



**Casa di Riposo "C. ed E. Prandoni" O.N.L.U.S.**

22020 TORNO (CO) – VIA PLINIO, 12

TEL.031 419333 – 419066 - FAX 031 417080

[www.casaprandoni.it](http://www.casaprandoni.it) – [casaprandoni@casaprandoni.it](mailto:casaprandoni@casaprandoni.it)

C.F / P.IVA: 00706880135

PEC [amministrazione@pec.casaprandoni.it](mailto:amministrazione@pec.casaprandoni.it)

---

# CARTA DEI SERVIZI



# INDICE

## **1. Presentazione della Casa di Riposo**

1.1	<i>Notizie generali</i>	<i>pag.</i>	4
1.2	<i>Visione e Missione</i>	“	5
1.3	<i>Politica - Principi fondamentali</i>	“	5
1.4	<i>Ubicazione</i>	“	6
1.5	<i>Struttura</i>	“	7
1.6	<i>La struttura organizzativa</i>	“	9
1.7	<i>Iter per l'ammissione</i>	”	9
1.8	<i>Modalità di accoglienza dell'Ospite</i>	“	10
1.9	<i>Modalità di dimissione dell'Ospite</i>	“	11
1.10	<i>Orari di accesso per visita agli Ospiti</i>	”	11
1.11	<i>Orari di accesso per gli Uffici Amministrativi</i>	“	12

## **2. I servizi offerti**

2.1	<i>Tipologia delle prestazioni offerte</i>	“	12
2.2	<i>La giornata tipo</i>	“	17

## **3. L'Assistenza**

3.1	<i>Le linee guida dell'assistenza.</i>	“	18
-----	--	---	----

## **4. Determinazione e contenuto delle rette di ricovero**

4.1	<i>Le rette di ricovero</i>	“	20
4.2	<i>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</i>	“	22
4.3	<i>Tutela della Privacy</i>	“	23

## **Allegati:**

A	<i>Questionario soddisfazione parenti/ospiti</i>
B	<i>Scheda segnalazione reclami, consigli, richieste</i>
C	<i>Menù tipo settimanale</i>
D	<i>Rette di ricovero</i>
E	<i>Informativa ai sensi D. Lgs196/03 – Testo unico sulla Privacy</i>
F	<i>Carta dei diritti dell'Anziano</i>

## *Premessa*

L'impegno profuso dalla Casa in oltre cinquanta anni di attività, sotto diverse vesti giuridiche, si riconosce nella costante ricerca del miglioramento della dignità e qualità di vita dei suoi Ospiti, di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta strumento di tutela e di trasparenza per tutti gli utenti.

L'aspetto strutturale della Casa, se da una parte ne condiziona la funzionalità, per i vincoli urbano/paesaggistici, di converso ne trova indiscutibile beneficio per l'amenità e la bellezza dei luoghi ove sorge. Il compendio immobiliare si è venuto modificando nel tempo attraverso numerosi interventi di rifacimento, completamento e di ampliamento, sempre tuttavia con l'obiettivo di non disperdere quelle caratteristiche, strutturali ed estetiche, di residenza a dimensione familiare, replicante per quanto possibile, l'ambiente di vita di ciascuna Ospite, precedente l'ammissione alla Casa.

In un ridotto numero di pagine si è cercato quindi di condensare l'essenza della Casa che pone in primo piano l'Ospite da assistere; di presentare la struttura considerevolmente e sistematicamente rinnovata con l'individuazione marcata del settore ricettivo assistenziale (Casa Albergo) distinto dal settore sanitario assistenziale (Residenza Sanitaria Assistenziale – R.S.A.) al fine di evidenziarne gli aspetti funzionali e divulgarne i servizi ottenibili.

All'interno della nostra Casa, l'Ospite - in relazione alle condizioni psicofisiche che lo caratterizzano - può beneficiare di un'assistenza esaustiva delle proprie necessità: dall'assistenza medico/infermieristica, all'assistenza riabilitativa, di animazione e religiosa, in linea con gli indirizzi ed i principi ispiratori dettati dalla Fondatrice e in sintonia con una moderna politica in materia di assistenza ad anziani.

Giova precisare da ultimo che i servizi illustrati nella presente Carta, che pure già danno una concreta risposta alle fondamentali esigenze dei nostri Ospiti, costituiscono per tutte le componenti operative della Casa punto di partenza per un sempre migliore trattamento.

Torno, gennaio 2024

Il Presidente  
(Vincenzo Schipani)

# ***1. Presentazione della Casa di Riposo***

## ***1.1 Notizie generali***

L'Ente Morale Casa di Riposo "Cesare ed Emilio Prandoni" è un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.), ai sensi del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997, n° 460 iscritto nel Registro delle Persone Giuridiche Private tenuto dalla Regione Lombardia con il n° 802 in data 7.04.2001. La sede e l'ubicazione sono in Torno (7 km da Como sulla direttrice per Bellagio) via Plinio n. 12 in un compendio immobiliare adiacente al lago, con ampio parco, già residenza estiva della Famiglia Prandoni.

L'Ente, nelle sue diverse forme giuridiche, è operante dal 26.09.1954 per disposizione testamentaria della fondatrice e benefattrice signorina Pia Prandoni che volle destinare parte rilevante dei propri averi per il "ricovero e mantenimento di impiegate bisognose" autosufficienti.

Con il trascorrere del tempo, all'originaria vocazione di accogliere solo signore autosufficienti, per effetto delle mutate esigenze del tessuto sociale e di una evoluzione delle politiche assistenziali, si è necessariamente affiancata un'ospitalità che ha preso in considerazione la persona non autosufficiente e l'accoglienza di persone di genere maschile.

Si è quindi realizzato il passaggio di buona parte della casa Albergo in Residenza Sanitaria Assistenziale.

I fabbricati e le diverse strutture, successivamente all'adeguamento iniziale, hanno subito costanti e ripetuti interventi manutentivi, di ristrutturazione per la ricerca delle migliori soluzioni ricettive, in ottemperanza anche a specifiche disposizioni legislative. Nell'ultimo decennio, in particolare, si è realizzato un nuovo corpo di fabbrica e si è ulteriormente operato l'ammodernamento di oltre il 70% degli spazi già esistenti.

Ad oggi la Struttura può annoverare una capienza ricettiva di:

- n. 24 ospiti autosufficienti in Casa Albergo
- n. 52 ospiti non autosufficienti in RSA

La RSA svolge il suo servizio in regime di accreditamento dal 2012, ma non ha ottenuto il doveroso riconoscimento regionale attraverso la contrattualizzazione con il SSN. Nonostante questo la Casa riesce ad autogestirsi grazie al patrimonio che la proprietà ha lasciato a livello testamentario. E' sicuramente un elemento che ci contraddistingue dando garanzie di solidità e sicurezza a fronte del fatto che il Consiglio di Amministrazione svolge il doveroso compito di controllare ed evitare un'eccessiva erosione del patrimonio stesso.

La Casa Albergo opera in regime di autorizzazione da parte del Comune di Torno.

La "politica" delle rette di ricovero praticate, si è sempre ispirata alle volontà testamentarie della fondatrice di concorrere il più possibile al loro contenimento con le risorse e i relativi frutti del lascito istitutivo. Seppur i costi di gestione

abbiano subito, proprio per effetto della più completa politica assistenziale, aumenti più che rimarchevoli, le rette si reputano coerenti con le norme previste per il riconoscimento della qualifica di ONLUS e competitive rispetto a quelle praticate da enti simili.

## ***1.2 Visione e Missione***

---

Obiettivo della Casa di Riposo “Cesare ed Emilio Prandoni” ONLUS, è quello di offrire una assistenza residenziale a persone anziane e di fornire adeguati servizi sanitario e socio assistenziali, secondo le necessità degli Ospiti.

