

# RSA CARTADEISERVIZI

## S. Francesca Cabrini



*"E' troppo piccolo il mondo,  
vorrei abbracciarlo tutto".*

*M. Cabrini*

# RESIDENZA



*S. Francesca Cabrini*

## ***Saluto delle Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù***

Nella gestione quotidiana di questo progetto ci proponiamo con devozione, competenza e professionalità, di trasmettere la vitalità del carisma della Madre Cabrini, perché l'amore del Cuore di Gesù si faccia esperienza di fede e di carità e diventi cultura della vita, dell'accoglienza ed espressione del "significato" profondo dell'esistenza umana.

Le Missionarie del S. Cuore e tutti i loro collaboratori



Carissimo ospite,

con questa Carta dei Servizi desideriamo presentare, a Lei e ai suoi familiari, le caratteristiche strutturali, organizzative e gestionali della nostra residenza. Attraverso questo documento si potranno comprendere quali sono i principi ispiratori della nostra missione e nel contempo fornire informazioni sulle modalità e tipologia delle varie aree di intervento.

E' nostro obiettivo instaurare un rapporto di fiducia esplicitando i diritti e i doveri che ci vedono impegnati nel prenderci cura della persona.

Questa Carta non ha solo scopo informativo ma desidera essere uno strumento efficace ed efficiente per indicare e realizzare un elevato standard di qualità del servizio offerto.

E' nostro compito individuare le criticità e provvedere al miglioramento di quanto può risultare non adeguato alle necessità che nel tempo possono insorgere.

Il rispetto della dignità della persona è il cardine attorno al quale ruota il nostro prendersi cura dell'ospite nella consapevolezza che i bisogni incontrati possono coinvolgere la dimensione sanitaria, psicologica, sociale e spirituale.

Nella certezza che, malgrado il massimo impegno possibile, tutto possa essere migliorato, ogni anno individueremo aree critiche da sottoporre a verifica e dedicare loro maggior impiego di risorse umane, strutturali e organizzative.

Il Responsabile Sanitario

# INDICE

## Cap. 1 Residenza Sanitaria per Anziani Santa Francesca Cabrini

Santa Francesca Cabrini e le Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù  
Presentazione e struttura  
La missione  
Valori e principi istituzionali  
Le istituzioni sanitarie cabriniane  
Formazione e specializzazione  
Il modello organizzativo R.S.A.  
Organigramma  
Responsabile Area Sanitaria  
Responsabile Area Amministrativa locale  
Coordinamento infermieristico  
Segreteria / Reception

## Cap. 2 Accesso e accoglienza

Beneficiario della struttura  
Modalità di accesso  
Retta di soggiorno  
Accoglienza  
Persone dedicate all'accoglienza  
La vita quotidiana nella struttura  
Una giornata tipo  
Norme di convivenza (estratto dal Regolamento)  
Orari di visite e permessi di uscita  
Consenso informato  
Dimissione e rilascio dei certificati

## Cap. 3 L'attività e i servizi offerti

- Nuclei di degenza e spazi comuni,
- Servizi e assistenza offerti,
- Progetto assistenziale individuale,
- Interrelazione con i familiari,
- La gestione delle emergenze.

## Cap. 4 Tutela dei diritti e degli interessi

Informazione, privacy e sicurezza  
Diritti della persona anziana

## Cap. 5 Obiettivi, impegni e programmi di qualità

## Cap. 6 Come raggiungerci, informazioni e numeri utili

## Allegati

ALLEGATO 1 : RETTA GIORNALIERA E COSTI DEI SERVIZI  
ALLEGATO 2 : QUESTIONARIO DI GRADIMENTO  
ALLEGATO 3 : FOGLIO RECLAMI  
ALLEGATO 4 : ESEMPIO DI MENÙ SETTIMANALE

**CARTA**  
**SENZA**

Prima Edizione 2004  
Revisione 0 Dicembre 2011  
Revisione 1 Agosto 2012  
Revisione 2 Gennaio 2014  
Revisione 3 Gennaio 2015  
Revisione 4 Dicembre 2015  
Revisione 5 Febbraio 2017  
**Revisione 6 Aprile 2018**  
**Revisione 7 marzo 2019**  
**Revisione 8 Dicembre 2024**



RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

## Santa Francesca Cabrini e le Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù

Santa Francesca Cabrini, comunemente conosciuta come Madre Cabrini, è una santa italiana, naturalizzata americana nel 1909.

Nacque a Sant'Angelo Lodigiano (LO), il 15 luglio 1850 da una modesta famiglia di agricoltori. Maturò la sua vocazione religiosa mentre assolveva al compito di maestra a Vidardo e gestì, su mandato del Vescovo di Lodi, una casa per orfane a Codogno.

Trascorsi sei anni, finalmente libera dalle responsabilità della Casa della Provvidenza, fondò, il 14 novembre 1880, l'Istituto delle Missionarie del Sacro Cuore di Gesù, proprio a Codogno (LO).

Le circostanze storiche e la volontà del Papa Leone XIII, orientarono il suo originario desiderio di essere missionaria in Cina, verso gli Stati Uniti, America del Centro e del Sud, dove milioni di italiani espatriavano in cerca di lavoro, di speranza e di migliori condizioni di vita.

Madre Cabrini divenne così, custode, protettrice e Madre di migliaia di emigranti italiani; per loro aprì scuole, orfanotrofi, educandati e ospedali, contribuendo a farli integrare nelle nuove realtà sociali americane.

Viaggiò continuamente, attraverso l'Atlantico numerose volte, valicando a cavallo la Cordigliera delle Ande e percorrendo in treno, in carrozza e a piedi, le terre del Centro America, del Brasile, dell'Argentina e di molti stati del Nord America e dell'Europa.

Dovunque volle che l'Amore del Cuore di Gesù fosse conosciuto e amato attraverso la preghiera, l'esempio e le opere delle sue Missionarie promovendo la solidarietà, la difesa della vita e della dignità della persona umana. Morì a Chicago (USA) il 22 Dicembre 1917, venne Beatificata il 13 novembre 1938, dichiarata Santa il 7 luglio 1946. L'8 settembre venne proclamata da Pio XII Patrona Universale degli Emigranti.



## Presentazione e struttura

*La RSA dispone di 60 posti letto, tutti autorizzati, accreditati e a contratto (per cui vi è un intervento economico diretto di Regione Lombardia a valere sul FSN). La RSA è costituita da tre nuclei di degenza da 20 posti ciascuno*

La RSA F. Cabrini di Codogno sorge nel centro storico cittadino, nella cerchia dei viali dell'inizio del Novecento. E' un'altra opera al servizio della fragilità umana spinta dall'ideale che aveva guidato tutta l'opera di Santa Francesca Cabrini.

