CARTA DEI SERVIZI

RSA

Casa Madonna della Fiducia

Versione GIUGNO 2026

Sistema Sanitario Regione Lombardia

INTRODUZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,
la presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire le informazioni e presentare le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della Residenza Sanitario Assistenziale Casa Madonna della Fiducia, nonché di rappresentare uno strumento che consenta ad Ospiti, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.
Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le RSA accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia.
A Lei ed ai suoi Familiari è attribuito un importante ruolo all'interno dell'Equipe di assistenza e cura: la invitiamo ad offrirci i suoi consigli ed a segnalarci eventuali disservizi. La nostra Unità d'Offerta farà tutto il possibile per venire incontro alle sue esigenze.

LA STORIA

La "Casa Madonna della Fiducia", originariamente dedicata a San Giuseppe, nasce il 19 marzo 1954, crescendo con successivi ampliamenti come Casa di Riposo nella ex villa dei conti Vitalba, per volontà degli arcipreti della Parrocchia di S. Martino Vescovo, adempiendo la volontà testamentaria della signora Valsecchi Maddalena che in memoria del marito Comi Giuseppe aveva donato le proprietà "per costruire un'Opera Parrocchiale per l'assistenza degli ammalati che in casa non possono avere la comodità di cure assistenziali in ambienti adatti. Tale opera dovrà essere governata da una Comunità di Suore e sotto la direzione dell'Arciprete".
Nel 1990 la Casa ottenne la denominazione di Residenza Sanitario Assistenziale e nel biennio 2004-2006 con un progetto architettonico a largo respiro ha riorganizzato spazi, strutture e personale in ossequio alla Delibera Regionale n. 7435 del 14 dicembre 2001 volta a ottimizzare le RSA.

MISSION

Il fine statutario della RSA Casa Madonna della Fiducia è quello di erogare servizi socio sanitario assistenziali alla popolazione anziana, ed in particolare a quella non autosufficiente e con elevato grado di fragilità.
La mission Istituzionale viene inoltre resa operativa nel rispetto ed in aderenza alle prescrizioni nazionali e regionali in materia, secondo le modalità previste dai Piani territoriali e condividendo pienamente l'assunto che sottende alla normativa attuale che prevede come il "curare" debba essere sempre più inteso come il "prendersi cura" dell'Ospite nella sua dimensione completa e sotto ogni aspetto.
È per questo che accanto alle funzioni assistenziali e sanitarie si è inteso prestare particolare attenzione anche agli aspetti sociali e spirituali degli Ospiti ricoverati.
Se da un lato è evidente che i soggetti attualmente inseriti nelle strutture socio sanitarie presentano sempre maggiori fragilità nelle autonomie e nelle condizioni cliniche – e ciò porta ad una necessaria "sanitarizzazione" del servizio – dall'altro lato è altrettanto vero che la R.S.A. non è, o non è solo, un vecchio reparto di lungodegenza ospedaliera, poiché le persone che vi sono ospitate non manifestano semplicemente una patologia acuta che richiede un ricovero temporaneo. Sono invece Ospiti che vivono stabilmente in tale contesto, per cui l'attenzione terapeutica non deve limitarsi alla cura delle patologie ma alla complessiva presa in carico. È pertanto fondamentale garantire che gli anziani ospitati trascorrano il più serenamente possibile quell'ultima parte della loro vita.
L'attività della RSA si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali quali l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità assistenziale, la partecipazione dell'Ospite e dei suoi familiari, l'efficienza e l'efficacia. Allo scopo di ottenere il massimo livello di integrazione possibile fra le diverse prestazioni sanitarie e sociali, le varie professionalità operano sinergicamente organizzando il lavoro con progetti individuali o di gruppo.
Sono, inoltre, recepiti i principi della "Carta dei Diritti della Persona Anziana" e "Diritto della persona e della famiglia".