La Casa ha come missione la cura materiale e spirituale dei propri Ospiti e persegue questo obiettivo mettendo a disposizione una struttura, alberghiera e sanitaria, moderna ed efficiente, gestita con personale fortemente motivato e qualificato.

## ***1.3 Politica - Principi fondamentali***

---

La Casa di Riposo “Cesare ed Emilio Prandoni” ONLUS, ha adottato un sistema di gestione integrato, finalizzato alla qualità dei servizi e alla realizzazione in modo efficace ed efficiente della propria missione.

Il sistema di gestione è stato sviluppato seguendo la mappatura dei processi, con l’obiettivo complessivo di fornire agli Ospiti un servizio residenziale, sanitario e socio assistenziale di eccellenza.

Nello specifico gli obiettivi che la Casa si pone e persegue costantemente, nelle proprie attività, sono:

### **SERVIZI AGLI OSPITI**

- qualità della vita e benessere psico-fisico dell’ospite
- tutela dei diritti dell’anziano e personalizzazione dei servizi e degli interventi
- rispetto della persona, della sua cultura e delle sue abitudini
- qualità dei servizi socio assistenziali agli ospiti
- adeguatezza e continuità dei servizi sanitari e delle terapie
- accoglienza e mantenimento di un clima sociale rispettoso e stimolante
- monitoraggio e ascolto delle esigenze degli Ospiti e delle loro famiglie
- offerta, per chi lo desidera, di servizi di assistenza spirituale e religiosa
- responsabilità sociale: comunicazione periodica con tutte le parti interessate

### **ORGANIZZAZIONE E INFRASTRUTTURE**

- qualità della struttura residenziale
- qualità e adeguatezza delle strutture terapeutiche e sanitarie
- cura del patrimonio della casa

- efficacia ed efficienza in ciascun processo organizzativo
- rispetto dei requisiti normativi e di accreditamento

#### RISORSE UMANE

- adeguatezza e qualificazione professionale del personale dedicato agli Ospiti
- formazione e coinvolgimento continuo su obiettivi di qualità, sicurezza e servizio agli Ospiti
- rispetto della normativa per la salute e la sicurezza dei lavoratori
- rispetto della Privacy
- adesione alla missione, ai principi e ai valori della Casa

Il raggiungimento degli obiettivi e il rispetto degli indirizzi definiti, sono valutati periodicamente dalla Direzione e dal Consiglio di Amministrazione, i quali analizzano i risultati, gli indicatori di efficacia, efficienza e soddisfazione e decidono le azioni di miglioramento.

I principi guida ai quali l'Ente si ispira sono:

#### *Uguaglianza di trattamento*

Pur sottolineando l'impronta religiosa della Casa in coerenza con le volontà della Fondatrice, nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi agli Ospiti può essere compiuta per motivi riguardanti razza, lingua, religione e opinione politica.

#### *Imparzialità*

I comportamenti di tutti gli Operatori della Casa, nei confronti degli Ospiti, sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### *Continuità*

La Casa, nel rispetto delle condizioni psicofisiche degli Ospiti in funzione delle quali si dà luogo al settore di accoglienza delle stesse (Casa Albergo/ R.S.A.), assicura la continuità e la regolarità delle cure e dell'assistenza.

#### *Partecipazione*

La Casa garantisce la partecipazione ai processi di erogazione dei servizi sia alle ospiti e parenti, sia agli operatori, attraverso la libertà di espressione. E' facoltà di tutti di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

### **1.4 Ubicazione**

La proprietà, costituita da diversi edifici collegati tra loro da ascensori e corridoi coperti, ampio parco e dependance, si sviluppa a lago, lungo il promontorio di Torno con esclusivo affaccio sul primo bacino.

E' facilmente raggiungibile con auto o autobus di linea percorrendo la S.P. 583 che collega Como a Bellagio. Raggiunto il paese di Torno, dalla piazza centrale si scende per la via Plinio, dove è ubicato l'ingresso della Casa a poche decine di metri dal Palazzo municipale.

La Struttura è altresì facilmente raggiungibile via lago per il tramite del servizio pubblico di Navigazione, essendo l'approdo del battello a poche decine di metri dalla Casa.

Non vi è un parcheggio interno ma possono essere trovati facilmente posti auto nelle vicinanze. Il transito degli autoveicoli all'interno della Struttura, oltre che per servizio, viene consentito ai parenti esclusivamente nel caso di trasporto dell'Ospite.

## 1.5 *Struttura*



*Ingresso di Casa Prandoni*

Il compendio immobiliare, ancorché sorto come residenza privata, è stato dotato di impianti adeguati per una facile fruizione da parte degli Ospiti. Inoltre una efficace cartellonistica facilita sin dall'entrata l'itinerario di visita.

**Uffici Amministrativi:** si trovano subito a destra rispetto all'ingresso principale, e costituiscono la sede della Direzione, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, della segreteria e del Consiglio di Amministrazione.

**Reception/Centralino:** dall'ingresso principale si raggiunge con un breve percorso scoperto. Da qui è poi possibile, tramite scale, ascensori o corridoi coperti, accedere a tutti i nuclei e Servizi della Casa. Calda e accogliente è anche sala d'attesa.

**Casa Albergo:** è composta da diversi edifici per Ospiti autosufficienti:

- Corpo B e C p.t. n. 5 posti letto
- Via Plinio n. 7 posti letto
- Corpo D (ex villa) n. 7 posti letto
- Casa a lago n. 5 posti letto

**Residenza Sanitaria Assistenziale:** occupa il blocco centrale della struttura e si sviluppa su due piani suddivisi in vari corpi appositamente attrezzati per Ospiti non autosufficienti:

- Corpo A – B – C – E 1° p. n. 25 posti letto
- Corpo A – B – C – E 2°p. n. 27 posti letto

Numerosi spazi comuni scandiscono e promuovono l'interazione degli Ospiti: sale dotate di televisione, un ampio locale per riunioni e proiezioni di films, una palestra, una biblioteca e non da ultimo una stupenda veranda sul lago, luogo ideale per ricevere i familiari o partecipare alle attività di intrattenimento organizzate dalla Casa.

