



FONDAZIONE MADRE CABRINI – ONLUS

Fondazione Madre Cabrini – Onlus

Via Cogozzo n. 12 – 26866 Sant'Angelo Lodigiano (LO)



Carta dei Servizi



Indice

Lettera di benvenuto	pag. 3
Chi siamo	pag. 4
- Cenni storici	
- Principi fondamentali	
- Organigramma	
- Elenco Unità d’Offerta	
Dove siamo	pag. 7
- Ubicazione delle Unità d’Offerta	
Progetti e Programmi	pag. 9
- Standard di qualità	
- Impegni e programmi	
Tutela e partecipazione	pag. 11
- Funzioni di informazione e accoglienza	
- Tutela	
- Partecipazione e verifica	

Schede Unità d’Offerta:

- Scheda 1: Residenza Sanitaria Assistenziale
- Scheda 2: Centro Diurno Integrato
- Scheda 3: RSA Aperta
- Scheda 4: Residenza Sacerdoti
- Scheda 5: Attività per esterni

Allegati

- Carta dei diritti della Persona Anziana
- Informativa Privacy
- Modulo *Consenso al trattamento di foto e filmati*
- Modulo *Lamentele/Apprezzamenti*
- Regolamento CDI
- Rette – Prestazioni RSA
- Menù tipo
- Questionario di soddisfazione ai Familiari RSA
- Questionario di soddisfazione ai Familiari CDI





Lettera di benvenuto

Egregio Signore/Gentile Signora,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della "Fondazione Madre Cabrini" - Onlus di Sant'Angelo Lodigiano (Lo).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio le nostre strutture, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Istituto si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la "Carta di Servizi" non vuole essere solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura: La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli per migliorare la nostra offerta e a segnalarci eventuali disservizi.

La Fondazione farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantire un soggiorno confortevole.

Confidiamo moltissimo nella Sua collaborazione, sia per migliorare il benessere di tutti gli Utenti dell'Ente, sia per attuare i suggerimenti che da Lei ci aspettiamo al fine di concretizzare sempre più lo scopo del nostro lavoro.

Il Presidente della Fondazione
Mons. Ermanno Livraghi



Chi siamo

Presentazione della Fondazione e principi fondamentali della sua attività

Cenni storici

La *Fondazione Madre Cabrini Onlus* di Sant'Angelo Lodigiano da decenni si occupa della cura e dell'assistenza agli anziani tramite varie Unità di Offerta in grado di fornire servizi specialistici e di alto livello.

La RSA nasce a metà del secolo XIX all'interno della Parrocchia dei SS. Antonio Abate e Francesca Cabrini di Sant'Angelo Lodigiano come attenzione alle sue componenti più deboli perché poveri, anziani, inabili al lavoro.

Ubicata nel centro storico del paese, nel 1959, per rispondere sempre meglio alle finalità per cui era sorta, è stata edificata l'attuale struttura verso l'allora periferia dell'abitato.

Una nuova e radicale ricostruzione è avvenuta nella seconda metà degli anni '80 ed inaugurata nel 1991. Dall'anno 2005 la RSA è stata data in gestione alla Fondazione Madre Cabrini – Onlus, costituita dalla Parrocchia nel Luglio 2004, per tale finalità.

A seguito dei nuovi criteri organizzativi emanati dalla Regione Lombardia con la determinazione di nuovi standard e la suddivisione in nuclei, si è provveduto alla ristrutturazione interna di adeguamento agli stessi standard e alla climatizzazione della struttura.

Da allora si è cercato di ampliare i servizi offerti agli Anziani in una logica di potenziamento delle capacità residue, sia incrementando gli spazi strutturali che l'organico del Personale.

Nel luglio 2005 viene aperto il CDI quale risposta ai bisogni del territorio del Comune in cui ha sede e di quelli limitrofi, con l'intenzione di mantenere l'anziano nel proprio ambiente familiare evitando l'istituzionalizzazione, dandogli comunque la possibilità di essere assistito, curato e riabilitato. Ciò rappresenta anche un sollievo per i familiari che spesso si occupano della persona anziana.

