

Carta dei Servizi



RSA "COLLEONI"
Via COLLEONI 5, 20022
CASTANO PRIMO (MI)
Tel. 0331/881899

www.fondazionecolleoni.org

Opera Pia
F. Colleoni de Maestri – Impresa Sociale



CONTATTI E NUMERI UTILI

Sede legale

Via Colleoni 5 – 20022 Castano Primo (MI)

Sede amministrativa

Corso Roma, 1 – 20022 Castano Primo (MI)

Tel. 0331/880356 – Fax 0331/880669

www.fondazionecolleoni.org

e-mail: info@fondazionecolleoni.it

Responsabile Sanitario

Tel. 0331/881899

mail: rita.barazzi@fondazionecolleoni.it

Coordinamento infermieristico/assistenziale

Tel. 0331/881899

mail: residenzacastano@fondazionecolleoni.it

Ufficio Ospiti

Tel. 0331/881899

mail: residenzacastano@fondazionecolleoni.it

Direzione Amministrativa

Tel. 0331/880356

mail: direzione@fondazionecolleoni.it

Ufficio Ospiti Fondazione

Tel. 0331/880356

mail: amministrazioneospiti@fondazionecolleoni.it

REV.	DATA	ELABORATO	VALIDATO	APPROVATO
13	01/01/2026	Francesca Flora	Cristina Sarchi Rita Barazzi	Fausto Sanson

SOMMARIO

- 1. LA FONDAZIONE OPERA PIA F. COLLEONI DE MAESTRI**
- 2. LA STRUTTURA “Colleoni” di Castano Primo**
- 3. IL PERSONALE IMPIEGATO**
- 4. I SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI**
- 5. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI**
- 6. GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI**
- 7. NOTIZIE UTILI PER FAMIGLIARI E VISITATORI**
- 8. COSTI DEI SERVIZI – RETTE**
- 9. REGOLAMENTO**
- 10. RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLA FONDAZIONE**
- 11. SICUREZZA SUL LAVORO E SORVEGLIANZA SANITARIA**
- 12. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**
- 13. AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**
- 14. COME RAGGIUNGERCI**
- 15. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

1. LA FONDAZIONE OPERA PIA F. COLLEONI DE MAESTRI

1.1. La Storia

La Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri ha origine nel 1910 su volontà della Contessa stessa, che ne volle l'istituzione come da disposizione testamentarie.

Inizialmente l'assistenza ai malati e ai bisognosi della struttura di Castano Primo fu retta dall'ordine delle Suore della Carità, o di Maria Bambina.

Progressivamente il ruolo assistenziale venne affidato a personale specialistico debitamente formato per fornire i più adeguati servizi assistenziali, infermieristici, medici e alberghieri agli ospiti della struttura.

1.2. Le strutture della Fondazione

Nel tempo la Fondazione ha ampliato la propria offerta socio/assistenziale attraverso le proprie strutture:

- **RSA/CENTRO DIURNO INTEGRATO "COLLEONI", sita in Castano Primo (Mi)**
- **RSA "Cardinal Colombo", R.S.A. sita a Morosolo di Casciago (VA).**
- **RSA "Casa Ospitalità Anziani", R.S.A. di Rescaldina (Mi).**
- **RSA/CASA ALBERGO "Michela e Franco Fornasari" sita a Mozzate (Co)**

2. LA STRUTTURA "Colleoni" di Castano Primo

L'attuale edificio è frutto di un consistente intervento edilizio terminato alla fine del 2000, in grado di ospitare 110 ospiti in ambienti funzionali, luminosi e rispondenti alle più recenti e moderne prescrizioni in tema di residenze per ospiti anziani non autosufficienti e/o con patologia cronico-degenerativa, residenti in Lombardia e che abbiano compiuto 65 anni.

Dal settembre 2005 inoltre, alla lungodegenza si è aggiunto un servizio di assistenza specifica, il Centro Diurno Integrato che offre assistenza diurna a ospiti anziani in condizioni di non autosufficienza in fase iniziale.

Sono stati recentemente effettuati importanti interventi di contenimento energetico (cogenerazione) ed è stato completamente riprogettato il giardino che ora è fruibile anche da ospiti con deficit cognitivo e demenza.

I 110 posti letto sono tutti in regime di accreditamento e contrattualizzazione con Regione Lombardia.

Le Camere

I 110 ospiti sono accolti in camere triple, doppie e singole, modernamente arredate, complete di servizi e dotate di TV, d'impianto per rinfrescamento e il ricambio dell'aria.

Gli spazi comuni

Gli ampi soggiorni e locali destinati al pranzo e alle attività occupazionali e ricreative permettono il tranquillo svolgersi della vita quotidiana.

Palestra attrezzata

Nella palestra attrezzata, dotata di apparecchiature per fisiokinesiterapia, si esercita la riabilitazione e il mantenimento delle residue capacità fisiche e motorie.

Bagni attrezzati

I bagni attrezzati, presenti in ogni nucleo, oltre ai servizi igienici provvisti di maniglioni di appoggio, sono dotati di vasca da bagno attrezzata d'ultima generazione con accorgimenti ergonomici che tengono presente sia l'esigenza dell'Ospite che le difficoltà dell'operatore.

3. IL PERSONALE IMPIEGATO

Organico tipo personale di assistenza:

FIGURA PROFESSIONALE	N° OPERATORI	MODALITA' DI RICONOSCIMENTO
MEDICO RESPONSABILE	1	CAMICE BIANCO
MEDICI DI SUPPORTO + SPECIALISTI	2 + 1	CAMICE BIANCO
COORDINATRICE SERVIZI SOCIO SANITARI	1	DIVISA FUCSIA
INFERMIERI PROFESSIONALI (copertura 24 h)	16	DIVISA BORDO ROSSO
OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI	55	DIVISA BORDO VERDE
FISIOTERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE	5	DIVISA BORDEAUX
EDUCATORI	3	DIVISA LILLA
AMMINISTRATIVI	2	

Al fine di garantire la migliore assistenza possibile agli ospiti della struttura, dedicando loro tutto il tempo necessario da parte degli operatori assistenziali, dal 2015 sono state inserite le figure di ausiliari dediti solamente al rifacimento letti delle camere degli ospiti.

Il numero di operatori previsti, può subire variazioni durante l'anno sulla base di differenti fattori quali carichi assistenziali, defezioni, etc...

Tutto il personale dipendente è identificabile dal tesserino riportante foto, generalità e qualifica professionale e riconoscibile dalla divisa.

4. I SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI

Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)

Questo ufficio è preposto a fornire notizie generali del Centro residenziale dal:

lunedì e mercoledì H 10.00 – 13.00 14.30 – 17.30
martedì - giovedì - venerdì H 09.00 – 13.00 13.30 - 15.30

Ospiti e famigliari potranno esprimere lamentele e apprezzamenti in merito ai servizi offerti utilizzando il questionario di soddisfazione disponibile presso l'U.R.P.

