

**FONDAZIONE VILLA SACRO CUORE-C.GI PREYER  
O.N.L.U.S.  
CASALMORANO  
(Cremona)**



# CARTA DEI SERVIZI RSA

REVISIONE LUGLIO 2024

*La compassione è lasciarsi toccare il cuore alla vista dei bisogni della persona anziana, è accogliere nel profondo di sé il suo grido d'aiuto che sale dalla debolezza di "chi non ha voce" condividendo il peso delle sue sofferenze....*

## **LA STORIA DELLA FONDAZIONE**

Con testamento olografo segreto del 6 aprile 1924 la signora Marianna de' Conti Donati Vedova Preyer destinava la generalità dei suoi beni alla istituzione di un Ospizio dei Vecchi e Poveri da costituirsi successivamente in Ente Morale autonomo con un proprio Consiglio di Amministrazione.

Con regio Decreto del 2 febbraio 1932 l'Opera Pia veniva riconosciuta Ente Morale e dotata di un suo Statuto. Con altre donazioni in gran parte di Casalmoranesi, nel frattempo aggiuntesi a quella originale, si arriva a mettere in funzione l'Istituzione il 1° Gennaio 1953 ospitando una ventina di anziani.

Il 1° aprile 1968 grazie all'impegno ed alla genialità dell'allora presidente parroco Don Albino Ghidetti, viene ultimata l'attuale sede della Casa di Riposo che vede, attraverso diverse trasformazioni patrimoniali effettuate e mediante ricorso al credito, la realizzazione di una moderna struttura pluripiano, a forma di Y, realizzata con i più avanzati criteri costruttivi per garantire un confortevole soggiorno agli ospiti.

Il cammino percorso dalla struttura è stato caratterizzato da significative evoluzioni nella costante ricerca di un innalzamento della qualità delle prestazioni socio - assistenziali e socio - sanitarie fornite agli ospiti.

Una gestione dinamica, non disgiunta da una avveduta amministrazione ha portato a significativi interventi di carattere strutturale e impiantistico che hanno consentito di garantire una elevata qualità dei servizi offerti.

Anche le risorse professionali hanno mantenuto un ottimo livello di adeguamento per consentire una sempre più capillare e qualificata risposta alle necessità dell'utenza, nel rispetto dei più elevati standard gestionali previsti dalla Regione.

Verso la fine degli anni novanta, in un clima di non chiarezza normativa nel panorama delle I.P.A.B., l'Ente, valutata concretamente la possibilità di depubblicizzare l'Istituto, mediante acquisizione di personalità giuridica di diritto privato ottiene, il 20 Marzo 2000, il riconoscimento giuridico di Ente Morale di diritto privato da parte della Regione Lombardia e successivamente acquista la qualifica di O.N.LU.S., riconoscendo la propria attività fra quelle tipiche dei soggetti non lucrativi di utilità sociale.

La Fondazione ha potuto così mantenersi fedele ai propri scopi istituzionali, in totale aderenza alla natura privatistica voluta dalla Fondatrice e, al tempo stesso, rispondere alle nuove domande emergenti dal territorio.

## **LO STATUTO**

Lo statuto della Fondazione, strettamente collegato alle volontà dei fondatori definisce scopi e mezzi, organi di amministrazione, norme generali di funzionamento, devoluzione patrimoniale.

*Art. 3*

“L'Ente, nel perseguimento dello scopo istituzionale si ispira alla Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica secondo le indicazioni, in materia, della Conferenza Episcopale Italiana e delle Sue Commissioni.

L'Ente nel rapportarsi con i propri assistiti, promuove il perseguimento di una crescita integrale della persona umana secondo i dettami della Dottrina Cattolica.

L'Ente ha scopo esclusivo di solidarietà sociale in spirito di carità cristiana, nei confronti di persone svantaggiate per anzianità, disabilità fisica o per emarginazione sociale.

L'Ente svolge attività in relazione alla tutela dei soggetti svantaggiati oggetto del proprio scopo istituzionale nei seguenti settori:

- assistenza sociale e socio - sanitaria;
- assistenza sanitaria;
- beneficenza;
- formazione;
- ricerca scientifica.

L'Ente ha l'obbligo di non svolgere attività diverse da quelle sopracitate se non alle stesse direttamente connesse.

L'Ente non ha scopo di lucro.”

## **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di Amministrazione, a norma dello Statuto presiede al governo dell'Ente.

*Art. 6*

“Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri.

Di questi tre sono considerati membri di diritto nelle persone de: il Parroco o un Sacerdote Suo delegato;

il Vicario Parrocchiale o un Sacerdote delegato dall'Ordinario Diocesano;

il Sindaco del Comune di Casalmorano o suo delegato.

I restanti due Consiglieri sono nominati dai Membri di diritto, a maggioranza.

Tutti e cinque i Consiglieri hanno parità di diritti e doveri.

Il Consiglio permane in carica per quattro anni dall'insediamento.

In caso di ritardo nelle designazioni i membri scaduti restano in carica sino all'atto di designazione del relativo successore.”

## **IL PRINCIPIO ISPIRATORE FONDAMENTALE**

La finalità fondamentale della Fondazione è d'investire sulla "persona" come emerge dalla Dottrina Cattolica, dalla Costituzione Italiana e dalla Carta dei Diritti dell'Anziano.

### **Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico - fisiche.

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

Recita il Sussidio dell'Ufficio nazionale per la pastorale della sanità che "la presenza e l'azione delle istituzioni sanitarie cattoliche costituiscono una specifica modalità con cui la comunità ecclesiale mette in pratica il mandato di "curare gli infermi" (art. 2893) nell'ottica che ogni problema venga compreso e affrontato a partire sempre dalla centralità effettiva della persona e da una relazione empatica con la sua condizione di vita (art. 2897).