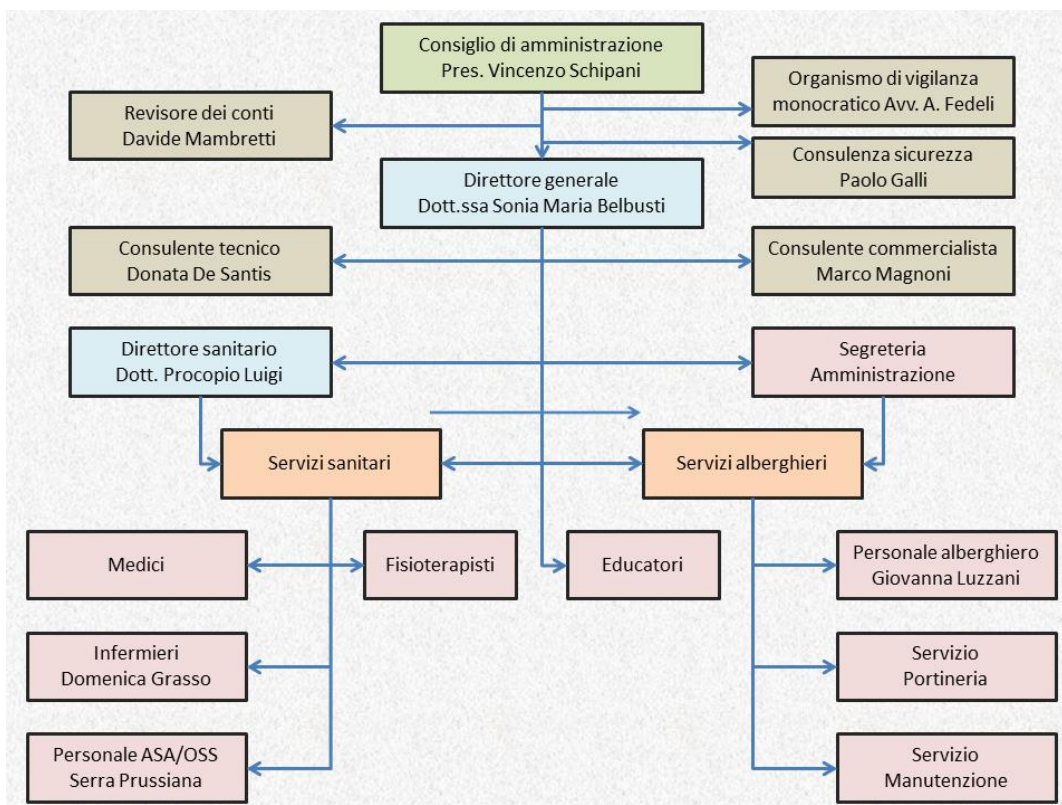
**Cappella:** si trova di fronte alla reception e vengono celebrate le funzioni religiose, è a disposizione degli Ospiti per tutto l'arco della giornata.

**Parco:** di facile accesso agli Ospiti, invita ad amene passeggiate, in riva al lago, fra alberi e aiuole costantemente curate da personale apposito.





## 1.6 La struttura organizzativa



Il governo della Casa è affidato ad un Consiglio di Amministrazione che per garantire le diverse competenze necessarie: sanitarie, amministrative e gestionali, affida la gestione operativa a uno staff direttivo professionale. Il consiglio dura in carica tre anni e vede le seguenti cariche:

Presidente nominato da S.E. Vescovo di Como

Vice Presidente nominato da S.E. Arcivescovo di Milano

Consiglieri, in numero di due, nominati dal sindaco di Torno

Consigliere, in numero di uno, nominato dal Sindaco di Milano.

Alla direzione generale è assegnata la responsabilità operativa di tutti i processi amministrativi e gestionali, alla direzione sanitaria competono le responsabilità sanitarie degli Ospiti coadiuvate dal MMG locale.

Nell'allegato G vengono indicate le cariche correnti.

## 1.7 Iter per l'ammissione

Oltre alla possibilità di accedere a semplici informazioni per il tramite degli addetti al centralino e all'Ufficio Amministrativo, la Direzione della Casa è a disposizione per tutto quanto concerne informazioni più specifiche e per pianificare eventuali visite alla Struttura. Le informazioni e i documenti sono reperibili anche sul sito internet: [casaprandoni@casaprandoni.it](mailto:casaprandoni@casaprandoni.it).

Possono accedere alla RSA tutte le persone, indipendentemente dal genere, che hanno compiuto i 65 anni di età. Tale limite non vale per la Casa Albergo.

Le persone che soffrono di particolari patologie, nello specifico: malattie mentali e Alzheimer non possono essere accolte in quanto non presente un nucleo o servizio specifico. Altre limitazioni sono a discrezione della Direzione Sanitaria della Casa.

Per accedere sia in RSA sia in Casa Albergo, è necessario compilare la **domanda di ammissione**, redatta su apposito modello disponibile presso la Reception e gli Uffici Amministrativi. La domanda si compone dei seguenti elementi: Parte amministrativa: domanda anagrafica e informazioni sul nucleo familiare, questionario sociale, dichiarazione del garante, informativa sulla Privacy e consenso, informazioni generali. Parte medica: relazione medica, valutazione dell'esame obiettivo, valutazione del grado di autosufficienza.

Allegati alla domanda di ammissione sono la Carta dei Servizi, il regolamento e informazioni varie: quali i moduli di adesione ai servizi accessori, il corredo necessario per l'ingresso, ecc.

E' solo con la consegna di tutta la documentazione completa che vi è l'accettazione e l'inserimento, in ordine cronologico nella lista d'attesa. Le chiamate sono di norma, in funzione delle priorità acquisite.

La relazione medica viene consegnata al Direttore Sanitario che si riserva l'eventuale opportunità di implementare e aggiornare la documentazione con una supervisione anche clinica circa l'ammissibilità anche al momento dell'ingresso.

Il parere della Direzione Sanitaria in ordine all'ammissibilità dell'Ospite e alla sua destinazione nell'ambito della Struttura (R.S.A. o Casa Albergo) avviene in accordo con la Direzione Generale e costituisce elemento preliminare indispensabile per il prosieguo dell'accoglimento.

Al verificarsi della disponibilità del posto letto è cura della Casa avvisare gli interessati per definire gli aspetti operativi, in particolare la sottoscrizione del **contratto di ingresso** e le tempistiche per l'accoglienza dell'Ospite.

## **1.8 Modalità di accoglienza dell'Ospite**

---

L'ingresso nella Struttura induce, di norma uno stato di forte apprensione sia per l'Ospite sia per i familiari; è importante che il momento venga pianificato per facilitare l'accoglienza e dare serenità a tutte le parti coinvolte, a tale scopo si è sviluppata una apposita procedura.

All'arrivo, l'Ospite, unitamente ai familiari, viene accolto dalla Direttrice o da un'infermiera professionale delegata.

Con l'ingresso in camera, vengono fornite le principali informazioni circa il funzionamento e l'uso dei servizi (bagno, luci, campanello) e gli itinerari per

raggiungere i principali luoghi comuni (sala da pranzo, palestra, chiesa, uffici amministrativi) da visitare, possibilmente, in compagnia anche dei familiari.

Particolare attenzione viene prestata, nel caso di camera condivisa, alla presentazione e conoscenza del/la compagno/a di stanza, al fine di instaurare da subito un rapporto di reciproca fiducia ed accettazione.

Nelle ore e nei giorni immediatamente successivi sarà cura, in particolare della Direttrice e dell'Animatrice presentare e introdurre la/il nuova/o arrivata/o a tutti gli Ospiti, rendendosi disponibili direttamente o tramite persone delegate ad operare con la massima disponibilità per una rapida integrazione con le persone e con l'ambiente.

Con l'ingresso dell'ospite vengono poi compiute una serie di pratiche amministrative volte alla presa in carico della persona dal punto di vista sia residenziale sia sanitario (residenza e scelta del MMG).

In accordo con la Direzione è possibile personalizzare la camera con alcuni oggetti portati da Casa al fine di agevolare l'ingresso dell'ospite e rendere la camera più accogliente e familiare.

### ***1.9 Modalità di dimissione dell'Ospite***

---

L'Ospite o i familiari, non appena concordata la decisione di lasciare definitivamente la Struttura, devono sottoscrivere l'apposito modulo di "rescissione del contratto di ingresso" presso la Direzione o gli Uffici Amministrativi e, nel caso, di relativa assunzione di responsabilità da parte dei famigliari per la presa in carico dell'Ospite, specificando i tempi di attuazione e in ossequio a quanto previsto, in proposito, dal "Regolamento" e dal protocollo di dimissione.

Analoghe predette modalità dovranno essere ottemperate anche nel caso di dimissioni per iniziativa della Struttura, nei casi contemplati dal "Regolamento".