L'Ufficio URP si occupa inoltre, unitamente alla Infermiera addetta ai ricoveri ed al medico responsabile di accompagnare utenti e famigliari interessati in visite guidate della struttura.

Il servizio medico

Assicura la prevenzione, la diagnosi, la terapia e la riabilitazione dell'ospite, affetto il più delle volte da polipatologie a decorso cronico, deficit cognitivi e neurologici con rilevanti risvolti sociali, relazionali, comportamentali.

L'attività preventiva occupa ancora nell'anziano uno spazio di rilievo, essendo rivolta alla profilassi dell'influenza, del diabete mellito, degli abusi alimentari, della denutrizione e della disidratazione, alla prevenzione dei decubiti, dell'osteoporosi, del diabete e alla conservazione di una adeguata attività mentale e relazionale.

L'attività diagnostica e terapeutica si articola sulla visita medica all'ingresso e periodica, sulla valutazione funzionale, l'aggiornamento della cartella clinica, le eventuali visite specialistiche (condizionate da esigenze cliniche particolari), sugli esami ematochimici e strumentali (sistematici ed al bisogno), sui vari interventi diagnostici e sui provvedimenti terapeutici che si rendessero necessari durante la degenza.

Il servizio infermieristico

Svolto da operatori professionali con una copertura sulle 24 ore, quello dell'infermiere è un ruolo prioritario sia a livello sanitario che psico-assistenziale. E' tra le figure portanti della organizzazione, il tramite principale tra bisogni assistenziali dell'Ospite e le evidenze sanitarie, ne comprende i procedimenti più propriamente assistenziali, quali la somministrazione dei farmaci prescritti dai medici, il monitoraggio dei parametri, la prevenzione di ulcere da decubito, gli eventuali prelievi per esami diagnostici.

Proprio in campo geriatrico l'IP supera il vecchio e riduttivo compito di "assistere l'ammalato", "controllare il sintomo", per introdurre il nuovo ed espansivo compito di "farsi carico della globalità della persona" e "prendersi cura del benessere psicofisico dell'anziano".

L'attività assistenziale

La residenza è dotata di un numero consistente di operatori dell'assistenza con titolo specifico A.S.A./O.S.S., i quali hanno l'importante compito di aiutare l'ospite nell'espletamento degli atti essenziali del vissuto quotidiano quando non sono più alla portata delle proprie capacità e risorse fisiopsichiche, favorendo e promuovendo il mantenimento della dignità e dell'autonomia.

Gli operatori ricevono ed eseguono le indicazioni del medico e dell'infermiere professionale per quanto attiene le problematiche sanitario-igieniche ed alimentari.

Il servizio di fisiokinesiterapia

Il servizio mira a contrastare il decadimento generale considerando le capacità residue dell'Ospite. Le attività vengono svolte lungo tutto l'arco della settimana, sulla base delle prescrizioni mediche specialistiche e secondo quanto stabilito dal piano riabilitativo di ciascun Ospite, redatto dal fisiatra.

Tra le attività, quelle di tipo rieducativo e di riattivazione funzionale vengono svolte in palestra, e altre quali le attività ludico-psicomotoria e psicosensoriale e la ginnastica di grande gruppo vengono effettuate al piano.

Il servizio socio-animativo

Responsabile dei progetti è l'educatrice della Residenza.

Il servizio, svolto dall'educatrice, mira a valorizzare la persona in quanto tale, ancor prima di scoprire capacità residue e abilità. Pertanto, le storie personali passate e presenti sono fondamentali punti di partenza per un'adeguata accoglienza e una serena permanenza. L'educatrice, che opera sulla base di specifici progetti, provvede alla sistematica compilazione ed all'aggiornamento della documentazione.

4.1. I SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

La preparazione dei pasti avviene all'interno della struttura che è dotata di cucina interna, il servizio è appaltato a primaria azienda appositamente selezionata, con componenti di qualità secondo metodi rispondenti alle vigenti norme igienico sanitarie.

Qualora non sussistano necessità di restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede tre scelte liberamente effettuabili dall'ospite. La composizione della dieta è particolarmente curata, per fornire all'anziano elementi nutritivi e calorie sufficienti alla sua condizione, senza tralasciare le tradizioni locali ed i gusti particolari.

La giornata alimentare prevede prima colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena.

I pasti vengono consumati nell'apposita sala da pranzo. Il porzionamento e la distribuzione dei pasti devono essere eseguiti solo dal personale incaricato, in rispetto e salvaguardia delle normative sanitarie vigenti. I menù proposti prevedono una rotazione stagionale e sono supervisionati anche con il medico e la caposala della Residenza. La società che eroga il servizio di cucina mette eventualmente a disposizione una dietologa per particolari esigenze.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA ALIMENTARE

Colazione	ore 8.30
Spuntino	ore 10.30 -10.45
Pranzo	ore 12.00
Merenda	ore 15.20
Cena	ore 18.00

MENU TIPO

MENU' INVERNALE			MENU' ESTIVO	
Giorno	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
Lunedì	<i>Passato di verdura</i>	<i>Pastina in brodo</i>	<i>Pasta pomodoro e piselli</i>	<i>Pancotto</i>
	<i>Cassuola</i>	<i>Misto di affettati e formaggi</i>	<i>Arrosto di maiale al forno</i>	<i>Misto di affettati</i>
	<i>Polenta</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>	<i>Purè di patate</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>
	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>
Martedì	<i>Risotto alle verdure</i>	<i>Minestrone con crostino</i>	<i>Risotto alle verdure</i>	<i>Minestrone con riso</i>
	<i>Coniglio in umido</i>	<i>Bastoncini di pesce</i>	<i>Petti di pollo al marsala</i>	<i>Tortino di patate</i>
	<i>Macedonia di verdure</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>	<i>Macedonia di verdure</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>
	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>
Mercoledì	<i>Maccheroni al ragù</i>	<i>Minestra di verdure con pasta</i>	<i>Maccheroncini al ragù</i>	<i>Quadrucchi in brodo</i>
	<i>Frittata con verdure</i>	<i>Tortino di patate</i>	<i>Tonnato</i>	<i>Torta pasqualina</i>
	<i>Insalata verde</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>	<i>Insalata verde</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>
	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>
Giovedì	<i>Risotto con funghi</i>	<i>Pasta e patate</i>	<i>Insalata di riso</i>	<i>Passato di verdura con riso</i>
	<i>Bollito misto con salsa verde</i>	<i>Pizza</i>	<i>Scaloppa vitellone al vino bianco</i>	<i>Panzarotti</i>
	<i>Zucchine trifolate</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>	<i>Coste lessate</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>
	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>
Venerdì	<i>Ravioli burro e salvia</i>	<i>Minestrone primavera</i>	<i>Gnocchi al pomodoro</i>	<i>Zuppa di verdure</i>
	<i>Filetto di pesce al forno</i>	<i>Involtoni di prosciutto e formaggio</i>	<i>Filetto di platessa alla milanese</i>	<i>Mozzarella alla caprese</i>
	<i>Patate al forno</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>	<i>Carote cotte</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>
	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>
Sabato	<i>Pasta al pesto</i>	<i>Passato di verdura</i>	<i>Penne all'ortolana</i>	<i>Riso e prezzemolo</i>
	<i>Polpette al forno</i>	<i>Wurstel</i>	<i>Polpettone dello chef</i>	<i>Pizza</i>
	<i>Finocchi alla parmigiana</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>	<i>Finocchi alla parmigiana</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>
	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione / frutta cotta</i>
Domenica	<i>Lasagne al forno</i>	<i>Pancotto</i>	<i>Antipasto assortito</i>	<i>Crema di legumi</i>
	<i>Pollo al forno</i>	<i>Bresaola</i>	<i>Risotto con funghi</i>	<i>Affettati e formaggio</i>
	<i>Patate fritte</i>	<i>Prosciutto cotto</i>	<i>Pollo al forno con patate fritte</i>	<i>Prosciutto cotto</i>
	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>	<i>Frutta di stagione</i>	<i>Verdura cotta di stagione</i>

