terzo nucleo abitativo di 20 posti letto. Tutte le camere sono dotate di **bagno privato** con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Le camere sono fornite di **televisore** e sistema di chiamata operatori. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a più snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo
- soggiorno
- bagni assistiti
- cucinetta di piano
- locali del personale

La RSA è **priva di barriere architettoniche** ed i percorsi degli Ospiti e dei visitatori sono indicati da segnaletica. Al piano terra è situato l'ingresso, un salone centrale, spazi per il soggiorno e le attività comuni e la zona pranzo. In uno spazio dedicato sono collocate le macchine erogatrici di bevande calde e fredde.

Al primo piano si trovano una zona di soggiorno e attività comuni, sala da pranzo, una saletta occupazionale dove gli Ospiti potranno riunirsi durante le ore dedicate all'animazione, una saletta per il ricevimento di amici e parenti.

Per i posti letto ACCREDITATI ma NON contrattualizzati sono garantiti i medesimi servizi erogati agli Ospiti della RSA su posto letto contrattualizzato, ad eccezione dell'assistenza sanitaria che viene effettuata in accordo con il Medico di Medicina Generale, al quale restano in carico le prescrizioni per visite specialistiche, esami di laboratorio e strumentali ecc. e le prescrizioni dei farmaci.



# Finalità

Fine istituzionale della RSA è quello di **erogare servizi sanitari e assistenziali a favore della popolazione anziana non autosufficiente** o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

Ogni Ospite è unico e costituisce individualmente l'oggetto della nostra attività. Perseguiamo l'obiettivo di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun Ospite. **I diritti dell'Ospite si realizzano attraverso la difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali**, il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

# I Principi

L'attività della RSA si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

## UGUAGLIANZA

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

## IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

## CONTINUITÀ

La RSA assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.

## PARTECIPAZIONE

La RSA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

## EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

## SICUREZZA

La RSA opera per la salvaguardia della sicurezza degli Ospiti e degli operatori attraverso l'applicazione delle leggi, la sensibilizzazione, la formazione continua e la realizzazione di piani di miglioramento.

## 02. COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA

Le Residenze Sanitario - Assistenziali (RSA) sono **strutture socio-sanitarie residenziali di lungodegenza** che accolgono persone fragili di età adulta (dai 65 anni) parzialmente o totalmente non autosufficienti e bisognose di assistenza sia in ambito sanitario che per le attività quotidiane. Queste strutture, accreditate dalla Regione Lombardia, garantiscono **prestazioni di carattere sanitario** (mediche, infermieristiche, riabilitative), assistenziale (es. igiene personale, alimentazione), **ricreativo e di protezione della persona** negli atti della vita quotidiana con l'obiettivo di migliorare /mantenere il benessere della persona. Il ricovero in struttura può essere temporaneo di breve durata, per sollievo in caso di problematiche familiari, oppure di lungodegenza. Per le persone che non sono in grado di esprimere un consenso alle scelte di cura, è opportuno che i familiari verifichino la necessità di richiederne la tutela giuridica.

### Informazioni e domanda d'ingresso

Per richiedere l'accoglienza presso la RSA è necessaria la compilazione, da parte dell'interessato e del medico curante, della **Domanda unica d'ingresso**. Tutti coloro che desiderano essere ospitati possono richiedere informazioni e modulistica all'ufficio amministrativo situato in prossimità dell'ingresso. La modulistica, che può essere scaricata dal sito [www.scimaro.it](http://www.scimaro.it), deve essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Medico responsabile e del Direttore Amministrativo. **La direzione è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.**

### Lista d'attesa

Dopo aver valutato positivamente la domanda dell'Ospite, **la direzione stila una lista d'attesa secondo l'ordine cronologico delle domande**. Con riguardo all'urgenza della domanda viene riservata particolare attenzione alle dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio ed alle segnalazioni dei Servizi sociali.

### Ingresso

In caso di disponibilità del posto letto la direzione concorda con i familiari la data d'ingresso dell'Ospite.