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 sanitarie - 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 della 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:

- Il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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, là dove si ritiene compito della Repubblica 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, là dove 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 Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

#### La persona anziana al centro di diritti e 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 filosofia ispiratrice si concretizza:

- ◆ NELL’ATTITUDINE ALL’ACCOGLIENZA
- ◆ NEL CLIMA FAMILIARE DELL’AMBIENTE
- ◆ NELL’ASSISTENZA RELIGIOSA

#### ◆ **ATTITUDINE ALL’ACCOGLIENZA**

In una visione globale della persona si considerano imprescindibili:

##### **Stima e rispetto**

Si traducono in atteggiamenti e gesti di sincera comprensione, di pazienza, di delicatezza di fronte ai problemi che quotidianamente le persone anziane incontrano.

##### **Fiducia e ottimismo**

Inducono a contare sugli sforzi delle persone, ad attenderne pazientemente i frutti e ad apprezzare sempre i risultati raggiunti anche quando possono sembrare poco significativi.

##### **Confidenza e dialogo**

La disponibilità all’ascolto porta ad instaurare un dialogo spontaneo per favorire in tutti il naturale bisogno di comunicare.

##### **Semplicità**

Non è segno di superficialità né artificiosità di comportamento, ma contegno naturale e spontaneo nella relazione con la persona anziana.

##### **Flessibilità**

Come ricchezza per coniugare le singole diversità.

#### ◆ **IL CLIMA DELL’AMBIENTE**

Deve essere caratterizzato da:

##### **Familiarità**

E’ l’atmosfera che rende attraente lo stare insieme e fa sentire le persone anziane a proprio agio.

##### **Impegno e serenità**

Sono il frutto della disponibilità paziente del personale e dell’intervento premuroso e collaborante dei familiari per favorire il superamento delle difficoltà o tensioni che l’ospite può incontrare.

##### **Moralità e religiosità**

Nel riconoscimento dei bisogni umani dell’ospite, che non sono solo quelli fisici o psichici ma anche quelli morali e religiosi, si riconosce, rispetta e valorizza la dignità propria di ognuno.

##### **Realismo**

Nella programmazione, attuazione e verifica dei progetti si avrà cura di partire dai bisogni, dai problemi, dalle esigenze e dalle possibilità reali del singolo e del gruppo, cercando di non creare attese a cui presumibilmente non si potrà offrire risposta ma

privilegiando l'aspetto qualitativo del vivere, anche se, a volte, segnato da forti limitazioni.

#### **Valorizzazione del quotidiano**

Senza trascurare opportunità particolari, si valorizzano le possibilità offerte dalla vita quotidiana con i suoi ritmi; ogni situazione ed ogni avvenimento sono importanti e significativi come occasione per scoprire le potenzialità per un proprio ed altrui miglioramento.

#### **Partecipazione attiva**

L'attività dell'Istituto si avvale delle capacità professionali e umane dei singoli operatori, ma ottiene i suoi risultati migliori solo con una armonica composizione delle individualità in una sinergia di intenti e di progettazione.

#### **Valorizzazione del contesto socio - culturale**

Considerando il contesto socio - culturale, come humus in cui gli individui sono radicati che condiziona più o meno fortemente, e a volte determina, i diversi comportamenti, favorendo un dialogo con le realtà di provenienza degli ospiti e con il territorio in cui la struttura agisce ed opera.

#### **Collaborazione con la famiglia e la società**

L'attività dell'Istituto non vuole sostituirsi al ruolo e alle responsabilità della famiglia e della società, ma mettersi al loro fianco per incoraggiarle e sostenerle. Riconoscendo alla famiglia e alla società un ruolo primario nella promozione delle persone anziane, si offrono risposte ai bisogni a cui esse non sanno o non possono provvedere.

#### **◆ L'ASSISTENZA RELIGIOSA**

L'Ente offre un servizio di assistenza religiosa interno prestato da parroci dell'Unità Pastorale, secondo il culto cattolico, a vantaggio degli ospiti ricoverati e del personale. E' assolutamente garantita la libertà di coscienza, di religione e di culto (art. 16 Statuto).

In rapporto alla religiosità degli anziani ospiti occorre accostarsi con profondo rispetto, considerando la loro storia passata, la loro scala di valori, la loro vita religiosa per non correre il rischio di umiliarla dove si riveli diversa dalla nostra, sovrapponendo idee e modi estranei alla loro esperienza; è necessario aiutarli all'ascolto attento di ciò che il Signore chiede loro attraverso gli avvenimenti, come lo stato di salute, la perdita di persone care, il cambiamento di casa e di abitudini.

Particolare importanza riveste, per la persona anziana, la dimensione spirituale: infatti, più avverte il senso di finitudine di questa vita terrena, più vivo si fa in lei il bisogno religioso di trascendenza e di immortalità, il bisogno di vivere bene questa tappa della sua vita con una relazione positiva nei confronti di Dio, di se stessa e della Comunità.

Si vogliono aiutare gli ospiti a sentire questa stagione della vita come un tempo prezioso per dare autenticità alla fede e per prepararsi all'incontro con Dio in modo sereno.

E' infatti dovere pastorale di ogni centro per anziani, cristianamente ispirato, evangelizzare la morte: dobbiamo sentire l'urgenza e l'importanza di preoccuparci dei fratelli giunti agli ultimi momenti della loro vita, dando loro una presenza rassicurante e confortatrice che è invito alla Speranza; pregando con loro e secondo l'opportunità e con discrezione proponendo loro i Sacramenti, soprattutto creando intorno alla persona morente un clima di serenità.

Una delle modalità più frequenti nella persona anziana di rappresentare o simboleggiare la propria morte è il progressivo recupero dell'importanza dei suoi antenati; questo sembra consentirle il ricongiungersi a un comune destino collettivo, di ritrovare il senso di un'antica appartenenza, di ridare significato all'esperienza attuale.

In questa prospettiva la morte è anche vista come desiderio e certezza di re - incontrare, seppure in dimensioni diverse, i propri cari.

Il cammino della vecchiaia non è allora verso l'oblio, ma verso la memoria che richiama non solo il passato, ma che si proietta nel futuro.