All'atto della dimissione viene rilasciata tutta la documentazione privata in possesso, corredata da una relazione medica in cui sono evidenziati: lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

### ***1.10 Orari di accesso per la visita agli Ospiti***

---

Al fine di garantire la tranquillità degli Ospiti, le visite da parte di familiari ed amici sono consigliate dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 13.30 alle 18.00 di tutti i giorni compresi i festivi. Fermo restando che la Struttura è comunque aperta anche nelle altre ore diurne, ci si richiama alla sensibilità dei visitatori per non interferire con le attività della Casa e con il riposo degli Ospiti.

Nell'eventualità di dover necessariamente far visita all'Ospite in orari serali o notturni, è indispensabile il preventivo assenso della Direzione, che definirà con gli interessati le modalità di visita nel rispetto della riservatezza e sicurezza degli Ospiti.

### ***1.11 Orari di accesso per gli Uffici Amministrativi***

---

Gli uffici amministrativi sono aperti dal *lunedì* al *venerdì* dalle ore **9.00** alle ore **13.00** e dalle ore **14.00** alle ore **16.00**; il *sabato* dalle ore **9.00** alle ore **12.00**.

## ***2. I SERVIZI OFFERTI***

### ***2.1 Tipologia delle prestazioni offerte***

---

A tutti gli Ospiti, in coerenza con le rispettive esigenze vengono assicurati a cura dell'Ente tutti i servizi (sanitari, ricreativi e accessori) presenti all'interno della struttura, sempre suscettibili di integrazioni e ampliamenti.

Tutto il personale della Casa è riconoscibile mediante apposito cartellino di riconoscimento ove compaiono foto, nominativo e funzione svolta.

Più specificatamente si richiamano le seguenti prestazioni, ad oggi, offerte:

#### ***Assistenza medica***

La responsabilità della Direzione Sanitaria della Struttura è attualmente affidata ad un medico specialista in geriatra e al MMG.

Per gli Ospiti di Casa Albergo la Struttura assicura l'assistenza sanitaria mediante la presenza in Sede, almeno una volta alla settimana del "medico di base" a cui vengono iscritti la maggior parte degli Ospiti.

Per gli Ospiti della R.S.A l'assistenza sanitaria viene garantita dalla Casa mediante l'opera sia del MMG sia del Direttore Sanitario coadiuvato da altri medici. Il Direttore Sanitario ha la responsabilità dell'Ospite e lo segue nel corso di tutta la permanenza presso la Casa gestendo la Cartella Sanitaria e il PAI (Piano assistenza Individuale).

Per ogni ospite di RSA, infatti, viene redatta, secondo le direttive regionali, una Valutazione multidisciplinare attraverso il PAI (Piano di Assistenza Individuale), nel quale vengono fornite tutte le indicazioni di assistenza più appropriata a seconda dei bisogni della persona. Il PAI è condiviso con Ospiti e parenti.

Grazie alla convenzione con l'ospedale Valduce di Como la Casa offre gratuitamente a tutti gli Ospiti prestazioni specialistiche in ambito fisiatrico e neurologico secondo necessità e a discrezione del Direttore Sanitario

### ***Assistenza infermieristica***

Un numero adeguato di infermieri assicura il servizio di assistenza infermieristica a tutti gli Ospiti sia di Casa Albergo sia di RSA, per le 24 h.

### ***Assistenza farmaceutica***

Gli Ospiti anche dopo il loro ingresso nella Casa restano iscritti al Servizio Sanitario Nazionale e sono invitati a fruire dei servizi del “medico di base” locale facente capo al S.S.N. La fornitura di farmaci e materiale sanitario segue, quindi, il percorso territoriale e permane a carico degli Ospiti l’onere di eventuali tickets.



### ***Servizio di fisioterapia***

Il servizio è assicurato quotidianamente, dal Lunedì al Sabato, con la presenza alternata di due fisioterapiste qualificate, e offre le necessarie prestazioni riabilitative al fine di prevenire l’insorgenza di disabilità, ritardarne l’evoluzione in cronicità e migliorare le capacità residue. Per gli Ospiti di RSA viene redatto il Piano di Riabilitazione Individuale volto a migliorare le capacità motorie dell’ospite.

Il trattamento riabilitativo, può essere sia di gruppo sia individuale.

### ***Attività di animazione***

L’animazione, è svolta da operatrici qualificate tutti i giorni della settimana dal Lunedì al Venerdì. Esso promuove le attività di accoglienza, di animazione, di ricreazione, creative e di socializzazione degli Ospiti.

Più specificatamente, le principali attività possono essere ricondotte a:

- feste e spettacoli: feste di compleanno, festeggiamento di ricorrenze laiche e religiose, intrattenimenti musicali;
- attività ludiche: tombola, giochi di società, letture, ecc.;
- attività creative: laboratori manuali ed artigianali di vario genere;
- proiezione di filmati e documentari.

Vengono svolte anche, attività di stimolazione cognitiva in forma individuale e di gruppo, attraverso la stesura di un progetto individuale.

### ***Assistenza di base***

Prescindendo dalle risorse operative destinate ad assicurare ottimali condizioni ricettive alberghiere per tutta la Struttura, nell'ambito della Residenza Sanitaria Assistenziale il servizio di assistenza diretta alla persona ricoverata (alimentazione, igiene personale, movimentazione, vestizione, ...) è giornalmente assicurato con la turnazione di operatori in possesso del relativo attestato di formazione sia Ausiliarie Socio Assistenziali (A.S.A.) sia Operatrici Socio Sanitarie (O.S.S.).

### ***Assistenza spirituale e religiosa***

Settimanalmente è presente il Parroco del paese di Torno per la celebrazione delle S. Messe feriali e festive. La cappella costituisce il luogo di elezione per i riti di fede cattolica, secondo il seguente calendario:

Martedì e/o Giovedì	h. 10.00	S.Messa feriale
Sabato	h. 10.00	S. Messa prefestiva

Presso la veranda della Villa è presente anche un locale destinato a culti diversi, mentre la camera mortuaria è ubicata a fianco della cappella.

E' possibile in accordo con il Parroco e la Direzione allestire la camera ardente e celebrare le funzioni funebri.

### ***Servizio sociale/amministrativo***

L'Ufficio Amministrativo della Casa svolge, nella generalità dei casi, il servizio sociale di sostegno e aiuto degli Ospiti e loro famigliari, per concorrere alla soluzione di eventuali problemi insorti prima e durante la permanenza nella Struttura. In via non esaustiva:

- fornisce informazioni ed espleta pratiche relative alla residenza e al cambio del MMG;
- dà informazioni circa le forme di tutela giuridica e nel caso fornisce anche la documentazione utile all'espletamento della pratica;
- fornisce tutte le informazioni circa le dichiarazioni dei redditi e consegna annualmente la documentazione fiscale necessaria per gli Ospiti di RSA.
- disbriga pratiche amministrative rivolte agli uffici quali ASL, INPS e Comune.

### *Servizio reception/centralino telefonico*

Tutte le camere sono dotate del telefono e a richiesta, con onere a diretto carico dell'ospite, è possibile un collegamento telefonico diretto per le comunicazioni con l'esterno.

Il servizio di centralino è direttamente operante dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 18.00.

Le addette al servizio reception/centralino svolgono in particolare le seguenti mansioni:

- gestione del centralino telefonico e smistamento delle telefonate;
- controllo della movimentazione delle persone che accedono alla Struttura;
- controllo/rilevazione delle uscite/rientri degli Ospiti abilitati;
- prestazione a richiesta di informazioni;
- raccolta e smistamento della corrispondenza degli Ospiti;
- piccole e semplici commissioni a richiesta degli Ospiti.

### *Servizio parrucchiera/pedicure*

La Casa è dotata di un locale appositamente attrezzato per questa attività.

Il servizio, curato da Operatori esterni convenzionati con la Casa, viene effettuato con cadenza settimanale di norma nella giornata di martedì.