# Documenti necessari

Per l'ingresso vengono richiesti i seguenti documenti:

## Documenti dell'ospite

- Carta d'Identità
- Codice fiscale
- Libretto sanitario
- Tessera d'esenzione (eventuale)
- Tessera d'invalidità (eventuale)
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc.);
- Eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

## Documenti del garante

- Fotocopia Carta d'identità
- Fotocopia Codice fiscale

# È proibito portare all'interno della struttura:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli Ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

**Gli Ospiti sono invitati a non portare in Residenza oggetti preziosi e/o somme di denaro per ragioni di sicurezza. La Residenza non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante la permanenza.**

# 03. L'ACCOGLIENZA E LA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

## L'accoglienza

All'ingresso il nuovo Ospite viene **accolto dall'operatore incaricato** di dargli il benvenuto, di accompagnarlo nella sua stanza e di fargli prendere possesso della sua nuova casa. Gli vengono fornite tutte le informazioni sui programmi ed orari delle attività quotidiane e sul funzionamento dei dispositivi a sua disposizione (funzionamento dei campanelli di chiamata, del letto ecc).

Il medico visita l'Ospite, definisce i bisogni sanitari e tutelari, prescrive la terapia e apre il Fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS), in cui vengono raccolti tutti i documenti riguardanti la storia socio sanitaria dell'Ospite.

Le figure componenti l'équipe socio sanitaria (composta da medico, infermiere, fisioterapista, addetto all'assistenza e animatore) si occupano di raccogliere tutte le informazioni necessarie per far fronte da subito in modo adeguato ai bisogni principali dell'Ospite.

Successivamente la direzione completa con i familiari le pratiche amministrative con la sottoscrizione di:

- contratto
- regolamento interno
- informativa sulla privacy
- illustrazione della Carta dei Servizi

## La presa in carico

Durante il primo periodo **il personale assistenziale si prende particolare cura dell'inserimento del nuovo Ospite**, ponendo attenzione alle prime fasi di socializzazione. Nei primi giorni di soggiorno l'équipe socio sanitaria definisce con l'utilizzo di scale di valutazione validate l'insieme dei bisogni specifici dell'Ospite, al fine di definire il Progetto individuale (PI) di assistenza e il Piano di assistenza individuale (PAI). In tempi brevi viene redatta una prima pianificazione degli interventi, anche se provvisoria, recante almeno una registrazione.



# Il Progetto individuale e il Piano di assistenza individuale

Entro trenta giorni dalla presa in carico, sulla base della documentazione raccolta e dei bisogni emersi, **l'équipe socio sanitaria redige il Progetto individuale e il Piano di assistenza individuale**, che verranno rivalutati ogniqualvolta necessario e comunque con una periodicità non superiore a sei mesi.

**Il PI Definisce le aree di intervento** ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Ne costituiscono quindi elementi essenziali:

- la sintesi dei bisogni come esito della valutazione multidimensionale
- l'individuazione dell'area di intervento
- la descrizione degli obiettivi della presa in carico
- l'individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi
- la definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi

Sulla base del progetto individuale **con il PAI viene redatta la pianificazione degli interventi** che prevede:

- la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento
- la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione (come? con quale intensità? dove? per quanto tempo?)
- l'individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti
- la declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti
- l'evidenza della eventuale sospensione o interruzione degli interventi e le relative motivazioni
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.

L'Ospite con il familiare o il caregiver viene informato e invitato a condividere il progetto di cura.

## Dimissioni / Trasferimento in altra struttura

La dimissione / trasferimento dell'Ospite è **accompagnata da una relazione sulle condizioni psicofisiche e sanitarie** dell'ospite, con riferimento al decorso, alle criticità e alla terapia in corso, corredata dalla copia degli esami eseguiti e dai referti delle visite specialistiche praticate, **al fine di consentire la continuità dell'assistenza** a domicilio o presso altre strutture.

## Decessi

In caso di decesso la residenza provvede alla **composizione della salma presso la camera ardente**, sita nel seminterrato. Il servizio di vestizione e la scelta dell'Impresa Funebre sono lasciati alla libera scelta dei familiari del defunto. **La RSA mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.**

# 04. LE FIGURE DI RIFERIMENTO

## Direzione amministrativa

La Direzione amministrativa ha il compito di **realizzare**, nel rispetto del budget approvato, **gli obiettivi e le attività aziendali** ed è il punto di riferimento per gli Ospiti, i parenti e gli Enti di controllo e vigilanza.