Un investimento importante ha permesso di ricostruire con soluzioni tecnologicamente avanzate le strutture esistenti e di edificare un nuovo riqualificante elemento. La qualità del servizio offerto si fonda sul rispetto di tutti i requisiti strutturali, organizzativi e gestionali che le leggi e i regolamenti locali e nazionali stabiliscono.

Il complesso residenziale, struttura di assistenza, cura e riabilitazione per gli anziani, abbina l'innovazione tecnologica e l'avanguardia medica con una elevata

qualità dell'assistenza infermieristica e socio-sanitaria, con il fine di offrire una scelta di solidarietà per la persona, nel profondo rispetto dei suoi diritti, della sua dignità e della sua storia. Vuole essere una struttura aperta, attenta alle esigenze e ai bisogni della comunità, pronta a condividere valori professionali, umani e spirituali. Vuole essere una casa dove ogni nuovo giorno sia per ciascun ospite sereno e degno di essere vissuto.

La RSA F. Cabrini è idonea per ospitare anziani con diversi livelli di non autosufficienza, che hanno bisogno di aiuto professionale e assistenza continua.

La struttura e l'organizzazione gestionale della residenza sanitaria sono finalizzate a soddisfare il fabbisogno assistenziale delle persone che vi sono ospitate e la cui fragilità è caratterizzata da ridotta autonomia funzionale, da età avanzata, dalla presenza di patologie multiple, dalla possibile presenza di alterazioni cognitive. Sono assicurate, secondo elevati standard qualitativi, assistenza medica, infermieristica e socio-sanitaria 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Il complesso residenziale che può ospitare fino a 60 anziani non autosufficienti, è costituito da tre nuclei di degenza.



RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

## La missione

Dare risposte altamente professionali alla fragilità e alla dignità dell'anziano, nella sua dimensione globale di persona al centro delle nostre attività di assistenza, cura, riabilitazione e formazione, promuovendo una nuova cultura di attenzione alla sofferenza, ai bisogni e alle sue richieste di qualità di vita.

## Valori e principi istituzionali

Il personale e gli operatori della RSA Santa Francesca Cabrini si impegnano a realizzare la missione attraverso il rispetto e l'applicazione coerente di alcuni principi fondamentali, che valgono indistintamente per ciascun servizio e per ciascuna prestazione.

Centralità dell'ospite e della sua personalità: punti focali della politica della RSA che ne assicura il rispetto e la priorità su ogni altra esigenza operativa.

Uguaglianza ed imparzialità: la RSA eroga servizi e prestazioni agli ospiti nel rispetto dei loro diritti senza discriminazioni di alcun genere.

Continuità: la RSA si impegna a garantire continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi sanitario-socio-assistenziali al fine di garantire l'interesse del singolo e della collettività, relativamente alla propria sfera di responsabilità.



**Partecipazione:** la RSA garantisce all'ospite una informazione corretta e completa.

**Efficienza:** la RSA si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

**Chiarezza e cortesia:** la RSA pone la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e si impegna a informare gli ospiti e i loro familiari sui servizi e le prestazioni erogate.

**Trasparenza:** la RSA dà la possibilità all'ospite di conoscere tutti i dettagli del percorso della sua assistenza socio-sanitaria, i risultati e le responsabilità relative alle diverse fasi di erogazione dei rispettivi servizi.

Vengono considerate priorità:

- Rispetto delle norme e dell'etica professionale
- Presidio di un elevato livello clinico di salute
- Personalizzazione dell'assistenza attraverso progetti individuali
- Mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche funzionali
- Attenzione alle esigenze spirituali
- Sviluppo della vita di relazione e inserimento nella collettività
- Valorizzazione delle capacità degli operatori
- Comunicazione tra ospiti, famiglie e operatori
- Apertura ed integrazione con il territorio.



## Le istituzioni cabriniane

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Santa Francesca Cabrini di Codogno è stata inaugurata nel dicembre del 2003, realizzata grazie all'iniziativa congiunta dell'Istituto delle Missionarie del Sacro Cuore di Gesù e dell'Association Columbus.

## Formazione e specializzazione

All'interno del complesso residenziale vengono organizzati periodicamente corsi di formazione e aggiornamento professionale obbligatori per il personale che opera nell'assistenza agli anziani, partendo dalle diverse figure professionali, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati. Gli obiettivi formativi e riqualificativi del personale sono parte integrante dei progetti di miglioramento della qualità e conformi alle disposizioni nazionali, regionali e territoriali.



RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITÀ

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI



RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

## Il modello organizzativo RSA

### Organigramma

La Residenza Santa Francesca Cabrini è amministrata e seguita dalla Provincia Europea dell'Istituto delle Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù. Il diagramma accanto illustra brevemente l'organico delle risorse umane.

#### Responsabile Area Sanitaria

Coordina le attività sanitarie e in stretta collaborazione con il Responsabile Area Amministrativa e infermieristica gestisce, redige e verifica i Protocolli operativi medici assistenziali e organizzativi. Pianifica e organizza di concerto con il Responsabile Area Amministrativa e il Coordinamento infermieristico il piano formativo annuale.

#### Responsabile Area Amministrativa

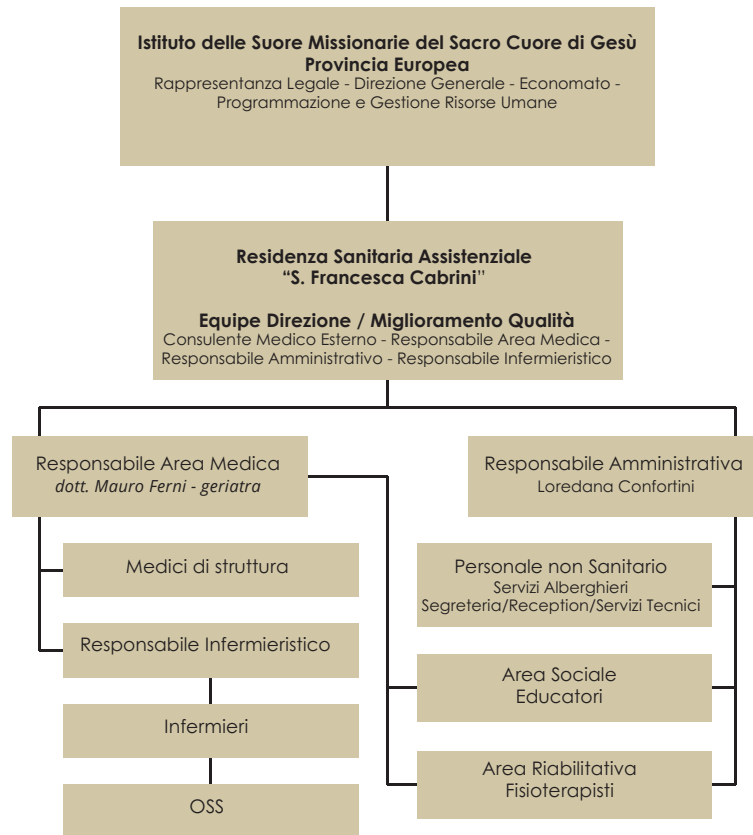
Svolge funzioni di coordinamento e gestione amministrativa e tecnica. È il referente del debito informativo in ATS, referente per i rapporti con i vari uffici del territorio (Es. Comune, servizi sociali, uffici di protezione giuridica etc.)