Molte volte le persone anziane che vivono situazioni di solitudine e sensi di abbandono, assumono atteggiamenti di tanatofilia, invocando una morte che sembra anticipata dal loro vuoto esistenziale.

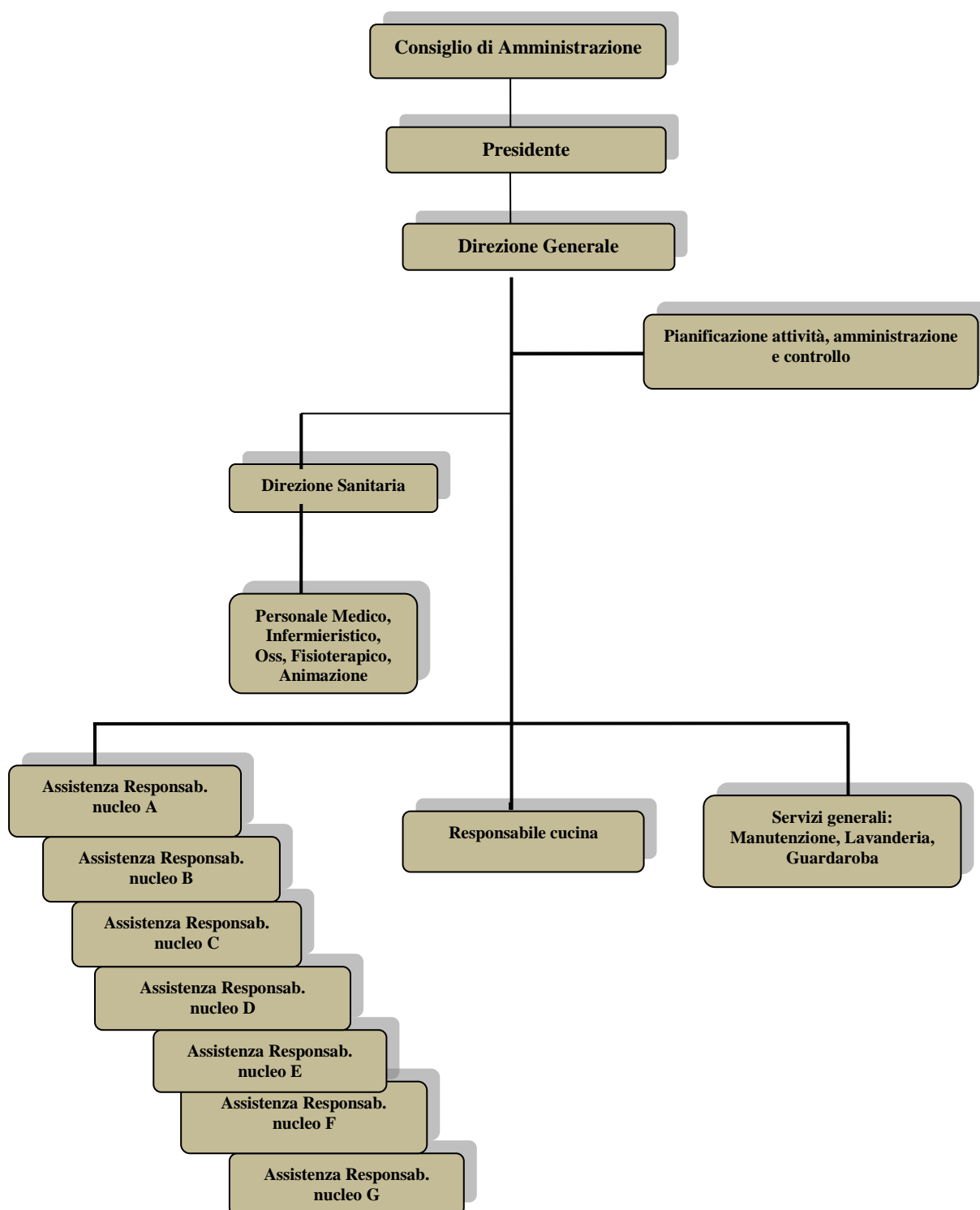
Per contrastare questa solitudine profonda è necessario rivalutare, oltre la solidarietà umana, anche il ruolo di conforto che viene dalla Fede.

Spesso infatti anche anziani molto confusi conservano in modo distinto la capacità di recitare preghiere brevi come litanie e giaculatorie, fare il segno della Croce o altri gesti rituali.

Facilitare agli anziani il vivere le espressioni della religiosità, i tempi liturgici, ricevere i Sacramenti, costituisce modalità di vivere la propria Fede che ha riscontri fortemente positivi e immediati, perché li valorizza come persone e dà significato alla loro vita.



## ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA



L'organigramma approvato con deliberazione nr. 94/2013 del 07/11/2013 e in fase di revisione.

## **MODELLO ORGANIZZATIVO E CODICE ETICO**

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Modello Organizzativo in data 18/12/2012 con delibera nr. 124/2012 nominando il proprio Organismo di Vigilanza nella persona dell'Avv. Anna Fadenti di Brescia, come stabilito dal Decreto Legislativo nr. 231/2001.

Attualmente tale documento, costantemente aggiornato in linea con la normativa è nella sua revisione 08 del 12/07/2024.

Detto modello introduce una nuova disciplina della responsabilità amministrativa dell'Ente, inteso come personalità giuridica per alcuni reati commessi nell'interesse o vantaggio dell'Ente da persone che operano quali titolari di funzione di rappresentanza, di amministrazione o di direzione.

Al Modello Organizzativo è stato allegato il Codice Etico, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 30/05/2012 con delibera nr. 73/2012 e rivisto con revisione 01 del 18/10/2017.

Il Codice Etico rappresenta l'insieme delle linee guida e dei principi ispiratori dell'agire di ogni persona, a qualsiasi titolo, operante nella struttura.