Il servizio è a totale carico degli Ospiti secondo un prezzario concordato con la direzione.

### *Servizio di ristorazione*

La preparazione degli alimenti somministrati agli Ospiti viene effettuata nella cucina centralizzata e attrezzata della Casa dal personale appartenente alla Società Genesis Srl. che garantisce il rispetto della normativa HACCP e possiede le specifiche autorizzazioni all'esercizio.

La preparazione dei menù, in accordo con la Direzione della Casa, segue le indicazioni dietetiche degli anziani e pone attenzione sia alla variabilità dei sapori sia alla varietà degli alimenti.

Il menù è predisposto su 4 settimane che si alternano e segue la stagionalità invernale ed estiva. A titolo esemplificativo riportiamo una tipologia di menù invernale nell'**allegato C**.

Esso di norma può essere personalizzato per aderire a particolari esigenze o preferenze o secondo eventuali prescrizioni mediche.

Oltre alla colazione, pranzo e cena è prevista la somministrazione di bevande calde e fredde sia come spuntino di metà mattina sia come merenda a metà pomeriggio.

Nella Struttura è presente, a disposizione degli Ospiti – con onere a loro carico -, un distributore a gettoni di bevande calde.

### ***Servizio lavanderia***

Il servizio di lavaggio e stiratura dei capi degli Ospiti è affidato ad una ditta esterna ed è carico dell'Ospite. Il servizio prevede le seguenti prestazioni:

- Etichettatura dei capi per nominativo, stampa e termosaldatura personalizzata.
- Lavaggio ad acqua per i capi di cotone lana o seta, con utilizzo di prodotti certificati.
- Lavaggio a secco per i capi che non possono essere lavati con acqua e pagamento a parte.
- Asciugatura automatica.
- Stiratura, piegatura e imbustamento dei capi in forma personalizzata.

Il servizio previsto ha un costo onnicomprensivo mensile così suddiviso:

- Servizio completo (per tutta la biancheria dell'ospite) euro 87,00
- Servizio per sola biancheria intima euro 31,00.

### ***Servizio di Pulizia ambientale***

Tale servizio garantisce, attraverso personale interno, il mantenimento di un ambiente pulito, ordinato e igienizzato sia di tutti i luoghi comuni sia delle camere personali. Secondo un piano di lavoro strutturato sono garantite anche le pulizie di fine delle camere di degenza.

### ***Servizio di manutenzione e giardino***

La presenza di un grande parco necessita di un manutenzione continua del verde, e la cura di piante e fiori. Il giardiniere offre questo servizio insieme a piccoli lavori di manutenzione della Casa e a piccole commissioni richieste dagli Ospiti.





## 2.2 La giornata tipo

---

### *Per gli Ospiti della Casa Albergo*

La *sveglia* è consigliata entro le ore **8.30** per poter svolgere le *pratiche igienico-sanitarie*, prima di colazione.

Dalle **8.00** alle **9.00** prima *colazione* in camera.

Dopo colazione, durante la mattinata, gli ospiti possono recarsi presso i vari ambienti della Casa per *socializzare o svolgere attività ludiche*. Salvo espresso divieto della Direzione Sanitaria e dei familiari di riferimento, gli ospiti che lo desiderano possono, previa comunicazione alla reception, uscire dalla Struttura per passeggio, piccoli acquisti, necessità amministrative, etc.

Alle ore **12.00** distribuzione della *seconda colazione* in sala da pranzo.

Analogamente, *dopo pranzo*, gli ospiti possono a loro scelta optare per il *riposo pomeridiano*, intraprendere attività di loro interesse, fruire di quanto offerto dalla Casa in tema di *“animazione”* o *pratiche “fisioterapiche”*.

Alle ore **18.30** distribuzione della *cena* in sala pranzo.

Dalle **19.30** attività di svago, di socializzazione, di informazione sino al libero rientro in camera per il riposo notturno.

### *Per le Ospiti della RSA*

La sveglia è programmata dalle ore **7.00** alle **8.30**; il personale sanitario provvede all'alzata, all'igiene personale ed alla vestizione.

Dalle **8.00** il personale medico, infermieristico e assistenziale può effettuare visite, somministrare terapie, eseguire trattamenti riabilitativi in ossequio ai rispettivi piani di lavoro e ai contenuti dei rispettivi piani di assistenza individuale.

Dalle **8.30** alle **9.30** viene distribuita la prima colazione, di norma in sala da pranzo, con l'ausilio di personale sanitario.

Nel corso della mattinata gli ospiti non interessati da pratiche sanitarie o riabilitative possono dedicarsi ad attività ricreative e di socializzazione nelle apposite sale.

Alle ore **12.00** distribuzione della seconda colazione in sala da pranzo, con l'ausilio di adeguato personale per il necessario supporto agli ospiti non in grado di alimentarsi da soli.

Dalle **13.00** alle **15.00** gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati a riposo in camera o in locale attrezzato con poltrone reclinabili.

Dopo l'alzata, delle ore **15.00** è facoltà degli ospiti che lo richiedono di continuare in attività di ricreazione individuale (lettura, tv etc.), di coinvolgimento in attività di animazione di gruppo e di attività riabilitative.

Distribuzione alle ore **16.00** di bevande fredde e calde.

Alle **18.15** distribuzione della cena sempre con l'ausilio di adeguato personale sanitario.

Dalle ore **20.00** si procede con la sistemazione per la notte, che termina di norma entro le **21.30**, con la ritirata in camera di tutti gli ospiti per il riposo notturno.

## **3 L'Assistenza**

### **3.1 Le linee guida dell'assistenza: protocolli e procedure**

---

L'assistenza ad anziani spesso affetti da patologie multiple e portatori di problematiche che investono diversi campi non può essere condotta semplicemente secondo la cultura e la sensibilità del singolo operatore, ma deve essere indirizzata secondo precise direttive e affidata a specifici protocolli e procedure.

Alla luce delle esperienze e delle conoscenze multidisciplinari sviluppatesi negli ultimi anni, Casa Prandoni si è dotata di linee-guida che il Personale è tenuto ad osservare scrupolosamente al fine di garantire un'assistenza di qualità.

Queste ultime in ottemperanza, anche, ai requisiti di accreditamento si concretizzano, in particolar modo, sugli aspetti più rilevanti di cui si delineano gli elementi essenziali:

#### ***Igiene Ospite***

In aggiunta all'igiene mattutina praticata al letto dell'anziana e presso i servizi igienici di ogni camera, sono predisposti controlli periodici nel corso della giornata.

Il calendario dei bagni assistiti è stilato in modo da assecondare le esigenze dei singoli Ospiti. L'attività di igiene è condotta nel maggior rispetto possibile della privacy.

#### ***Somministrazione alimenti e bevande***

I pasti e le colazioni vengono normalmente serviti a orari fissi, salvo circostanze particolari (ad esempio la prescrizione medica di diete personalizzate).

Le linee-guida prendono in considerazione anche la somministrazione di bevande secondo orari definiti, con la raccomandazione che almeno una bottiglia d'acqua sia a disposizione dell'Ospite in ogni momento della giornata e della notte.

Il Personale di assistenza offre aiuto nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di alimentarsi, completamente o parzialmente, in modo autonomo.

E' fatto divieto a parenti ed amici introdurre cibi confezionati in casa, oltremodo consegnare agli Ospiti alimenti che possono alterare i regimi alimentari concordati. Specifiche raccomandazioni sono espone nelle bacheche della struttura.