#### Responsabile Infermieristico

Coadiuvata da medici nell'organizzazione e nella gestione assistenziale ed è il punto di riferimento per gli ospiti e per i loro familiari. Organizza il calendario di programmazione dei piani individuali (PI) di assistenza.

#### Segreteria/Reception

Divulga le informazioni relative alle attività della struttura e raccoglie le istanze (reclami, elogi e suggerimenti) degli ospiti, al fine di far favorire la conoscenza delle attività e delle prestazioni erogate agli ospiti e di agevolare la verifica della qualità e del gradimento dei servizi offerti.



## Beneficiare della struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Francesca Cabrini è una struttura accreditata dalla Provincia di Lodi e fornisce ai suoi ospiti, prestazioni di alloggio, vitto, assistenza medico-infermieristica e un ampio programma riabilitativo.

Sono destinatari della struttura tutte le persone anziane, residenti in Lombardia, con diversi gradi di non presentato domanda di ingresso e sono quindi inseriti nella La tipologia dei potenziali ospiti presso la struttura può così essere brevemente individuata:

- Anziani che necessitano di assistenza continua in tutte le attività di base della vita quotidiana; possono vivere autonomamente o presso i loro familiari.
- Anziani con vari gradi di non autosufficienza che non

Su richiesta, i futuri ospiti e i loro familiari possono essere accompagnati in una breve visita della struttura residenziale previo appuntamento telefonico.



## Modalità di accesso

### Residenti nella ATS territorialmente competente (ex ASL Lodi)

1. Per il ricovero in RSA è necessario presentare direttamente domanda di ingresso presso questa RSA, oppure presso un'altra delle 16 RSA dell'ex ASL di Lodi; nella domanda di ingresso è possibile indicare tutte le RSA lodigiane verso le quali si intende esprimere la preferenza/scelta di ricovero.

L'ufficio di Segreteria è a disposizione per la consegna, anche mezzo mail e/o fax, del modello di domanda, unico per le 16 RSA della Provincia, nonché per tutte le esigenze informative dell'ospite e del suo familiare. L'ufficio procede al controllo di richiesta di ricovero e provvede ad inserire i nominativi lista di attesa, ovviamente considerando le preferenze/ scelte espresse dall'utente che è libero di indicare la sua preferenza per tutte e/o solo per alcune delle RSA della Provincia di Lodi.

2. Residenti in altre ATS della Lombardia. Per il ricovero in RSA gli interessati devono presentare domanda direttamente presso questa RSA, oppure presso un'altra delle RSA dell'ex ASL di Lodi.

L'ufficio di segreteria provvede direttamente ad inserire i nominativi dei richiedenti nel sistema di gestione unifica, ovviamente considerando le preferenze scelte espresse dall'utente.

## Lista di attesa

La RSA acquisisce attraverso il sistema di gestione unificata l'elenco completo degli utenti che hanno espresso la preferenza/scelta verso questa struttura, tale elenco determina la lista di attesa che non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di soggetti che hanno presentato domanda di ingresso e ciò, con espresso riferimento alla DGRL 7/7435 del 14.12.2001, che riserva alle RSA l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi. Nel posto reso vacante la RSA si impegna ad effettuare le chiamate di ingresso dalla suddetta lista di attesa.

In aderenza alla DGRL 7/7435/2001 gli ingressi vengono determinati autonomamente da questa RSA in base alla compatibilità ambientale ed alle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scala SOSIA (globalità delle necessità assistenziali), come segue :

- compatibilità del soggetto richiedente, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiatriche e/o comportamentali, con il resto degli ospiti del nucleo di degenza.
- rispetto del case-mix del nucleo di degenza, definito con valutazione sanitaria SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione delle prestazioni assistenziali e sanitarie.

La domanda si compone di una parte amministrativa da compilare a cura dei familiari e una parte sanitaria da compilare a cura del medico di medicina generale



e /o dell'ospedale e/o della struttura di degenza del richiedente.

Prima dell'ingresso in RSA, presso gli uffici amministrativi, è necessario formalizzare il contratto con la compilazione, a cura dell'ospite e di un familiare in qualità di contraente, dei seguenti documenti:

- contratto di ingresso
- il regolamento
- modulistica relativa alla privacy

Alla compilazione dei documenti elencati è necessario pagare la retta anticipata del mensile di ingresso.



## Promemoria dei documenti necessari da consegnare al momento del ricovero:

- il documento d'identità,
- la tessera sanitaria,
- eventuali documenti di invalidità civile e/o esenzione,
- una copia della documentazione sanitaria precedente al ricovero,
- Piani terapeutici in atto (farmaci, presidi per controllo glicemia),
- Fornitura asl di ausili in essere (es. carrozzina, deambulatore)

I familiari dell'ospite sono tenuti a fornire il proprio indirizzo, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione della struttura, con la massima



tempestività, ogni variazione. Per informazioni più dettagliate, è possibile contattare i due punti di Segreteria, uno presso l'ingresso/reception per i visitatori di Via Carducci 50, aperto tutti i giorni della settimana dalle 8.00 alle 19.30, uno presso l'ingresso di Via S.F. Cabrini aperto dal lunedì al venerdì e subordinato alla presenza in servizio dell'operatore di segreteria. Il personale dell'ufficio è sempre disponibile per qualsiasi tipo di informazione e chiarimento e per appuntamenti, in orari e giorni diversi, da concordare telefonicamente.

## Retta di soggiorno e costi

La retta giornaliera è unica

La retta comprende servizi socio-sanitari e alberghieri  
Il pagamento avviene tramite addebito diretto RID

## Servizi Socio-sanitari:

- assistenza medica e consulenze specialistiche del geriatra quotidiana
- assistenza infermieristica sulle 24h
- assistenza di base
- assistenza riabilitativa
- attività socio educative e laboratori di varia natura
- farmaci, presidi sanitari, ausili per incontinenti (pannolini, traverse ecc.)
- servizio pastorale

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI



## Servizi alberghieri

- alloggio e vitto adeguato e personalizzato alle
- condizioni di salute di ciascun paziente
- servizio di igiene ambientale dell'unità abitativa e degli spazi comuni
- servizio guardaroba, lavanderia, stireria
- servizio Tv e telefonico
- servizio di parrucchiere e servizio podologico
- servizio tecnico di manutenzione

Dettagli sull'ammontare della retta, con relative informazioni, sono illustrati nell'Allegato 1.

