

Istituto Delle Figlie Di Santa Maria Della Divina Provvidenza

RSA CASA SANTA MARCELLINA

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2026



Via Tomaso Grossi, 20 -22100-Como

Amministrazione tel. 031/266282 Fax 031/306976

E-mail: segreteria@casasantamarcellina.como.it; direzione@casasantamarcellina.como.it

sito web:

www.casedonguanella.it

INDICE

- Premessa
- Chi Siamo
- Obiettivi e finalità
- Dove siamo
- Orari di segreteria
- Modalità di ammissione
- Lista di attesa ed inserimento
- Servizi offerti
- Retta
- Giornata tipo
- Menù tipo
- Sistema di qualità
- Orari di visita
- Dimissioni
- Accesso alla Documentazione

Aggiornamento DGR 2569/2014
DGR XI 3326/2020

PREMESSA

A far data dagli inizi di marzo 2020 l'emergenza COVID e le conseguenti misure precauzionali messe in campo hanno imposto molte restrizioni. In ottemperanza alle normative vigenti e, al fine di garantire la sicurezza di ospiti e operatori, di volta in volta, in questi anni, abbiamo parzialmente modificato le attività proposte, alcuni dei servizi sono stati periodicamente sospesi, nuove attività e nuovi servizi sono stati attivati e programmati.

Al fine di renderla il più possibile aderente alla realtà, la stessa verrà integrata, di volta in volta, con i nostri protocolli operativi e informative e tali integrazioni diventano elementi costitutivi di questo documento fino a quando la pandemia da COVID-2019 non verrà debellata definitivamente.

Pertanto, la Carta dei Servizi permette la realizzazione di un percorso di verifica continua dei programmi, dei processi e dei servizi in essere al fine di valutarne l'effettiva realizzazione.

CHI SIAMO

La Casa Santa Marcellina è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per persone anziane di ambo i sessi, non autosufficienti.

È ente filiale della Congregazione "Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza", con sede a Roma, in Piazza San Pancrazio 9, ente religioso non a fine di lucro giuridicamente riconosciuto con D.L. 1663 del 29.07.1937.

La Casa è autorizzata al funzionamento dall'ASL Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Como con autorizzazione definitiva al funzionamento – determina n. 8 del 21/01/2008 per un totale di 83 posti letto.

È accreditata presso la Regione Lombardia per nr. 81 ospiti, n° 13630 del 14/07/2003 e delibera nr. 9925 29/07/09. E' autorizzata per nr. 2 posti in ordine di solvenza. Autorizzazione definitiva al funzionamento per 83 posti con determinazione n.8 del 21-01-2008, rilasciata da ASL (Azienda sanitaria della provincia di Como)

OBIETTIVI E FINALITA'

La Casa Santa Marcellina, in qualità di RSA, e proprio in quanto forma residenziale, si pone con i suoi servizi, la finalità di accogliere e farsi carico di persone anziane bisognose di cure che versano in condizioni di fragilità e a rischio di emarginazione per le quali si richiedono interventi socio-sanitari, assistenziali, riabilitativi e tutelari.

I principi ispiratori, che fanno riferimento al carisma del **Fondatore San Luigi Guanella** (1842-1915), sono quelli della **"centralità della persona umana"** in tutte le sue forme, secondo **la concezione cristiana della vita**. Centro della nostra attenzione è il riconoscimento dell'unicità e della dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti, in un'ottica di coinvolgimento dell'anziano e/o dei suoi familiari nella valutazione dei servizi erogati.

Il modello organizzativo scelto dalla Casa garantisce un clima quanto più possibile familiare, al fine di porre la persona al centro di ogni attività, tendendo ad un equilibrio tra esigenze personali ed organizzative. (cfr. PL parte I cap. 1)

DOVE SIAMO

La Casa è situata in via Tomaso Grossi n° 20, a Como, CAP 22100. E' facilmente raggiungibile con mezzi pubblici (autobus n. 5 con fermata a pochi metri) e privati (posteggio all'interno o nelle immediate vicinanze).

ORARI DI SEGRETERIA

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.00

MODALITA' DI AMMISSIONE (cfr.PL Parte I Cap.4)

La domanda di ammissione è disponibile presso la segreteria e deve essere consegnata, debitamente compilata, alla stessa segreteria oppure all'ufficio della Direzione.

La documentazione richiesta comprende:

- Documentazione anagrafica
- Modulo sanitario
- Situazione familiare e di relazione
- Situazione economica
- Sottoscrizione consenso al trattamento dei dati

È prevista la visita della struttura da parte della nuova ospite e/o dei suoi familiari, guidata dal personale della Direzione.

LISTA DI ATTESA ED INSERIMENTO

La lista di attesa è gestita dalla Direzione della Casa tenendo conto dei seguenti punti:

- ✓ Indirizzo di provenienza dell'ospite;
- ✓ Condizioni psicofisiche e sociali della persona;
- ✓ Data di presentazione della domanda;
- ✓ Caratteristiche posto letto disponibile.

Qualora sussistano situazioni di particolare urgenza, la Direzione ha facoltà di deroga sui punti sopra citati.