La Fondazione ha lo scopo esclusivo di solidarietà sociale in spirito di carità cristiana, nei confronti di persone svantaggiate per anzianità, disabilità fisica o per emarginazione sociale. Nel perseguire il suddetto scopo ispira la propria azione alla Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica secondo le indicazioni, in materia, della Conferenza Episcopale Italiana e delle sue Commissioni. Inoltre la Fondazione ispira la propria azione ai principi della legalità, della trasparenza e della correttezza gestionale, della fiducia e cooperazione con tutti gli stakeholders.

Il raggiungimento dell'obiettivo istituzionale, previsto nello Statuto, è perseguito da parte di tutti coloro che operano nella Fondazione, con lealtà, serietà, onestà, competenza e trasparenza, nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e di ogni altra normativa, anche amministrativa, applicabile ai settori di cui la Fondazione opera. La convinzione di agire in qualche modo a vantaggio della Fondazione non giustifica nessun tipo di comportamento in contrasto con i suddetti principi.

Tutti coloro che agiscono per la Fondazione senza distinzioni ed eccezioni, sono tenuti ad osservare e far osservare questi principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità. Il Codice Etico afferma i valori a cui tutti i collaboratori della Fondazione devono adeguarsi, siano essi amministratori, dipendenti o collaboratori a vario titolo: essi assumono la personale responsabilità verso l'interno e verso l'esterno della Fondazione.

Il Codice Etico costituisce il presupposto fondamentale sia del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del Decreto Legislativo nr. 231/2001 e s.m.i., sia del sistema sanzionatorio, completando il sistema normativo al quale la Fondazione è sottoposta.

La Fondazione si impegna a promuovere la conoscenza e l'osservanza del Codice Etico tra tutti i soggetti operanti nel suo ambito e si impegna a richiedere agli stessi soggetti il rispetto delle sue regole, prevedendo, in caso di inosservanza, adeguate sanzioni disciplinari e/o contrattuali. Tali soggetti sono pertanto tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico e a osservarlo contribuendo alla sua attuazione, segnalando eventuali carenze e violazioni di cui siamo tenuti a conoscenza.

La versione integrale del Codice Etico è pubblicata sul sito della Fondazione: [www.preyer.it](http://www.preyer.it).

## **COSA OFFRE LA STRUTTURA**

### **I SERVIZI**

- ***Servizio socio – assistenziale e socio – sanitario***
- ***Servizio infermieristico***
- ***Servizio medico e medico specialistico***
- ***Servizio fisioterapico***
- ***Servizio di animazione***
- ***Servizio religioso***
- ***Servizi generali***
- ***Servizio amministrativo***
- ***Servizi sul territorio***

### **SERVIZIO SOCIO - ASSISTENZIALE E SOCIO - SANITARIA**

Gli Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.), tutti in possesso della specifica qualificazione professionale, svolgono compiti di assistenza e cura diretta agli ospiti al fine di recuperare e mantenere le loro risorse in una prospettiva di autonomia e in supporto alle azioni della vita quotidiana.

Gli Ausiliari Socio Assistenziali sono pertanto in possesso di competenze integrate di tipo domestico, igienico-sanitario e sociale, basate sull'individuazione del bisogno e su un corretto rapporto con le persone ospiti ed i loro familiari.

Loro compito è anche individuare e segnalare situazioni di rischio ed interagire con altre figure professionali presenti.

Le funzioni degli Ausiliari Socio Assistenziali sono di grande importanza non solo dal punto di vista tecnico, ma anche psicologico e di relazione: essi sono gli operatori costantemente presenti nel reparto, provvedono alla cura integrale della persona, la assistono in tutti i bisogni vitali quali l'igiene personale, l'aiuto nel vestirsi, la somministrazione dei pasti, la mobilitazione. Sono di valido sostegno alla socializzazione degli ospiti offrendo prima di tutto attenzione e capacità di ascolto.

A loro sono affidate unicamente le operazioni di igiene dell'ambiente di vita dell'ospite, mentre la pulizia degli spazi comuni è affidata a personale inserviente o esternalizzate.

Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) sono operatori in possesso di una preparazione professionale che si colloca in una fascia mediana tra A.S.A. e Infermiere.

Operano integrando le funzioni di livello più elementare dell'attività infermieristica supportandola nella somministrazione di terapie orali semplici, eseguendo semplici medicazioni a piatto e collaborando nelle attività richieste.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Un adeguato numero di infermieri, coordinati dalla Capo Sala è presente a turno per garantire costantemente le cure infermieristiche.

La copertura infermieristica è prevista interamente sulle 24 ore.

Questi operatori sono figure centrali nel servizio sanitario rivolto alla persona anziana in quanto si occupano, in forma diretta, della cura alla persona per quanto concerne gli interventi di tipo sanitario. Le loro funzioni oltre che di carattere sanitario - assistenziale, sono anche di tipo organizzativo e di supporto a tutte le figure che ruotano nell'assistenza alla persona. Collaborano strettamente con i medici presenti nella struttura.

Gli infermieri, oltre alla specifica preparazione sanitaria, offrono un valido sostegno umano con disponibilità all'ascolto, rispetto e attenzione a percepire i bisogni e le situazioni degli ospiti, fermezza e autorevolezza nel far accettare ed eseguire le prescrizioni igienico - sanitarie.

### **SERVIZIO MEDICO E MEDICO SPECIALISTICO**

L'assistenza medica è garantita per tutto l'arco delle 24 ore e si avvale di medici dipendenti e di medici a rapporto libero – professionale che completa la presenza dei due sanitari.

Durante la notte e nei giorni festivi, è in funzione un servizio di reperibilità medica garantita dai medici dipendenti o da esterni.

I medici operano sotto la guida di un Direttore Sanitario esterno, che collabora in regime libero – professionale, che prevede accessi programmati su tre giorni settimanali.

Compito del servizio stesso è favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone ospiti avvalendosi dei mezzi e delle cure disponibili in campo medico - scientifico atte a garantire, ove possibile, una maggiore ed efficace azione di prevenzione oltre che di cura.

In un corretto rapporto con la persona anziana il medico sa tenere nella giusta considerazione oltre ai problemi sanitari anche quelli psicologici, funzionali e sociali, spesso non disgiunti dai primi e non esaurisce il suo compito con la semplice diagnosi e le prescrizioni farmacologiche.