Servizio lavanderia biancheria piana

Il servizio è svolto in appalto da primaria azienda

Servizio lavanderia personale

Il servizio di lavanderia personale dell'ospite può essere espletato con due modalità differenti:

- in proprio a domicilio (il parente si occupa direttamente di ritirare e riconsegnare i capi lavati)
- servizio di lavanderia esterno a pagamento, gestito direttamente dalla Fondazione per tramite di azienda specializzata, da aggiungersi alla retta mensile in vigore, (per la specifica dell'importo della retta da versare si rimanda al paragrafo relativo alle rette "8. COSTI DEL SERVIZIO").

Servizio pulizia e sanificazione:

La cura e la pulizia degli spazi collettivi delle camere e dei servizi è affidata in appalto a primaria azienda nazionale.

Servizio manutenzione:

La manutenzione ordinaria e straordinaria di immobili ed impianti e la manutenzione degli spazi verdi è affidata a primaria azienda.

Distributori automatici:

E' attivo un servizio di distribuzione automatica di bevande calde, bibite e snacks vari in un locale destinato

Servizio parrucchiera:

E' possibile usufruire del servizio parrucchiera ed estetista una volta al mese (incluso nella retta).

Trasporti per visite specialistiche

I costi del trasporto dell'ospite presso presidi ospedalieri e/o studi medici, al fine di effettuare visite mediche specialistiche e/o esami diagnostici strumentali, sono compresi nella retta.

WI-FI

È a disposizione di ospiti e visitatori una connessione internet wi-fi protetta. Per le chiavi di accesso rivolgersi alla reception.

5. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Per accedere ai servizi di RSA è necessario compilare una domanda di ammissione che può essere ritirata presso qualsiasi residenza della Fondazione o dal suo sito internet, i relativi uffici ospiti delle residenze sono a disposizione per ogni eventuale chiarimento. E' possibile comunque, in qualsiasi momento, effettuare una visita delle strutture di accoglienza.

In allegato alla domanda stessa deve essere presentata una relazione medica riportante la condizione bio-psico-fisica oltre che comportamentale del candidato, nonché la terapia in atto, con dosaggi e orari di somministrazione.

La domanda verrà vagliata dal responsabile sanitario della struttura accogliente, il quale valuterà la compatibilità del candidato con le caratteristiche della struttura e del servizio offerto.

L'accoglienza per i servizi offerti presso le RSA della Fondazione è intesa a tempo indeterminato.

La domanda, una volta accettata, viene inserita in una lista di attesa gestita prioritariamente attraverso l'ordine cronologico di consegna, non sono escluse riserve in termini di accoglienza per ospiti che dovessero evidenziare caratteristiche sanitarie o socio familiari critiche o particolari.

Nel momento in cui si verifica la disponibilità all'accoglienza, l'utente, i suoi familiari o i legali rappresentanti, vengono avvisati telefonicamente dall'ufficio ospiti della relativa struttura sulla possibilità dell'ingresso e nel caso in cui non vi sia un rifiuto immediato ad accettare il posto, convoca il candidato e il suo caregiver per un colloquio preliminare informativo.

Le finalità del colloquio preliminare sono quelle di:

- Raccogliere prime informazioni sull'anziano quali, aspetti clinico sanitari, neurologiche, sociali, psicologici, abitudini e storia di vita.
- Fornire informazioni sulla organizzazione assistenziale, sui servizi erogati, eventuali documenti mancanti o materiale necessario per l'ingresso.

- Verificare il grado di consapevolezza che il candidato presenta rispetto il suo inserimento nel servizio assistenziale.
- Far effettuare (ove non sia stato già effettuato precedentemente) una visita degli ambienti in cui il soggetto sarà accolto (spazi sia privati che comuni).
- Presentare il nuovo ospite e suoi congiunti agli operatori del nucleo.
- Definire forme e modalità di pagamento.
- Si invita a regolarizzare l'ingresso entro un tempo ristretto mediante comunicazione all'ufficio ospiti competente o ai responsabili della struttura.

DOCUMENTI A SUPPORTO DELLA DOMANDA DI AMMISSIONE:

- carta dei servizi e relativo regolamento dell'unità di offerta

Con l'accoglienza in struttura assistenziale, verrà revocato il medico di medicina generale e da questo momento l'ospite sarà in carico al supporto sanitario diretto della R.S.A.

ACCOGLIENZA, IL GIORNO DELL'INGRESSO IN R.S.A. DELL'ANZIANO

- 1) L'anziano viene accolto all'ingresso della struttura dal Coordinatore infermieristico e da altri operatori assistenziali o educatori, gli viene dato il benvenuto e dopo un familiare approccio conoscitivo è accompagnato a visitare la sua stanza (per l'RSA) e gli ambienti comuni che l'ospiteranno. In relazione ad una valutazione dello stato cognitivo ed emotivo dell'anziano e in relazione alle sue richieste, si procederà alla presentazione di eventuali compagni di camera e del restante personale in turno, ad accompagnarlo nella visita dei locali comuni indicandogli il posto momentaneamente assegnatogli a tavola.
- 2) Il Responsabile sanitario o il medico del nucleo provvederà alla visita medica d'ingresso, verrà effettuata la raccolta dei dati anamnestici e la valutazione della eventuale più recente documentazione sanitaria in possesso dell'ospite. Si provvederà pertanto alla compilazione della documentazione sanitaria e sociale relativa al fascicolo sociosanitario.
- 3) Nei giorni successivi all'ingresso e dopo una adeguata valutazione iniziale dell'ospite, sarà effettuata la stesura in equipe del Progetto individuale e della sua relativa pianificazione assistenziale (PAI) d'ingresso, individuando specificatamente gli obiettivi e le modalità assistenziali diversificate attraverso le quali si ritiene necessario l'ospite sviluppi il suo percorso di presa in carico.
- 4) L'animatore, completa il percorso di conoscenza dell'organizzazione illustrando nei giorni successivi all'ingresso ulteriori informazioni o specificandone la completezza di quelle già documentate.