## Accoglienza

Il momento dell'ingresso nella struttura residenziale riveste una importanza notevole, in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico, ma anche psicologico e sociale da parte dell'anziano.

Il giorno in cui un nuovo ospite è accolto nel complesso residenziale Santa Francesca Cabrini viene preparato con attenzione e delicatezza, chiedendo la collaborazione e il supporto dei suoi familiari.

L'ingresso nella struttura può essere fatto dal lunedì al venerdì entro le ore 12.00 e occasionalmente il sabato. All'ospite sarà assegnato, in relazione alle sue condizioni cliniche, alla configurazione del nucleo e alla disponibilità

del momento, un posto letto, in camera doppia, dotato di:

- comodino e armadio per abiti ed effetti personali
- impianto a luce diffusa
- telefono
- faretto per luce notturna
- pulsante di chiamata personale
- erogazione di gas medicale
- Televisore nella camera

Durante il ricovero l'ospite avrà bisogno di un corredo personale d'abbigliamento e di alcuni effetti personali più strettamente necessari: spazzolino da denti, dentifricio, biancheria personale, tute da ginnastica, scarpe comode, ausili personalizzati. L'ospite dovrà portare almeno cinque cambi di biancheria intima e l'abbigliamento che normalmente indossava a casa.

Tutto il guardaroba al momento dell'ingresso deve essere marcato a cura del servizio di lavanderia. Le ulteriori integrazioni di biancheria intima e indumenti personali sono a carico dell'ospite e dovranno essere marcati prima di essere depositati nell'armadio. E' consentito comunque portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per una piccola personalizzazione della camera di degenza. Non possono essere portati arredi e animali nella RSA. Al momento del ricovero vengono compilate a cura dell'infermiere una cartella infermieristica e a cura del medico di struttura una cartella clinica, entrambe volte ad

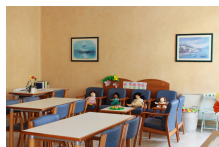
acquisire tutte le informazioni cliniche e tutte le abitudini di vita dell'ospite.

I documenti personali e sanitari dell'ospite sono conservati in cartelle personali (FASCICOLO SOCIO SANITARIO) accessibili solo dal personale addetto.

E' importante informare i medici sui farmaci che si prendono abitualmente e sulle particolari esigenze alimentari. La dieta sarà personalizzata in base alle condizioni cliniche. Ogni giorno viene consegnata una scheda menu compatibile con le esigenze, che consentirà di scegliere, in base alle preferenze, il vitto per il giorno successivo. E' vietato tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti.

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Presso l'ufficio Segreteria è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati. Gli ospiti sono responsabili della custodia dei loro beni personali che non vengono affidati al servizio ivi previsto.

Il giorno dell'arrivo, l'ospite viene accolto dall'equipe assistenziale del nucleo dove verrà inserito e assistito, per ambientarsi da subito serenamente nella vita della nuova comunità.



## La vita quotidiana nella struttura

### Una giornata tipo

La giornata tipo dell'ospite potrebbe essere così illustrata:

7,00	Sveglia, somministrazione terapia farmacologica.
7,30 – 8,30	Igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione, somministrazione terapia orale, medicazioni; l'equipe assistenziale aiuta a predisporre alla nuova giornata.
8,30	Colazione.
9,30 – 12,00	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione, socializzazione
12,30 – 14,30	Pranzo, somministrazione terapia e un po' di riposo.
15,00 – 17,30	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione, socializzazione, merenda.
18,45 – 20,00	Cena, somministrazione terapia, distribuzione camomilla e generi di conforto serale.
20,00 – 21,00	Un momento di distensione e sistemazione nelle camere per la notte.

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

Gli ospiti sono seguiti nell'arco delle ventiquattro ore nelle molteplici attività da operatori specializzati, che li aiutano nelle necessità quotidiane, ponendo particolare attenzione all'ascolto e al dialogo. Il menù, esposto in ogni nucleo e presso la Sala Ristorante, proposto giornalmente, consente più possibilità di scelta. Gli ospiti che lo necessitano saranno assistiti durante i pasti. I pasti, sono articolati secondo menù quadri settimanali stagionali e sono serviti in vassoi personalizzati divisi in zona calda e zona fredda. Il pranzo e la cena sono composti da più portate, con una/alcune scelte per ognuna e comprendono acqua, vino e caffè.

### **Norme di convivenza (estratto dal Regolamento)**

- L'Ospite è tenuto ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri anziani, collaborando con il personale socio-sanitario; il tutto compatibilmente con le sue capacità cognitive.
- L'Ospite ed i Suoi visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e del personale che si trovano all'interno della RSA.
- In tutta la struttura, salvo che negli spazi aperti, vige il divieto di fumare con le relative sanzioni previste dalla normativa vigente.
- Nelle stanze ciascun occupante dovrà conciliare le proprie esigenze nel rispetto dell'eventuale compagno di stanza, del personale e della Struttura.
- La Direzione della RSA dispone la dimissione d'ufficio

degli ospiti per i quali si riveli inidonea la permanenza in Residenza Sanitaria Assistenziale, qualora costituiscano motivo di pericolo per sé e per gli altri.

- Le assenze temporanee (i rientri in famiglia, le degenze in ospedale, le vacanze ecc.) sono considerate per i primi dieci giorni a retta totale, dall'undicesimo in poi la retta verrà ridotta del 20%.

### **Orari di visite e permessi di uscita**

Le visite di familiari e amici sono utili e importanti quanto qualsiasi terapia o attività riabilitativa. Per questo, salvo le limitazioni transitorie determinate dalla necessità di rispettare la privacy dell'ospite (visite mediche, igiene degli spazi e degli ambienti, o la consumazione dei pasti nel nucleo) i parenti possono venire a trovare i loro cari quando vogliono. I parenti e gli amici degli ospiti possono prendere il pranzo e la cena insieme agli ospiti congiunti previa prenotazione nella Sala Ristorante, ai costi illustrati presso la Reception. L'ospite è libero di allontanarsi dalla struttura qualora non sussistono contro indicazioni cliniche. La possibilità e la modalità di allontanarsi in autonomia è concordata dal personale sanitario con l'ospite stesso e la sua famiglia. La RSA declina ogni responsabilità durante il periodo di assenza dalla struttura. E' cura della Reception registrare gli orari di uscita ed entrata dell'ospite.

Consenso informato La struttura assistenziale assicura sempre all'ospite il rispetto del diritto al consenso informato sul suo stato di salute, sugli accertamenti e sulle terapie proposte. L'ospite ha il diritto di chiedere, in qualsiasi momento, copia della documentazione clinica. La tutela della riservatezza sul trattamento dei dati personali e sanitari viene garantita dalla consegna dei dati sanitari in busta chiusa, all'interessato o a persona da questo individuata tramite apposita delega scritta. La RSA per quanto previsto dalla L. n.6 del 09/01/2004, con riferimento alle effettive condizioni cognitive dell'Ospite ricoverato, in ordine alla sua reale capacità di assumere valide e consapevoli decisioni di carattere sanitario, si riserva un periodo di tempo dall'ingresso in struttura dell'ospite, per effettuare una puntuale valutazione delle citate capacità e condizioni cognitive, ed eventualmente di inoltrare prescritta segnalazione di incapacità all'Ufficio di Protezione Giuridica dell'ASST di Lodi a seguito di incontro con il familiare per invitarlo ad attivare il ricorso per la nomina dell'amministratore di sostegno.