#### ***Prevenzione cadute***

Le cadute rappresentano uno degli incidenti più frequenti e potenzialmente più gravi; pertanto precauzioni architettoniche (pavimenti non sdruciolevoli, ecc.), ambientali (illuminazione adeguata, rimozione di ostacoli), assistenziali (evitare di mettere a contatto persone di cui è nota l'incompatibilità), farmacologiche (precauzioni nella prescrizione di farmaci che possano favorire il disturbo dell'equilibrio), riabilitative (potenziamento muscolare e correttezza della marcia),

costituiscono parte essenziale di un corpo di indicazioni finalizzate a limitare il più possibile il rischio.

E' comunque importante sottolineare come l'applicazione di ogni protocollo anticadute debba tener conto del rispetto della libertà individuale; pertanto al momento della scelta di dispositivi che possano limitare la libertà (vedi anche paragrafo contenzione), la decisione viene assunta informando i parenti circa i rispettivi vantaggi e svantaggi dei diversi tipi di soluzioni proponibili.

### ***Prevenzione e trattamento piaghe da decubito***

Poiché queste lesioni sono causate dalla compressione dei tessuti (contro una sporgenza ossea) per un tempo sufficiente a causare un'ischemia dei tessuti stessi, come pure dallo sfregamento dei tessuti su superfici consistenti, il protocollo preventivo prevede la mobilitazione frequente a orari stabiliti dei pazienti non in grado di muoversi autonomamente, la perfetta manutenzione del letto o della poltrona dell'Ospite, l'alimentazione corretta, l'utilizzo di presidi (materassi, cuscini, talloniere, carrozzine personalizzate), l'igiene con l'utilizzo di materiali non abrasivi.

La terapia prevede la detersione accurata delle piaghe stesse, la loro sterilizzazione e successivamente l'impiego di materiali favorenti la riepitelizzazione.

### ***Trattamento dell'incontinenza***

Viene utilizzato materiale monouso (pannoloni di varie dimensioni e capacità di assorbimento, contraddistinti da colori diversi) secondo un protocollo individualizzato.

L'obiettivo è rappresentato dal mantenere asciutto il paziente per tutte le 24 ore, indipendentemente dal grado di incontinenza, recuperando ove possibile le capacità residue di controllo della funzione sfinterica.

### ***Utilizzo mezzi di contenzione***

É unanimemente condivisa l'opportunità di limitare al minimo indispensabile l'utilizzo dei mezzi di contenzione; pertanto queste misure vengono adottate solamente quando, per prevenire un serio evento lesivo a danno degli anziani Ospiti, non sia possibile il ricorso alle normali misure di sorveglianza e controllo.

Le nostre linee-guida contemplano il ricorso alla contenzione come eccezionale, temporaneo, da prescriversi direttamente dal medico nei modi e nei tempi e comunque previo consenso e informazione all'Ospite e al parente dello stesso.

E' comunque nostro preciso intendimento non utilizzare mai la contenzione come "risposta" a problematiche organizzative o gestionali.

## ***4 Determinazione e contenuto delle rette di ricovero***

### ***4.1 Le rette di ricovero***

---

Le tariffe giornaliere, nelle quattro tipologie presenti (camere e suite di Casa Albergo, camere singole e doppie di RSA), sono stabilite dal Consiglio di Amministrazione, di norma con cadenza annuale, in concomitanza all'approvazione del bilancio di previsione.

La retta, su base mensile, si determina, pertanto, moltiplicando la tariffa giornaliera di competenza per i giorni del mese di riferimento.

Le tariffe pro-tempore in vigore sono specificate nell'**allegato "D"**

#### **Casa Albergo**

##### ***La retta comprende :***

- prestazione del servizio alberghiero (pulizia della camera, cambio biancheria, ristorazione, ...);
- vitto (a carattere familiare e reso noto a tutti gli Ospiti, con possibilità di seguire diete personalizzate su disposizione del Personale Sanitario della Casa);
- servizio generalizzato di lavanderia della biancheria da letto
- servizio di guardaroba di indumenti personali;
- fruizione presso la Struttura delle prestazioni del "medico di base" e all'occorrenza dell'assistenza Infermieristica;
- fruizione delle dotazioni e dei servizi operativi organizzati presso la palestra e presso l'animazione della Struttura;
- utilizzo di apparecchi televisivi facenti già parte della dotazione di alcune camere.

##### ***La retta non comprende:***

- fornitura di farmaci, materiale sanitario, oneri per tickets, in quanto gli Ospiti restano iscritti, anche dopo il ricovero, al Servizio Sanitario Nazionale e, pertanto, fruiscono del "medico di base" locale facente capo al S.S.N.;
- eventuali prestazioni sanitarie, di accompagnamento e di trasporto (ambulanza) da fruirsi presso altre strutture sanitarie per ricoveri, visite specialistiche, esami, ecc....;
- canoni di allacciamento e di utenza per apparecchi telefonici da attivare nelle camere;
- servizio generalizzato di lavanderia e stireria di indumenti intimi e di biancheria per l'igiene personale.
- prestazioni della parrucchiera/pedicure operante nella Casa in un locale messo a disposizione in comodato dall'Ente.

## **Residenza Sanitaria Assistenziale**

### ***La retta comprende:***

- prestazione del servizio alberghiero (pulizia della camera, cambio biancheria, ristorazione, ...);
- vitto (a carattere familiare e reso noto a tutti gli Ospiti, con possibilità di seguire diete personalizzate su disposizione del Personale Sanitario della Casa);
- servizio generalizzato di lavanderia della biancheria da letto
- servizio di guardaroba di indumenti personali;
- servizio di Assistenza Medica ed Infermieristica previsto dalla Casa nell'arco dell'intera giornata;
- eventuali visite mediche specialiste (fisiatra, neurologo), disposte dal Personale Sanitario della Casa, da parte di medici specialisti convenzionati con la Casa;
- prestazioni di fisioterapia, di gruppo o personalizzate, secondo i programmi concordati dai medici e dai fisioterapisti;
- servizi di "animazione" e di "impiego del tempo libero" curati dall'Animatrice operante nella Casa;
- utilizzo di apparecchi televisivi facenti già parte della dotazione di alcune camere.

### ***La retta non comprende:***

- fornitura di farmaci, materiale sanitario, oneri per tickets, in quanto gli Ospiti resteranno iscritti, anche dopo il ricovero, in carenza di contrattualizzazione della RSA da parte dell'ASL, al Servizio Sanitario Nazionale e, pertanto fruiranno del "medico di base" locale facente capo al S.S.N.;
- eventuali prestazioni sanitarie, di accompagnamento e di trasporto (ambulanza) da fruirsi presso altre strutture sanitarie per ricoveri, visite specialistiche, esami, ecc.;
- canoni di allacciamento e di utenza per apparecchi telefonici da attivare nelle camere;
- prestazioni della parrucchiera/pedicure operante nella Casa in un locale messo a disposizione in comodato dall'Ente.
- servizio generalizzato di lavanderia e stireria di indumenti intimi e di biancheria per l'igiene personale.

### ***Altre condizioni***

- Il calcolo della retta per i nuovi Ospiti, decorre dalla data del comunicato ingresso nella Casa.
- La corresponsione della retta deve intendersi per l'intera mensilità;
- La retta deve essere corrisposta dall'Ospite o dai parenti entro il giorno 5 del mese di competenza, versando l'importo dovuto:
  - direttamente presso gli Uffici dell'Ente;
  - tramite bonifico bancario ad opera del proprio Istituto Bancario a favore dell'Ente sul c/corrente aperto presso la Banca di Credito Cooperativo di Lezzeno;
  - mediante sottoscrizione del modello R.I.D.

