

Residenza per anziani

# MATER DEI

Novara

## Carta dei Servizi



**Solidarietas S.r.l.**



**SANTA  
CECILIA**

[residenzesantacecilia.it](http://residenzesantacecilia.it)



<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>		
	Mission	5	Servizio bar	22
	Presentazione	6	Televisione	22
	Linee guida	7	Volontari	22
<b>2</b>	<b>LA STRUTTURA</b>	<b>8</b>	Servizio trasporti	22
	Caratteristiche generali	9	Permessi uscite e libertà personali	22
	Come raggiungere la Residenza	9	Presenza dei familiari	23
	Orari	10	Servizio amministrativo	23
<b>3</b>	<b>INFORMAZIONI E ACCESSO</b>	<b>11</b>	Servizio mortuario	23
	Ammissione ed ingresso dei Residenti	12	<b>6</b>	<b>SERVIZI ASSISTENZIALI</b>
	Inserimento nella Residenza	13		<b>24</b>
	Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	13	Assistenza medica	25
	Decalogo dei diritti del Residente	14	Assistenza infermieristica	25
<b>4</b>	<b>IL PERSONALE</b>	<b>16</b>	Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico e sostegno psicologico	25
	L'Équipe assistenziale	17	Animazione	25
	Staff dirigenziale ed operativo	17	<b>7</b>	<b>RETTE E SERVIZI A PAGAMENTO</b>
	Direzione e Direzione sanitaria	17		<b>26</b>
<b>5</b>	<b>LA VITA IN STRUTTURA</b>	<b>18</b>	Rette	27
	Giornata tipo	19	Servizi a pagamento	28
	Assistenza alla persona	20	<b>8</b>	<b>QUALITÀ E PRIVACY</b>
	Pulizia	20		<b>29</b>
	Ristorazione	20	Standard di Qualità	30
	Lavanderia, stireria e guardaroba	20	Meccanismi di tutela e verifica	30
	Servizio di barbiere-parrucchiere	21	Modulo comunicazioni	31
	Assistenza specialistica, diagnostica e ausili	21	Il trattamento dei dati personali	32
	Farmaci	21	Normativa di riferimento	33
	Presidi incontinenza	21		
	Assistenza religiosa	22		

# 1



# PREMESSA



## MISSION

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

*“Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell’Anziano”*

recita, nella raccomandazione n° 34:

*“Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l’Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell’Anziano.*

*Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell’assistenza negli Istituti.”*

## PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli Utenti e i loro Familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale. La CARTA DEI SERVIZI della Rsa Mater Dei di Novara (No) non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

**Solidarietas S.r.l.**  
L'Amministratore Delegato  
**Giovanni Tarantino**

## LINEE GUIDA



La normativa regionale definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale** come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone non assistibili a domicilio che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera. I servizi erogati nella struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

### **1. Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:**

l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

### **2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,**

evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive del Residente, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

### **3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,**

per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.

### **4. Considerare la RSA come un sistema aperto,**

mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

### **5. Operare attraverso un lavoro d'équipe,**

una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

2



# LA STRUTTURA

## CARATTERISTICHE GENERALI



La RSA "Soggiorno Francescano Mater Dei" di Novara (NO) è una Residenza di 70 posti letto, autorizzata e accreditata con D.D. 2016 del 20/12/17 dell'ASL di Novara per l'accoglienza di 63 persone in RSA (non autosufficienti) e 7 persone in RAA (autosufficienti).

Nella Residenza vengono garantiti i seguenti servizi:

- **alberghieri:** ristorazione, pulizia e lavanderia;
- **assistenziali:** assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico;
- **sanitari:** direzione sanitaria, assistenza infermieristica, psicologica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale;
- **amministrativi:** direzione, amministrazione, segretariato sociale, URP.

La struttura è organizzata in due palazzine distinte, di cui una, la c.d. "Casa Madre", è composta da n. 4 nuclei disposti su n. 4 piani. La seconda palazzina, la c.d. "Casa Nuova", è composta da n. 3 nuclei disposti su n. 3 piani. I servizi generali sono suddivisi tra Casa Madre e Casa Nuova, al piano terreno e al piano seminterrato,

La Residenza è dotata di camere doppie e camere singole, arredate in stile alberghiero e dotate di pulsante di chiamata per emergenze.