La domanda viene inserita nel portale web predisposto dall'ATS.

La persona incaricata per le visite guidate all'interno della struttura è il **Direttore Dottor Volpe Elia**, in sua assenza le persone delegate sono la **Superiora Suor Bruna Barolo** e **Suor Carla Viscontini**.

Premessa la consegna dell'apposita modulistica, viene programmata l'ammissione in RSA:

- ✓ **Giorno di ammissione:** entrata in mattinata, preferibilmente intorno alle ore 10 (o altro orario da concordare); l'Ospite viene accolta/o dalla Direzione, presentata/o alle referenti fiduciarie di reparto, accompagnata/o al posto assegnato, presentata/o alle altre Ospiti e Personale. Viene aggiornata/o sulle abitudini della Casa.
- ✓ **Durante il giorno di ammissione** inoltre è programmata la visita medica-infermieristica in presenza dei familiari, si procede con il redigere la cartella clinica elettronica ed entro 30 giorni verrà redatto il piano di assistenza personalizzato (P.A.I.) e il progetto individuale (P.I.).

La modalità di ammissione viene pianificata tenendo conto anche delle indicazioni definite nel Piano Strategico Regionale e dal relativo piano realizzato a livello nazionale (PAN-FLU).

SERVIZI OFFERTI (cfr. Progetto Locale parte I cap. 7)

La struttura offre:

- Servizio medico: assicurato nelle ore diurne, con reperibilità notturna e festiva;
- Assistenza medica specialistica Fisiatrica;
- Servizio infermieristico: assicurato 24 ore su 24;
- Servizio assistenziale: assicurato 24 ore su 24;
- Servizio di fisioterapia: garantito per 77,00 ore settimanali da lunedì al sabato;
- Servizio di animazione: garantito per 76 ore settimanali da lunedì al sabato;
- Servizio di animazione della vita spirituale: garantito, **per chi lo desidera**, dalla presenza delle religiose della Casa;
- Servizio amministrativo;
- Servizi generali: alloggio, pasti con bevande comprese, cucina, lavanderia, guardaroba, pulizia degli ambienti, portineria, manutenzione, giardinaggio;
- Servizio di trasporto gratuito per uscite programmate, compatibilmente con le condizioni dell'ospite, con i mezzi della Croce Rossa.

Tutti servizi offerti e sopra elencati sono servizi interni e gestiti direttamente dalla Casa Santa Marcellina tranne i servizi di:

- sorveglianza infermieristica notturna in appalto alla **SOCIETA' SORRISO SR**. **Attualmente la Società SORRISO copre anche il servizio infermieristico il sabato e la domenica durante gli orari diurni.**

- pulizia e sanificazione dei reparti e degli spazi comuni in appalto alla società SPLENDOR SAS di Biffi Silverio & C.

Gli operatori sono provvisti di un cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica

RETТА

La retta per l'anno 2026 è di 77,00 Euro giornalieri per la camera singola e di 73,00 Euro giornalieri per la camera a due o tre letti.

La retta comprende tutti i servizi elencati, nonché farmaci ed eventuali ausili.

Non comprende:

- ✓ Acquisto di biancheria ed effetti ad uso personale;
- ✓ Spese telefoniche personali;
- ✓ Dentista;
- ✓ Visite specialistiche private richieste dall'ospite e/o familiare;
- ✓ Trasporti;
- ✓ Parrucchiere, podologo e trattamenti estetici particolari;
- ✓ Assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
- ✓ Spese funebri.

L'importo della retta rimane invariato in relazione ad assenze per rientri in famiglia e/o ricoveri ospedalieri. Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

La Direzione si riserva di variare periodicamente l'importo della retta.

Il pagamento deve essere fatto entro il giorno cinque di ogni mese tramite bonifico bancario.

Per i posti solventi la retta è di 77,00 euro, l'Ospite deve provvedere all'acquisto di medicinali ed eventuali presidi di incontinenza, manterrà il proprio medico di base.

GIORNATA TIPO

Dalle ore 7,00 alle ore 8,30 gli ospiti vengono aiutati nell'igiene ed in seguito nel vestirsi con i propri indumenti e successivamente la colazione.

Alle ore 8,30 iniziano le attività di fisioterapia per gli ospiti che ne hanno prescrizione, individuale o collettiva presso la palestra attrezzata o al piano.

Alle ore 9,30 secondo un programma prestabilito esposto in ogni reparto, iniziano le attività di animazione, visite mediche periodiche o secondo necessità.

Per gli ospiti in grado di apprezzare la lettura sono a disposizione giornali e quotidiani.

Alle ore 11,30 Tutte le attività occupazionali e fisioterapiche terminano.

Alle ore 12.00 gli ospiti vengono accompagnate in sala per il pranzo.

I pasti vengono preparati dalla cucina centrale. Il menù settimanale è esposto in bacheca ed è diversificato su 4 settimane.

Le prime ore pomeridiane sono dedicate al riposo fino alle **14.30**.

Alle 15,00 la distribuzione della merenda e bevande.

Cominciano poi le attività occupazionali, l'accoglienza dei familiari, dei volontari che intrattengono gli ospiti in attività di svago e passeggiate.