PRESA IN CARICO E PERCORSO DI CURA

Inizia così la "presa in cura" da parte dell'unità multidisciplinare (o anche equipe), quest'ultima è composta dal personale medico, infermieristico, fisioterapico, educatore/animatore e assistenziale. Sarà fondamentale l'applicazione dei modelli assistenziali specifici in relazione alla personalizzazione dell'ospite, oltre alla condivisione delle informazioni a disposizione fino a questo momento sull'anziano e la verifica delle sue condizioni di salute e funzionali.

L'esecuzione programmata della valutazione multidisciplinare, dei test specifici e lo scambio continuo delle informazioni sono lo strumento principale in dotazione all'organizzazione per formulare un adeguato percorso di assistenza e cura.

GESTIONE DELLA DIMISSIONE IN RSA

La dimissione di un ospite dalla struttura di lungodegenza avviene solitamente in conseguenza di un evento che determini una nuova esigenza sanitaria, familiare o assistenziale.

Gli eventi che possono portare alle dimissioni di un ospite dalla nostra Rsa sono solitamente il decesso, il trasferimento in altra Rsa (o il rientro a domicilio) o il ricovero temporaneo ospedaliero.

In tutti i casi di trasferimento in altra struttura assistenziale o al domicilio sarà garantita da parte della nostra struttura la continuità del processo assistenziale, attraverso la consegna di una lettera di dimissione nella quale verrà evidenziato il processo di cura compiuto e alla quale verranno allegati tutti i documenti sanitari in possesso,

Il rapporto può terminare anche per disdetta scritta da parte della stessa organizzazione assistenziale per i seguenti motivi:

- Ripetute e gravi infrazioni alle regole stabilite per la permanenza nella struttura
- Insorgenza di problematiche sanitarie che il responsabile medico sanitario della struttura reputi, a suo insindacabile giudizio, non idonee alla permanenza dell'ospite, a salvaguardia dello stesso e/o della comunità residente
- Per ogni altro caso previsto dalla legge

6. GIORNATA " TIPO " DEGLI OSPITI

La giornata dell'Ospite alterna periodi di impegno sanitario-assistenziale, sociale e ludico a periodi di riposo, sulla base dei piani individuali personalizzati attivati nel momento di ingresso in struttura.

Le prevalenti attività giornaliere sono:

07.00	alzata graduale ed igiene personale dell'ospite
08.30	colazione e momento di socializzazione
09.30	momento religioso facoltativo
10.00	attività di animazione e/o fisioterapia secondo il programma prestabilito
10.45	idratazione
11.30	preparazione pranzo
12.00	pranzo
12.45	accompagnamento ospiti per il riposo pomeridiano
14.15	levata
15.20	animazione pomeridiana secondo lo schema settimanale merenda e idratazione
18.00	cena
19.00	inizio allettamento per la notte
20.45	giro di controllo e camomilla

7. NOTIZIE UTILI PER FAMIGLIARI E VISITATORI

a) Giornali e biblioteca

Per chi lo desidera, è disponibile presso i nuclei una copia del quotidiano.

b) Il volontariato

La Fondazione apre le proprie strutture a associazione di volontari o singoli, i quali vengono appositamente identificati tramite cartellino e iscritti in apposito registro. I volontari non possono in alcun modo interferire con le attività socioassistenziali della struttura e la loro attività è coordinata dai responsabili di struttura.

c) Professione del culto

Viene garantito ad ogni ospite libertà di culto: per chi professa la religione cattolica è disponibile un'ampia e confortevole cappella, i sacerdoti della parrocchia assicurano l'assistenza e le funzioni di culto. Ogni mercoledì mattina, alle ore 10.00, è possibile assistere alla funzione della Santa Messa. Per chi professa altre religioni è possibile contattare i ministri dei vari culti.

d) Orari di apertura e visite agli ospiti

La struttura è aperta ed in funzionamento 365 giorni l'anno 24/24h. I familiari di norma hanno libero accesso durante tutta la giornata, salvo durante le ore notturne (dalle 20,00 alle 8,00) ove la presenza dei familiari (per es. condizioni conseguenti allo stato di salute dell'Ospite) dovrà necessariamente essere concordata e autorizzata dalla direzione.

Per motivi igienici e sanitari è vietato affollare le camere, usare i servizi igienici riservati agli ospiti e sedersi sui letti. I visitatori devono astenersi nel portare generi alimentari perché potrebbero essere controindicati rispetto alla dieta personale o al trattamento farmacologico in corso.

Durante le visite mediche e in occasione dell'igiene dell'Ospite, i parenti e i visitatori sono tenuti a non presenziare in camera.

e) Visite guidate della struttura

È possibile effettuare visite guidate alla struttura al fine di prendere visione dell'ambiente e dei servizi offerti; tali visite dovranno essere concordate con la Direzione, che provvederà per l'accompagnamento.

f) Personalizzazione delle camere

La Direzione permette e incoraggia la personalizzazione delle camere, purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza.

È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche non autorizzate o a gas perché potrebbero causare incidenti.

g) Strumenti di tutela delle persone assistite e trattamento dati personali

Si ricorda che la persona anziana mantiene sempre il diritto di rivolgersi al difensore civico del Comune di Castano Primo nonché all'URP e all'Ufficio di Pubblica Tutela presso ATS competente e può inoltre inviare segnalazione all'Organismo di Vigilanza della Fondazione inviando mail all'indirizzo odv@fondazionecolleoni.it.

In adempimento del D.lgs. n.196/2003 e del nuovo Regolamento Europeo 2016/679, la Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

h) Denaro e oggetti di valore

Si consiglia vivamente di non tenere presso di sé somme di denaro e oggetti di valore, si declina ogni tipo di responsabilità da parte del personale e dell'amministrazione per lo smarrimento o il furto degli eventuali valori. La Segreteria è disponibile per eventuali piccoli depositi.

i) Segnalazioni, Reclami, Suggerimenti e Apprezzamenti

È possibile segnalare alla Direzione della struttura e alla Direzione Centrale eventuali Segnalazioni, Reclami, Suggerimenti e Apprezzamenti attraverso l'apposito modello disponibile presso la reception, i tempi di gestione e risoluzioni di eventuali problematiche sono individuati sul modulo stesso.

j) Dichiarazioni ai fini fiscali

L'amministrazione centrale rilascia nei tempi previsti dalla normativa le certificazioni utili ai fini fiscali, le quali verranno consegnate dalle singole addette amministrative della struttura agli ospiti o ai parenti/tutori legali.

k) Modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria

Si rimanda alle modalità indicate all'Art.15 del cap. 9 – Regolamento.

Si ricorda che è vigente il:

DIVIETO DI FUMARE

***In tutti i locali della struttura
Legge n°3 art.51 del 16/01/2003***



8. COSTI DEL SERVIZIO – RETTE

Le rette, a scadenza mensile, calcolate sulla suddivisione di 365 rette giornaliere annue, sono quantificate in relazione ai costi effettivi dei diversi servizi forniti, tenuto conto dell'accreditamento rilasciato dalla Regione Lombardia settore socioassistenziale, la cui consistenza è determinata sulla base di un contratto periodico sottoscritto con l'ATS di riferimento territoriale. Pertanto, le rette sono soggette a variazioni periodiche.