Se lo gradisce, previo consenso della Direzione, il Residente potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a Lui/Lei particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza.

## COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA



La Residenza Mater Dei si trova in Via Perazzi 17 – Novara (NO)

### In auto

Casello autostradale più prossimo:

Uscita Novara Est su autostrada A4 (a circa 8 km dalla Rsa Mater Dei).

uscita Novara Ovest su autostrada A4 (a circa 8 km dalla Rsa Mater Dei).





## ORARI

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 18.00.  
Tel. 0321 39 32 00 - E-mail: [materdei@residenzesantacecilia.it](mailto:materdei@residenzesantacecilia.it)

### **Ufficio Relazione con il Pubblico**

È situato al piano terra.

### **Visite parenti/conoscenti**

L'orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca.



# INFORMAZIONI E ACCESSO



## AMMISSIONE ED INGRESSO DEGLI RESIDENTI

L'inserimento dei Residenti in regime di convenzione viene predisposto in collaborazione con l'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. competente che, periodicamente, effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura.

Per l'ammissione dei Residenti privati, ossia non in regime di convenzione, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza è affidata al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza e dall'équipe assistenziale, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Residenti.

Al momento dell'ingresso il Residente dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente Delegato, il Regolamento di gestione della Residenza del quale viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di:

- fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- fornire eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori, etc.);
- depositare i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente.

La Residenza offre, previa disponibilità, anche ricoveri temporanei. Si tratta di posti individuati nella Struttura residenziale che non prevedono permanenze definitive nel tempo; hanno lo scopo di fornire assistenza in seguito a dimissioni ospedaliere a persone che necessitano ancora di un certo grado di protezione, oppure di garantire un periodo di riposo alle famiglie. In quest'ultimo caso, vengono scelti da parenti che hanno in carico il proprio congiunto, ma che per motivi di salute o motivi contingenti si ritrovano a non poter provvedere all'assistenza dell'anziano e a chiedere un supporto esterno senza ricorrere al ricovero definitivo.

Prima dell'ingresso definitivo del Residente, il Direttore Sanitario, il Direttore e

L'infermiere si occuperanno di svolgere un colloquio preliminare con i familiari o i delegati, durante il quale si procederà alla compilazione della modulistica, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze ed abitudini del nuovo arrivato, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.

La Direzione declina ogni responsabilità per la sparizione di denaro e di oggetti preziosi custoditi dal Residente.

## INSERIMENTO NELLA RESIDENZA



Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Residente viene accolto da uno o più componenti dell'équipe assistenziale, i quali provvederanno all'assegnazione della camera.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

L'infermiere contatta il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare e, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione della Cartella Sanitaria.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Residente, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Residenti ed evitare l'isolamento.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

## INDICAZIONI PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA



Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure

dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 50,00.



## DECALOGO DEI DIRITTI DEL RESIDENTE

### **Diritto alla vita**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

### **Diritto di cura ed assistenza**

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

### **Diritto di prevenzione**

Ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

### **Diritto di protezione**

Ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.

### **Diritto di parola e di ascolto**

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

### **Diritto di informazione**

Ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.

### **Diritto di partecipazione**

Ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.

### **Diritto di espressione**

Ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

### **Diritto di critica**

Ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

### **Diritto al rispetto ed al pudore**

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.

### **Diritto di riservatezza**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di

chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

**Diritto di pensiero e di religione**

Ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

4



**IL PERSONALE**

## L'ÉQUIPE ASSISTENZIALE



All'interno della Residenza è presente una Équipe Assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Psicologo
- Animatore
- Direttore sanitario
- Medico di Medicina Generale

L'Équipe Assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Residente tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Residente considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) viene revisionato semestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'Anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione Sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

## STAFF DIRIGENZIALE ED OPERATIVO



Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n°45-4248 del 30.07.2012. Il turno settimanale ed il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata sono adeguati ai posti letto effettivamente occupati.