INFORMAZIONI GENERALI

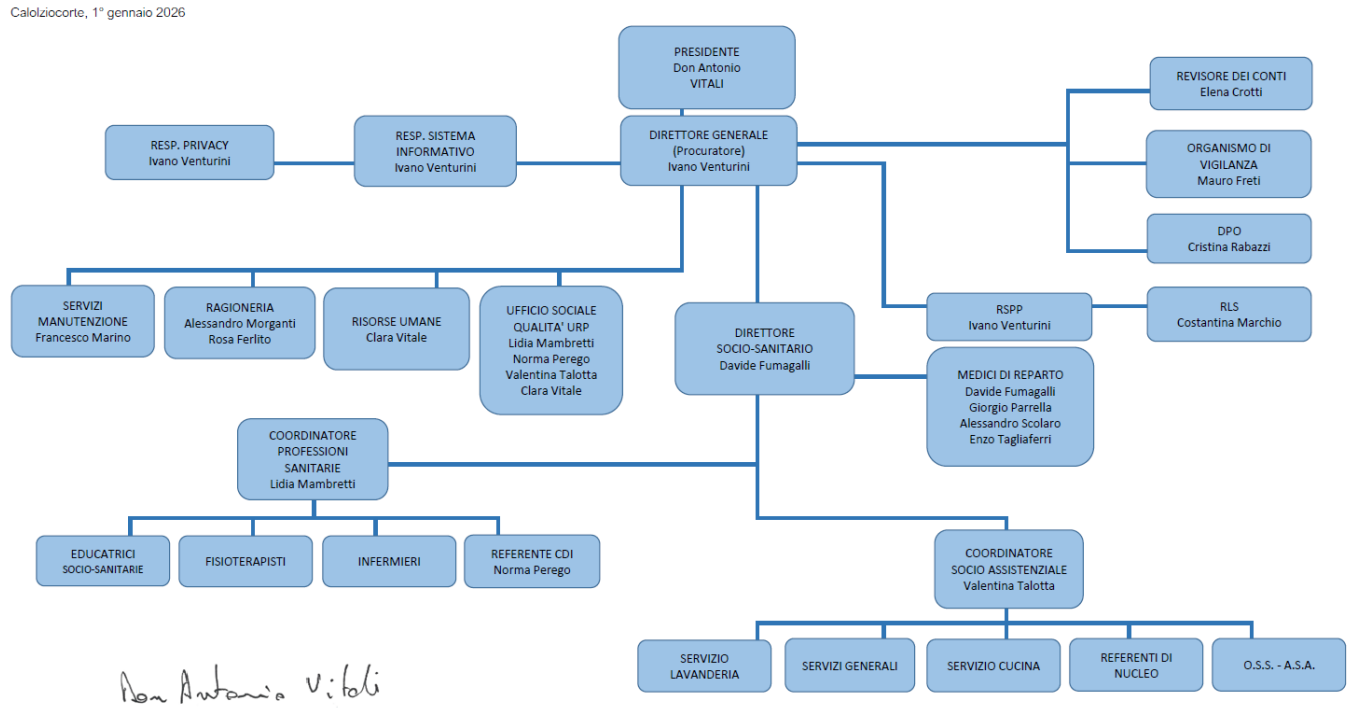
La RSA ha una disponibilità di **104** posti letto di cui:

- 88 Accreditati a contratto con D.G.R. n. VIII/10217 del 28 settembre 2009;
- 11 Accreditati / Solventi con S.C.I.A. del 10/02/2020
- 5 Solventi, autorizzati al funzionamento con S.C.I.A del 27/02/2015.

Per gli 88 posti letto a contratto è previsto un contributo Regionale (contributo FSN) che consente di applicare una retta inferiore a carico della famiglia comprensiva della fornitura di farmaci e presidi assorbenti (totalmente a carico dell'Ente gestore).

È situata a Foppenico di Calolziocorte, in via Fratelli Calvi n°62, ed è articolata in tre aree: la più ampia, quella centrale, denominata "Ala Mutti", quella sulla sinistra denominata "Ala Orsoline" e quella sulla destra denominata "Ala Comi".
Al piano seminterrato si trovano la cucina, gli spogliatoi del personale, i magazzini, i locali del servizio lavanderia e del servizio pulizie.
Al piano terra è situato l'Ufficio Sociale/URP, l'Ufficio Amministrativo, la palestra riabilitativa, i locali polifunzionali, la Cappella e due angoli ristoro con erogatori di bevande e merende.
Gli altri 4 piani ospitano nuclei abitativi, ciascuno dei quali è dotato di un proprio locale per il bagno assistito, una sala da pranzo, un ampio solarium ed un soggiorno per le attività di animazione.
Sono disponibili 86 camere singole e 9 doppie, tutte luminose e dotate di letti sanitari articolati a tre snodi e, per gli Ospiti a rischio di lesioni da pressione, si provvede alla dotazione di materassi e cuscini antidecubito. Per ogni posto letto è presente un dispositivo di chiamata del personale assistenziale/infermieristico dotato di segnaletica sonora e luminosa. Tutte le camere dispongono di Televisore. Gli Ospiti possono personalizzare la propria camera con piccole suppellettili dal valore affettivo. Altri oggetti di utilizzo quotidiano dovranno essere autorizzati dalle Direzioni, a garanzia di decoro e sicurezza.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Il personale infermieristico, di animazione, di fisioterapia, ASA/OSS dipende funzionalmente dal Direttore Socio Sanitario, in sua vece dai medici per il tramite della Coordinatrice delle Professioni Sanitarie e della Coordinatrice Socio Assistenziale. Ciò significa che, pur rispondendo al Direttore Generale dell'Ente Ecclesiastico per tutti gli aspetti generali contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del responsabile sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività del suo ambito di competenza (prevenzione, diagnosi e cura) in cui sono coinvolti.
È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi sopra indicati, previo appuntamento.
La RSA garantisce assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, ricreativa e socio sanitaria e la gestione dei servizi generali e di supporto avvalendosi anche di personale in libera professione.
Il servizio di ristorazione e di lavanderia è appaltato a società esterne.
Tutto il personale è munito di apposito cartellino di riconoscimento con fotografia, recante nome, cognome, qualifica operativa.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Modello organizzativo

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi nella RSA "Casa Madonna della Fiducia" si ispira ai valori della Dottrina Sociale della Chiesa.
Per questo viene data centralità al rispetto e alla dignità della persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'Ospite.

