

Istituto delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza
CASA SAN LORENZO
Via Visconti, 7- 23011 ARDENNO (SO)
Cod.Fisc. 02477630582 P.IVA. 01062811003
Tel: 0342.660307 Fax: 0342.661030
E-mail: segreteria@casasanlorenzoardenno.it
PEC: guanellaardenno@mail_cert.it
Sito internet: www.casedonguanella.it

CARTA DEI SERVIZI R.S.D. APRILE 2026

CHI SIAMO

La Casa San Lorenzo è una R.S.D. femminile con la capacità ricettiva di 18 posti letto tutti accreditati e contrattualizzati.

E' Ente filiale della Congregazione delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza, con sede a Roma in piazza San Pancrazio, 9. Ente Religioso e giuridicamente riconosciuto con D.L. 1663 del 29.07.1937.

La Casa è autorizzata al funzionamento in via definitiva con provvedimento n° 366 del 27.08.2007 rilasciato dall'A.S.L. della Provincia di Sondrio.

E' accreditata presso la Regione Lombardia.

Seguendo gli insegnamenti del Fondatore San Luigi Guanella (1842-1915), il personale religioso e laico della Casa si prende cura della persona e dei suoi bisogni con interventi di tipo socio-assistenziale, sanitario e riabilitativo.

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.

DOVE SIAMO

La Casa San Lorenzo è sita in Via Visconti Venosta, 7 ad Ardenno. E' situata in centro al paese, vicino alla piazza centrale dove si trovano la Chiesa Parrocchiale, il Comune e l'Ufficio Postale.

Ad Ardenno vi è una stazione ferroviaria ed una fermata Bus.

Telefono: 0342/660307 Fax: 0342/661030

E-mail: segreteria@casasanlorenzoardenno.it

Sito web: www.casedonguanella.it

MODALITA' DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

La Casa accoglie donne adulte di sesso femminile con problemi di disabilità che si trovano in condizioni socio-assistenziali tali da non poter restare al proprio domicilio e compatibili con i livelli sanitari ed educativi previsti dallo standard gestionale e di accreditamento previsti dalla normativa regionale.

Per essere ammessi alla RSD occorre presentare domanda scritta presso il Servizio Sociale di base del Comune di residenza o presso la struttura stessa. Il Servizio Sociale, ricevuta la domanda, effettuerà la valutazione psico-sociale al fine di accertare l'appropriatezza per l'inserimento in lista di attesa. La decisione sull'ammissione compete alla Direzione, condividendola con l'équipe della struttura.

La proposta di ammissione viene formulata con una comunicazione telefonica ai familiari, in caso di accettazione i familiari colloquiano con l'équipe e definiscono le pratiche amministrative concordando la data e l'ora dell'ingresso.

L'accoglienza della nuova Ospite è gestita dalla Superiora e/o Coordinatrice e dall'équipe.

Le visite guidate sono gestite dalla Superiora e/o Coordinatrice.

La "Casa San Lorenzo" prevede un periodo di prova di 3 mesi per valutare l'idoneità dell'ospite per un definitivo inserimento.

All'insorgere di eventuali problematiche la Direzione si riserva la possibilità di dimettere l'Ospite nello specifico in caso di instaurarsi di condizioni psico-fisiche gravemente pericolose per le altre Ospiti, seri problemi di convivenza e di rapporti con l'Ospite o con i suoi famigliari, incompatibili ad una serena vita comunitaria, mancato pagamento della retta per un periodo superiore ai tre mesi. L'Ospite o suo familiare possono decidere di rientrare in famiglia o di essere trasferiti in altra struttura. In caso di trasferimento il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'ospite. Verrà rilasciata al familiare documentazione sociosanitaria per assicurare all'utente la continuità delle cure.

La carta dei servizi è esposta al pubblico, distribuita agli utenti con modulo di presa visione. Al momento dell'ingresso l'utente riceve la carta dei servizi. Sarà cura della Casa S. Lorenzo comunicare tempestivamente agli utenti, familiari, amministratori di sostegno eventuali modifiche della carta dei servizi.

Per ottenere il rilascio o l'accesso della documentazione socio-sanitaria è necessario fare una richiesta scritta al Direttore Sanitario, responsabile del fascicolo FASAS, dei Protocolli e delle Procedure.

La tempistica è legata alla preparazione della documentazione, per un tempo massimo di 3 settimane a titolo gratuito.

CRITERI LISTA DI ATTESA

La Casa San Lorenzo prende atto della documentazione ricevuta dall'ATS e predispone una lista di attesa.