Ai medici, sotto la supervisione della Direzione Sanitaria, compete l'azione di sintesi e di intervento nel campo medico – sanitario, igienico - ambientale e socio - assistenziale.

La medicina specialistica è garantita da medici specialisti convenzionati che effettuano visite e controlli periodici programmati presso la struttura.

Inoltre, quando necessario, vengono anche garantiti interventi su chiamata. Il servizio specialistico garantisce a titolo non esaustivo:

- Cardiologo
- Fisiatra
- Neurologo
- Geriatra

Per ogni diversa esigenza in ambito specialistico è garantito il trasferimento, a spese della Fondazione, per l'effettuazione di visite presso la struttura pubblica opportunamente prenotate presso la struttura pubblica a cura del personale infermieristico, su richiesta del Medico della Fondazione.

### **SERVIZIO FISIOTERAPICO**

Il servizio di Fisioterapia è affidato alla direzione di un Fisiatra esterno. Consiste nel provvedere a interventi specifici mirati alla prevenzione, cura, riabilitazione, mantenimento delle capacità motorie delle persone ospiti. Il servizio è garantito da Fisioterapiste che, sotto la direzione di un medico Fisiatra, garantiscono tutta l'attività riabilitativa necessaria agli ospiti.

Il servizio fisioterapico è dimensionato anche per garantire attività su utenti esterni provenienti dal territorio.

Con il medico Fisiatra, le Fisioterapiste periodicamente verificano i programmi e le tipologie di intervento secondo gli obiettivi proposti per il singolo caso trattato o per il gruppo. Le Fisioterapiste, in base al tipo di utenza, effettuano anche attività di ginnastica di gruppo.

### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione della Fondazione costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale ed affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per dare significato e dignità alla vita dell'anziano, specialmente quando residente in una struttura sanitaria assistenziale.

Attuato mediante molteplici proposte di attività, permette all'ospite di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Si avvale di operatori qualificati che propongono stimoli, occasioni e iniziative affinché ciascun ospite possa essere protagonista del proprio tempo.

Le attività svolte riguardano interventi mirati ai bisogni degli anziani. Vengono proposte attività di laboratorio di taglio/cucito, découpage, cartonaggio nonché

promozione di momenti ricreativo - culturali e di animazione della “festa” che spesso vedono coinvolti anche i familiari.

Inoltre vengono organizzate manifestazioni in collaborazione con il territorio comunale di Casalmorano, per poter permettere una interazione fra le diverse generazioni.

Nel periodo primaverile si promuovono uscite di gruppo, sia con iniziative di carattere religioso sia con finalità “ludico/ricreative”.

Periodicamente il servizio si avvale di soggetti esterni per eventi specifici quali Cantanti, fattoria didattica, ecc... Si eseguono inoltre attività in collaborazione con l'istituto comprensivo scolastico territoriale.

Il personale di animazione ha il compito di coordinare e promuovere tutte le attività animative in collegamento con i responsabili di tutti i servizi, in particolare collabora con l'équipe socio - sanitaria nelle fasi di programmazione e di verifica degli interventi globali sulle singole persone e sui gruppi.

L'animatrice partecipa stabilmente alla redazione giornaliera dei P.A.I. degli ospiti.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

Ogni giorno viene recitato, nel rispetto della volontà della fondatrice, il Santo Rosario a cura di un gruppo di volontari del paese che si alternano a rotazione presso la struttura. La celebrazione della S. Messa settimanale e delle funzioni liturgiche sono affidate ai sacerdoti dell'Unità Pastorale.

### **SERVIZI GENERALI**

A garanzia di un efficace funzionamento dell'intera struttura si affiancano ai servizi alla persona tutti i servizi di carattere generale:

- Cucina
- Lavanderia
- Guardaroba
- Manutenzione
- Parrucchiere e barbiere
- Servizio pedicure
- Trasferimenti e collegamenti esterni con mezzo proprio dell'Ente
- Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.)

In particolare:

#### ***Cucina***

Il servizio di cucina è interno alla struttura, centralizzato e provvede alla preparazione dei pasti curando in particolare le indicazioni dietetiche fornite dal personale medico. La distribuzione ai piani è garantita dal personale di reparto che si avvale di carrelli termici per il mantenimento della temperatura.

L'attivazione del manuale di autocontrollo previsto dall'H.A.C.C.P. (Analisi dei rischi e Controllo dei Punti Critici) assicura che l'intera lavorazione, preparazione e distribuzione dei cibi avvenga in modo igienicamente protetto e sicuro e nel rispetto delle temperature idonee.

#### ***Lavanderia***

Il servizio di lavanderia della biancheria piana è stato esternalizzato con ottimi risultati. E' rimasto all'interno della Fondazione il servizio di lavanderia dei capi personali degli ospiti.

#### ***Guardaroba***

Affianca il servizio di lavanderia e garantisce piccole riparazioni ai capi degli ospiti tale da mantenerli in stato di ordine e decoro. Provvede alla loro piegatura, recapito agli interessati e loro sistemazione negli armadi personali.

#### **Parrucchiere e barbiere**

Due volte la settimana è disponibile in struttura una parrucchiera che garantisce, almeno a cadenza mensile alle ospiti la possibilità di effettuare tagli, pieghe, colorazioni e tutto quanto necessario alla cura dei capelli. Si effettua altresì servizio di taglio di barba e capelli a favore degli ospiti maschi.

Entrambi i servizi sono completamente gratuiti.

### **Servizio pedicure**

Per coloro che ne abbiano necessità vengono effettuati, su programmazione, interventi di pedicure, da parte di personale qualificato esterno alla Fondazione.

Il servizio è completamente gratuito.

### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Gli uffici amministrativi garantiscono oltre al normale lavoro d'ufficio anche un valido supporto per ospiti e familiari circa informazioni in relazione alle diverse necessità che dovessero sopravvenire durante la permanenza presso la struttura.