Camera Tripla	€ 2.154,00 mese € 70,82/die
Camera Doppia	€ 2.353,00 mese € 77,36/die
Camera Singola	€ 2.545,00 mese € 83,67/die

Il servizio di lavanderia personale dell'ospite rientra tra i servizi aggiuntivi (extra retta) e viene gestito direttamente dalla Fondazione per tramite di azienda specializzata. Il servizio ammonta ad € 80,00/mese.

Pagamento mensile ☒ anticipato ☐ posticipato

	NO	SI	Giorni di preavviso
Preavviso di dimissione		X	10
	NO	SI	Importo
Deposito cauzionale (infruttifero a rendere)		X	una mensilità
Specifiche economiche particolari	In caso di ricovero ospedaliero con degenza superiore a 7 giorni consecutivi, la retta di degenza mensile in RSA subisce una riduzione del 20%. In caso di dimissione e/o decesso dell'ospite entro i primi 15 giorni del mese, la retta mensile viene ridotta del 50%. Nessuna riduzione in caso di dimissione e/o decesso dal 16esimo giorno in poi.		

La retta comprende:

Vitto, alloggio, assistenza medica, infermieristica, fisioterapia ed assistenza socio-sanitaria
Acqua, Vino e caffè ai pasti
Bibite, succhi di frutta, tè, caffè, fuori pasto, spuntini e merende
Medicinali, presidi per l'incontinenza, prodotti per toilette e l'igiene personale
Visite specialistiche e/o esami diagnostici strumentali richiesti dai Medici della RSA con relativi trasporti presso i centri clinici.

Servizio di animazione e terapia occupazionale, incluse le uscite programmate
Servizio lavanderia biancheria piana, da bagno e da letto
Servizio parrucchiera professionale (taglio e piega) e pedicure, una volta al mese
Riscaldamento e trattamento dell'aria
Apparecchio TV in camera
Apparecchi TV nei locali di soggiorno
Internet point (WiFi) con codice di accesso

La retta **NON** comprende:

Fornitura, manutenzione e/o sostituzione dell'abbigliamento e della biancheria personale, nonché degli oggetti personali da toilette.
Servizio parrucchiera eccedente la prestazione gratuita mensile; eventuali ulteriori necessità sono assicurate con le modalità e le tariffe regolate da apposita comunicazione esposta nella bacheca della reception.
Esami, visite specialistiche, e relativi trasporti, non prescritti dai medici della RSA
Uscite per motivi personali
Servizio telefonico

Tutti i servizi e le prestazioni quotidianamente erogate sono sottoposti, dall'ATS di riferimento territoriale, a rigorosa e sistematica verifica secondo gli standard igienico sanitari e socioassistenziali fissati dalle norme della Regione Lombardia e dai contratti in corso di validità.

DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO

La Fondazione richiede, a titolo di deposito cauzionale infruttifero, un importo da versare alla sottoscrizione del contratto d'ingresso dell'Ospite, in misura pari alla retta mensile di competenza.

9. REGOLAMENTO

ART. 1 PREMESSA

Il presente regolamento è parte integrante del Contratto di Ingresso alla RSA Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri.

Nel presente regolamento i parenti o i terzi di riferimento che hanno sottoscritto il Contratto di Ingresso per conto del sottoscrittore o in aggiunta, vengono convenzionalmente indicati "Garanti", mentre viene denominato "Ospite" l'anziano ammesso alla RSA.

ART. 2 FINALITA' DEL SERVIZIO

La Struttura è una Residenza Sanitaria Assistenziale nella quale gli Ospiti possono affrontare i propri problemi di salute e le proprie fragilità, instaurare nuove relazioni, coltivare interessi, riscoprendo il senso di appartenenza ad una comunità che garantisce sicurezza, qualità e comfort.

ART. 3 BENEFICIARI DEL SERVIZIO

Sono ammessi alle Residenze Sanitarie Assistenziali della Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri persone di ambo i sessi che, al momento della domanda di ammissione, abbiano compiuto i 65 anni di età, siano residenti in Lombardia (fatte salve le eccezioni preventivamente autorizzate dall'ATS di competenza territoriale), siano bisognose di cure e di assistenza continua altrimenti non in grado di provvedere autonomamente a sé stessi, né di assicurarsi una esistenza decorosa e serena.

ART. 4 DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione, in regime di accreditamento e contrattualizzazione con il sistema sociosanitario della Regione Lombardia, deve essere compilata e firmata, in ogni sua parte, dall'aspirante Ospite o dal Garante e inoltrata all'Ufficio ospiti della struttura per la quale si chiede la degenza, corredata dalla seguente documentazione:

- scheda dati personali;
- scheda informativa sanitaria, compilata dal medico curante e debitamente datata e firmata dallo stesso;
- modulo di impegnativa al pagamento, compilato e sottoscritto dai famigliari che concorrono al pagamento della retta di degenza;
- modulo di informativa sul trattamento dei dati personali comuni e sensibili e consenso ai sensi del Regolamento UE 2016/679;
- fotocopia della carta d'identità dell'ospite /permesso di soggiorno se cittadino extracomunitario, in corso di validità;
- fotocopia della carta d'identità del parente di riferimento;
- fotocopia del codice fiscale dell'ospite e del parente di riferimento;
- certificato di residenza o atto sostitutivo di notorietà (autocertificazione);
- fotocopia tessera sanitaria;
- eventuali esenzioni;
- verbale invalidità;
- documento relativo alla tutela (ad esempio copia procura, copia decreto di nomina ads, etc.);
- accertamenti clinico diagnostici recenti (solo ultimi 6 mesi) eventuali.

La domanda di ammissione viene opportunamente valutata dall'equipe geriatrica, che, sulla base di criteri programmati (fragilità dell'Ospite e criticità sociale), inserisce la richiesta in una lista d'ingresso che definirà la graduatoria d'ammissione definitiva.

L'accettazione definitiva della domanda viene stabilita dall'Amministrazione ed è, comunque, subordinata al possesso dei requisiti di idoneità previsti dai responsabili sanitari.

Accettata la domanda, viene stipulato un Contratto d'ingresso con l'Ospite o il Garante contenente l'indicazione della retta, le modalità di corresponsione della medesima, i soggetti obbligati al pagamento, gli adempimenti a carico dell'Ente e del contraente, la regolamentazione delle possibilità di assenze, dimissioni e recesso del contratto e la durata.

L'Ospite o il Garante che sottoscrive il Contratto d'ingresso garantisce che l'interessato è consenziente all'inserimento presso la RSA, ai sensi della Carta dei Diritti della Persona Anziana, edita dalla Regione Lombardia, allegata alla Carta dei Servizi, impegnandosi, altresì, ad osservare le disposizioni del presente Regolamento.