Modello assistenziale

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio assistenziale della RSA e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli Ospiti, vengono periodicamente rivisti.
Le linee guida, i protocolli e le procedure sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria attività mantenendo un elevato livello delle prestazioni. Tali documenti vengono regolarmente aggiornati così come è garantita la formazione operativa al personale.

Tutela e partecipazione dell'anziano e della sua famiglia

La soddisfazione degli Ospiti e dei loro parenti viene annualmente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi. Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione discussa in un momento pubblico rivolto ai famigliari. Sulla base dei risultati vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.
Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento la RSA Casa Madonna della Fiducia promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei famigliari attraverso la possibilità di:

1. esprimere in maniera personale pareri, segnalare disfunzioni, dare suggerimenti attraverso l'apposito modulo disponibile presso la Reception sita all'Ingresso A (vedi allegato Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli Ospiti/famigliari). Ad ogni Scheda di Segnalazione non anonima pervenuta in forma scritta, la Direzione Generale provvederà a dare risposta entro il tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricezione. Le segnalazioni anonime saranno comunque prese in carico.
2. possibilità di incontrare il Direttore Generale, il Direttore Socio Sanitario, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico e i responsabili che presidiano i servizi della Casa;
3. fornire il consenso informato per le cure e l'assistenza e il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy.

Nel pieno rispetto dell'esperienza religiosa degli Ospiti, la Direzione garantisce settimanalmente la celebrazione della Santa Messa da parte dei Sacerdoti Collaboratori Pastorali.

La RSA "Casa Madonna della Fiducia" mette a disposizione delle famiglie il servizio Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) attraverso l'Ufficio Sociale con il compito specifico di fornire assistenza all'Ospite e ai suoi famigliari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'Ospite nella Casa.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è disponibile nei seguenti orari ed ai seguenti recapiti:

lunedì – martedì – giovedì dalle ore 09:30 alle ore 11:30 dalle ore 15:00 alle ore 16:00 solo su appuntamento	Ufficio Amministrativo 0341/635683-732-736

Attraverso l'ufficio sociale/URP è possibile, inoltre, chiedere appuntamento con la Direzione Generale e la Direzione Socio Sanitaria della struttura.
È assicurato l'accesso alla RSA dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli Ospiti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella RSA.
La comunicazione con gli Ospiti ed i parenti e la tenuta dei fascicoli personali sono impostate nel rispetto del GDPR EU **2016/679 - Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati**.
Il responsabile del trattamento è il Direttore Generale della Struttura Socio Sanitaria – Casa Madonna della Fiducia nella persona del Dott. Ivano VENTURINI.
E-mail: direttore@casamadonnadellafiducia.it
PEC: direttore@pec.casamadonnadellafiducia.it
Nel caso in cui venisse meno il rispetto dei diritti degli Ospiti o non venissero rispettate le condizioni previste nella Carta dei Servizi è possibile rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) istituito presso l'Agenzia di Tutela della Salute Brianza. L'Ufficio può essere contattato telefonicamente al n. 039 2384357 oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@at-brianza.it

SERVIZI EROGATI

Servizio Medico
Presenza diurna dei medici della Struttura da lunedì a sabato, servizio di reperibilità diurna, notturna, festiva e prefestiva (es. sabato) sia mediante reperibilità telefonica che con pronto intervento presso la struttura in caso di necessità di norma entro 30 minuti. Il nominativo dei medici è esposto nelle bacheche di ingresso con l'indicazione degli orari di presenza in Struttura e del nucleo di riferimento.

Servizio Infermieristico
Presenza degli infermieri nella RSA 24 ore su 24 che preparano e somministrano le terapie, effettuano medicazioni e prelievi di sangue e prenotano esami specialistici.
Interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli ospiti, ne aggiorna il Fascicolo Sanitario.

Servizio di Fisioterapia
Valutazione della funzionalità motoria dell'Ospite e implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio in coerenza con le indicazioni del medico.

Servizio Assistenziale
Presenza dell'operatore OSS/ASA 24 ore su 24. Assistenza degli Ospiti nella cura di sé, nell'igiene, nell'alimentazione e nell'idratazione, nella movimentazione e nella deambulazione.

Servizio Educativo e di Animazione
Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'Ospite. Organizzazione e realizzazione di attività ricreative e culturali con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'Ospite.

Servizio di Ristorazione
Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione. In occasione delle festività vengono proposti menù speciali.
Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni dell'équipe medica.
Merenda e bevande al di fuori dei pasti, secondo i programmi di idratazione.
In allegato viene fornita l'esemplificazione del menù tipo invernale/estivo ed il menù in caso di fragilità alimentari.

Servizio di Lavanderia
Il lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli Ospiti è un servizio compreso all'interno della retta mensile ed è affidato ad una ditta specializzata esterna. Ogni ospite deve essere fornito di un corredo di vestiario ad uso personale, costituito almeno dai capi indicati nel modulo "biancheria minima" (all'interno del modulo "domanda di ingresso" in allegato).
È a carico dei famigliari la numerazione dei capi al fine del riconoscimento: l'etichetta numerica deve essere applicata in maniera corretta (cucita) su capi tassativamente puliti e ben visibile (preferibilmente a fianco dell'etichetta del capo).
La ditta appaltatrice provvede in seguito all'applicazione di microchip sugli stessi.
I capi di abbigliamento a cui deve essere applicato il microchip devono essere consegnati direttamente al personale assistenziale del nucleo di appartenenza.
In caso di smarrimento di uno o più capi o di non conformità da parte del servizio lavanderia, l'utente è invitato a compilare il modulo di segnalazione reperibile all'ingresso.