All'interno dello stesso ufficio è infatti identificato anche un referente per il funzionamento dell'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) il quale è sempre a disposizione di ospiti e familiari per le diverse problematiche o informazioni.

Fornisce un valido supporto per il disbrigo delle pratiche relative agli accertamenti per la concessione di pensioni di invalidità e accompagnamento.

Predisporre, previa deliberazione del Consiglio di Amministrazione, le dichiarazioni previste dalla delibera di Giunta Regionale 21 marzo 1997 nr. 26316 attestante le componenti della retta pagata dagli ospiti, relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi sono dalle ore 08,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30 dal lunedì al giovedì; dalle ore 08,00 alle ore 12,30 il venerdì e dalle ore 08,00 alle ore 12,00 il sabato.

### **SERVIZI SUL TERRITORIO**

Nel mese di gennaio 2023 la Fondazione "Villa Sacro Cuore Coniugi Preyer" si è accreditata per il servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.). Il Servizio viene svolto in forma diretta dalla Fondazione, sia sul territorio del Comune di Casalmorano che sui territori dei comuni limitrofi, tramite la sottoscrizione di un contratto con l'Azienda Sociale Cremonese. Attraverso il servizio vengono garantiti, interventi socio - assistenziali di cura della persona, mobilitazione, pulizia e igiene degli ambienti.

E' previsto inoltre il servizio giornalieri di pasti caldi da distribuire a domicilio a favore di soggetti anziani, fragili, o comunque a rischio di emarginazione, residenti nei comuni di Casalmorano e nei comuni limitrofi, in convenzione con i diversi comuni.

La distribuzione viene effettuata per mezzo di personale volontario messo a disposizione dai rispettivi comuni.

## **COSA COMPRENDE LA RETTA**

All'ospite vengono garantite:

- accudimento della persona nella gestione della vita quotidiana, igiene, mobilizzazione e allettamento, somministrazione pasti;
- assistenza medico generica e farmacologica;
- assistenza specialistica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- attività di animazione e di socializzazione;
- attività di supporto amministrativo;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- trasporto in autoambulanza per accertamenti clinici;
- materiale igienico per incontinenti;
- consulenza relazionale a favore di ospiti e loro famiglie;
- servizio di parrucchiere e barbiere;
- servizio di pedicure;
- espletamento e/o accompagnamento piccole commissioni all'esterno della struttura;

## **IL MENU'**

Il menù è proposto dal cuoco con programmazione settimanale e a rotazione stagionale. E' garantita una buona possibilità di scelta degli alimenti nel rispetto, non solo delle esigenze, ma anche delle preferenze personali.

I cibi vengono serviti ai piani, curando con particolare attenzione il rispetto delle temperature, mediante utilizzo di carrelli termici.

La preparazione e distribuzione avviene direttamente attraverso una cucina centrale.

Gli ospiti che hanno necessità di essere seguiti nell'alimentazione vengono assistiti e aiutati individualmente dal personale ausiliario e infermieristico.

Vengono altresì preparate diete personalizzate su richiesta medica.

### MENU' TIPO

Colazione:

Latte, caffè, thé, fette biscottate, pane, biscotti, cereali, miele, marmellata, yogurt, succhi di frutta.

Pranzo:

Primi piatti di pasta, riso, pastina in brodo, semolino; secondi di carne o pesce, verdure cotte e crude, frutta, caffè.

Merenda:

thé, succhi di frutta, yogurt, gelato, bevande calde e fredde.

Cena:

Pastina in brodo, creme e passati di verdura, minestrone, pizza, semolino, salumi, formaggi teneri e stagionati, sformati di verdura, omogeneizzati, verdura cotta, frutta fresca e cotta o passata, budini.

Bevande:

Acqua, vino, aranciata.

## **L'ORGANIZZAZIONE**

### **LA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Il processo formativo permanente, attivato dalla Fondazione dal Gennaio 2000, intende:

- promuovere la “crescita/ricchezza” della persona nella sua multidimensionalità;
- potenziare le singole risorse che, arricchite, travasano una sempre maggior garanzia di qualità nell’operatività e nella relazione;
- riconoscere il bisogno di un percorso attraverso il quale gli operatori assumano sempre maggior consapevolezza di essere risorsa “al servizio” dell’altro e che solamente dal riconoscimento della propria ricchezza può nascere l’ascolto e la comprensione del bisogno dell’altro: aiutare ad aiutarsi in base a principi e valori propri.

La struttura continua ad investire notevolmente nella formazione, sia obbligatoria che facoltativa, procedendo per steps successivi all’aggiornamento del personale delle varie aree funzionali dell’organico in modo da garantire un buon livello di formazione continua delle risorse umane.

Particolare attenzione è destinata alla formazione tecnica al fine di rafforzare il livello di preparazione rispetto alla normativa in materia di sicurezza (D.L. 81/08 e s.m.i.), sia in materia di preparazione degli alimenti (D. L. 155/97). Annualmente il Consiglio di Amministrazione delibera il piano formativo per il personale.

Destinatari: tutto il personale della struttura.

### **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

In ottemperanza a quanto previsto dall’attuale normativa in materia di privacy nonché dall’allegato “A” alla D.G.R. 7/7435 del 14.12.2001 tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile all’ospite e ai suoi famigliari riportante la fotografia, nome e iniziale del cognome, qualifica e settore di appartenenza.

Ogni operatore sarà così facilmente identificabile da chiunque.

### **IL NUCLEO E LA SUA VITA**

Il nucleo, superando l’idea di reparto, diviene un sistema sociale, una comunità, formata da un gruppo omogeneo di ospiti e di operatori che si relazionano fra loro in continuità per consentire all’anziano un clima sereno ed adeguato nel quale vivere e gestire il quotidiano.

In ogni singolo nucleo è attivo uno staff di operatori A.S.A. fra i quali è stato individuato un referente, “referente di nucleo”, con il compito di garantire continuità, correttezza, coerenza nella gestione delle risorse e nel soddisfacimento dei bisogni dell’ospite.