## DIREZIONE E DIREZIONE SANITARIA



La Direzione e la Direzione Sanitaria della Residenza rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari dei Residenti.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

5



# LA VITA IN STRUTTURA

## GIORNATA TIPO



Per rendere più concreto l'approccio trasparente con l'Utenza, e per spiegare la complessità organizzativa di una giornata in Residenza Protetta, forniamo uno schema riassuntivo di come dovrebbe svolgersi una giornata tipo.

06.15	Sveglia. I Residenti autosufficienti che lo desiderano possono rimanere a letto sino alle ore 08.30. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti. Fino alle 09.30 circa le attività prevalenti sono la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
08.30 - 09.15	<b>Colazione.</b> Servita nella sala da pranzo; tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
Dalle 09.30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro. I Residenti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
Dalle 11.30	Preparazione per il pranzo.
12.00 - 13.00	Distribuzione del pranzo ai Residenti.
13.00 - 15.00	Per chi lo desidera, è possibile fare il riposo a letto o in poltrona.
Dalle 15.00	Inizia l'alzata dei Residenti.
15.00 - 17.30	I Residenti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
16.00	Merenda.
18.00 - 19.00	Distribuzione della cena ai Residenti.
Dalle 20.00	I Residenti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre i Residenti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
Dalle 20.30	Preparazione per la notte per i Residenti che desiderano andare a letto.



## ASSISTENZA ALLA PERSONA

I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico sanitari;
- nutrizione e imboccamento dei Residenti non autonomi;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita del Residente.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale del Residente.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza



## PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio ai Residenti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).



## RISTORAZIONE

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidata al servizio di cucina interna.

I menù sono validati dal competente servizio dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte dei Residenti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili ai Residenti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto del Residente, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.



## LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA

Nella retta è compreso il lavaggio della biancheria piana (da letto e da tavola) e la biancheria personale dei Residenti convenzionati (intimo, pigiama o camicia da notte) come da DGR 45/2012.

Nella retta non è compresa la lavanderia dei capi personali per i Residenti privati e oltre a quanto previsto dalla DGR 45/2021 per i convenzionati, che potrà essere

erogata a pagamento, secondo il tariffario vigente ed esposto nella bacheca della Residenza. Non è compreso nella tariffa sopra indicata, il lavaggio di capi delicati che necessitano di trattamento professionale a secco.

Qualora non si intendesse aderire al servizio lavanderia, gli indumenti sporchi verranno riposti in apposito contenitore e consegnati alla persona di riferimento del Residente.

Tutta la biancheria personale deve essere personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

## SERVIZIO DI BARBIERE-PARRUCCHIERE

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere, gli orari e le tariffe sono esposti in bacheca.

Il servizio, per i Residenti in regime di convenzione, è incluso nella retta e comprende oltre al lavaggio ed asciugatura settimanale, un taglio ed una piega mensile; ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta del Residente.



## ASSISTENZA SPECIALISTICA, DIAGNOSTICA E AUSILI

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità dei Residenti.



## FARMACI

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR.

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL.

La somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

La struttura consegnerà gli scontrini fiscali rilasciati dalle farmacie per la dichiarazione dei redditi annuale.



## PRESIDI INCONTINENZA

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal Medico di Medicina Generale (MMG) dell'utente.

Se il Residente necessita di una quantità superiore di pannoloni può essere richiesta al familiare un'integrazione a sue spese.





## ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantito ai Residenti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

I Residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.



## SERVIZIO BAR

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde.



## TELEVISIONE

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, a disposizione dei Residenti. Qualora i Residenti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere, sono ad esclusivo carico del Residente.



## VOLONTARI

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.



## SERVIZIO TRASPORTI

Per quanto concerne il trasporto dei Residenti si applicano le seguenti modalità:

- per il ricovero ospedaliero d'emergenza/urgenza, 118 gratuito;
- per il ricovero ospedaliero d'emergenza/urgenza, 118 gratuito;
- per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento, per i Residenti convenzionati, è regolamentato dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i.;
- per i Residenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali è garantito dalla ASL;
- in caso di ricovero ospedaliero il rientro dall'ospedale, per i Residenti convenzionati, è a carico del presidio ai sensi della DGR 45 all. 5 art. 5 c. 5.

Per i Residenti privati i trasporti a pagamento sono a carico del Residente stesso.



## PERMESSI USCITE E LIBERTÀ PERSONALI

I Residenti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura della reception così come esposto in bacheca.