Servizio di Pulizia degli Ambienti
Lavaggio e sanificazione delle camere e degli spazi comuni è garantita dal personale dipendente.

Servizio Parrucchiera
Senza ulteriori costi aggiuntivi alla retta viene fornito agli Ospiti il servizio di taglio e piega, a rotazione trimestrale in base alla segnalazione del referente di nucleo.

Servizio di Assistenza Religiosa
Ad ogni ospite viene garantita libertà di culto: per chi professa la religione cattolica è disponibile la Cappella della Casa; settimanalmente i Sacerdoti Collaboratori Pastorali celebrano la S. Messa.

Servizio di Manutenzione e Sicurezza
Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della Casa.

Climatizzazione
Riscaldamento, sistema di refrigerazione e di purificazione dell'aria.

Custodia beni
La R.S.A. raccomanda agli Ospiti di non tenere con sé somme di denaro significative, oggetti di valore o preziosi, poiché l'Ente non è responsabile per eventuali furti, smarrimenti o danneggiamenti di beni non consegnati in custodia.
Ai sensi degli artt. 1766, 1783 e 1786 del Codice Civile, l'Ospite può richiedere alla Direzione o all'Ufficio Amministrativo la custodia di beni personali di modico valore. In tal caso, la struttura provvede alla registrazione e alla conservazione in luogo sicuro, rilasciando apposita ricevuta che descrive i beni consegnati.
La R.S.A. declina ogni responsabilità per la perdita, il furto o il deterioramento di denaro, effetti personali, dispositivi o ausili e oggetti di valore non affidati formalmente in custodia secondo la procedura sopra descritta.

Servizi amministrativi e di natura alberghiera:

Direzione
Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento. Supervisione e orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni degli Ospiti. Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della Casa.

Amministrazione
Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative e rilascio annuale della dichiarazione prevista dal DGR n. 26316 del 21/03/1997 attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie e a quelle non sanitarie.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
L'Ufficio Sociale fornisce assistenza all'Ospite e ai suoi famigliari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'Ospite nella Casa.
Il personale dell'ufficio sociale, in base alla turnistica ed alle disponibilità della giornata, è, inoltre, incaricato alle visite guidate alla struttura, previo accordo telefonico con l'interessato, ai numeri precedentemente esplicitati.

Segnalazioni e reclami
La Struttura ricerca continuamente il coinvolgimento attivo di tutti gli interessati, ospiti, famigliari, operatori; a tale scopo è possibile inoltrare suggerimenti, apprezzamenti o reclami.
La scheda di segnalazione è reperibile presso la Reception situata all'Ingresso A della Struttura e scaricabile dal sito web. Una volta compilata, la scheda può essere imbucata nella cassetta postale rossa posizionata presso la reception all'Ingresso A o inviata – se non anonima – via email all'indirizzo uffici@casamadonnadellafiducia.it .
Ogni segnalazione, se non anonima, riceverà una risposta entro e non oltre 30 giorni lavorativi dalla segnalazione.
Ogni scheda pervenuta viene analizzata ed archiviata al fine d'identificare eventuali azioni di miglioramento.

LE PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Regole di ammissione

L'ospitalità nella RSA è consentita ai soli residenti in Regione Lombardia. Un requisito fondamentale per l'accesso è il compimento dei sessantacinque anni di età; tuttavia possono essere inseriti utenti di età inferiore previa valutazione del Direttore Socio-sanitario.

Visite guidate

Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile effettuare una visita preventiva della Struttura, previo appuntamento con l'ufficio sociale/URP, in occasione della quale vengono presentati la struttura, i servizi erogati e vengono fornite tutte le informazioni circa l'ingresso in RSA. In questa occasione può anche essere consegnata la documentazione necessaria per poter presentare la domanda di ingresso in RSA. La visita può essere concordata telefonicamente ai recapiti dell'URP (0341.635.683-732-736) e sarà effettuata da un operatore afferente all'Ufficio Sociale/URP di questa Struttura.

La domanda di ingresso in RSA

Il modulo unico di ingresso in RSA, predisposto dall'ATS, è un modello unico valido per tutte le RSA della Provincia di Lecco e può essere ritirato e consegnato anche presso i servizi sociali dell'ATS o dei Comuni. È disponibile in formato cartaceo presso l'Ufficio Sociale o la Reception (ingresso A) di questa struttura ed in formato digitale sul sito www.casamadonnadellafiducia.it.
La domanda debitamente compilata va consegnata all'Ufficio Sociale, direttamente o via e-mail all'indirizzo uffici@casamadonnadellafiducia.it
La domanda viene esaminata dal Direttore Socio Sanitario, con l'obiettivo di valutare la congruità delle informazioni rilasciate. La domanda non è accolta quando riguarda ospiti in stato vegetativo persistente, malattia di Alzheimer in fase di wandering (ove sono richiesti specifici reparti, attualmente non presenti presso questa Struttura) e/o con manifesti e gravi episodi di eteroaggressività.