Di norma viene data la precedenza ai residenti della Provincia di Sondrio.

Nel valutare le domande di ingresso si tiene presente soprattutto il criterio del "bisogno" e dell'urgenza, della situazione della persona disabile e della sua famiglia, così come dei Servizi Sociali che fanno tale richiesta previo parere dell'èquipe socio-sanitaria.

La lista viene aggiornata di norma ogni qualvolta ci sia una nuova richiesta.

MODALITA' DI INSERIMENTO

Le modalità di inserimento sono le seguenti:

- Viene informata l'èquipe socio sanitaria;
- Viene organizzato un incontro con la famiglia o eventuali tutori o centri o Servizi Sociali che hanno in carico la persona disabile, durante il quale viene illustrato il tipo di servizio offerto e quali sono gli obblighi e responsabilità sia dell'istituzione sia della famiglia al fine di condividere eventuali bisogni e problematiche dell'ospite;
- L'ospite viene gradualmente inserita nella vita di comunità. La Direzione si riserva la possibilità di dimetterla entro un periodo di prova di tre mesi.

Il passaggio dall'ambiente di origine a quello della vita comunitaria viene facilitato da quel "clima di famiglia" caratteristico della nostra famiglia Guanelliana.

Il momento dell'inserimento è molto delicato e importante per l'ospite, che viene accolta con attenzione, con una presa in carico attiva da parte di tutte le figure professionali operanti e delle altre ospiti, in particolare

dalla Coordinatrice e dalle educatrici, le quali si incaricano poi di effettuare una precisa ed approfondita osservazione e valutazione che condivideranno con l'èquipe nella predisposizione del Fascicolo socio sanitario.

Dopo un'attenta valutazione verrà stilato il progetto educativo individualizzato (PEI-PI).

SERVIZI OFFERTI E METODOLOGIE DI LAVORO

- LA DIREZIONE -

La Superiora, nominata dal Consiglio Generale, ha l'incarico di dirigente di tutta la Casa.

La Superiora, seguendo i principi guanelliani, si pone come punto di riferimento per il personale, per le ospiti e i loro familiari, per le suore affinché attraverso le funzioni dei singoli che formano la collettività, venga raggiunto l'obiettivo che la Casa si propone: dare risposte sempre più mirate ai bisogni dell'ospite.

Ogni decisione e proposta deve essere vagliata da Lei.

E' la responsabile dell'attività religiosa della struttura.

La Superiora è la responsabile della qualità dei servizi.

- LA COORDINATRICE -

La coordinatrice è una figura chiamata ad operare in fattiva collaborazione con la Superiora e le Responsabili di reparto.

Si occupa di:

- Coordinare il lavoro dei diversi servizi della casa, RSA, RSD e servizi generali facilitando i rapporti, la comunicazione, l'integrazione delle varie attività;

- Promuovere e coordinare l'elaborazione in equipe della programmazione annuale della casa e ne organizza le verifiche periodiche;

- Coordinare la programmazione e lo svolgimento delle riunioni di PAI – PEI – PI.
- Offrire l’apporto specialistico nell’èquipe per rispondere in modo adeguato ai bisogni delle ospiti;
- Fornire un parere specialistico sull’ammissione, dimissione e trasferimenti delle ospiti;
- Curare i rapporti con i familiari e/o tutori condividendo gli obiettivi del progetto;
- Collaborare nella gestione del personale;
- Collaborare nell’accoglienza delle ospiti e nell’accompagnamento del primo periodo di ambientamento;
- Promuovere momenti di apertura e di scambio con il territorio;
- responsabile della formazione.

- SERVIZIO AMMINISTRATIVO –

Il servizio amministrativo si occupa della gestione della Casa per quanto riguarda:

- Economato e contabilità;
- Gestione del personale;
- Rapporti con gli Enti;
- Rispetto delle normative vigenti;
- Responsabile debito informativo;

- SERVIZIO INFERMIERISTICO –

E’ il servizio che si occupa in forma diretta della cura della persona per gli interventi di tipo sanitario.

In collaborazione con il servizio assistenziale, permette di farsi carico della globalità della persona e dei suoi bisogni, offrendo prestazioni tecniche e professionali adeguate, ma all’interno di un contesto relazionale significativo.

Il ruolo dell'infermiera comprende sia aspetti tecnici specifici di assistenza alla persona, sia aspetti di forte contenuto relazionale, che permettono di creare rapporti positivi interpersonali con l'ospite anziana, "prendendosi cura" di lei e non solo prestando delle cure.