### **DIVISIONE IN NUCLEI DELL'ATTUALE STRUTTURA**

La lettura dei profili personalizzati degli ospiti in logica con le caratteristiche contingenti della struttura hanno consentito l’articolazione in 7 nuclei, organizzati da un minimo di 11 ad un massimo di 18 posti letto.

Del totale posti letto 111, 97 sono accreditati e a contratto e 14 sono dedicati ai posti accreditati (solventi).

### **PROGETTUALITA'**

All’interno di ogni nucleo si procede con piani di lavoro, al fine di consentire ad ogni unità organizzativa, nucleo, l’esplicitazione dettagliata del proprio agire, mantenere visibili tutte le azioni e le prestazioni in rapporto diretto con gli obiettivi particolari concreti, nell’ottica di finalità e obiettivi generali e della formazione pedagogica delle risorse umane.

Il piano di lavoro costituisce perciò un antidoto ad iniziative ed azioni personali, pericolo, questo, ricorrente, nelle organizzazioni che funzionano per compiti.



## **METODOLOGIA OPERATIVA**

Per stimare l'iter compiuto, consentire aggiustamenti e revisioni dell'agire e rendere attivo il conseguente processo valutativo sono stati messi in essere momenti di confronto:

- *riunione periodica di dipendenti per qualifiche professionali*: si svolgono secondo necessità di aggiornamento, riorganizzazione, programmazione, revisione in riferimento a piani di lavoro, modalità operative, turnazioni.
- *riunione giornaliera per aggiornamento PAI (piani assistenziali individuali)*: incontri giornalieri per verifica degli obiettivi raggiunti o della ridefinizione degli stessi in caso di variazioni estemporanee delle condizioni degli ospiti. Vi partecipano caposala, Infermiera del Piano, Medico di reparto, A.S.A., Fisioterapista, Animatrice. Il P.A.I. viene successivamente portato a conoscenza del familiare dell'ospite per una condivisione che, se d'accordo, ne sottoscrive il contenuto;
- *conferenze di servizio*: rivolte a operatori di diverse professionalità coinvolti nella medesima problematica e interessati alla ricerca di soluzioni a problemi organizzativi contingenti. Sono presenti Direttore Generale, Direttore Sanitario, R.S.U., R.S.P.P., R.L.S., personale medico, Caposala oltre alle figure di volta in volta interessate al problema.

## **MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

La domanda di accesso alla R.S.A. va presentata compilando l'apposito modulo presente sul sito della Fondazione ([www.preyer.it](http://www.preyer.it)) o da richiedere agli uffici amministrativi della struttura e deve essere inviato all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) all'indirizzo e-mail [preyer@preyer.it](mailto:preyer@preyer.it), debitamente compilato in ogni sua parte e allegando la documentazione prevista dalla domanda.

Tale modalità riguarda sia i residenti in Regione Lombardia che i fuori Regione, sia i posti letto a contratto che i posti letto accreditati (solventi).

La domanda sarà completata da una scheda sanitaria compilata dal proprio medico curante (MMG) o dal medico di struttura dove l'utente risulta ricoverato.

La domanda verrà valutata dalla Direzione Sanitaria della Fondazione e successivamente verrà comunicato all'utente l'inserimento o meno nella lista d'attesa.

Al verificarsi della disponibilità del posto letto l'U.R.P. della struttura provvede a contattare telefonicamente l'utente in lista, sulla base della graduatoria (data di presentazione della domanda) e della tipologia del posto letto a disposizione (maschile o femminile; reparto/nucleo) e della presenza di aspetti problematici per la cura e l'assistenza al domicilio a seguito di esame della direzione sanitaria, della segnalazione di casi provenienti dall'ospedale e impossibilitati al rientro al domicilio, della segnalazione di casi da parte dei servizi sociali comunali, della necessità di ricovero in struttura per casi che presentano aspetti problematici e provocano un notevole stress ai caregivers e casi che in presenza di una rete familiare non convivente, non sono assistibili da parte dei parenti per motivi di diversa natura.

## **ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA**

L'ingresso in struttura per ogni nuovo ospite viene vissuto come un momento estremamente significativo e di particolare attenzione da parte del personale.

Utilizzando il protocollo per l'accoglienza dell'ospite approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, la caposala coadiuvata da una A.S.A. e/o dall'infermiere di reparto e/o dall'O.S.S. accolgono all'ingresso il nuovo ospite nel nucleo di appartenenza per una iniziale lettura dei bisogni della persona.

Tale lettura viene, poi, completata da una indagine multidisciplinare, e sintetizzata in un Progetto Individuale (P.I.) provvisorio e successivamente nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) dell'ospite che risulterà essere quel "documento d'identità", rinnovato semestralmente e/o al bisogno, col quale si programmeranno, poi, gli interventi personalizzati.

### **ORARI DI VISITA**

Alla struttura si accede senza particolari limitazioni orarie se non prima delle 8 del mattino e dopo le 20 di sera.

Eventuali permanenze serali o notturne dei parenti degli ospiti sono autorizzate unicamente dalla direzione sanitaria o da personale medico in specifici casi di comprovate urgenze e necessità.

### **LA GIORNATA DELL'OSPITE**

La giornata tipo, nella nostra struttura, è così articolata:

- h. 6 il personale risveglia e accudisce per l'igiene mattutina gli ospiti, impossibilitati a farlo personalmente curando anche la scelta dell'abbigliamento da giorno.
- h. 8,15/08,30 colazione in sala pranzo
- h. 9,30 la "Preghiera del mattino" ed il "Santo Rosario", per chi lo desidera, gestito da personale volontario, e, ogni mercoledì Santa Messa alle ore 09,30.
- h. 10,00 inizio attività di animazione con laboratori ergo - terapeutici (il sabato mattina ginnastica di gruppo).
- h. 11,30/12,00 pranzo: vengono offerte notevoli varietà di cibi e bevande nel rispetto di diete equilibrate, che garantiscono all'ospite diverse scelte o, per chi impossibilitato, a discrezione del medico o del personale infermieristico.
- h. 13,00 riposo pomeridiano.
- h. 15,30 - 17,30 attività di animazione/ricreative: lettura del giornale (l'animatrice legge e commenta con gli ospiti i fatti del giorno stimolando il dialogo con il gruppo), proiezione di film scelti dagli ospiti, attività di laboratorio, attività manuali, pittura, giochi di società (tombola, carte), feste di compleanno con complessi musicali.
- h.18,30 cena a cui segue una breve pausa prima del riposo notturno.
- Per chi lo desidera è possibile seguire i programmi televisivi serali.