Anche nel pomeriggio vengono svolte le visite mediche periodiche o secondo necessità.

Alle ore 14,30 I trattamenti fisioterapici hanno termine.

Alle 17,00 termina la terapia occupazionale.

Alle ore 17.00 nei giorni feriali gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nella cappella per la recita del Santo Rosario.

Alle ore 10.00 nei giorni festivi la celebrazione della Santa Messa nella cappella della Casa aperta a tutti gli ospiti e parenti che lo desiderano.

Alle ore 18,00 viene servita la cena.

Le ospiti vengono accompagnate in camera dalle ore 19,00 alle ore 20,30 e preparate per il riposo e distribuzione della tisana.

In situazioni di Emergenza Pandemica, con l'obiettivo di mettere in sicurezza le ospiti, le giornate comunitarie potrebbero subire variazioni con l'attivazione totale o parziale delle seguenti azioni anti contagio:

- ✓ sospensione di movimenti delle ospiti da un reparto all'altro e negli spazi all'aperto;
- ✓ sospensione delle attività in salone animazione e nella palestra;
- ✓ sospensione delle attività e funzioni religiose;
- ✓ nuova organizzazione di colazioni pranzi e cene nelle camere;
- ✓ attività di fisioterapia vedi ginnastica respiratoria in reparto;
- ✓ video-chiamate giornaliere ai familiari effettuate dalla nostra educatrice e dalle fisioterapiste.

MENU' TIPO

Il menù segue una dieta bilanciata sulle 4 settimane.

Gli ospiti con prescrizioni dietetiche particolari, fruiscono di diete speciali su prescrizione medica.

SISTEMA DI QUALITA'

Per monitorare la qualità dei servizi vengono utilizzati periodicamente strumenti di verifica della soddisfazione degli ospiti e/o delle famiglie e/o degli operatori.

Gli ospiti e/o i loro familiari possono aderire a tutte le iniziative attivate nella Casa. Possono presentare osservazioni, reclami o apprezzamenti sul servizio, sia chiedendo direttamente un colloquio con la Direzione, sia compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ingresso. Sarà premura della Casa dare opportuna risposta entro trenta giorni.

ORARI DI VISITA

La CASA è aperta alle visite tutti i giorni dell'anno. Familiari, conoscenti e volontari possono visitare gli Ospiti senza limitazioni di orario fra le ore 8,00 e le 20,00.

Durante le visite gli operatori potranno chiedere ai visitatori il rispetto della riservatezza durante le attività assistenziali e sanitarie.

In rispetto delle norme di carattere igienico sanitario alle persone diverse dagli Operatori si chiede di evitare l'accesso ai refettori durante la fruizione dei pasti.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della Casa e alla tranquillità degli Ospiti, nonché ad informarsi presso gli Operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli Ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

In tutta la Casa vige l'assoluto divieto di fumare.

Nelle ore notturne l'orario è regolamentato per casi di particolare necessità.

DIMISSIONI

Instaurarsi di condizioni psico-fisiche gravemente pericolose per gli altri ospiti; seri problemi di convivenza e di rapporti con l'Ospite o i suoi familiari, incompatibili con una buona vita di comunità; mancato pagamento della retta per un periodo superiore ai tre mesi, in mancanza di accordi presi con la Direzione stessa.

Al momento della dimissione per ricovero in altra struttura viene consegnata dal medico una relazione sulla degenza, sul trattamento farmacologico e riabilitativo eseguito, al fine di salvaguardare la continuità delle cure.

Nel caso di dimissioni per decesso, la Direzione avvisa i familiari dell'Ospite che dovranno provvedere a contattare l'impresa funebre da loro scelta.

La persona di riferimento è la Superiore o in sua assenza la Suora Infermiera consulente.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Il rilascio di certificati medici, documentazione sociosanitaria, dichiarazioni amministrative di ricovero vanno richieste ai competenti Uffici negli orari di apertura al pubblico.

Per ottenere il rilascio di copia della Cartella Clinica, è necessario che l'ospite o altra persona formalmente delegata ed in possesso dei requisiti previsti dall'attuale normativa, inoltri la domanda alla Direzione.

La tempistica prevista è di circa quindici giorni.

In segreteria sono disponibili entro il 28 febbraio di ogni anno le dichiarazioni previste dalla D.G.R. XI/1298 del 25 febbraio 2019. *“Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria”*. Viene data comunicazione tramite avviso in bacheca, comunicazione telefonica per chi non è più presente in struttura.

ALLEGATI

- B Carta dei diritti della persona anziana
- C Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti
- D Questionario per i familiari degli ospiti
- F Scheda per la segnalazione di disservizi e reclami
- Menù invernale/estivo anno **2025/2026**
- Informativa privacy pre-ricovero
- Regolamento comunitario
- Protocollo Ingresso in RSA in tempo di COVID-2019
- Protocollo Visite Parenti in tempo di PANDEMIA

Casa Santa Marcellina
via Tommaso Grossi, 20 – 22100 Como
tel. 031/266282 Fax 031/306976
E-mail: direzione@casasantamarcellina.como.it