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

## PRESENZA DEI FAMILIARI

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei Residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

I familiari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta al Residente erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.

Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene dei Residenti la visita medica e la pulizia delle stesse.



## SERVIZIO AMMINISTRATIVO

La Direzione si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei Residenti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.



## SERVIZIO MORTUARIO

In caso di decesso vengono immediatamente informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.



6



# SERVIZI ASSISTENZIALI

## ASSISTENZA MEDICA

A tutti i Residenti, sia convenzionati sia in regime privato, verrà assegnato dalla ASL un medico che lo inserirà nell'elenco dei suoi pazienti della RSA Mater Dei. Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica). Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dei medici (M.M.G.).



## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico sullo stato di salute dei Residenti. Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza.



## ASSISTENZA RIABILITATIVA, MANTENIMENTO PSICO-FISICO, SOSTEGNO PSICOLOGICO

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse. Nella Cartella riabilitativa sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del Progetto Assistenziale Individualizzato.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria. Il supporto terapeutico individuale è erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta del Residente e della patologia riscontrata.

I dati riguardanti il sostegno psicologico di ciascun Residente sono raccolti in un'apposita Scheda di osservazione psicologica.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.



## ANIMAZIONE

L'attività di animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento di attività di gruppo. Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Società.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.



7



# RETTE E SERVIZI A PAGAMENTO

## RETTE



La retta di degenza, per il Residente è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione) in base ai parametri da DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 ss.mm.ii integrata dalla DGR 1-5575 del 7/09/2022.

La retta giornaliera per i Residenti, esclusi gli eventuali servizi aggiuntivi, è pari a:

Intensità assistenziale	Tipologia Residente	Retta giornaliera
Alta incrementata	Convenzionati	€ 54,91 IVA inclusa
Alta	Convenzionati	€ 50,33 IVA inclusa
Medio alta	Convenzionati	€ 46,27 IVA inclusa
Media intensità	Convenzionati	€ 40,67 IVA inclusa
Medio bassa intensità	Convenzionati	€ 38,38 IVA inclusa
Bassa intensità	Convenzionati	€ 37,62 IVA inclusa
Alta incrementata	Privati	€ 111,74 + IVA se dovuta
Alta	Privati	€ 102,42 + IVA se dovuta
Medio alta	Privati	€ 94,16 + IVA se dovuta
Media intensità	Privati	€ 87,00 + IVA se dovuta
Medio bassa intensità	Privati	€ 87,00 + IVA se dovuta
Bassa intensità	Privati	€ 87,00 + IVA se dovuta
Autosufficiente	Privati	€ 87,00 + IVA se dovuta

### Supplemento camera singola: da € 12,00 a € 20,00/giornalieri + IVA se dovuta

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

Il Residente della struttura è tenuto al pagamento della retta mensile e di eventuali aggiornamenti della medesima direttamente alla Direzione della Residenza, entro il 5 di ogni mese, ricevendone idonea quietanza.

La struttura fornirà su richiesta del Residente/delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale.

All'atto dell'entrata del Residente la Residenza richiederà il versamento di una cauzione infruttifera a garanzia di eventuali obbligazioni rimaste inadempite alla soluzione del contratto.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una cauzione infruttifera pari a € 1000,00

Per le persone con retta integrata da parte dell'Ente gestore delle funzioni

socioassistenziali, non è richiesta cauzione.

Il contratto di servizio stipulato fra la RSA, l'ASL e l'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali conforme alla DGR n. 44-12758 del 07.12.2009 è esposto in bacheca.



## SERVIZI A PAGAMENTO

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili);
- i pannoloni oltre quanto fornito dal SSN;
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio lavanderia oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio pedicure;
- supplemento camera singola;
- spese amministrative per modalità di pagamento della retta differenti da quella della domiciliazione bancaria (SDD);
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno e non previsto dalla presente carta dei servizi.

La tipologia dei servizi extra e le relative tariffe sono esposti in bacheca.