All'atto di eventuale segnalazione all'Ufficio di Protezione Giuridica, la RSA continua, a tutela della salute dell'ospite, ad erogargli le prestazioni sanitarie ed assistenziali ritenute idonee e necessarie, inoltre la RSA continua ad informare i Familiari della situazione.



Dimissione e rilascio dei certificati All'atto della dimissione all'ospite sarà consegnata una lettera, rivolta al suo medico di famiglia o al medico della struttura presso cui l'ospite viene trasferito, contenente la diagnosi, il percorso clinico svolto durante la degenza ed i risultati degli esami più significativi, i problemi/aspetti clinici, funzionali ed assistenziali, il programma terapeutico complessivo consigliato e le eventuali regole dietetiche da osservare. Inoltre vengono riconsegnati tutti i documenti personali depositati in ufficio.

La RSA conserva le cartelle cliniche (il Fa.sa.s Fascicolo socio sanitario) di ricovero e, previa richiesta scritta, rilascia copia della cartella clinica. Il servizio non prevede costi a carico del richiedente.



Per richiedere copia autenticata della cartella clinica o altra documentazione sanitaria, per informazioni sulla modulistica da utilizzare per la richiesta, i diretti interessati, gli altri aventi diritto o persone da loro delegate possono rivolgersi o inviare una mail ([info@rsa-cabrinicodogno.it](mailto:info@rsa-cabrinicodogno.it)) alla Segreteria/Reception aperta tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.30. I tempi di attesa per il rilascio sono pari a 10 giorni lavorativi, non sono previsti costi.

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

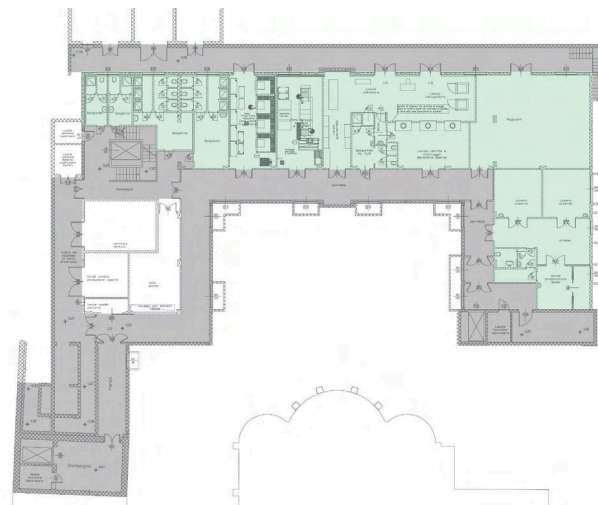
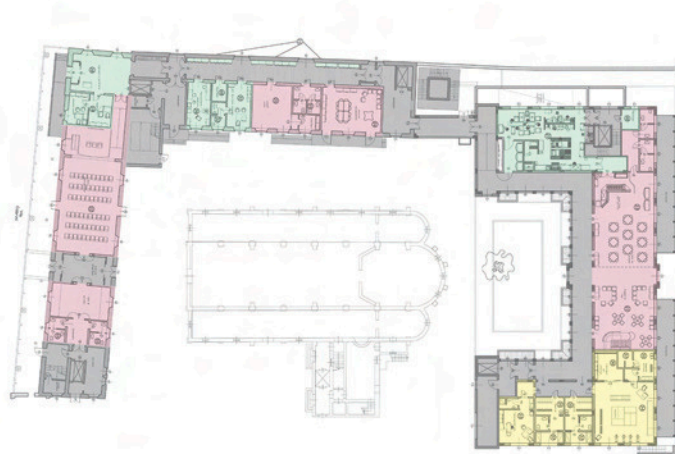
COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI



## Cap. 3 L'attività e i servizi offerti

### Nuclei di degenza e spazi comuni – descrizione e ubicazione

Nuclei di degenza La RSA Santa Francesca Cabrini è costituita da 3 nuclei, situati rispettivamente al primo e secondo piano, con la seguente distribuzione degli spazi comuni e di degenza:



# NUCLEI

I nuclei sono in grado di ricevere venti ospiti ciascuno, in dieci camere doppie con bagno e sono dotati di un ampio e luminoso soggiorno-pranzo per la vita in comune, medicheria, bagno assistito, cucinetta di reparto, pal-

estra di riabilitazione del piano e locale per le attività occupazionali del piano. Un nucleo è dotato di una camera singola che è a disposizione dell'equipe sanitaria che ne decide l'assegnazione in funzione di specifiche condizioni di assistenza socio-sanitaria che di volta in volta possono venire a crearsi. Le camere, dotate di servizi igienici attrezzati ed adatti anche all'utilizzo da parte di persone disabili, ognuna con impianto di aria condizionata, TV e telefono, offrono i confort più elevati, proponendo un'immagine fresca e informale. L'edificio è caratterizzato da una lunga successione di terrazzi a disposizione per momenti di relax e socializzazione. La dotazione tecnologica di ogni nucleo rispetta i massimi livelli di sicurezza e rispecchia le possibili esigenze dell'ospite: letti a movimentazione elettrica, bagno assistito con vasca idromassaggio, ausili che facilitano la mobilitazione della persona. All'ospite è consentito utilizzare gratuitamente il telefono per due telefonate al giorno di breve durata. E' consentito, nel rispetto alle norme di convivenza, l'uso di telefono mobile personale (cellulare).

## Spazi comuni

### Ristorante/self-service

Situato al pianterreno, con una bellissima vista sul giardino e sul parco, il ristorante è aperto ogni giorno con l'orario 12.30 - 14.00. I parenti e i visitatori possono pranzare da soli o con il proprio congiunto tramite prenotazione alla Segreteria/Reception.

### Bar

Situato al piano terra, spazio accogliente per la socializzazione e l'incontro con i familiari. Attrezzato con distributori automatici. Presso il Bar è installato un televisore maxi schermo.

### Palestre di riabilitazione

Oltre alle palestre di piano, la struttura è dotata di una palestra generale, attrezzata per le terapie fisiche e una efficace riabilitazione. E' programmata, in fasce orarie definite, l'apertura, per questo tipo di attività, anche per gli utenti "esterni".

### Sala Parrucchiera e podologia

Esiste la possibilità di beneficiare dei servizi di parrucchiere e podologo. Per i dettagli dei servizi compresi che risultano inclusi nella retta giornaliera consultare l'allegato n1.