Entrambe le strutture sono caratterizzate da un forte legame con il territorio che si esplicita attraverso iniziative culturali e ricreative ed è in particolare dimostrato dal moltiplicarsi dell'offerta di servizi che, nel corso degli anni, la Fondazione ha attuato. Nel 1996 viene aperta agli utenti esterni la palestra fisioterapica, al 2014 risale l'attivazione della RSA aperta e, nel 2016, avviene l'apertura della Residenza Sacerdoti. In concomitanza si procede all'ampliamento degli uffici dirigenziali ed amministrativi, alla creazione di un'ampia hall e della sala biblioteca della RSA.

Nel 2019 viene completata l'offerta agli Utenti esterni della palestra fisioterapica con l'aggiunta della valutazione polispecialistica.



Principi fondamentali della nostra attività

Ogni Unità di Offerta svolge la propria specifica attività nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

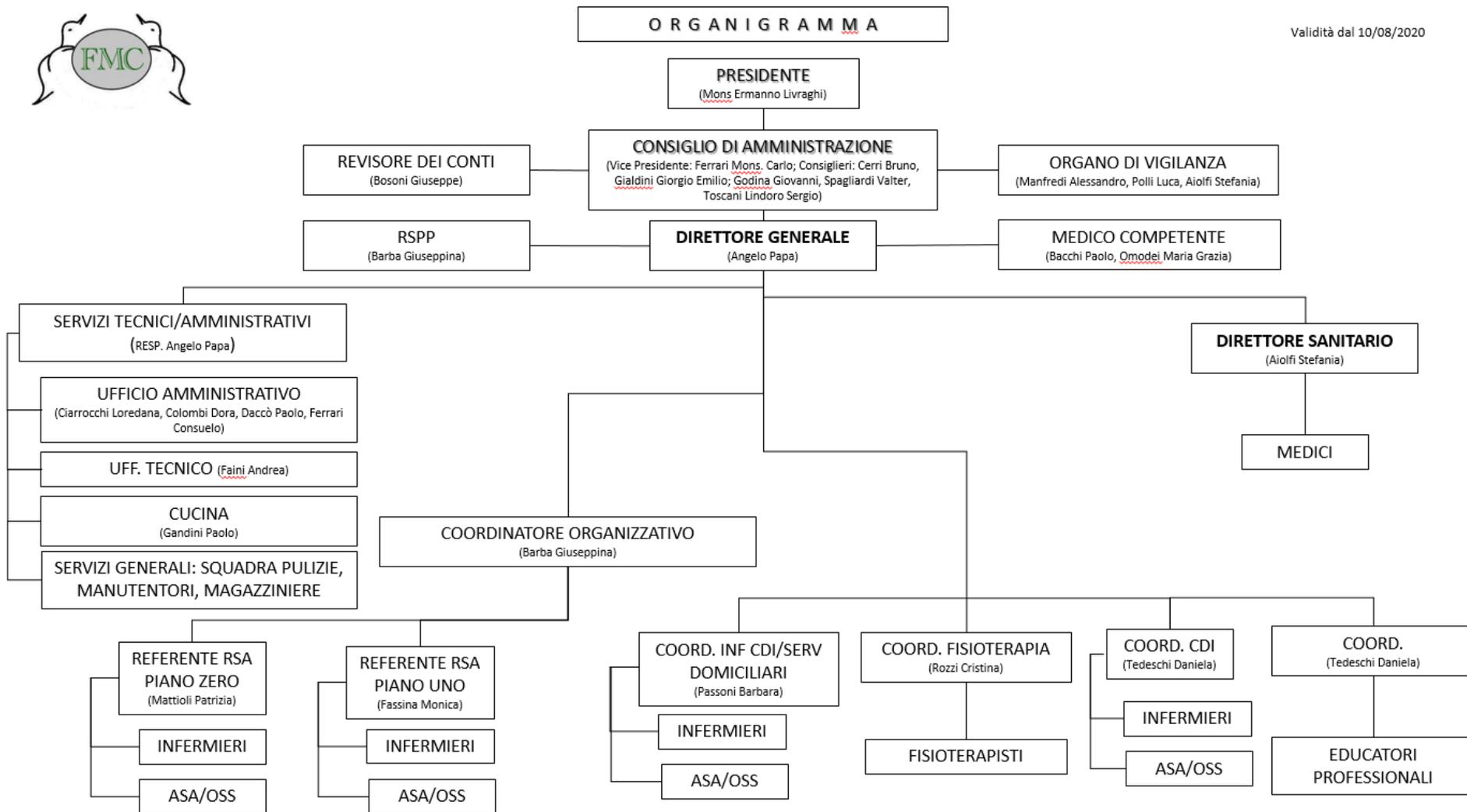
- **eguaglianza**
ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche
- **imparzialità**
i comportamenti degli Operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- **continuità**
il C.D.I. assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile
- **partecipazione**
il C.D.I. garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti
- **totalità e centralità**
della persona in quanto singola ed irripetibile di fronte alla quale ci si pone in posizione di rispetto
- **mantenimento**
dell'identità della persona in un regime di vita comunitaria il più possibile familiare
- **stanzialità**
garanzia di appartenere ad un ambiente che ne sia punto di riferimento (per RSA e Residenza Sacerdoti).