Esercita il **controllo di gestione e dei servizi appaltati**, supervisiona le attività rivolte all'Ospite, dirigere i vari servizi, ha il compito di **fornire informazioni**, accompagnare le persone interessate nella visita alla RSA, rispondere dell'andamento gestionale della RSA, **aggiornare il registro dei reclami**, evadere entro 15 giorni lavorativi le richieste scritte di accesso/rilascio della documentazione sociosanitaria.

## Direzione Sanitaria

**Il Medico responsabile supervisiona e dirige le attività sanitarie** della struttura, si occupa della gestione clinica, **coordina e dirige l'équipe socio sanitaria**, ha la responsabilità della gestione dei farmaci, del rispetto delle norme igienico sanitarie e di sicurezza degli ambienti.

## Coordinatore

Il Coordinatore collabora con la Direzione amministrativa e la Direzione sanitaria **definendo e coordinando l'organizzazione del lavoro**, stende e controlla la corretta esecuzione dei piani di lavoro e stabilisce i turni di servizio. **Controlla la corretta esecuzione delle mansioni affidate e** rileva segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## Referente di piano

Il Referente di piano cura nel dettaglio **l'organizzazione e gestione delle attività quotidiane del nucleo**, coordina il personale assistenziale e cura e supervisiona l'andamento delle attività programmate.

# 05. I SERVIZI OFFERTI

## Giornata tipo

### MATTINA

La giornata dell'Ospite inizia con il risveglio. **Gli operatori si dedicano all'igiene, alla vestizione ed alla mobilitazione** seguendo un protocollo steso nel rispetto della privacy, delle abitudini e delle necessità degli Ospiti.

Viene poi servita la **prima colazione** al termine della quale gli Ospiti partecipano alle **attività mediche, infermieristiche, di fisioterapia, assistenziali e di animazione**.

Il personale addetto si occupa del rigoverno delle camere e degli spazi comuni, provvedendo al riordino e alla pulizia degli ambienti.

A metà mattina vengono distribuite agli Ospiti bevande per l'idratazione.

**Viene poi servito il pranzo** e dopo il caffè gli Ospiti che lo desiderano sono accompagnati a letto per il **riposo pomeridiano**.

### POMERIGGIO

Proseguono le attività sanitario assistenziali del mattino. A metà pomeriggio **viene servita la merenda** e gli Ospiti si trattengono negli spazi comuni interni e esterni per la **socializzazione**.

### SERA

**La cena viene servita intorno alle 18:00**. Dopocena gli ospiti che lo desiderano possono fermarsi negli spazi comuni per **conversare o guardare la televisione**.

Gli Ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nelle loro camere, aiutati nell'igiene e nella cura personale e accompagnati a letto.

## Gli operatori

**Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento** che riporta la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica. La mansione dell'operatore è riconoscibile anche dal colore della divisa. Gli operatori ASA/ OSS indossano una divisa composta da casacca azzurra e pantalone bianco. Gli Infermieri indossano una divisa composta da casacca e pantalone bianco bordato con coda di topo blu.

I Fisioterapisti si riconoscono dalla divisa composta da casacca bordeaux e pantalone bianco.

Gli animatori indossano una divisa composta da casacca verde chirurgico e pantalone bianco.

I medici indossano un camice bianco.

I turni degli operatori, gli orari di presenza e di ricevimento, il programma delle diverse attività, i menù e ogni altra notizia utile riguardo al servizio vengono esposti nella bacheca posta all'ingresso e al piano.