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

## Cappella

Situata al pian terreno e collegata tramite circuito televisivo con le camere, la cappella assicura il servizio religioso giornalmente. Inoltre è a disposizione per gli ospiti del complesso per un momento di preghiera personale durante il giorno.

## Sala Multimediale

La sala multimediale, collegata tramite circuito televisivo con le camere, le zone soggiorno e i luoghi di culto è disponibile ad ospitare attività ricreative e scientifiche, eventi culturali e di animazione a favore degli ospiti e delle loro famiglie. È autorizzata dal Comune di Codogno ad ospitare eventi formativi organizzati da soggetti esterni appartenenti al territorio.

## Servizi e assistenza offerti

La RSA, estremamente sensibile agli aspetti legati alla qualità della vita degli ospiti, realizza un progetto assistenziale individuale (PAI), che garantisce un'assistenza materiale, sociale e spirituale alla persona, al fine di sostenere il recupero e il mantenimento delle funzioni fondamentali della persona nella sua globalità, e migliorare le relazioni sociali.

La RSA assicura all'ospite un'efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio sanitaria continuativa, articolata su più livelli di servizi e prestazioni.

## Assistenza sanitaria di base e specialistica

L'assistenza medica è garantita dalla:

- presenzain struttura di uno staff medico con reperibilità medica interna nelle ore diurne (fascia oraria 8.00-20.00). È attivo il servizio di guardia medica notturna (fascia oraria 20.00-8.00) e nei festivi. Quotidianamente è attivo un servizio interno di consulenza geriatrica.

## Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita ogni giorno 24 ore su 24, per tutto l'arco della settimana, con la presenza continuativa di infermieri responsabili del processo assistenziale nella sua globalità. Sarà cura del personale infermieristico garantire il corretto rispetto delle prescrizioni mediche, la prevenzione e il trattamento delle lesioni da pressioni secondo linee guida nazionali e internazionali nel rispetto delle recenti evidenze scientifiche. Il personale infermieristico rappresenta per l'ospite e i suoi familiari il punto di riferimento per i processi suddetti.

**24 ORE  
SU 24**

## Assistenza diretta alla persona

L'assistenza di base e la tutela dell'ospite sono garantite da Operatori Socio Sanitari che si prendono cura degli ospiti nel corso delle 24 ore. Tali figure di supporto, nel fornire assistenza di base diretta all'ospite svolgono attività di igiene e vestizione, bagno assistito, prevenzione delle lesioni da pressione, gestione dell'incontinenza, aiuto all'idratazione e all'alimentazione, alla movimentazione e al rilievo dei parametri vitali, sotto la supervisione del personale infermieristico che ne valuta il corretto operato.

E' importante rilevare che viene garantita preferibilmente la continuità dei rapporti soprattutto fra l'equipe assistenziale e gli ospiti.

La struttura si avvale della consulenza del medico specialista geriatra, che, insieme all'equipe di cura del complesso residenziale, provvede alla valutazione dei fabbisogni nutrizionali, provvede alla valutazione dei fabbisogni nutrizionali, garantendo la diversificazione dei menu e un'ampia scelta alimentare, compatibile con lo stato di salute degli ospiti.

## Attività di riabilitazione

E' garantita dalla RSA attraverso la presenza quotidiana di terapisti specializzati nella riabilitazione e la disponibilità di palestre con attrezzature specifiche. Il medico effettua la valutazione dell'ospite e imposta il protocollo terapeutico

che viene attuato dal fisioterapista. Il trattamento riabilitativo è finalizzato al mantenimento dell'autonomia e alla prevenzione delle complicanze della disabilità. Il piano riabilitativo viene periodicamente rivalutato dal medico con il fisioterapista.

## Presidi sanitari e ausili

La RSA provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc.) temporaneamente in uso. Ai Familiari non è consentito introdurre farmaci in struttura.

## Attività ricreative, occupazionali e culturali

L'attività di animazione giornaliera, garantita da educatori professionisti, si integra con le attività sanitarie assistenziali per valorizzare l'ospite nella sua globalità. Tale obiettivo si declina attraverso interventi volti al mantenimento delle capacità residue individuali coerentemente agli interessi personali dell'anziano.

Vengono creati, infatti, momenti di aggregazione socio-culturali e ricreative per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore, e parallelamente interventi individuali per pazienti che prediligono il contatto diretto con l'operatore.

Le attività proposte in base agli interessi e alle possibilità, si svolgono nelle sale di animazione, nei luoghi comuni interni al nucleo e nello spazio bar.

Sono previsti momenti di scambio e apertura al territorio attraverso uscite di gruppo, all'esterno della struttura, in luoghi di interesse generale come la parrocchia, il mercato, il parco pubblico della cittadina lodigiana che ospita la struttura

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI



RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

I momenti di socializzazione sono concretizzati con varie uscite di gruppo, all'esterno della struttura, in luoghi di interesse generale come la parrocchia, il mercato, il parco pubblico della cittadina lodigiana che ospita la struttura.

### **Assistenza spirituale e religiosa**

Le Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù forniscono un servizio di assistenza religiosa per gli ospiti di fede cattolica, che prevede oltre che visite personali nei nuclei di degenza, dei momenti di preghiera comunitaria nella cappella interna al complesso residenziale.

All'interno della programmazione delle varie attività settimanali è prevista la recita settimanale del Rosario, la Messa prefestiva il sabato pomeriggio, aperta alla partecipazione dei familiari ed amici, celebrazioni particolari nei vari momenti liturgici dell'anno. Il servizio pastorale organizza l'accesso al sacramento della confessione e dell'unzione degli infermi o colloqui personali con un sacerdote.

Le funzioni religiose sono trasmesse sul canale televisivo 9.

### **Servizio Ristorazione e bar**

All'interno della struttura residenziale è attivo un ristorante self-service, dove nell'ottica di offrire una scelta di quotidianità agli ospiti, i parenti e gli amici possono

organizzare pranzi per occasioni ricorrenti di carattere familiare e per le festività religiose, donando un ulteriore momento di serenità ai loro cari.

### **Servizio di lavanderia**

La struttura ha un servizio interno di lavanderia, che garantisce la piena igiene e sicurezza alla comunità. Il costo del servizio è incluso nella retta per tutto il vestiario. Si consiglia di non portare indumenti di particolare pregio lana (cachemire, merinos) e/o seta che potrebbero rovinarsi in lavatrici industriali. È possibile portare a casa tali capi per il lavaggio

### **Servizio di pulizia**

Il servizio di pulizia della camera ed il cambio della biancheria (bagno, camera) sono effettuati tra le ore 8.00 e le ore 19.30. Per l'intera struttura, personale specializzato provvede alle operazioni di manutenzione e di riparazione.