Lista d'attesa

Nel seguito vengono descritti i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista di attesa presso la RSA "Casa Madonna della Fiducia".
Non sono previsti ricoveri temporanei di durata inferiore a un mese. La lista di attesa è gestita dall'ufficio sociale /URP, unitamente alla Direzione Socio sanitaria, secondo il criterio di trasparenza e viene costituita valutando:
a)gli aspetti sanitari;
b)gli aspetti sociali;
c)la residenza anagrafica.
Tra gli aspetti sanitari le malattie infettive con alto rischio di contagio e i disturbi comportamentali gravi costituiscono impedimento assoluto all'inserimento in lista d'attesa, a discrezione del Direttore Socio-sanitario ed eventualmente dell'équipe multidisciplinare.
Dopo la valutazione della documentazione, se ritenuto idoneo, il potenziale Ospite viene inserito nella lista di attesa. Le persone in lista vengono chiamate dall'ufficio sociale/URP con almeno due giorni di anticipo. Nel caso in cui la famiglia rifiuti il ricovero, il potenziale Ospite mantiene comunque il proprio posto in lista di attesa fino al secondo diniego, circostanza che fa escludere il nominativo dalla lista d'attesa.
La priorità all'ingresso in RSA viene data ai residenti nella Parrocchia San Martino Vescovo di Calolziocorte. Si considerano poi le domande provenienti dai residenti nelle altre parrocchie del Comune di Calolziocorte, in seguito dai residenti nella Provincia di Lecco e infine, dai residenti in altre province lombarde.
Situazioni di urgenza, segnalate dai servizi territoriali o ospedalieri competenti, possono essere prese in considerazione prioritariamente.
Le domande di ingresso vengono valutate esclusivamente se complete di ogni documento richiesto e mantenute in stand by per 30 giorni dal sollecito di integrazione. La scadenza delle domande di ingresso non protocollate da Ospedale/Strutture sanitarie di ricovero e cura è pari a 30 giorni dalla loro ricezione. Le domande di ingresso protocollate e valutate sono annullate alla ricezione del secondo rifiuto da parte dell'utente o dopo contatto avvenuto dopo 12 mesi dalla presentazione, in cui si chiederà conferma, aggiornamento o cancellazione della domanda.

Modalità di ammissione e presa in carico

L'ingresso di un nuovo Ospite è previsto di norma dal lunedì al venerdì tra le ore 9.00 e le ore 11.00. L'equipe d'accoglienza è solitamente costituita dalla Coordinatrice Infermieristica e dal personale infermieristico - che provvede ad accompagnare l'Ospite insieme con i famigliari nel nucleo di residenza ove avrà la possibilità di conoscere il personale assistenziale ed il medico. In questa fase vengono fornite le prime notizie riguardanti il nucleo per facilitare il naturale inserimento nella vita

della Casa e si raccolgono le prime notizie sanitarie con particolare attenzione alla terapia in atto, per evitare sospensioni nella somministrazione.
Viene definito un Piano di Assistenza all'ingresso e, nel corso dei successivi 30 giorni, i componenti dell'equipe multidisciplinare concorrono a stilare il Piano di Assistenza Individualizzato definitivo finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'Ospite in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura.
Per motivazioni di natura logistica, sanitaria e organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'Ospite ed al famigliare di riferimento.

Modalità di accesso, di visita e di uscita

L'ingresso dei visitatori e familiari è consentito dalle ore 8.00 alle 20.00. Al fine di mantenere alte le misure di prevenzione e protezione e agevolare il corretto svolgimento delle visite, è consigliato programmare la visita all'interno delle seguenti fasce orarie: dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00. L'accesso nelle ore comprese tra le 20.00 e le 8.00 è possibile previo accordo con la Direzione Sanitaria. L'accesso ai nuclei può avvenire nei medesimi orari, ma non è consentito sostare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti. Tuttavia è possibile valutare richieste particolari per la permanenza nei nuclei in tali orari per prestare assistenza ed aiuto al proprio parente. Il Direttore Sanitario, valutate le condizioni psico-fisiche di ciascun Ospite, può accordare la possibilità di entrare ed uscire dalla Casa in autonomia previa comunicazione all'Infermeria.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire su iniziativa della Direzione Generale o Sanitaria oppure essere volontarie, su richiesta dell'Ospite o dei familiari.

Dimissioni disposte dalla Direzione Generale
La Direzione può decidere la dimissione dell'Ospite nei seguenti casi:
-in caso di gravi violazioni del regolamento interno;
-in caso di ripetuti e ingiustificati ritardi nel pagamento della retta.

Dimissioni disposte dalla Direzione Sanitaria
-quando la struttura non è più adeguata a rispondere ai bisogni assistenziali della persona;
-in presenza di comportamenti non compatibili con la vita comunitaria;
In questi casi, la RSA si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita, coinvolgendo i servizi sociali dell'ASST o del Comune di provenienza dell'Ospite, per tutelare la persona e garantire continuità assistenziale.