- Nel caso di allontanamento temporaneo, per i giorni che eccedono i primi 10, a richiesta dell'Ospite, verrà applicata una riduzione di tariffa del 30% (condizione da sottoporre al C.d.A.)
- Viene richiesta la costituzione di un deposito minimo di €. 50,00 per le spese personali dell'Ospite, deposito la cui gestione è affidata alla Direzione;
- Nel “Regolamento” sono inoltre normate le modalità di applicazione delle tariffe nel caso di decesso e di allontanamento volontario dell'Ospite e di altri aspetti relativi alla vita comunitaria.

#### ***4.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)***

L'Ufficio relazioni con il pubblico è situato presso la palazzina dell'Amministrazione, ne è responsabile la Direttrice, coadiuvata per alcuni compiti, dall'Amministrazione. Ha la funzione di favorire il rapporto tra l'Utente e la Struttura, al fine di migliorare la qualità dei servizi:

- fornisce informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi;
- raccoglie e gestisce il grado di soddisfazione degli Ospiti mediante l'apposito modulo che riflette 4 ordini di giudizio (ottimo – buono – sufficiente – scarso). Il modulo “questionario soddisfazione Ospiti” viene allegato sotto la lettera “A” e viene distribuito annualmente, nei mesi di Novembre/Dicembre, a tutti gli Ospiti e/o parenti. I risultati del questionario vengono pubblicati e resi noti a parenti e Ospiti presso la bacheca della struttura, in tempi ragionevolmente utili.
- raccoglie e gestisce le proposte di miglioramento dei servizi e le osservazioni attraverso l'elaborazione degli appositi moduli a disposizione dell'utente;
- propone a chi di competenza i suggerimenti ritenuti validi ed attuabili, seguendo le successive fasi di valutazione e di attuazione;
- predispone l'istruttoria per le risposte scritte a coloro (ospiti o familiari) che si sono espressi per problematiche e/o suggerimenti, con l'obiettivo di dar corso alle stesse entro e non oltre i 30 giorni dal ricevimento. Il modulo “scheda di segnalazione reclami, consigli, richieste” viene allegata sotto la lettera “B”
- Predispone l'eventuale accesso alla documentazione socio-sanitaria dell'ospite e cura il rilascio della medesima in accordo con il Direttore sanitario. È possibile il rilascio di copia del Fascicolo Sanitario dell'ospite, (ad esclusione della modulistica interna e organizzativa della struttura), tramite la compilazione di una richiesta scritta da parte degli interessati o eredi legittimi, presentando un documento di identità. Dopo circa 10 giorni la copia può essere ritirata presso gli uffici amministrativi. Il costo è a carico del richiedente.

Un apposito contenitore è posizionato in prossimità della reception per raccogliere le schede di proposta e/o suggerimenti e per la periodica consegna dei questionari di indagine sul grado di soddisfazione degli Ospiti.

Il personale incaricato alle relazioni con il pubblico è a disposizione dell'utente dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00.

### ***4.3 Tutela della Privacy***

A tutti gli Ospiti viene garantita la tutela della Privacy attraverso l'applicazione del D.lgs. 196/03 e del Regolamento europeo UE 2016/679. Oltre alla conservazione dei dati secondo il dettame giuridico, ogni trattamento sanitario richiede il consenso scritto da parte dell'ospite o del parente/tutore. Nell'allegato viene fornita la carta dei diritti dell'Anziano. **Allegato E.**



**Aiuta a sostenere la Nostra Casa con la destinazione del tuo 5 per mille dell'IRPEF a:**

**Casa di Riposo Cesare ed Emilio Prandoni ONLUS  
C.F. 00706880135**

#### **Contatti:**

**Casa di riposo cesare ed Emilio Prandoni ONLUS  
Via Plinio, 12 22020 TORNO (CO)**

**Tel: 031 419 333 centralino  
Tel: 031 419 066 uffici amministrativi  
Fax: 031 417 080**

**Sito internet: [www.casaprandoni.it](http://www.casaprandoni.it)  
Mail: [casaprandoni@casaprandoni.it](mailto:casaprandoni@casaprandoni.it)**



**Allegato A**

**GENTILE OSPITE/FAMILIARE,**

La invitiamo a segnalarci le Sue osservazioni relative al livello dei servizi offerti.

Compili il seguente modulo e lo consegna all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Le Sue considerazioni verranno prese in esame al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi

Nome dell'ospite(facoltativo) \_\_\_\_\_

Nome del familiare (facoltativo) \_\_\_\_\_

Tipo Servizio: RSA (\_\_\_) - Casa ALBERGO (\_\_\_) - Data \_\_\_\_\_

**ESPRIMA LE SUE VALUTAZIONI IN MERITO A:**

**ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI**

- 1- L'accoglienza all'ingresso in struttura?.....
- 2- Le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività della struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba - lavanderia)?.....

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCARSO

**SERVIZI ALBERGHIERI**

- 3- Il grado di igiene degli ambienti?.....
- 4- Il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?.....
- 5- L'alimentazione? (qualità e varietà del cibo, distribuzione e orari)?.....
- 6- Il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc)?.....
- 7- Il servizio di manutenzione generale alla struttura?.....


**ASSISTENZA SANITARIA**

- 8- Il suo ricovero ha migliorato la sua salute?.....
- 9- Le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, umore, "voglia di guarire")?
- 10- Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?.....


**FISIOTERAPIA**

- 11- Il servizio di terapia fisica(riabilitazione, palestra, terapie).....
- 12- Il comportamento del personale di fisioterapia per quanto riguarda disponibilità e professionalità?.....


**ANIMAZIONE**

- 13- Il servizio di animazione?.....
- 14- Il comportamento del personale addetto all'animazione per quanto riguarda disponibilità e professionalità?.....




**SERVIZI AMMINISTRATIVI**

15- Il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?.....

16- La disponibilità e professionalità del personale Ufficio Amministrativo?.


**PROFESSIONALITÀ DI ALCUNE FIGURE**

17- Il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?.....

18- Il comportamento dei medici di reparto per quanto riguarda disponibilità e professionalità? .....

19- Il comportamento della capo sala per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità? □ ...

20- Il comportamento del personale infermieristico per quanto riguarda disponibilità e professionalità?.....

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

**CURA DELLA PERSONA**

21- Il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?.....

22- La professionalità degli operatori quando l'ospite viene spostato dal letto alla carrozzella e viceversa (viene informato sui movimenti da effettuare, viene aiutato in modo idoneo, hanno la dovuta pazienza)?.

23- L'aiuto alla deambulazione assistita ? □ .....

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

**PRIVACY**

24- Come giudica il rispetto della sua privacy?.....

25- Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il suo stato di salute?.....

--	--	--	--

--	--	--	--

**CLIMA DI REPARTO**

26- Com'è, secondo Lei, il "clima" del reparto? (rilassato, teso).....

27- Come giudica globalmente la vita presso la Casa?.....