Organigramma



ORGANIGRAMMA

Validità dal 10/08/2020





Elenco Unità d'Offerta

RSA	Scheda 1
CDI	Scheda 2
RSA Aperta	Scheda 3
Residenza Sacerdoti	Scheda 4
Attività per Esterni	Scheda 5

Dove siamo

Ubicazione delle Unità di Offerta

Fondazione Madre Cabrini – Onlus

sede legale ed operativa:

Via Cogozzo n. 12

26866 Sant'Angelo Lodigiano (Lo)

codice fiscale 92544370155

partita iva 04712690967

Centro Diurno Integrato

Via Tronconi snc

tel. 0371-90.686

fax 0371-210.013

e-mail direzione.generale@fondazionemadrecabrini.org

sito www.fondazionemadrecabrini.org

I nuclei di degenza della RSA e la Residenza Sacerdoti sono collocati nell'edificio principale costituito da una struttura a tre piani.

I servizi di supporto sono collocati al piano terra e al piano seminterrato dove sono ubicati anche la Palestra Fisioterapica e l'Ambulatorio Specialistico.

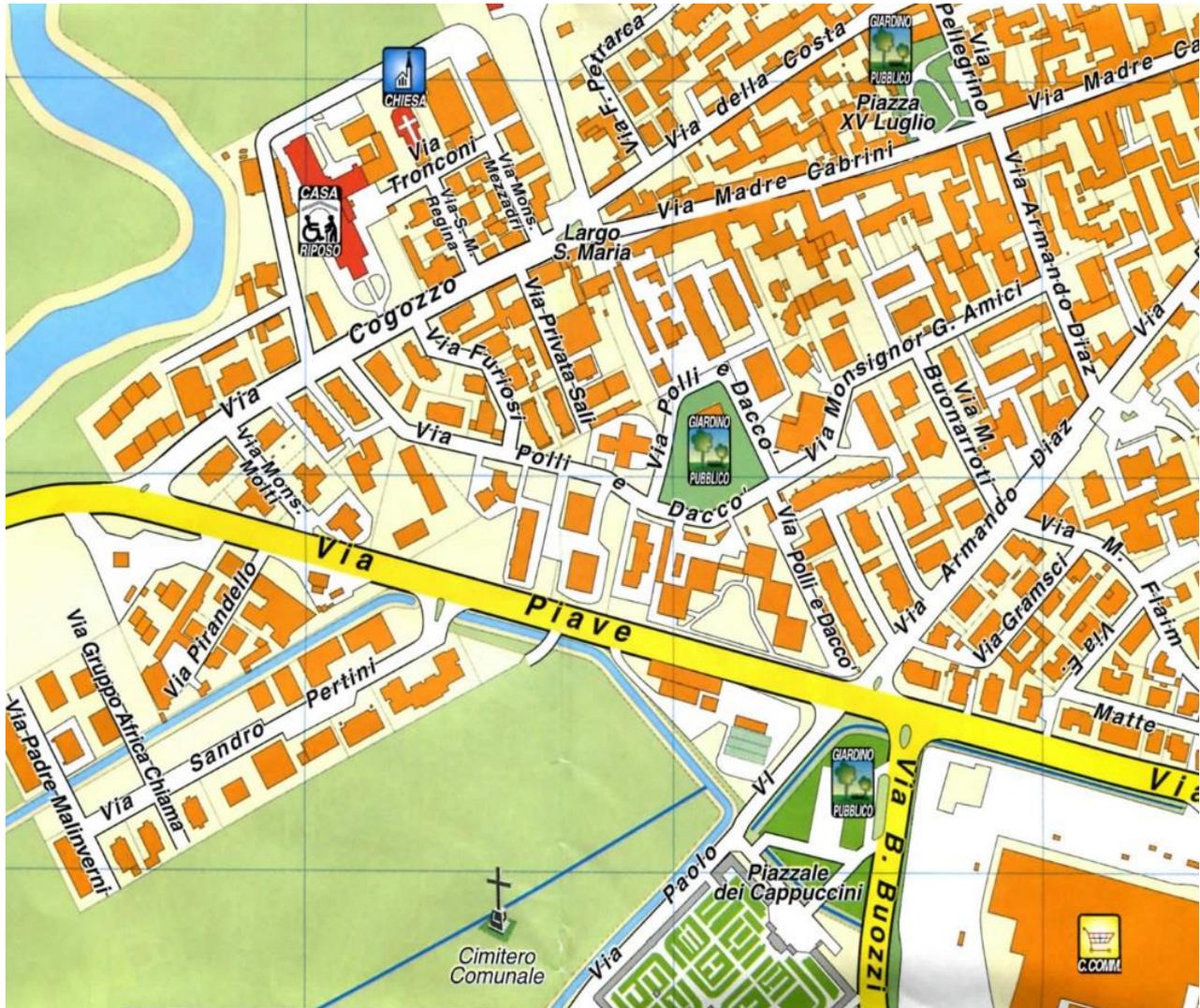
Il CDI si articola su due piani:

- piano terra: vi si trovano l'ingresso, l'ufficio amministrativo, la sala relax e da pranzo, n°3 sale da bagno (di cui n° 1 attrezzata per bagno assistito con vasca idromassaggio)
- seminterrato: vi sono collocati la palestra, la stanza per la riabilitazione cognitiva, il salone polifunzionale per le attività di animazione/educazione attrezzato con televisore, impianto stereo, maxischermo, lettore dvd.



Le Unità di Offerta sono raggiungibili con i seguenti mezzi:

- a piedi, perché site in paese
- in autobus di linea con partenza da Milano, Lodi e Pavia con fermata a 500 mt. circa
- con automobile privata





Progetti e programmi

Standard di qualità

Impegni e programmi di miglioramento della qualità dei servizi

La Fondazione fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è il rispetto e la soddisfazione delle esigenze dell'Utente.

Qualità delle prestazioni

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Fondazione concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che lavorano in équipe
- migliorare i livelli di comunicazione con l'Utenza
- consolidare e potenziare le attività di animazione
- consentire maggiore partecipazione alla gestione e organizzazione, mediante l'apporto di segnalazioni scritte, da parte degli Utenti e dei loro Familiari
- sviluppare una maggior integrazione con le strutture socio-sanitarie per anziani del territorio.

Formazione del Personale

Gli obiettivi formativi e riqualificativi del Personale in servizio sono coerenti con tutti i progetti di miglioramento della qualità e conformi a tutte le disposizioni nazionali, regionali e territoriali (A.T.S.).

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei vari processi formativi e di riqualificazione di competenza che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra Operatori e Utenti/Familiari
- migliorare la qualità delle prestazioni erogate in vista di una sempre maggior personalizzazione degli interventi
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe
- garantire il costante aggiornamento a tutti gli Operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

All'interno della R.S.A. vengono normalmente organizzati vari eventi formativi all'anno rivolti agli Operatori di tutte le Unità di Offerta, di cui alcuni accreditati ECM per gli Operatori tenuti a conseguire i crediti formativi.