In stretta collaborazione con il medico e la responsabile del reparto, permette un adeguato svolgimento dei piani di assistenza.

In particolare le sue attività sono finalizzate a:

- coadiuvare il medico nelle visite e nell'adempimento delle pratiche sanitarie;
- collaborare con la responsabile del reparto nel coordinare il lavoro delle addette all'assistenza;
- prestare alle ospiti tutta l'assistenza necessaria per le attività di prevenzione, cura e riabilitazione;
- curare l'acquisto, la conservazione e l'utilizzo dei farmaci;
- partecipare all'équipe socio-sanitaria dando il proprio apporto alla definizione dei PAI-PI e alla loro attuazione.

- SERVIZIO DI RIABILITAZIONE -

L'obiettivo del servizio è quello di provvedere a interventi specifici mirati per la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie delle ospiti, il rallentamento della perdita delle normali abilità quotidiane e la prevenzione del decadimento psico-fisico.

Anche nel suo ruolo è determinante l'aspetto relazionale e la costruzione di rapporti interpersonali positivi, che aiutino la persona anziana a cogliere l'opportunità di usufruire del servizio che le viene offerto.

La fisioterapista in collaborazione con il Responsabile Sanitario, verifica i programmi e le metodologie di intervento caso per caso, richiedendo al bisogno visite specialistiche fisiatriche.

Coopera attivamente con le infermiere e le ausiliarie per la messa in atto dei piani di assistenza individualizzati.

Attraverso interventi singoli e di gruppo si occupa di:

- prevenire ulcere da decubito e contratture dei muscoli nelle ospiti allettate;
- attuare interventi per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie;
- curare l'adozione di protesi e ausili, addestrare all'uso e verificarne l'efficacia.
- partecipare all'équipe socio sanitaria e collaborare all'attuazione dei PAI.

- LA RESPONSABILE DI REPARTO -

Ogni reparto ha come responsabile una Suora, Figlia di Santa Maria della Divina Provvidenza.

E' una presenza costante in qualsiasi occorrenza, punto di riferimento per le ospiti, i parenti e gli operatori.

In particolare la Responsabile si impegna per creare, con la collaborazione di tutti, un ambiente accogliente, carico di affetto, proprio dello stile della famiglia.

- SERVIZIO MEDICO -

Questo servizio ha come obiettivo principale il favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle ospiti, attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione, in un'ottica multidisciplinare e di collaborazione con le altre figure professionali.

I medici assicurano la loro presenza nella Casa secondo gli standard previsti e la reperibilità nelle ore notturne e festive.

Spettano al Medico Responsabile le decisioni in campo sanitario, collaborando con la Direzione.

In particolare i medici si occupano di:

- visitare periodicamente le ospiti, rivedendo le terapie o prescrivendo esami clinici secondo il bisogno;
- aggiornare le cartelle cliniche, raccogliendo tutti i dati utili ad una valida supervisione delle condizioni delle ospiti;
- dare indicazioni alle infermiere e al personale ausiliario per interventi di prevenzione, cura e riabilitazione necessari;
- cooperare ad una valida definizione dei PAI-PI;
- garantire la corretta diffusione delle informazioni sanitarie, nel rispetto della privacy;
- tenere i contatti con i parenti per le comunicazioni mediche specifiche;
- tenere i contatti con l'ospedale in caso di ricovero delle ospiti.

- SERVIZIO ASSISTENZIALE -

Fanno parte di questo servizio le Ausiliarie Socio Assistenziali e gli Operatori Socio Sanitari.

Sono queste le figure professionali addette all'assistenza per soddisfare i bisogni primari dell'ospite e favorirne il benessere e l'autonomia.

Coordinate dalla Responsabile sono indirizzate a:

- assistere la persona, nell'igiene personale, nell'alimentazione e nelle altre attività quotidiane secondo il piano di assistenza individualizzato (PAI-PI);
- collaborare agli interventi sanitari di prevenzione, cura e riabilitazione, secondo le indicazioni del medico e dell'infermiere;

- contribuire alla promozione integrale della persona collaborando con le altre figure professionali;
- cooperare alla definizione e alla messa in atto dei PAI-PI;
- prendersi cura della biancheria e degli effetti personali;
- curare la pulizia e l'igiene degli ambienti.

- *SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO* -

Questo servizio è il fulcro attorno cui ruotano tutte le azioni che vengono svolte all'interno della Residenza. Si varia in maniera opportuna fra due livelli di operatività - l'aspetto di vita residenziale comunitaria e l'aspetto di proposte di attività educative e riabilitative - pur mantenendo la coerenza del metodo educativo di stile guanelliano che pone la persona in condizione di handicap al centro dell'attenzione di tutti gli interventi e le attività che sono realizzati.