### **Servizio di Reception/Segreteria**

Il desk Reception/segreteria, sito, nel parco all'ingresso principale della struttura da Via G. Carducci 50, in locale adiacente alla RSA, è attivo e presidiato dalle ore 8.00 alle ore 19.30. Il personale addetto svolge l'intera attività di prenotazione per i diversi servizi a disposizione degli ospiti. Inoltre, gli ospiti che intendono spedire la corrispondenza

possono consegnarla presso il desk, dove verrà recapitata anche la corrispondenza in arrivo. Inoltre il personale addetto svolge funzioni di segreteria e di informazione delle varie attività erogate a favore degli ospiti.

### **Cura della persona**

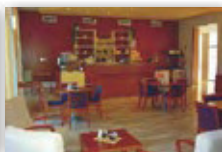
#### **Servizio Parrucchiera e servizio podologico**

Le tariffe di ogni servizio e le modalità di accesso sono comunicati agli ospiti presso il desk Reception/Segreteria. Per tutti gli ospiti, compresi quelli costretti a letto, è possibile beneficiare dei servizi compresi nella retta giornaliera come declinato dall'allegato 1. L'attività svolta dal podologo può prevedere trattamento podologico semplice, trattamento onicocriptosi, bendaggi modulari, medicazioni avanzate.

### **Altri servizi**

#### **Servizi funebri**

La Direzione Sanitaria attiva le procedure necessarie. la camera ardente della RSA, situata al seminterrato, con un accesso diretto dal parco del complesso, è aperta dalle 8.30 - 18.30. Il Servizio è da considerarsi completamente a titolo gratuito.



## **Progetto Assistenziale Individuale**

Il progetto assistenziale individuale (PI) si articola sull'impegno professionale multidisciplinare che vede interagire il geriatra, il medico di struttura, responsabile infermieristico dell'assistenza, l'infermiere, l'operatore socio assistenziale, il fisioterapista, l'educatore professionale

Il PI formalizza per ciascun ospite, seguendo le linee di assistenza geriatrica, gli obiettivi sanitari, riabilitativi e socio educativi e i protocolli diagnostici e terapeutici. Costituire un'alleanza terapeutica condivisa dall'equipe di cura, dall'ospite e dalla famiglia, conforta e dà chiarezza sul percorso compiuto e sui risultati ottenuti. Il progetto individuale (PI) è periodicamente aggiornato e condiviso con l'ospite e i suoi familiari.

## **Le Figure Professionali**

Tutto il personale operante nella Residenza è specializzato e qualificato secondo i requisiti di legge, ciascuno per le proprie competenze specifiche.

In dettaglio, nella struttura residenziale, prestano la loro opera diverse figure professionali, componenti dell'équipe socio-sanitaria, riconoscibili dalle divise che indossano e dal tesserino personale:

- Personale medico di struttura, indossa un divisa blu e un camice bianco, è presente o reperibile 12 ore al giorno, la notte e nei festivi è previsto il servizio di guardia medica;

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

- Medici Specialisti: la struttura si avvale, per casi specifici, della consulenza professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie, grazie alla collaborazione con i presidi ospedalieri e territoriali;
- Responsabile Infermieristico in divisa bianca, coadiuva i medici nella organizzazione e nella gestione assistenziale ed è il punto di riferimento per gli ospiti e i loro familiari;
- Infermieri, in divisa bianca, attuando i programmi terapeutici indicati dal medico e implementando un'assistenza secondo il PAI, sono i responsabili del processo assistenziale nelle 24 ore
- Operatori socio sanitari (OSS): in divisa verde acqua, si occupano dell'igiene personale dell'ospite e del suo ambiente di vita prossimo. Svolgono opera di supporto al personale infermieristico nelle pratiche assistenziali, nell'ambito delle loro competenze;
- Fisioterapisti: eseguono i programmi di riabilitazione, che vengono attuati attraverso un'attività di fisioterapia singola e di gruppo; indossano pantaloni bianchi e polo azzurra;
- Educatori: promuovono giornalmente attività che innescano processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale e attività di animazione e socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico fisico e di rendere varie, interessanti e motivanti le giornate degli ospiti. Indossano pantaloni lilla e casacca bianca



## *Interrelazionare con i familiari*

Il gruppo multi professionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute degli ospiti e di costruire un ambiente che si adatti il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative. Collabora con i servizi territoriali e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia. La predisposizione e la diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamento, Contratto di ingresso ecc.) sono parte di uno dei principali canali di informazione. Per coloro che lo desiderano, oltre ai colloqui periodici di per l'ospite, è possibile avere colloqui con la responsabile infermieristica, con medici referenti della struttura o con i Direttori responsabili, previo appuntamento telefonico.

## *La gestione delle emergenze*

In caso di patologia che richieda assistenza ospedaliera o cure mediche specialistiche, su giudizio del medico della struttura, l'ospite, sentito insieme ai suoi familiari, verrà trasferito in idoneo luogo di cura. Eventuali spese per i trasporti in ambulanza o in taxi sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari.



## Informazione, privacy e sicurezza

La RSA si impegna alla tenuta delle cartelle personali, contenente i dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari degli ospiti, nel rispetto della normativa vigente sulla privacy legge 196/2003 e ss. modificazioni e/o integrazioni e il GDPR Regolamento UE 2016/679.

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- Riconoscibilità del personale attraverso la divisa e l'apposito cartellino d'identificazione;
- Accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente;
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- Tutela nei confronti dell'ospite, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente;
- Tempestiva risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisposizione di verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta;
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature: il personale è addestrato a

INFORMAZIONI  
PRIVACY  
SICUREZZA  
GARANZIA  
TUTELA

intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità; Specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente e in modo preordinato, al fine di ridurre al minimo i pericoli, i danni e i rischi cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti etc..).

## Diritti della persona anziana

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è una persona ancora più fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Si veda l'allegato Carta europea dei diritti degli Anziani



RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

## Cap. 5 Obiettivi, impegni e programmi di qualità

### Progetto Qualità

Il personale e gli operatori della Residenza Sanitaria per Anziani Santa Francesca Cabrini costituiscono una realtà operativa articolata che, in conformità con la missione espressa, offre servizi sanitari e assistenziali ai suoi ospiti, nel pieno rispetto della dignità della persona e del progressivo mutare delle esigenze sociali e sanitari dell'anziano, nelle sue diverse situazioni di disagio. La struttura intende promuovere il miglioramento continuo dei servizi offerti, attraverso un progetto Qualità, al tal fine si è dotata di un'equipe interna di miglioramento della qualità, che presiede alla progettazione e verifica dei processi di miglioramento della qualità e redige annualmente una relazione dei risultati conseguiti che provvede a diffondere agli interessati. La struttura intende promuovere il miglioramento continuo dei servizi offerti, attraverso un progetto Qualità.