Dimissioni volontarie
In caso di dimissione volontaria da parte dell'Ospite o della famiglia, è richiesto un preavviso scritto di almeno 15 giorni, da inviare in uno dei seguenti modi:
-consegnato a mano all'Ufficio Amministrativo (con ricevuta);
-inviato tramite raccomandata A/R alla sede della RSA;
-inviato via PEC all'indirizzo uffici@pec.casamadonnadellafiducia.it
Il preavviso permette alla struttura di pianificare un eventuale nuovo ingresso. Le dimissioni non possono avvenire nei giorni festivi.

Al momento della dimissione, al familiare di riferimento vengono consegnati:
-la relazione sanitaria di dimissione, per garantire la continuità delle cure;
-i documenti personali dell'Ospite (tessera sanitaria, eventuali libretti di esenzione);
-gli effetti personali dell'Ospite.

Dimissione protetta
Alcune situazioni particolari richiedono una dimissione protetta, ovvero una dimissione gestita in modo condiviso e coordinato tra RSA, servizi sociali, familiari e servizi territoriali, per tutelare l'Ospite e garantirne la continuità assistenziale.
La dimissione protetta può essere necessaria nei seguenti casi:
-differenze tra le condizioni dichiarate all'ingresso e quelle effettivamente riscontrate durante il ricovero, che rendono inadeguata la permanenza in RSA;
-comparsa di disturbi comportamentali che compromettono la convivenza in comunità;
-mancata accettazione del ricovero da parte dell'Ospite;
-interruzione del "patto di alleanza terapeutica" tra RSA, Ospite, familiari o persone di riferimento.

In questi casi, l'equipe sociosanitaria, i servizi sociali e territoriali collaborano per definire un percorso assistenziale alternativo, sempre orientato alla tutela e al benessere dell'Ospite.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE DELLA CASA

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani.
Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione, così come il servizio di animazione, in grado di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.
Nella vita della Casa vi sono, inoltre, momenti di aggregazione ai quali gli Ospiti sono invitati a partecipare con il coinvolgimento dei propri famigliari.

ORARIO	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
06.30 – 08.00	Risveglio, igiene e Terapia Farmacologica	Sveglia e igiene personale. Interventi per incontinenti. Vestizione dell'Ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
08.00 – 9.00	Colazione	La colazione è servita nella sala da pranzo, mentre per gli allettati è servita in camera. Somministrazione della terapia farmacologica.
09.00 – 11.30	Attività riabilitative fisiche, cognitive e attività assistenziali	Gli operatori preposti seguono gli Ospiti in base ai progetti personalizzati: deambulazione, orientamento, ecc. Fisioterapia: il fisioterapista esegue terapie individuali e/o di gruppo in palestra. Servizio Educativo: l'educatore svolge l'attività secondo il programma giornaliero e settimanale. Cura della persona: nei giorni previsti, gli Ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere. Nel frattempo il personale ASA/OSS esegue con continuità l'idratazione degli Ospiti e, al bisogno, li accompagna in bagno o effettua il cambio dei presidi assorbenti.
10.00 - 10.30	Santa Messa	Celebrata nella Cappella della Casa dal Collaboratore Pastorale.
11.30 – 12.30	Pranzo	Gli Ospiti autonomi consumano il pasto in sala da pranzo, gli allettati in camera con assistenza attiva del personale assistenziale ed assumono la terapia farmacologica.
13.00 – 14.10	Riposo	Durante l'orario del riposo pomeridiano è garantita l'assistenza attiva e passiva agli Ospiti a cura degli operatori assistenziali.
14.10 – 16.15	Risveglio e Merenda	Gli Ospiti vengono mobilizzati previa igiene e sostituzione dei presidi assorbenti. Somministrazione della merenda.
16.00 – 17.30	Attività	Attività animative secondo programmazione settimanale e mensile.
18.00 – 19.00	Cena	Gli Ospiti autonomi consumano il pasto in sala da pranzo, gli allettati in camera con assistenza attiva del personale assistenziale ed assumono la terapia farmacologica.
19.30 – 22.00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli Ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
22.00 – 06.30	Riposo notturno	Durante la notte, è assicurata l'assistenza attiva e passiva, l'igiene, la sostituzione dei presidi assorbenti e la mobilizzazione degli Ospiti.

RETTE

Tipologia camera	Retta mensile all'ingresso (regime di solvenza)	Retta mensile dopo assegnazione posto accreditato e contrattualizzato SSR
Camera singola	€ 2.411,00	€ 2.211,00
Camera doppia	€ 2.361,00	€ 2.161,00
Camera singola (Glicine)	€ 2.741,00	€ 2.541,00
Camera autorizzata	€ 2.341,00	Non applicabile

Il pagamento della retta di degenza è dovuto in forma mensile anticipata entro il 10 di ogni mese.
A decorrere dall'11 giugno 2026, le nuove ammissioni presso la RSA avvengono prioritariamente in regime di solvenza, nei limiti dei posti letto disponibili.
Gli Ospiti ricoverati in camere accreditate vengono inseriti nella graduatoria interna per l'assegnazione dei posti letto accreditati e contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale (SSR).