ART. 5 RETTA

Il pagamento della retta deve avvenire con cadenza mensile e la sua entità, calcolata sulla suddivisione di 365 rette giornaliere annue e diversificata a seconda dei posti letto per camera (doppia) come indicato al Capitolo 9 della Carta dei Servizi, è stabilita dall'Amministrazione della Fondazione Opera Pia F. Colleoni De Maestri, tenuto conto della compartecipazione annuale di carattere socio-sanitario a carico della Regione Lombardia determinata dall'ATS di riferimento territoriale, nonché del costo del vitto, dell'alloggio e dei servizi forniti.

Il pagamento della retta mensile deve avvenire in forma anticipata ed essere effettuato entro il giorno 10 (dieci) del mese di competenza, tramite SDD o bonifico bancario, contestualmente al rimborso dei costi esclusi dalla retta, eventualmente maturati nel mese precedente e non ancora pagati.

Qualora l'ingresso dell'Ospite avvenisse in epoca successiva rispetto alla data contrattualmente stabilita, l'obbligo di pagamento della retta decorre dalla predetta data.

Il pagamento della retta è comunque dovuto anche quando l'Ospite risulti temporaneamente assente secondo quanto previsto al successivo art. 7.

In caso di variazione in aumento della retta l'Ospite o il Garante verrà informato con mezzo ritenuto idoneo, almeno 30 (trenta) giorni prima rispetto alla data di decorrenza del nuovo importo.

In caso di non accettazione della variazione in aumento della retta, il contraente ha la facoltà di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire all'Amministrazione della Fondazione Opera Pia F. Colleoni De Maestri, entro e non oltre 10 giorni dalla data di inizio di variazione della retta, con conseguente obbligo di lasciare libero il posto letto a partire dalla data di inizio della variazione in aumento.

Decorso inutilmente tale termine senza comunicazione di recesso del contratto in vigore, verrà applicata la nuova retta considerandosi accettata la variazione in aumento della retta.

Il mancato pagamento della retta e degli eventuali oneri derivanti dalla fruizione di servizi aggiuntivi, oltre a determinare il diritto della struttura al pagamento degli interessi al tasso legale a decorrere dal giorno di scadenza sino al saldo effettivo, determinerà altresì il diritto della Struttura a dichiarare risolto il contratto con la conseguente dimissione dell'Ospite alla scadenza dell'ultimo giorno del mese cui il mancato pagamento si riferisce.

Le rette comprendono i servizi e le prestazioni, sottoposti a sistematiche verifiche in capo alle ATS di competenza, secondo il dettaglio riportato al Capitolo 8 della Carta dei Servizi.

ART. 6 DEPOSITO CAUZIONALE

L'Ospite e/o il Garante si obbliga a corrispondere contestualmente alla sottoscrizione del contratto di ingresso un importo pari alla retta mensile, quale deposito cauzionale infruttifero, che verrà imputato, fino alla concorrenza del suo ammontare alle somme a qualsiasi titolo dovute.

Il versamento del deposito cauzionale è condizione essenziale per l'ammissione della struttura.

ART. 7 ASSENZE, DIMISSIONI O DECESSO

Le assenze temporanee dell'Ospite, per una o più giornate, devono essere comunicate al Medico di struttura con un preavviso di giorni 10 (dieci).

In caso di assenza preventivamente autorizzata da Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri, l'Ospite ha diritto alla conservazione del posto letto senza decurtazione della retta mensile di competenza.

L'assenza prolungata, senza preavviso e/o non autorizzata sarà invece considerata quale rinuncia tacita e volontaria al posto letto, con la conseguenza che l'Ospite sarà dimesso dalla struttura senza necessità di formali comunicazioni. Il mancato preavviso comporterà l'obbligo del pagamento dell'intera retta mensile di competenza.

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite per un periodo superiore a 7 (sette) giorni, la retta verrà ridotta nella misura del 20%.

Nessuna riduzione verrà applicata per assenze di durata fino a 7 (sette) giorni.

Qualora il ricovero si protragga oltre i 15 (quindici) giorni consecutivi, la Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri, si riserva di esaminare la specificità del caso.

Nel caso di dimissioni volontarie dell'Ospite, con regolare preavviso di 10 (dieci) giorni, con effetto della dimissione nei primi 15 (quindici) giorni del mese, la retta mensile verrà ridotta del 50%.

Dal sedicesimo giorno in poi la retta non subirà riduzione alcuna.

In caso di decesso dell'ospite entro i primi 15 (quindici) giorni del mese, la retta mensile verrà ridotta del 50%. Dal sedicesimo giorno in poi la retta non subirà riduzione alcuna.

ART. 8 ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

L'assegnazione della camera viene stabilita dalla Direzione Sanitaria della residenza sanitaria, tenuto conto, nei limiti delle possibilità, della eventuale preferenza espressa dall'Ospite e/o dai suoi familiari.

È assolutamente vietato qualsiasi cambio arbitrario delle camere fra gli Ospiti. È facoltà del Responsabile Sanitario disporre tali cambi in rapporto alle esigenze del singolo Ospite.

È fatto assoluto divieto agli Ospiti di usare nelle camere apparecchi elettrici o fornelli di qualunque genere.

Sono altresì tassativamente esclusi dalle camere animali o cose che possono compromettere l'igiene e la sicurezza.

ART. 9 FACOLTA' DI RECESSO E DIMISSIONI DELL'OSPITE

L'Ospite potrà essere dimesso:

- dietro sua espressa richiesta, fatta salva la sua capacità di autodeterminarsi, con un preavviso scritto di 10 (dieci) giorni;
- su richiesta del Garante, sempre con un preavviso scritto di 10 (dieci) giorni;
- in caso di assenza prolungata come disciplinato dal precedente art. 7;
- per la cessazione delle condizioni che ne hanno determinato l'accoglienza, qualora nella RSA non vi siano soluzioni adeguate alla sua permanenza;
- per comportamenti dell'Ospite contrari alla moralità e al buon costume.

ART. 10 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto di Ammissione può risolversi:

- per dimissioni volontarie dell'Ospite o del Garante secondo quanto previsto dal precedente art. 7;
- per mancato pagamento o non accettazione della variazione in aumento della retta di cui al precedente art. 5;
- per decesso dell'Ospite.

ART. 11 BENI DI PROPRIETA' DELL'OSPITE

L'Ospite e/o il Garante è tenuto a segnalare agli operatori della RSA gli apparecchi di protesica personale di sua proprietà (occhiali, dentiera, protesi acustica, bastone, deambulatore, ecc...) evidenziandone le condizioni.

La RSA risponde degli oggetti e/o delle protesi perse o rotte solo nei casi di accertata responsabilità del personale di assistenza.

Gli Ospiti sono invitati a non portare con sé grosse somme di denaro e/o oggetti preziosi, soprattutto nei casi in cui sussistano condizioni cognitive compromesse.

Pertanto, Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento, il deterioramento, la distruzione o la sottrazione di denaro ed oggetti di valore conservati personalmente dall'Ospite.