# Assistenza sanitaria

Con l'ingresso in **POSTI ACCREDITATI A CONTRATTO**, l'Ospite lascia il Medico di famiglia e viene preso in carico dal Medico della RSA, che ne sostituisce le funzioni, che potrà provvedere all'eventuale riconciliazione terapeutica, come previsto dalle linee guida Regionali e Nazionali, nel rispetto della dignità della persona e della salvaguardia della e a salvaguardia della integrità individuale e di terzi. **La RSA garantisce la fornitura dei farmaci** presenti nel prontuario farmaceutico e prescritti dal medico, dell'ossigeno e dei presidi sanitari. Fornisce inoltre gli ausili per la gestione dell'incontinenza (presidi d'incontinenza, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni ecc.). Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari vengono richiesti dal medico della RSA e, in caso di esenzione, sono a carico del Servizio Sanitario nazionale. In caso di visita esterna alla RSA, se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. **Le visite specialistiche richieste dal paziente o dai suoi familiari sono a carico dell'Ospite.**

Nel caso in cui l'Ospite venga accolto in un POSTO ACCREDITATO non a CONTRATTO, il medico di famiglia prosegue con l'assistenza sanitaria all'Ospite con le stesse modalità e senza interruzione, prescrivendo i farmaci e le visite specialistiche.

Il Medico di struttura collabora con il medico di famiglia per l'assistenza sanitaria e la gestione delle terapie.

# Assistenza medica

**Il Medico responsabile svolge, coordina e dirige l'attività sanitaria** della RSA e coordina e dirige l'attività dell'équipe socio sanitaria. Determina con l'équipe gli interventi infermieristici, riabilitativi, assistenziali e socio educativi, redige e vigila sulla corretta compilazione della documentazione richiesta dalla legislazione vigente (FASAS, PI/PAI, S.Os.I.A., scale validate, scheda unica di terapia, dispositivi di protezione, consenso informato ecc.), svolge colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi. Valuta con il Direttore amministrativo le domande d'Ingresso.

L'assistenza medica di tutti gli ospiti (**ACCREDITATI A CONTRATTO E NON A CONTRATTO**) è garantita secondo le seguenti modalità:

- presenza del Medico in struttura dal lunedì al venerdì;
- reperibilità telefonica del Medico di struttura sino alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì;
- servizio di reperibilità medica dalle 20,00 alle 08,00 dal lunedì al venerdì;
- Il sabato, la domenica ed i giorni festivi la reperibilità medica è attiva 24 ore su 24; il servizio di reperibilità medica è affidato alla Cooperativa Sociale Ad Curam.



## Assistenza infermieristica

**L'Infermiere Professionale svolge la sorveglianza sanitaria**, facendosi carico dei bisogni primari dell'Ospite, somministra le terapie, rileva i parametri vitali, esegue le medicazioni, **collabora con il medico** e gli altri componenti dell'équipe nell'assistenza agli Ospiti. Partecipa al lavoro di équipe e tiene aggiornati i documenti e le scale validate di sua competenza. L'assistenza infermieristica **è garantita tutti i giorni 24 ore su 24**. Qualora durante la notte, per motivi contingenti e in casi eccezionali, non fosse possibile assicurare la presenza dell'Infermiere Professionale, l'assistenza sarà assicurata da un Operatore Socio Sanitario supportato dal servizio di continuità assistenziale.

## Assistenza riabilitativa

La RSA dispone di una palestra e delle attrezzature per la riabilitazione motoria. Il Medico responsabile o, al bisogno, il medico Fisiatra effettua la valutazione del nuovo ospite al fine di impostare il programma terapeutico.

**Il Fisioterapista svolge l'attività programmata** con interventi individuali e di gruppo, **cura la prevenzione delle lesioni da decubito** definendo gli schemi posturali e la mobilizzazione degli Ospiti allettati e gestisce gli ausili.

**L'assistenza riabilitativa è garantita dalla presenza quotidiana** del fisioterapista dal lunedì al sabato mattina.

## Assistenza alla persona

L'attività assistenziale e tutelare **è volta al mantenimento delle capacità funzionali degli Ospiti** e all'aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana. L'Ausiliario socio assistenziale (ASA) e l'Operatore socio sanitario (OSS) si fanno carico della protezione e tutela dell'Ospite, **curano l'igiene, la vestizione, il bagno assistito**, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione ed idratazione, la deambulazione assistita e la **supervisione durante le attività quotidiane**.

L'attività assistenziale e tutelare è garantita 24 ore su 24.