Al momento della disponibilità di un posto letto contrattualizzato SSR, la retta mensile sarà ridotta di € 200,00 rispetto alla retta inizialmente applicata in regime di solvenza, con decorrenza dalla data di effettivo passaggio.
Per i posti letto autorizzati del Nucleo Filippini la retta rimane invariata, in quanto tali posti non sono contrattualizzati con il SSR.
Alla sottoscrizione del contratto di ingresso è richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero di € 2.000,00, che verrà restituito al termine del ricovero previa verifica dell'assenza di somme dovute alla struttura e di eventuali danni imputabili all'Ospite.

OSPITI SU POSTO LETTO ACCREDITATO (STANZA SINGOLA/DOPPIA)

La retta comprende i seguenti servizi:

a) assistenza medica generica e specialistica;
b) assistenza infermieristica diurna e notturna;
c) assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS/ASA);
d) fornitura e somministrazione di farmaci;
e) fornitura di presidi per l'incontinenza;
f) prestazioni fisioterapiche;
g) percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
h) fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica;
i) lavanderia e stireria degli indumenti personali;
j) servizio di parrucchiere;
k) custodia di beni e denaro in contanti di modico valore (ove richiesto)

Non comprende:

onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche e infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla Struttura	Da stabilire al momento della richiesta della prestazione
ticket per le prestazioni non coperte da esenzione per patologie/invalidità civile	Da stabilire al momento della richiesta della prestazione
trasporto in ambulanza/mezzo attrezzato per esami diagnostici e/o visite specialistiche, richieste dai familiari generiche, dimissioni ospedaliere	Da stabilire al momento della richiesta della prestazione
cerimonia funebre ed utilizzo della camera mortuaria, disponibile su richiesta	Al costo della retta giornaliera camera come da contratto in vigore
copia conforme fascicolo sanitario	€ 0,20 a copia

Non si intende ulteriormente compreso nella retta RSA quanto non inserito nel contratto di ingresso.

OSPITI SU POSTO LETTO AUTORIZZATO/SOLVENTI

La retta comprende i seguenti servizi:

a) assistenza medica generica e specialistica;
b) assistenza infermieristica diurna e notturna;
c) assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS/ASA);
d) somministrazione di farmaci;
e) prestazioni fisioterapiche;
f) percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
g) fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica;
h) lavanderia e stireria degli indumenti personali;
i) servizio di parrucchiere;
j) custodia dei beni personali dell'Ospite (ove richiesto).

Si intendono non comprese nella retta e a carico del Servizio Sanitario Nazionale:

a) fornitura di farmaci (se coperti da esenzione);
b) fornitura di presidi per incontinenza (se risulta attiva la fornitura tramite ATS)

Non comprende:

onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche e infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla Struttura	Da stabilire al momento della richiesta della prestazione
ticket per le prestazioni non coperte da esenzione per patologie/invalidità civile	Da stabilire al momento della richiesta della prestazione

trasporto in ambulanza/mezzo attrezzato per esami diagnostici e/o visite specialistiche, richieste dai familiari generiche, dimissioni ospedaliere	Da stabilire al momento della richiesta della prestazione
cerimonia funebre ed utilizzo della camera mortuaria, disponibile su richiesta	Al costo della retta giornaliera camera come da contratto in vigore
copia conforme fascicolo sanitario	€ 0,20 a copia

Non si intende ulteriormente compreso nella retta RSA quanto non inserito nel contratto di ingresso.

STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER

La RSA "Casa Madonna della Fiducia" annualmente, a fine di ogni esercizio, svolge indagini finalizzate alla valutazione della qualità dei servizi erogati e delle prestazioni usufruite dall'utente nonché la rilevazione dei disservizi.
Vengono somministrate differenti tipologie di questionario: una per gli Ospiti/familiari e una per i lavoratori. I questionari, compilati in forma anonima, vengono raccolti in apposite urne chiuse posizionate nella hall di ingresso "A"della Struttura. Una volta elaborati i dati, per esporre i risultati dell'indagine viene convocata un'assemblea alla quale sono invitati Ospiti, parenti e lavoratori. I dati ricavati dai questionari vengono, inoltre, esposti nelle bacheche in libera consultazione.
Sulla base dei risultati ottenuti, la Struttura provvederà ad attuare tutte le azioni necessarie al miglioramento dei servizi offerti.

CONTATTI
Indirizzo: via Fratelli Calvi n°62 - 23801 Calolziocorte (Lecco)
Telefono: 0341.635611
Fax: 0341.635729
E-mail: uffici@casamadonnadellafiducia.it
Pec: uffici@pec.casamadonnadellafiducia.it
Sito internet: www.casamadonnadellafiducia.it

Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Amministrativo
L'ufficio Amministrativo, situato al piano terra dell'ingresso A, è operativo:

LUNEDÌ-MARTEDÌ-GIOVEDÌ
dalle 9.30 alle 11.30
e
dalle 15.00 alle 16.00 (SOLO SU APPUNTAMENTO)

STRUMENTI A TUTELA DELLE PERSONE ASSISTITE

1)Privacy (Reg.U.E.679/2016)
Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservtezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute degli ospiti, fornendole solo all'ospite stesso o alle persone da lui designate.A maggior garanzia di tutela l'Ente ha nominato un Data Protection Officer (DPO) contattabile via e-mail dpo@casamadonnadellafiducia.it. Il responsabile del trattamento é il Direttore Generale dell'Ente nella persona del Dott.Ivano Venturini E-mail direttore@casamadonnadellafiducia.it PEC direttore@pec.casamadonnadellafiducia.it

2)Norme sul fumo (L.3/2003 e DPCM 23/12/2003)
In tutti gli ambienti chiusi vige il divieto di fumo.Nei luoghi aperti della struttura sono identificati "Spazi Grigi" area fumatori.

