

CASA S. MARIA DELLA PROVVIDENZA
VIA STATALE PER LECCO, 20
22100 COMO

CARTA DEI SERVIZI

Camminiamo con Te



<p><i>Istituto delle Figlie di S. Maria della Provvidenza</i> P.I. 01062811003 – C.F. 02477630582 <i>Casa S. Maria della Provvidenza</i> Via Statale per Lecco 20 - 22100 Como-Lora Tel. 031/28 21 40 casasantamaria@casasantamaria.como.it PEC casasantamaria@mail-cert.it</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>
MODULISTICA AMMINISTRATIVA PER L'UTENZA	Data ultima emissione: 01/01/2026 Revisione: 022 Documento n° MAU 002.004.022 – 01 01 2024

CHI SIAMO

La Casa S. Maria della Provvidenza è una **R.S.A. - Residenza Sanitaria Assistenziale per persone anziane non autosufficienti (uomini e donne)**, **accreditata** a Regione Lombardia per sessantasei posti letto. E' autorizzata al funzionamento dall'Amministrazione Provinciale di Como con provvedimento n° 459 del 30.07.1997

È casa filiale dell'“Istituto delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza”, con sede legale a Roma, in Piazza San Pancrazio 9, ente religioso senza fine di lucro giuridicamente riconosciuto con R.D.L. n° 1663 del 29.07.1937.

Seguendo i **valori pedagogici** propri del carisma **del fondatore, san Luigi Guanella** (1842-1915), il personale religioso e laico della Casa si prende cura della persona e dei suoi bisogni, secondo criteri di appropriatezza, dopo valutazione multidimensionale, con interventi integrati di tipo sanitario, socio-assistenziale e riabilitativo.

La Casa garantisce un clima quanto più possibile familiare e considera la persona il centro di ogni attività, tendendo ad un equilibrio tra le esigenze personali e quelle organizzative.

Viene osservato quanto riportato dal **Codice Etico** elaborato dalla Congregazione (Ed. 02/2016).

E' stato adottato il **modello di organizzazione, gestione e controllo secondo il D. Lgs. 231/2001** (versione 3.0 del 24-09-2015).

E' rispettata la normativa regionale e nazionale.

DOVE SIAMO

Il complesso assistenziale è ubicato nella periferia sud-est della città di Como, nella frazione di Lora, in Via Statale per Lecco al n° 20.

È raggiungibile con mezzi pubblici (autobus urbano n° 7), con fermata davanti alla Casa.

All'interno del complesso possibilità di parcheggio per mezzi privati.

ORARI DI SEGRETERIA

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 15.30.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

Il **modulo per la richiesta di ammissione alla struttura** – simile per tutte le RSA afferenti alla ATS Insubria - è disponibile presso la segreteria o scaricabile dal sito web dell'ATS o dal sito della Casa <https://casedonguanella.it/>. È auspicabile che la consegna dello stesso, compilato in ogni sua parte, venga effettuata dal familiare di riferimento per permettere un breve colloquio di conoscenza. E' comunque possibile l'invio per e-mail (casasantamaria@casasantamaria.como.it).

La **lista d'attesa** viene gestita secondo i principi del carisma guanelliano: “... si dia preferenza a quelli che sono senza appoggio umano, i più poveri e più abbandonati” (San Luigi Guanella).

Vengono tenuti presenti i criteri del bisogno e dell'urgenza. Priorità viene data a persone con gravi necessità di assistenza che sono in dimissione ospedaliera e che non dispongono di adeguata assistenza al domicilio, così come a persone sole.

E' gradita l'appartenenza al territorio per favorire le visite dei familiari, legame affettivo insostituibile per il benessere delle persone accolte.

È prevista la **visita della struttura** da parte della nuova ospite e/o dei suoi familiari.

L'entrata in RSA viene programmata come segue:

- Entrata in mattinata (orario da concordare)
- Visita medica, redazione **cartella clinica informatizzata** (FASAS-Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) **con il software The.o**
- Conoscenza dell'ambiente, degli operatori, delle altre ospiti
- Redazione del PI-Piano Individuale e del PAI-Piano di Assistenza personalizzato in équipe multidisciplinare

La **documentazione amministrativa** richiesta all'ingresso comprende:

- *Carta d'identità, Tessera sanitaria, Tessera Esenzione Ticket* (originali)
- Copia dell'eventuale *Verbale della Commissione Medica ATS* per il riconoscimento dell'invalidità
- Copia della documentazione relativa alla consegna di eventuali ausili forniti dall'ATS
- *Tessera elettorale* (originale) se le condizioni di salute ne permettono l'uso
- Autocertificazione per la residenza se diversa da quella indicata sulla carta d'identità
- Modelli “Contratto d'Ingresso”, “Informativa Privacy per l'Utente degente”, “Informativa per Care Giver” e “Informativa per il credo religioso” compilati e firmati

La **documentazione sanitaria** richiesta all'ingresso comprenderà tutti quegli atti utili al Servizio Medico (referti, lettere di dimissioni ospedaliere, ecc.).

SERVIZI OFFERTI

- **Servizio medico:** 24 ore su 24 (presenza diurna, reperibilità notturna e festiva)
- **Servizio infermieristico e assistenziale:** 24 ore su 24
- **Servizio di riabilitazione e di animazione/educazione:** dal lunedì al venerdì
- **Servizio di animazione spirituale:** garantito, per chi lo desidera, dalla presenza delle religiose della Casa e da un sacerdote.
- **Servizi generali** con personale proprio: cucina, lavanderia, stireria e guardaroba, portineria e centralino.