ART. 12 CURE MEDICHE

Le cure sanitarie, i medicinali e gli eventuali trattamenti fisioterapici sono a carico della RSA; restano a carico dell'Ospite le eventuali visite e gli esami specialistici non prescritti dai medici della Residenza.

I parenti sono tenuti ad accompagnare l'Ospite in caso di uscita dalla Residenza per visite ed esami sanitari. Qualora fossero impossibilitati, sono tenuti ad affidare tale compito a persona di loro fiducia.

I medici dell'Ente sono disponibili, secondo orari e modalità prefissati, per eventuali colloqui con i familiari.

In caso di malattia grave o indisposizione dell'Ospite il medico, qualora lo ritenga necessario, dispone l'immediato ricovero nell'ospedale competente. Qualora si verificasse la necessità, durante il ricovero ospedaliero, di assistenza diurna o notturna dell'ospite, i familiari dovranno provvedere all'assistenza a propria cura e spese.

ART. 13 COMUNICAZIONI

L'Ospite e/o il Garante sono tenuti a comunicare alla Direzione Amministrativa eventuali variazioni, anche temporanei, dei propri recapiti per consentire agli operatori della Struttura di mettersi in contatto per ogni comunicazione urgente.

ART. 14 MODALITA' DI COMUNICAZIONE E GESTIONE DI EVENTUALI DISSERVIZI/RECLAMI

L'ospite e/o il Garante possono, nel caso di rilevazione di disservizi e/o reclami, utilizzare gli appositi moduli messi a disposizione presso i Totem alla Reception e inviarli con le modalità individuate sugli stessi. Le eventuali problematiche verranno risolte entro e non oltre i tempi indicati sul modulo.

ART. 15 MODALITA' DI RICHIESTA E RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA

CHI PUO' RICHIEDERLA

Il Fascicolo Socio-Sanitario appartiene al paziente che ne è destinatario, la Fondazione ne garantisce la cura e la custodia. Il contenuto della cartella non deve essere segreto per la persona ricoverata che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

I soggetti che hanno diritto di richiedere copia della cartella clinica sono:

- **L'interessato**, titolare della cartella, tramite apposito modulo reperibile presso gli Uffici Ospiti della Residenza unitamente alla copia di un documento di identità;
- **Persona delegata** dall'avente diritto, tramite modulo di delega ritirabile presso l'Ufficio Ospiti unitamente al modulo di richiesta allegando copia del documento di identità del soggetto delegante e del delegato;
- **Tutore o Amministratore di Sostegno** tramite modulo di richiesta unitamente alla copia del mandato di rappresentanza allegando copia del documento di identità del rappresentante e del rappresentato;
- **Gli eredi legittimi**, previo accertamento del loro stato di erede, in caso di decesso dell'interessato, tramite apposito modulo di richiesta reperibile presso l'Ufficio Ospiti unitamente alla copia dell'atto notorio o autocertificazione.

DOVE E COME

La richiesta può essere effettuata compilando l'apposito modulo fornito dalla Fondazione:

- **DI PERSONA** presso gli Uffici Ospiti delle UdO o presso gli Uffici Amministrativi ubicati in Castano Primo;
- **VIA POSTA** inviando una formale richiesta scritta all'attenzione della Direzione Amministrativa e Direzione Sanitaria al seguente indirizzo:
Fondazione Opera Pia F. Colleoni De Maestri
Via Colleoni 5
20022 Castano Primo (MI)
- **POSTA CERTIFICATA (PEC)** al seguente indirizzo: fondazionecolleoni@pec.it

RITIRO DELLA CARTELLA

La copia cartacea del Fascicolo Sanitario potrà essere ritirata presso l'Ufficio Ospiti dopo 30 giorni dalla data della richiesta. Il rilascio della documentazione è soggetto ai seguenti costi:

- da 1 a 50 pagine € 50,00 iva inclusa
- oltre 51 pagine € 100,00 iva inclusa.

ART. 16 DECESSO OSPITI

In caso di decesso dell'Ospite si esige la massima trasparenza con le imprese di pompe funebri.

La scelta dell'impresa è di esclusiva competenza dei famigliari dell'Ospite stesso.

La spesa relativa alle onoranze funebri, incluso il servizio religioso, qualora richiesto, è a totale carico dei famigliari.

La legge regionale 18/11/2003 n°22, disciplina con precisione la normativa in tema di attività funebri e regolamentazione delle camere mortuarie nelle strutture sociosanitarie, con separazione netta e severa delle attività funerarie di qualsivoglia tipo dalla gestione delle residenze socioassistenziali.

ART. 17 DISPOSIZIONI FINALI

All'interno della RSA è vietato fumare. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia.

Gli Ospiti e i loro Garanti sono tenuti alla conoscenza e all'osservanza della presente Carta dei Servizi, ivi compreso il Regolamento.

La Carta dei Servizi potrà essere modificata informando tempestivamente i diretti interessati.

10. RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLA FONDAZIONE, IN QUANTO ENTE DOTATO DI PERSONALITA' GIURIDICA, NEI RAPPORTI CON LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE E PRIVATE.

Il Consiglio di amministrazione della Fondazione Opera Pia F. Colleoni De Maestri in data 15 novembre 2012, allo scopo di predisporre un sistema organizzativo in grado di far fronte alle responsabilità penali e civili nei rapporti con le Amministrazioni Pubbliche e Private, ha assunto in sede applicativa le disposizioni emanate con il D.lgs. 231/01.

A tal fine sono stati definiti i modelli organizzativi e gestionali conseguenti alle specificità della Fondazione, articolati secondo i seguenti elaborati:

- Codice Etico ispirato ai valori fondanti della "Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri";
- Modello Organizzativo Generale con la mappatura dei possibili rischi specifici e conseguenti reati determinabili durante l'attività amministrativa e gestionale, e relative procedure di sbarramento;
- Istituzione e ordinamento del Comitato di Controllo e Valutazione;
- Regolamento dell'Organo di Vigilanza (OdV);
- Trattamento dei dati sensibili e della Privacy;
- Sicurezza e salvaguardia dei Lavoratori;
- Informazione e formazione dei Lavoratori in merito all'uso corretto delle prescrizioni fissate dal D.Lgs 231/01.

A titolo informativo ed esemplificativo in tema di impegni ed obblighi assunti dalla Fondazione F. Colleoni De Maestri nei confronti di terzi in genere, l'organo di Vigilanza (O.d.V.) ha prodotto una specifica nota.

11. SICUREZZA SUL LAVORO E SORVEGLIANZA SANITARIA

Il decreto legislativo 81/08 e successive modifiche e integrazioni, ha completato il quadro legislativo che impegna le amministrazioni pubbliche e private alla rigorosa e vigile attenzione delle normative, al fine di migliorare il grado di tutela della integrità e della salute dei lavoratori mediante un sistema organico di individuazione, valutazione ed eliminazione o riduzione dei rischi nell'ambiente di lavoro.