Le funzioni del servizio sono:

- favorire la possibilità di una maggior presa di coscienza di sé, accrescere o mantenere una buona autostima;
- favorire la possibilità di intessere e di ampliare rapporti interpersonali e relazioni sociali;
- stimolare l'indipendenza personale, promuovere e rafforzare le autonomie primarie e secondarie;
- favorire e stimolare la possibilità di espressione e di comunicazione.

Il servizio socio-educativo è affidato all'educatore professionale, il cui intervento è rivolto alle persone in condizione di disabilità.

- SERVIZIO DI ANIMAZIONE DELLA VITA SPIRITUALE -

Il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone come obiettivo la crescita nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana.

In Casa è presente la figura del Cappellano, sacerdote dei Servi della Carità; il sacerdote e le suore sono punto di riferimento per la vita spirituale delle ospiti e testimoni del Vangelo e del carisma guanelliano.

E' un servizio a disposizione delle ospiti che lo desiderano; Cappellano e Suore sono costantemente disponibili al dialogo e all'ascolto.

Quotidianamente in cappella viene detto il rosario e viene celebrata la Santa Messa.

- SERVIZI GENERALI -

La struttura garantisce i seguenti servizi: cucina, lavanderia, portineria, pulizie generali, manutenzioni varie, cura del giardino, autista.

Nella nostra comunità ogni membro ha un suo ruolo ma agisce sempre in stretto collegamento con gli altri membri, secondo i diversi livelli, coordinando la propria azione con quella di tutti per il raggiungimento degli intenti comuni e la realizzazione di programmi stabiliti.

Tutti gli operatori che si occupano della cura dell'anziano devono integrare il proprio lavoro gli uni con gli altri, condividendo in primo luogo i criteri operativi e le finalità.

Le attività degli operatori sono orientate da linee guida, protocolli e piani di lavoro.

Viene applicato un modello di intervento che si avvale delle seguenti metodologie:

- Programmazione delle attività;
- Valutazione multidimensionale dei bisogni;
- Lavoro in équipe;
- Responsabilizzazione di tutte le figure professionali;
- Personalizzazione degli interventi;
- Condivisione periodica dei risultati;
- Attenzione alla relazione e alla comunicazione.

CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

Il riconoscimento degli operatori è assicurato da un apposito cartellino visibile all'ospite e ai familiari che riporta la fotografia, il nome, il cognome ed il profilo professionale dell'operatore.

VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Casa San Lorenzo effettua la rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori attraverso un questionario da sottoporre con cadenza annuale la cui raccolta e compilazione consentono l'anonimato. I dati emersi da tale indagine vengono valutati e discussi nelle riunioni d'équipe.

Al momento dell'ingresso viene consegnata al familiare la scheda di reclami, proposte o suggerimenti che l'utente può compilare e inserire nell'apposita urna in anonimato. Tale foglio per reclami si può trovare nell'atrio della segreteria.

La Coordinatrice e la Superiore sono sempre disponibili ed accogliere eventuali criticità, per quanto riguarda la

gestione del reclamo la Struttura si da un tempo di condivisione di massimo 15 giorni.

Ogni familiare viene contattato telefonicamente e/o con colloquio ogni qualvolta si effettua una variazione all'ospite.

Il questionario di soddisfazione verrà consegnato direttamente agli interessati nel mese di novembre-dicembre.

RETТА

La retta comprende tutti i servizi elencati nonché farmaci. Non comprende: visite specialistiche private, ausili, pratiche burocratiche, trasporti, abbigliamento personale, parrucchiere, podologo e trattamenti estetici particolari.

La retta deve essere versata entro il giorno 5 del mese tramite bonifico bancario nelle modalità indicate dall'amministrazione; verranno rimborsate le giornate non godute in caso di dimissioni dalla struttura prima della fine del mese versato.

L'importo della retta è di €.61,81 giornalieri corrispondente a €. 1.880,00 mensili.

La Struttura non chiede costi aggiuntivi rispetto alla quota giornaliera della retta.