Il Personale è assistito e supportato psicologicamente tramite uno *sportello d'ascolto psicologico*, in cui opera uno specialista, al fine di evitare condizioni di burn out.



Informazione/formazione dei Familiari

Al fine di informare, formare ed offrire un sostegno psicologico ai familiari dei malati di demenza viene annualmente organizzato il corso *Curarsi di chi cura*, tenuto da uno specialista, le cui date vengono tempestivamente comunicate a tutti i Familiari degli Utenti.

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche, sicurezza

Le unità di Offerta sono dotate di un articolato sistema per la rilevazione dei fumi onde garantire il massimo della sicurezza ambientale. In ogni caso è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro gli Utenti e le persone presenti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti ecc.)
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Tutto il Personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Utenti e dei Presenti.

La sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti, è curata dal Servizio di Prevenzione e Protezione.

Informazione, privacy e sicurezza

- Riconoscibilità del Personale attraverso appositi cartellini di identificazione (personalizzati)
- Protocollo di accoglienza
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del Medico referente (per la RSA e la Residenza Sacerdoti)
- Partecipazione informata dell'Utente alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente, o qualora non fosse possibile, ad un familiare (per la RSA e la Residenza Sacerdoti)
- Garanzie sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal Servizio di Prevenzione e Protezione.



Tutela e partecipazione

Funzioni di Informazione, Accoglienza, Tutela, Partecipazione e verifica

La Fondazione cura le relazioni con l'Utenza e i Cittadini attraverso le seguenti funzioni:

- INFORMAZIONE
- ACCOGLIENZA
- TUTELA
- PARTECIPAZIONE E VERIFICA

Ufficio amministrativo

Nella RSA l'Ufficio amministrativo è a disposizione degli Utenti per migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazioni, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce segnalazioni o reclami.

Nel CDI queste funzioni sono svolte dal Coordinatore.

Informazione e accoglienza

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Protocollo di Accoglienza) costituiscono uno dei principali canali di informazione, che viene integrato dalla possibilità di accedere anche attraverso canali interpersonali o mediante colloqui programmabili con il Direttore Sanitario, il Coordinatore e con i responsabili di settore e i Referenti Infermieristici di Piano.

Tutela

La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente il quale può formulare suggerimenti e anche presentare reclami per scritto o verbalmente all'Ufficio amministrativo nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard stabiliti dalla presente Carta dei Servizi.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloqui con il Direttore Generale, il Direttore Sanitario, con i Caposala, con il Coordinatore;
- con lettera in carta semplice;
- con segnalazione non anonima telefonica o via fax;
- con compilazione dell'apposito modulo "Lamentele/Apprezzamenti" qui allegato, e distribuito a cura dell'Ufficio Amministrativo da riporre nei contenitori posti negli atrii della RSA e del CDI.

A tali segnalazioni verrà data risposta da parte della Presidenza dell'Ente entro 20 giorni.



Partecipazione e verifica

Gli Utenti e i loro Familiari sono invitati a partecipare alla “vita” delle Unità di Offerta con interventi finalizzati al buon andamento e al miglioramento del servizio.

Per favorire la partecipazione e la verifica dei risultati sono previsti:

- somministrazione annuale di un questionario di soddisfazione ai Familiari (si veda il testo allegato) i cui esiti sono resi pubblici tramite affissione di cartelloni nell’atrio della RSA e del CDI o un incontro dedicato all’argomento
- somministrazione annuale di un’intervista agli Utenti
- stesura del P.I./P.A.I. con scadenze variabili, ma mai superiori ai 6 mesi
- possibilità da parte dell’Utente e/o dei Familiari che lo desiderano di partecipare alla stesura del P.I./P.A.I.
- comunicazione del contenuto del P.I./P.A.I. all’Utente e/o ai Familiari tramite colloquio diretto o telefonico del Coordinatore
- lettura e firma del P.I. da parte dell’Utente e/o dei Familiari
- incontri con gli Utenti e i Familiari che ne facciano richiesta.