In relazione a ciò, per ogni Residenza, la Fondazione Opera Pia F. Colleoni De Maestri ha nominato le persone responsabili per l'attuazione, la gestione ed il controllo delle norme del citato D.Lgs 81/08, e precisamente:

- il Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza (RSL);
- il Responsabile per la Struttura Sanitaria (RSPP);
- il Medico Competente per la salute dei lavoratori, che ha predisposto
- il Piano sanitario per i rischi specifici del personale (MC).

12. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

In occasione dell'Anno Internazionale dell'Anziano e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, la Regione Lombardia offre alle Istituzioni e alla società lombarda la Carta dei Diritti della Persona Anziana. Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perché in misura sempre crescente, costituiscono una risorsa umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società dispone, sia a supporto di molteplici attività di carattere strettamente economico, sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale. Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono un'età anagrafica avanzata in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia, l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela. Perciò, certi principi, validi per la generalità dei cittadini, devono essere ribaditi ed integrati.

La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società, primo fra i quali l'individuazione di politiche che garantiscano l'integrazione sociale e la valorizzazione dei rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

In particolare, il presente documento si ritiene debba ispirare l'azione di quanti operano direttamente o indirettamente a favore di persone anziane:

- istituzioni pubbliche responsabili della realizzazione del bene comune;
- agenzie educative e di informazione;
- enti gestori di servizi sia di diritto pubblico che privato;
- la famiglia e le formazioni sociali;
- singoli cittadini.

Ad essi è rivolto l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della loro attività, in particolare negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti, carte dei servizi, nei loro indirizzi programmatici e nelle conseguenti prassi gestionali, assicurando una parità tra soggetto erogatore dei servizi e soggetto fruitore, giuridicamente garantita.

Prima di entrare nel vivo di una declinazione dei diritti della persona anziana e dei corrispondenti doveri della società e delle istituzioni nei suoi confronti, è opportuno richiamare brevemente alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano che, essendo validi per la generalità dei cittadini, trovano la loro applicazione anche nei confronti della persona anziana.

Innanzitutto, il principio detto di giustizia sociale, enunciato dall'articolo 3, secondo comma della Costituzione, in questi termini: **"E' 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 e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese"**.

Le scienze psicologiche e pedagogiche hanno ampiamente dimostrato che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte; pertanto, l'obbligo fatto alla Repubblica, ed attraverso di essa, a tutta la società italiana, di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire od arrestare tale processo, copre tutto l'arco della vita e non può subire restrizioni legate all'età della singola persona.

In secondo luogo, occorre richiamare il principio di solidarietà, enunciato dall'articolo 2 della Costituzione nei seguenti termini: **"La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo sia**

come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale".

Va quindi ricordato che tutte le espressioni di solidarietà, siano esse inderogabili e quindi rese obbligatorie dalle leggi della Repubblica, siano esse derogabili – ossia volontarie e riconducibili alla libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società ed alla realizzazione del bene comune -, sono tutte finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona. Le istituzioni pubbliche, titolari della responsabilità effettiva di tale garanzia, non possono quindi che essere favorevoli allo sviluppo massimo di una cultura della solidarietà nella società italiana.

Infine, è opportuno ricordare il principio di salute come diritto fondamentale dell'uomo, richiamato dall'articolo 32 in questi termini: **"La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti..."**.

Va ricordato, in merito, che il concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) comprende non soltanto il benessere psicofisico ma anche quello sociale, il che fa della salute uno stato di benessere globale della persona.

L'attenzione va, inoltre, attirata sul fatto che il concetto di indigenza, che -secondo il testo costituzionale - apre il diritto alle cure gratuite, non può più oggi - se mai è stato legittimo farlo essere ricondotto a parametri costruiti sul concetto di minimo vitale; parimenti, non risulta adeguato un parametro fissato in termini esclusivi di reddito personale, che non fosse messo in stretta relazione con il bisogno effettivo di salute della singola persona considerata, valutato sulla base di parametri obiettivi di costo, pur restando comunque fermo l'obbligo della solidarietà familiare.

Obbligo confermato dalla Corte Costituzionale con sentenza n. 296 dell'11 dicembre 2012.

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è contraddizione tra l'aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il proporre la declinazione e l'adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all'azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

La persona anziana ha il diritto:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante dell'ambiente umano di cui fa parte.

Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto coi comportamenti dominanti del suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante.

Di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" o di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto.

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 condizioni d'accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzosamente abbandonato.

Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici.

Di continuare a vivere coi propri familiari ove ne sussistano le condizioni.

Di conservare relazioni con persone di ogni età.

Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.

Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Garantendo all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute.

Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possano attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale.

13. AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO: UNA FORMA DI TUTELA A FAVORE DELLA PERSONA ANZIANA

Ai sensi dell'art. 404 del Codice civile possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

Pertanto, l'Amministratore di sostegno (figura che è stata introdotta dalla Legge 09.01.2004 n. 6, che ha novellato il Codice Civile) può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale, sia persone totalmente incapaci di agire, ancorché in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata.

Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste alla:

- ATS Città metropolitana di Milano – U.O.S. Ufficio protezione Giuridica (UPG)
Via Spagliardi n. 19, Parabiago (Mi)
Contatti: Tel. 0331.498648 - Fax. 0331.498670 / e-mail: giuridica.parabiago@asst-ovestmi.it

14. COME RAGGIUNGERCI

Residenza "Colleoni"

Via Colleoni 5, 20022 Castano Primo (Mi)



DA MILANO

Autostrada Milano - Torino
uscita a Marcallo/Mesero
seguire indicazioni per Malpensa
Uscita Castano Sud.

Autostrada Laghi
Uscita Busto Arsizio
Seguire indicazioni per Malpensa
Uscita Castano Nord.

IN TRENO

Ferrovie Nord
Linea Milano-Novara
stazione di Castano Primo.

15. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E RILEVAZIONE DISSERVIZI

La RSA Colleoni utilizza come sistema di valutazione un questionario di soddisfazione che viene somministrato annualmente ad operatori, ospiti e parenti i cui risultati vengono esposti nel totem informativo posto alla reception ed eventualmente discusso in riunioni apposite con gli interessati.

Dal 2018 è stata introdotta la diffusione dei questionari informatizzati tramite l'invio di link agli ospiti (con il supporto del personale educativo) /familiari/caregiver.

Gent.mo utente,

per verificare e monitorare la qualità del lavoro espresso e al fine di perseguire e mantenere elevata la qualità dell'impegno profuso verso i nostri ospiti, Le chiediamo di aiutarci in questo percorso, attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione che vuole offrire la possibilità ad ogni parente, di evidenziare i punti critici e soprattutto, di suggerire utili soluzioni ai diversi problemi che, eventualmente, sono stati incontrati.

I risultati del presente questionario, una volta elaborati, saranno consultabili in forma cartacea da chiunque volesse farne richiesta, e sono comunque disponibili in presa visione.

È inoltre a disposizione dell'utenza, presso la reception, un modulo per segnalazione disservizi, reclami ed apprezzamenti e per eventuali segnalazioni all'Organismo di Vigilanza.