## Assistenza sociale ed educativa

**L'animatore favorisce la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali**, nel rispetto delle preferenze dell'Ospite e della propria **libertà di partecipazione**. Sulla base delle caratteristiche personali propone **attività manuali, ludiche, cognitive**, musicali e culturali individuali e di gruppo. Svolge con gli Ospiti con decadimento cognitivo attività individuali o in piccolo gruppo di stimolazione sensoriale, cognitiva e di orientamento spazio-temporale.

L'assistenza sociale ed educativa è garantita dalla presenza quotidiana dell'animatore dal lunedì al sabato mattina

# 06. SERVIZI ALBERGHIERI

## Servizio di ristorazione

**I pasti vengono prodotti nella cucina della RSA** e serviti nelle sale da pranzo con l'utilizzo di carrelli termici che preservano la qualità dei cibi. **I menu sono predisposti dal dietologo** e tengono conto delle esigenze nutrizionali e delle preferenze prevalenti degli Ospiti. **Vengono predisposti menu individuali** per gli Ospiti che per motivi di salute o religiosi seguono diete speciali. Il personale di cucina cura la distribuzione del pasto e gli addetti all'assistenza curano la somministrazione e idratazione, fornendo l'aiuto appropriato agli Ospiti che hanno difficoltà ad alimentarsi autonomamente..

## Menu tipo

### COLAZIONE

- latte, caffè o the, biscotti o fette biscottate
- Idratazione della mattina
- the o succhi di frutta

### PRANZO

- primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo)
- secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, formaggi tipo robiola o ricotta)
- contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate)
- frutta fresca

### MERENDA E IDRATAZIONE DEL POMERIGGIO

- caffè o the, biscotti o fette biscottate

### CENA

- primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo)
- secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, formaggio tipo robiola o ricotta)
- contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate)
- frutta fresca o cotta

## Servizio di lavanderia

La RSA garantisce il cambio della biancheria piana e il **lavaggio settimanale della biancheria** personale degli Ospiti. È disponibile un servizio di lavanderia che provvede al lavaggio, stiratura e riconsegna degli indumenti personali degli Ospiti. Il corredo dell'Ospite viene etichettato dalla struttura.

Trattandosi di lavaggio ad acqua industriale, si sconsiglia vivamente il lavaggio in struttura di capi in lana o cashmere.

## Servizio di sanificazione

La **pulizia e riordino giornaliero** delle camere di degenza nonché degli spazi comuni interni ed esterni è assicurato da operatori addetti a questa mansione.

Data l'emergenza sanitaria in corso si è reso necessario riorganizzare il servizio di sanificazione adeguando gli standard alla normativa vigente.

## Parrucchiere ed estetista

L'attività di parrucchiere/Pedicure, viene svolto da personale esterno. Per poterne usufruire è necessario prenotare in Direzione.

## Bar

Erogatori di **bevande fredde e calde e di snack e merende** sono a disposizione di Ospiti e visitatori presso lo spazio dedicato.

# 07. ORARI DI VISITA, USCITE E TRASPORTI

## Orario di visita

**Nel rispetto delle regole sopra indicate, la RSA è aperta ai visitatori tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00.**

È buona norma tenere un comportamento corretto e rispettoso verso gli altri e allontanarsi dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti. Sono consentite visite dalle 20:00 alle 8:00 previa autorizzazione della Direzione.

Per i parenti impossibilitati all'ingresso in relazione a quanto indicato verranno attivate modalità di comunicazione a distanza.

Si ricorda prima di accedere in struttura:

- l'utilizzo costante e corretto dei DPI da parte di tutti i familiari e visitatori, nel caso in cui si avessero stati influenzati in atto, o in caso di direttive temporanee comunicate da parte del medico responsabile di struttura.

- eseguire l'igiene delle mani all'ingresso in struttura.

## Uscite temporanee

In relazione alle condizioni dei singoli Ospiti il Medico autorizza uscite temporanee con i familiari.

In riferimento alle uscite programmate si ribadisce l'importanza di sottoscrivere, una sola volta, il patto di corresponsabilità con la famiglia.

## Trasporti

**In caso di emergenza sanitaria i trasporti degli ospiti negli ospedali sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.** Per gli altri trasferimenti i familiari possono rivolgersi alla Direzione.