### **DIMISSIONE DELL'OSPITE**

All'atto dell'uscita dell'Ospite il medico della struttura rilascia una lettera di dimissione contenente dettagliate indicazioni di carattere sanitario - assistenziale utili per consentire una successiva facile presa in carico della persona e quindi un facile inserimento nel nuovo ambiente di vita.

### **INFORMAZIONI UTILI**

- ◆ UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO/RECLAMI
- ◆ LA SCHEDA RECLAMI
- ◆ VALUTAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI/FAMILIARI
- ◆ VALUTAZIONE SODDISFAZIONE OPERATORI
- ◆ CONTRATTO INDIVIDUALE DI INGRESSO IN R.S.A.

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)/RECLAMI**

L'ufficio relazioni con il pubblico, a disposizione degli utenti per migliorare la qualità del servizio, è supportato dall'ufficio amministrativo della struttura.

Assicura una cortese accoglienza ed una puntuale e completa informazione su quanto necessario a chi si accosta alla struttura per conoscere servizi offerti, attività, modalità di accesso, liste d'attesa.

Le domande di ricovero vengono accolte via e-mail all'indirizzo [preyer@preyer.it](mailto:preyer@preyer.it).

#### **Orari di apertura degli uffici:**

dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 17,30, il venerdì dalle ore 8 alle ore 12,30 e il sabato dalle 8 alle 12,00.

L'utente/cliente ha la facoltà di presentare reclami per iscritto tramite la compilazione dell'apposito modulo allegato, da recapitare nell'apposito contenitore al piano terra della struttura.

Dal mese di dicembre 2023, in ottemperanza alle norme, è stato istituito il servizio di Whistleblowing con collegamento posto sul sito direttamente visionabile dall'O.D.V. della struttura.

A seguito di reclamo richiesta, la Direzione provvederà ad avviare gli opportuni accertamenti nei vari ambiti interessati.



Fondazione  
Villa Sacro Cuore  
Coniugi Preyer

*SCHEMA RECLAMI*

Il/la sottoscritto/a ..... Ospite del nucleo ..... o familiare dell'ospite sig. .... Ospite del nucleo .....

Informa

Che in data ..... ha rilevato il seguente evento:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

..... e pertanto, in base al principio di autotutela previsto dalla Carta dei Servizi

Chiede

Al Comitato competente preposto alla vigilanza i chiarimenti del caso e che vengano presi gli opportuni provvedimenti.

Data .....

Firma

.....

Fondazione Villa Sacro Cuore – Coniugi Preyer – ONLUS  
Via Preyer nr. 20 – 26020 Casalmorano (CR) – Tel: 0374 74140 – 0374 74553 Fax 0374 374088  
E mail: [preyer@preyer.it](mailto:preyer@preyer.it) [www.preyer.it](http://www.preyer.it)

### **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE CONGIUNTA OSPITI/FAMILIARI**

Con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione del servizio offerto e con l'obiettivo di migliorare continuamente l'assistenza, è richiesta la collaborazione di ospiti e familiari attraverso la compilazione congiunta di un apposito questionario che, nel rispetto della riservatezza sarà completamente anonimo (di cui si allega copia).

Eventuali situazioni personali che esulano dalla vera finalità del questionario andranno segnalate a parte sull'apposita scheda per i reclami che verrà valutata dal Comitato competente.

I risultati delle valutazioni in modo aggregato verranno resi noti a tutti gli ospiti, alle famiglie ed agli operatori in quanto portatori di interessi, a diverso titolo, nei confronti del raggiungimento della "mission" della Fondazione.

### **CONTRATTO INDIVIDUALE DI INGRESSO IN R.S.A.**

Per l'ingresso e la presa in carico in RSA è necessario sottoscrivere presso l'U.P.R. il contratto di ingresso e il Regolamento Interno Ospiti, di cui si allega copia.

Oltre che dall'Ospite o dall'Amministratore di Sostegno in rappresentanza, il contratto e il Regolamento devono essere sottoscritti da altra persona (famigliare, tutore, curatore) che, con la sottoscrizione, si rende garante del pagamento della quota di retta a carico dell'ospite. Se quest'ultimo non è in grado di far fronte alla quota a suo carico, i famigliari o l'Assistente Sociale di riferimento dovranno far pervenire all'ufficio delibera o lettera di presa in carico da parte del Comune di residenza.

Qualora sia accertato un deterioramento cognitivo che non permetta l'espressione di adeguato consenso agli obblighi contrattuali ed ai trattamenti sanitari, i famigliari sono invitati a richiedere l'Amministratore di Sostegno (A.d.S.) per il loro congiunto.

### **IL FUMO**

Per disposizioni di legge nei locali della struttura non è consentito fumare.

### **LEGENDA DELLE SIGLE DI ABBREVIAZIONE**

A.S.A.	Ausiliaria Socio Assistenziale
O.S.S.	Operatore Socio Sanitario
A.S.L.	Azienda Sanitaria Locale
IPAB	Istituzione Pubblica Assistenza Beneficenza
O.N.L.U.S.	Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale
P.A.I.	Piani Assistenziali Individuali
R.S.A.	Residenza Sanitaria Assistenziale
U.R.P.	Ufficio Relazioni con il Pubblico
H.A.C.C.P.	Analisi e controllo dei punti critici della preparazione e somministrazione degli alimenti
A.d.S.	Amministratore di Sostegno