8



# QUALITÀ E PRIVACY



## STANDARD DI QUALITÀ

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

% CADUTE	Standard max: $\leq 0,5\%$
% INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI	Standard max: $\leq 0,5\%$
% INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO	Standard max: $\leq 0,1\%$
% GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO	Standard minimo: $\geq 95\%$
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO	Standard minimo: $\geq 3$ al mese
% EVENTI AVVERSI	Standard max: ( $\leq 1$ al mese)
AUDIT SU LINEE GUIDA	Standard minimo: ( $\geq 1$ al mese)



## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del Residente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

**Modalità di presentazione del reclamo** - Il Residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.

Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

# MODULO COMUNICAZIONI

Spettabile Direzione  
Rsa Mater Dei  
Via Perazzi 17  
Novara (NO)

Novara , \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

## Oggetto: Comunicazione

Il/La sottoscritt \_\_\_\_\_

in qualità di parente-delegato del Residente Sig.ra/Sig

con la presente inoltro alla direzione:

### Osservazioni

---

---

---

---

### Suggerimenti

---

---

---

---

### Reclami

---

---

---

---

Firma

---



## IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Dati trattati:

dati personali, inclusi quelli considerati come categorie particolari di dati, dei Residenti in case di riposo.

I dati trattati non sono soggetti a “notifica” in quanto il trattamento non rientra nei casi di all’art. 37 comma 1 lett. a), b), c), d), e), f).

Finalità del trattamento:

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell’interessato (PAI).
- Predisposizione di un programma finalizzato all’offerta di servizi di tipo alberghiero (ove previsto).
- Elaborazione di “liste di attesa” finalizzate all’accoglienza dell’interessato nelle singole strutture (ove gestite direttamente).
- Attività di diagnosi e/o cura e/o prestazioni assistenziali e/o prestazioni diagnostiche e/o prestazioni riabilitative connesse alla patologia.
- Raccolta di informazioni necessarie per la gestione e la tutela della salute dell’interessato e alle prestazioni socio – sanitarie – riabilitative.
- Comunicazioni legate alla tutela dell’incolumità fisica e della salute dell’interessato.
- Gestione di servizi derivanti dall’attività di Farmacia e Parafarmacia.
- Gestione di servizi derivanti dalle attività residenziali di Servizi Sociali territoriali.
- Adempimento degli obblighi contrattuali.
- Eventuali richieste da parte del Committente (ove presente) legate all’erogazione del servizio.
- Eventuali richieste da parte di organi di controllo ispettivi.
- Eventuale fatturazione.
- Adempimenti legati all’osservanza di specifici obblighi di legge.
- Eventuale recupero crediti.
- Eventuale contenzioso.

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della sede di viale Roma 34/B a Novara e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.

Si precisa che i dati sensibili dei Residenti sono trattati dal personale medico e infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all’assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell’incolumità fisica e della salute dell’interessato.

Presso la bacheca della casa di riposo è disponibile il “Registro dei trattamenti e Valutazione dei rischi sul trattamento dei dati personali”.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO



**D.G.R. n. 45-4248** Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012: "Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti".

**D.G.R. 18 – 15227 del 2005:** "Criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le Aziende Sanitarie Locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali in attuazione dell'art.3 L.R. 8 gennaio 2004, n°1".

**D.G.R. 42 – 8390 del 2008:** "Cartella geriatrica dell'Unità di valutazione Geriatrica e Linee guida del Piano individuale assistenziale".

**D.G.R. 25 – 12129 del 2009:** "Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie".

**D.G.R. 44 – 12758 del 2009:** "Approvazione dello schema contrattuale per la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate".

**D.G.R. 69 – 481 del 2010:** "Modifiche ed integrazioni della D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009, **D.G.R. 55-13238 del 3 agosto e D.G.R. 44-12758 del 17 dicembre 2009**".

**D.G.R. 85 – 6287 del 02 Agosto 2013 –** "Approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012".

**D.G.R. 1-5575 del 7/09/2022 –** "Adeguamento delle tariffe per le prestazioni di assistenza residenziale dei presidi socio-sanitari residenziali RSA".

# Residenza Mater Dei

Via Perazzi, 17  
28100 Novara

Tel. 0321 39 32 00  
[materdei@residenzesantacecilia.it](mailto:materdei@residenzesantacecilia.it)



[residenzesantacecilia.it](http://residenzesantacecilia.it)