I trasporti per visite specialistiche, indagini strumentali, ricoveri ospedalieri sono a carico dell'ospite. Per i trasferimenti è consigliata la presenza di un familiare.

Se sono necessari esami/visite esterne, la Direzione Sanitaria, contatta l'ambulatorio/servizio ospedaliero ove si svolgerà la visita specialistica



# 08. RETTA DI DEGENZA

## Retta giornaliera di soggiorno

### OSPITI ACCREDITATI A CONTRATTO

Sistemazione in camera doppia	€ 79,40
Sistemazione in camera singola	€ 105,90
Supplemento per ricoveri temporanei	€ 26,50
SERVIZI FACOLTATIVI: Lavanderia: costo al giorno	€ 5,00

### OSPITI ACCREDITATI NON A CONTRATTO

Sistemazione in camera doppia	€ 79,40
Sistemazione in camera singola	€ 105,90
Supplemento per ricoveri temporanei	€ 26,50
SERVIZI FACOLTATIVI: Lavanderia: costo al giorno	€ 5,00

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in **via anticipata** entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso tramite mandato SDD.

**La retta viene aggiornata annualmente** sulla base dell'indice ISTAT sull'andamento dei prezzi al consumo per famiglie di impiegati e operai e in occasione di particolari eventi, quali ad esempio i rinnovi contrattuali.

## Servizi inclusi

La retta di degenza include:

- **Servizi sanitari e assistenziali** (assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, assistenziale, animativa, fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per incontinenza)
- **Servizio di ristorazione** (colazione, idratazione, pranzo, idratazione e cena, bevande e diete personalizzate)
- **Servizio di pulizia e sanificazione ambientale**
- **Servizio di lavanderia** della biancheria piana e biancheria personale degli ospiti.

## Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza non include:

- **visite specialistiche** ed esami clinici richiesti dall'ospite o dai familiari
- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni ed altri enti. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore
- **trasporti richiesti** dall'ospite o dai familiari
- servizio di lavanderia per gli indumenti personali degli ospiti
- **servizio di pedicure e manicure** curativa o estetica
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- servizi non previsti dalla normativa vigente.
- nel caso in cui l'Ospite venga accolto in un posto letto ACCREDITATO MA NON CONTRATTUALIZZATO, la fornitura di farmaci, parafarmaci.

## Deposito Cauzionale

All'ingresso viene versato un deposito cauzionale fruttifero di interessi al tasso di 1% annuo di € 2.462,00 per il soggiorno in camera doppia ed € 3.283,00 per il soggiorno in camera singola. La restituzione della cauzione avverrà entro sessanta giorni fine mese dalla data delle dimissioni, dedotti i corrispettivi e le somme ancora dovute.

## Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede per le dimissioni un **preavviso di 30 giorni**. Il mancato rispetto del termine comporta il pagamento della retta per un numero di giorni pari al mancato preavviso.

## Contratto per soggiorno temporaneo

Il contratto per soggiorno temporaneo ha **durata minima di 30 giorni** e scade automaticamente alla data fissata.

## Assenze temporanee

In caso di assenza temporanea dell'Ospite dovuta ad un ricovero ospedaliero di durata fino a 20 (venti) giorni **verrà applicata la retta giornaliera in vigore**. Ricoveri ospedalieri di durata superiore ai 20 (venti) giorni comportano, di norma, le dimissioni dell'Ospite e la risoluzione del Contratto. Tuttavia, oltre a tale termine, all'Ospite o al Garante è data la facoltà di richiedere la conservazione del posto per un massimo di ulteriori 20 (venti) giorni. Per questo periodo di proroga verrà applicata una **riduzione della retta giornaliera pari al 30%** (trenta per cento) della stessa. In caso di assenza temporanea dell'Ospite per motivi diversi dal ricovero ospedaliero di durata fino a venti giorni verrà applicata la retta in vigore.

## Detrazioni fiscali

In occasione della denuncia dei redditi è possibile portare in detrazione la quota relativa alla spesa sanitaria sostenuta. La RSA rilascerà la certificazione delle somme deducibili ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi.