--	--	--	--

--	--	--	--

**Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:**

---

---

---

---

Grazie per la collaborazione



## Casa di Riposo "C. ed E. Prandoni" ONLUS - Torno

SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI, CONSIGLI, RICHIESTE

### **Allegato B**

*Gentile Ospite/Familiare,*

*al fine di monitorare il buon andamento dei servizi offerti, garantendo un canale diretto e privilegiato per comunicazioni con l'Amministrazione, è stata predisposta questa scheda a disposizione di Ospiti e familiari, per poter esprimere **consigli**, segnalare **problematiche** (reclami), o fare **richieste** attinenti ai diversi settori operativi della Casa.*

*Il modulo può essere consegnato direttamente all'Ufficio (U.R.P.) o "imbucato" nelle apposite cassette situate presso l'ingresso della Casa.*

*Sarà cura del Responsabile rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del presente modulo.*

***Al Responsabile U.R.P.***

Data \_\_\_\_\_

**Cognome e Nome** \_\_\_\_\_

**Ospite /Parente /Altro** \_\_\_\_\_ **Tipo di Servizio** Casa ALBERGO (\_\_\_) RSA (\_\_\_)

*(I dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere a casa Prandoni la gestione della segnalazione)*

**Oggetto e motivi della segnalazione/richiesta** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Suggerimenti per la risoluzione:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Allegato C

**MENU' TIPO SETTIMANALE INVERNALE- (C)**

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>Lunedì</b>	Orecchiette con broccoli e acciughe Arrosti di Tacchino Tris di Verdure	Crema di Ceci e Rosmarino Cotto / Bologna Philadelphia/Gruviera Erbette e Patate al Vapore YOGURT
<b>Martedì</b>	Risotto alla parmigiana Spezzatino di manzo con piselli Polenta	Minestrone di Verdure Tonno / Speck Formaggino / Uova Sode Catalogna e Carote al vapore
<b>Mercoledì</b>	Trofie con patate fagiolini e pesto Polpette Fagioli e Spinaci	Semolino Bologna / Cotto Italice / Crescenza Broccoli e Patate al Vapore
<b>Giovedì</b>	Trippa Frittata al formaggio Cipolle e Erbette	Passato di verdura Tacchino freddo / Coppa Gruviera / Brie Cavolfiori e Carote al Vapore
<b>Venerdì</b>	Pasta al salmone Fritto misto di pesce con gamberi Patatine e Tris di verdure	Pasta e fagioli Crostone vesuviano/Bologna Ricotta/ Formaggino Finocchi* e Patate al Vapore
<b>Sabato</b>	Risotto al radicchio e vino rosso Cosce di Pollo Fagiolini e Peperoni	Minestrone di verdura Sofficini / Cotto Caciotta/Crescenza Spinaci e Carote al Vapore
<b>Domenica</b>	Tartine con mousse Crespelle ai funghi Cotechino con lenticchie Purè	Tortellini in brodo Crudo / coppa Spalmabile/ Grana Finocchi* e Patate al vapore



Allegato C

**MENU' TIPO SETTIMANALE ESTIVO- (C)**

	<b>P R A N Z O</b>	<b>C E N A</b>
<b>Lunedì</b>	Pasta all'amatriciana Coscette di pollo al forno Purè e fagiolini	Passato di verdura Cotto / manzo Crescenza /caciotta Erbette e patate al vapore YOGURT
<b>Martedì</b>	Risotto alla milanese Valdostana Piselli e finocchi	Pizza margherita coppa/mortadella gruviera/uovasode Cavolfiori e carote al vapore
<b>Mercoledì</b>	Chicche di patate al pomodoro e basilico Straccetti di tacchino alle verdure Broccoli e Cipolle	Minestrone di verdura con pasta Bastoncini di pesce / cotto Italice / Crescenza Spinaci e patate al vapore
<b>Giovedì</b>	Insalata di riso Polpette al forno Zucchine e melanzane pom. basilic	Crema di piselli Tacchino freddo / Speck Philadelphia/grana Tris di verdure carote al vapore
<b>Venerdì</b>	Pasta al salmone Filetto di platessa dorato Fagiolini e cipolle	Zuppa di legumi Crudo/Bologna Ricotta / caciotta Piselli e patate al vapore
<b>Sabato</b>	Pasta alla carbonara Roast beef all'inglese Finocchi e peperoni	Minestra di farro Bresaola / coppa italice/crescenza Zucchine e carote al vapore
<b>Domenica</b>	Tartine con mousse Crespelle Bollito con salsa verde Fagiolini e patate fritte	Crema di zucchine Crudo / cotto Spalmabile/ asiago Barbe rosse e patate al vapore



---

***Allegato D***

***RETTE DI RICOVERO dal 01.01.2024***

**CASA ALBERGO**

- Camera singola € 66,00 giornalieri
- Mini appartamento € 90,00 giornalieri

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

- Camera singola € 82,00 giornalieri
- Camera doppia € 75,00 giornalieri
- Camera singola "La Terrazza" € 88,00 giornalieri
- Camera doppia "La Terrazza" € 80,00 giornalieri

Casa Prandoni ha aderito dal 2014 al "**Progetto residenzialità assistita**" proposto da Regione Lombardia con l'originaria DGR 856/2013 e successive modifiche. Esso è gestito territorialmente dall'ATS di Varese e Como. Per questa misura sperimentale sono stati riservati esclusivamente dei posti letto limitati ed il costo a carico della famiglia è pari a:

- Camera singola € 61,00 giornalieri
- Mini appartamento € 85,00 giornalieri

L'assegnazione della camera da parte della Direzione è in ogni caso subordinata alla contingente disponibilità ricettiva della Struttura e alle valutate condizioni dell'Ospite.

La retta per i nuovi Ospiti, decorre dalla data del previsto ingresso nella Casa.

La retta deve essere corrisposta dall'Ospite o dai parenti entro il giorno 5 del mese di competenza, versando l'importo dovuto :

- mediante sottoscrizione del modello R.I.D.
- direttamente presso gli Uffici dell'Ente;
- tramite bonifico bancario ad opera del proprio Istituto Bancario a favore dell'Ente sul c/corrente aperto presso la Banca di Credito Cooperativo di Lezzeno;



---

## ***Allegato E***

### ***LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO***

#### ***Introduzione***

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 avvalersi.

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.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona 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.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale" enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio “di solidarietà”, enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio “di salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## 5.2 *La persona anziana al centro di diritti e di doveri*

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico, e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani : essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali come si è auspicato nell’introduzione.

### **La persona ha il diritto**

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

### **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario non che, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di vivere con chi desidera.

di avere una vita di relazione.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

di favorire per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## **La tutela dei diritti riconosciuti**

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.



E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



## Casa di Riposo "C. ed E. Prandoni" ONLUS - Torno

ORGANIGRAMMA E CARICHE STATUTARIE

---

### *Allegato F*

#### *Composizione del consiglio di amministrazione in carica dal 2020 al 2023*

Titolare dell'incarico	Oggetto	Nominato da:
Vincenzo Schipani	Presidente	S.E. Vescovo di Como
Paolo Ferraris	Vice Presidente	S.E. Vescovo di Como
Bruno Cavalleri	Consigliere	Sindaco di Torno
Luigi Martinelli	Consigliere	Sindaco di Torno
Laura Vescovo	Consigliere	Sindaco di Milano

#### *Composizione degli organi direttivi e funzionali*

Direttore generale:	Dott.ssa Sonia Belbusti <a href="mailto:sbelbusti@casaprandoni.it">sbelbusti@casaprandoni.it</a>
Direttore sanitario/infermieristico	Dott. Luigi Procopio Sig.ra Grasso Domenica <a href="mailto:rsa@casaprandoni.it">rsa@casaprandoni.it</a>
Organo di Vigilanza 231	avv. Alberto Fedeli <a href="mailto:organodivigilanza@casaprandoni.it">organodivigilanza@casaprandoni.it</a>
Amministrazione/segreteria:	Sig.ra Elisabetta Roncoroni <a href="mailto:e.roncoroni@casaprandoni.it">e.roncoroni@casaprandoni.it</a>
Contabilità:	Sig.ra Francesca Perrone <a href="mailto:f.perrone@casaprandoni.it">f.perrone@casaprandoni.it</a>
Animazione:	Sig.ra Lucia Caspani <a href="mailto:animazione@casaprandoni.it">animazione@casaprandoni.it</a>
Referente Area assistenziale:	Sig.ra Serra Prussiana
Referente Area Alberghiera	Sig.ra Luzzani Giovanna