- **Servizi di pulizia** nei reparti di degenza (camere e ambienti comuni) appaltati ad un'azienda esterna
- ✓ E' assunto l'obbligo di tenuta della documentazione sanitaria e socio sanitaria secondo la vigente legislazione.
- ✓ All'atto della dimissione/trasferimento dell'Ospite è previsto il rilascio della "Relazione di dimissione".
- ✓ In caso di "dimissioni protette" debita informazione è data all'ATS e al Comune di residenza.
- ✓ Sono in vigore Linee Guida, Protocolli, Procedure periodicamente rivisti e aggiornati.
- ✓ Gli operatori sono provvisti di cartellino di riconoscimento che riporta cognome, nome, qualifica e fotografia.

RETTA

Le **rette giornaliere** per l'anno 2024 sono le seguenti:

- € 73,00 per la sistemazione in camera a due letti (mensile € 2.228,50);
- € 77,00 per quella singola con bagno in comune con un'altra singola (mensile € 2.350,50)
- € 79,00 per quella con bagno indipendente (mensile € 2.411,50).

Il versamento avverrà a mezzo bonifico bancario mensile anticipato entro il 5 di ogni mese. Non è richiesto un deposito cauzionale.

La **retta comprende** tutti i servizi sopra elencati nonché farmaci ed eventuali ausili, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

La **retta non comprende**: visite specialistiche e relativo trasporto, pratiche burocratiche personali, abbigliamento personale e biancheria piana, parrucchiere e podologo.

Nell'ipotesi di **dimissioni volontarie** è richiesto un preavviso di quindici giorni.

In caso di mancato rispetto del preavviso sarà dovuto il pagamento della retta per il numero dei giorni intercorsi tra la dimissione e l'entrata di una nuova ospite (min. tre giorni, max. trenta).

Nel caso di decesso verrà restituita quella parte della retta anticipata corrispondente ai giorni non goduti, a partire dal giorno successivo all'uscita dalla camera mortuaria.

Viene rilasciata annualmente la **certificazione della retta** ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Per eventuali copie della cartella clinica, sia cartacee che informatiche, la tariffa attualmente in vigore è di € 0,20 per ogni facciata. I tempi di attesa sono di circa 10-20 giorni lavorativi dal momento della presentazione della domanda scritta. Eventuali spese di spedizione sono a carico del destinatario.

GIORNATA TIPO

dalle 7.00 alle 8.00	igiene personale, colazione in camera
dalle 9.00	ritrovo nella sala soggiorno per le attività educative e di animazione, visite mediche periodiche o secondo necessità, servizio fisioterapico e di riabilitazione secondo programma
11.45	pranzo
dalle 12.30	breve riposo oppure ritrovo in sala soggiorno
15.00	tè o altra bevanda per chi lo desidera
16.30	servizio religioso nel tardo pomeriggio
18.00	cena
dalle 19.00	preparazione per la notte e distribuzione tisana

La giornata di domenica ha orari diversi e consente di passare più tempo con parenti ed amici. Chi lo desidera può partecipare alla Celebrazione Eucaristica delle ore 10.00.

Sono previsti intrattenimenti particolari in occasione delle principali festività o ricorrenze (Natale, Pasqua, feste di compleanno, festa della mamma, Carnevale, ecc.) così come in occasione delle feste legate all'Istituto (San Luigi Guanella, Beata Chiara Bosatta, Madonna della Provvidenza).

ORARI DI VISITA

L'orario di visita è libero dalle 8 alle 20. Nel rispetto della privacy e delle ore di riposo delle ospiti, così come per permettere uno svolgimento scorrevole dei diversi servizi offerti, si chiede di privilegiare le ore pomeridiane. Nelle ore notturne l'orario è regolamentato per casi di particolare necessità.

MENU TIPO

Il menu segue una dieta bilanciata sulle 4 settimane. Ogni mattina il menu del giorno viene esposto nell'apposita bacheca di reparto.

Colazione: latte, caffelatte, tè, caffè, yogurt, fette biscottate, biscotti, brioches, pane, marmellata, miele.

Pranzo: scelta tra due primi, due secondi e tre contorni, frutta, acqua, vino, caffè; dolce alla domenica e nelle festività.

Cena: scelta tra due primi, affettati e formaggi vari, frutta fresca e cotta, acqua, vino.

Uno dei due primi piatti è sempre in brodo.

Su prescrizione medica vengono preparati piatti specifici in caso di diete particolari.

APPREZZAMENTI O RECLAMI

Per monitorare la qualità dei servizi erogati vengono distribuiti periodicamente – solitamente una volta all'anno - strumenti di verifica della soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari, così come degli operatori. Gli ospiti e/o i loro famigliari possono presentare osservazioni, reclami o apprezzamenti sul servizio, sia direttamente, durante un colloquio con la Direzione, che compilando l'apposito modulo disponibile all'albo e imbucandolo nell'apposita cassetta. Sarà premura della Casa dare sollecita risposta, al massimo entro trenta giorni.

La **Carta dei Diritti dell'Anziano** è sempre esposta in bacheca.