# 09. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
di sviluppare e di conservare la propria individualità	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 vedere rispettati, 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 la cura e la riabilitazione

<b>La persona ha il diritto:</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere:</b>
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 d'integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni 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 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 e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana



# 10. QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

## Questionario di soddisfazione

Con cadenza annuale viene distribuito il Questionario di soddisfazione per gli Ospiti, i Parenti ed il Personale operante presso la struttura, il cui scopo è la **valutazione della qualità percepita dei servizi offerti**, al fine di individuare aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire.

La Direzione condivide i risultati con gli interessati ed attua le azioni di miglioramento.

## Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La segnalazione di criticità e disservizi è il primo passo per l'individuazione e l'implementazione di azioni di miglioramento della qualità dei servizi.

**La scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni o apprezzamenti è disponibile all'ingresso della struttura** e presso la Direzione che, presa visione della segnalazione, dà risposta entro 15 giorni.

# 11. INFORMAZIONI UTILI

## Richiesta di documentazione

Presso la Direzione e all'ingresso della struttura, sono a disposizione la **Domanda unica di ingresso, la Carta dei servizi, il Modulo per la segnalazione di reclami o apprezzamenti e il Codice etico** (Art 6 DLgs 231/2001). Gli stessi documenti possono essere scaricati dal sito internet [www.scimaro.it](http://www.scimaro.it).

Gli interessati possono richiedere copia del Fascicolo socio assistenziale e sanitario che viene rilasciato, dopo le dimissioni dell'ospite entro 15 giorni lavorativi ed al costo di € 40.

## Protezione giuridica

La legge 6/2004 ha introdotto l'istituto della Protezione giuridica con la finalità di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana. **L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di sostegno**, in genere un familiare che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio. La nomina dell'Amministratore di sostegno non richiede assistenza legale ed è gratuita. Il Medico, la Direzione e l'ufficio Protezione giuridica dell'ATS sono a disposizione degli interessati per maggiori informazioni.

## Consenso informato

Il consenso informato è **l'accettazione che il paziente esprime al trattamento sanitario**. In assenza di consenso il trattamento sanitario non può essere eseguito, fatto salvo lo stato di necessità (Art. 54 c.p.).

Nel caso in cui il paziente sia incapace di intendere e di volere tale espressione va formulata da chi ne ha la rappresentanza legale, Tutore o Amministratore di sostegno.

Qualora queste figure non fossero presenti, l'informazione e la raccolta del consenso sarà formulata dal Garante firmatario del contratto, che avvierà il percorso di nomina della figura di sostegno legale.

## Tutela dei dati personali

La società SCI MARO srl, gestore della RSA Villa Mafalda, garantisce che i dati sensibili degli ospiti e dei familiari vengono trattati secondo quanto stabilito dalla normativa vigente (GDPR 2016/679).

I dati verranno utilizzati per la cura del paziente e per la gestione dei rapporti amministrativi con gli ospiti, i comuni e la regione. L'informativa di cui all'art. 13 del citato GDPR viene fornita agli interessati in occasione della presentazione della Domanda di ingresso o della sottoscrizione del Contratto.

Gli interessati saranno chiamati ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento dei dati personali.

# Polizza assicurativa

La RSA ha stipulato idoneo **contratto assicurativo di responsabilità civile con Generali Italia** a garanzia di sinistri che possono derivare agli utenti o terzi durante l'espletamento del servizio, esonerando l'ATS da ogni responsabilità a riguardo.

# Revisione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi **viene aggiornata al bisogno o con cadenza annuale**. Ad ogni revisione viene distribuita ai soggetti interessati.

# Allegati

Questionario di soddisfazione Ospiti

Questionario soddisfazione Parenti

Scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni o apprezzamenti

Norme per la sicurezza dell'ospite

# Aggiornamento

15 gennaio 2025













Via Ruggero Boscovich, 35 - 20124 Milano  
02 29536391 | [info@scimaro.it](mailto:info@scimaro.it) | [www.scimaro.it](http://www.scimaro.it)

C.F. P.IVA 13342710152 | N° REA MI - 1640987