Agli ospiti viene rilasciata la dichiarazione prevista dal D.G.R. n° 26316 del 21.03.97 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

GIORNATA TIPO

7,00 – 8,00	Sveglia;
8,00 – 8,30	Colazione;
9,00 – 11,30	Attività di animazione e/o fisioterapia;
12,00 – 12,40	Pranzo;

12,40 – 14,30	Riposo o TV in soggiorno;
14,30 – 16,30	Attività di animazione e merenda;
16,30 – 17,30	Chi desidera va in chiesa per il rosario o la Santa Messa;
18,30 – 19,15	Cena;
19,30 – 20,00	Chi desidera va a letto e chi vuole può rimanere in soggiorno.

ORARIO DI VISITA

L'orario di visita è libero dalle 8 alle 20,00.

Nel rispetto della privacy si chiede di evitare il momento dell'igiene mattutina e dei pasti.

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

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura ed è controllato attraverso il sistema HACCP. Il menù viene reso pubblico ed esposto in ogni nucleo.

Chi lo desidera può richiederne una copia. Vengono rispettate eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli ospiti in relazione a specifiche esigenze di salute in relazione al PAI.

PRANZO		CENA
Pasta con zucchine Polpette in umido Spinaci al vapore Pane e frutta di stagione	LUNEDI'	Minestra in brodo Ricotta Purea di patate Pane e frutta di stagione
Risotto ai funghi Pangasio al forno Zucchine Pane e frutta di stagione	MARTEDI'	Orzo in crema di legumi Omelette Verdura condita Pane e frutta di stagione
Maccheroni al pomodoro Cosce arrosto	MERCOLEDI'	Riso al latte Prosciutto cotto

Insalata mista Pane e frutta di stagione		Bieta Pane e frutta di stagione
Gnocchi di patate Scaloppine di vitella al vino Fagiolini olio/limone Pane e frutta di stagione	GIOVEDI'	Semolini in brodo Mozzarella Bieta al pomodoro Pane e frutta di stagione
Tortellini in brodo Nasello in umido Cavolfiore gratinato Pane e frutta di stagione	VENERDI'	Pasta e patate Prosciutto crudo Verdura lessa Pane e frutta di stagione
Riso e bisì Brasato di manzo Crocchette di patate Pane e frutta di stagione	SABATO	Purea di verdure e crostini Caprini Spinaci stufati Pane e frutta di stagione
Pizzoccheri Arista di maiale Patate al forno Insalata Pane e frutta fresca – Dolce	DOMENICA	Minestra in brodo vegetale Formaggio o prosciutto o tonno Insalata - Fagiolini Pane e frutta di stagione

LA PERSONA DISABILE AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

La persona disabile ha diritto di chiamare l'U.R.P. ASST Valtellina e Valchiavenna all'email urp@asst-val.it e al numero 0342/607315.

Ogni persona, indipendentemente dal grado di disabilità, ha il diritto fondamentale di influenzare mediante la comunicazione, le condizioni della sua vita.

Su questo principio si basa la Carta dei Diritti.

La persona disabile ha il diritto:

- 1** Il diritto di avere interazioni sociali, mantenere vicinanza sociale e costruire relazioni.
- 2)** Il diritto di chiedere oggetti, azioni, eventi e persone desiderate

- 3)** Il diritto di rifiutare oggetti, azioni, situazioni e scelte non desiderate
- 4)** Il diritto di esprimere preferenze e sentimenti personali
- 5)** Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici.
- 6)** Il diritto di fare commenti e scambiare opinioni
- 7)** Di conservare relazioni con persone di ogni età.
- 8)** Il diritto di essere informato riguardo a persone e eventi relativi alla propria.
- 9)** Il diritto di avere accesso a qualunque intervento e supporto che possa migliorare la comunicazione.
- 10)** Il diritto di vedere riconosciuto ogni atto comunicativo e di ottenere una risposta anche nel caso in cui non sia possibile soddisfare la richiesta
- 11)** Il diritto di avere accesso in qualunque momento ad ogni ausilio di comunicazione aumentativa e alternativa necessario e il diritto di averlo sempre aggiornato e in buone condizioni di funzionamento autosufficienza.
- 12)** Il diritto di accedere a contesti, interazioni e opportunità che promuovano ed incoraggino la partecipazione come partner comunicativo negli scambi relazionali con altre persone, compresi i propri pari.
- 13)** Il diritto di essere trattato con dignità e di essere interpellato con rispetto e cortesia
- 14)** Il diritto di essere interpellato direttamente senza che si parli della persona disabile in terza persona quando è presente
- 15)** Il diritto di ricevere comunicazioni chiare, significative e appropriate dal punto di vista linguistico e culturale.

Allegati:

Scheda di segnalazione apprezzamenti e reclami;

Scheda customer satisfaction ospiti e familiari.