#### Progetto Qualità - linee guida

- Facile accesso ai servizi e tempestività di risposta alle esigenze dell'anziano;
- Attenzione all'integrazione con il territorio;
- Umanizzazione, che coincide con rispetto, tutela, informazione, partecipazione;
- Valorizzazione del livello di competenza tecnico professionale degli operatori grazie a percorsi di formazione continua;

- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- Consolidare e potenziare le esperienze e le attività socio educative;
- Rispetto della sicurezza nello svolgimento di ogni attività. Per verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti, il Progetto Qualità prevede inoltre:
  - Veicolazione periodica di un questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari, riportato in Allegato 2;
  - Incontri periodici con i familiari per la condivisione degli obiettivi socio-sanitari e lo scambio delle informazioni;
  - Indagini campionarie e interviste sul grado di soddisfazione degli ospiti.

#### Informazione alle Famiglie

È aperto uno Sportello di Informazione e condivisione con le Famiglie per approfondire e chiarire le attività di animazione, stimolazione cognitiva, socializzazione, cura della relazione, stimolazione delle abilità manuali e sensoriali svolte da parte del Servizio educativo a favore di tutti gli Ospiti in modo individuale e/o attraverso piccoli gruppi.

Lo Sportello di Informazione è aperto ogni primo sabato del mese dalle ore 11.00 alle ore 12.00.

È possibile accedere allo sportello attraverso appuntamento da prendere presso la Reception/segreteria e/o mezzo mail al seguente indirizzo: [info@rsa-cabrinicodogno.it](mailto:info@rsa-cabrinicodogno.it) e/o direttamente con le operatrici del servizio.



## Come raggiungerci

Codogno, al centro di un'irrigua e fertile pianura attraversata dalle acque del Po al sud e dalle acque dell'Adda all'est, è collocata in posizione strategica lungo le principali arterie di comunicazione che percorrono l'asse nord-sud del lodigiano, a soli 60 km da Milano, 12 km da Piacenza, 45 km da Pavia e 28 km da Cremona. La Residenza Sanitaria per Anziani Santa Francesca Cabrini è ubicata nel centro storico di Codogno, in un ampio complesso recentemente ristrutturato, avvolta di un accogliente parco cittadino.

Residenza Sanitaria per Anziani Santa Francesca Cabrini

Via Francesca Cabrini, 11

Ingresso principale per i visitatori, con accesso diretto al parcheggio interno, in Via G. Carducci, 50  
26848 Codogno (LO)

Tel.: Centralino: 0377-435424

Fax: 0377-53454

Sito: [www.rsacodogno.it](http://www.rsacodogno.it)

Email: [info@rsa-cabrinicodogno.it](mailto:info@rsa-cabrinicodogno.it)

La residenza è facilmente raggiungibile:

in auto:

- Da nord con autostrada A1 MI-NA uscita Casalpusterlengo, prendere a sx SS234 direzione Codogno- Cremona;

- Da LO-MI percorre la SS9 Emilia fino a Casalpusterlengo e prendere SS234 direzione Codogno;
- Da PV, percorrere la SS234 fino a Codogno. Arrivati a Codogno al semaforo proseguire diritto per via Diaz, al semaforo svoltare a dx via G. Carducci e subito la prima a sx.
- Da sud con autostrada A1 NA-MI uscita Piacenza nord, prendere a dx SS9 Emilia direzione LO-MI, uscita Codogno ( zona industriale ).
- Giunti a Codogno, superare il sottopasso ferroviario, girare a dx., al semaforo svoltare a sx.via G. Carducci e subito la prima a dx.
- Da CR, percorrere la SS234, immettersi sulla SP108 e raggiungere Codogno fino al rondò, svoltare a dx e proseguire fino al 3° semaforo, girare a sx. per via Diaz, al semaforo girare a dx.via G. Carducci e subito la prima a sx.
- Da Crema, percorrere la SS591 e raggiungere Codogno, al semaforo girare a dx. ed al successivo a sx. per via Diaz, al semaforo girare a dx. via G. Carducci e subito la prima a sx.

### In treno:

Stazione Codogno, importante snodo dove si incrocia la direttrice ferroviaria Milano - Piacenza - Bologna con la linea Cremona - Mantova.

Si prosegue sul Viale Risorgimento fino al semaforo e poi a destra per via Carducci.

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

RESIDENZA SANITARIA  
PER ANZIANI  
FRANCESCA CABRINI

ACCESSO  
E  
ACCOGLIENZA

L'ATTIVITA'  
E I  
SERVIZI OFFERTI

TUTELA  
DEI DIRITTI E DEGLI  
INTERESSI

OBIETTIVI, IMPEGNI  
E PROGRAMMI DI  
QUALITA'

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI

## Informazioni utili

### Segreteria

La Struttura dispone di due punti di segreteria

Ubicazione:

- locale, adiacente alla RSA, sito nel parco in corrispondenza all'ingresso visitatori di Via G. Carducci 50, aperto tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.30
- locale al piano terra in corrispondenza di Via Santa Cabrini, apertura dal lunedì al venerdì subordinata alla presenza in servizio dell'operatore di segreteria

Per informazioni relative ad accoglienza, servizio di custodia valori, raccolta e gestione di segnalazioni, suggerimenti, reclami. Inoltre, può fornire un servizio consulenziale per la gestione di pratiche relative a deduzione fiscale, pensione, invalidità e forniture di ausili, modalità e costi per la richiesta/ accesso alla documentazione sociosanitaria e richiesta copia della cartella clinica (Fasas)

### Reception/ Segreteria

Ubicazione: locale, adiacente alla RSA, sito nel parco in corrispondenza all'ingresso visitatori di Via G. Carducci 50

### Orari di apertura al pubblico: 8.00 – 19.30


Per informazioni relative ai servizi dedicati alla persona, orari, tariffe e prenotazioni, corrispondenza, centralino, entrata/uscita degli ospiti e funzioni di segreteria

### Numeri Utili

Centro di Spiritualità Madre Cabrini MSC, posto accanto alla RSA, offre servizio alberghiero, con possibilità di fare prenotazioni direttamente presso la Reception/Segreteria

A.S.S.T. Codogno/Lodi	0377 46 51
Assistente sociale	0377 3142 30
Carabinieri	0377 32 30 9 037731 37 00
Polizia Codogno	037743 14 48
Poste Italiane	037731 35 01
Stazione ferroviaria	037789 20 21
Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù	0377 32 37 0 037743 08 26





## RSA "Santa Francesca Cabrini"



Via Santa Francesca Cabrini, 11 – Via Carducci 50  
26845 - Codogno (LO)  
Tel 0377.43.54.24 - Fax 0377.53.454  
Email: [info@rsa-cabrinicodogno.it](mailto:info@rsa-cabrinicodogno.it) – [www.rsacodogno.it](http://www.rsacodogno.it)

COME  
RAGGIUNGERCI  
INFORMAZIONI UTILI