3)Piano di sicurezza (D.Lgs.81/08)
L'Ente ha predisposto un piano d'emergenza, con specifiche procedure operative per un tempestivo intervento in caso di calamità.Gli operatori sono in possesso di attestati di prevenzione incendio e primo soccorso.

4)Trattamento degli alimenti (D.Lgs.155/1997, Reg.CE 178/2001)
L'Ente dispone di procedure di autocontrollo per l'igiene degli alimenti sia per i processi di approvvigionamento delle derrate alimentari, preparazione dei pasti e somministrazione.

5)Rispetto dell'ambiente (DPCM 6/7/95, D.Lgs.22/97, DPR 254/03)

L'Ente ha predisposto specifico contratto per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali e potenzialmente infetti in base alle normative vigenti.

6)Responsabilità penale d'Impresa (D.Lgs.231/01)
In ottemperanza alle regole previste da Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia l'Ente si è dotato di un modello organizzativo gestionale ed ha nominato un Organismo di Vigilanza contattabie via e-mail odv@casamadonnadellafiducia.it

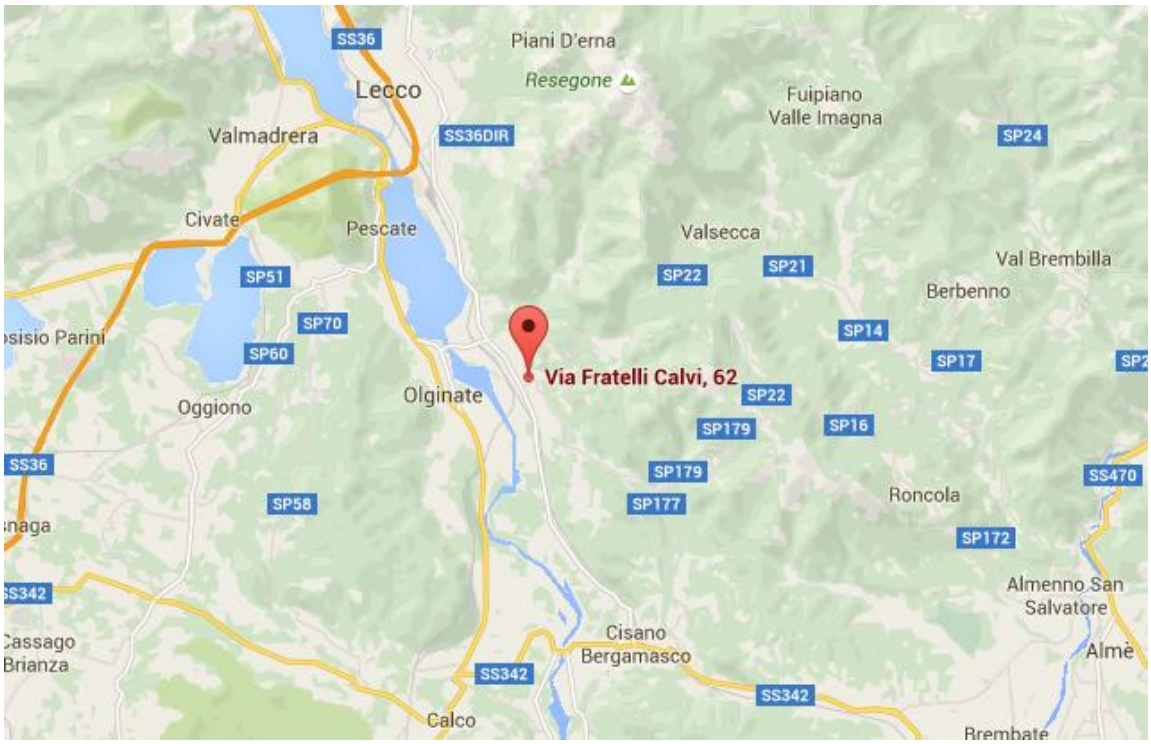
7)Codice etico e Regolamento del personale
L'Ente si è dotato di codice etico e regolamento del personale , ovvero documenti che formalizzano diritti e doveri morali dell'istituzione e di tutto il capitale umano che vi opera.

8)Ufficio di Pubblica tutela.
Nel caso in cui venisse meno il rispetto dei diritti degli Ospiti o non venissero rispettate le condizioni previste nella Carta dei Servizi è possibile rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) istituito presso l'Agenzia di Tutela della Salute Brianza.L'Ufficio può essere contattato telefonicamente al n.039/2384992 oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@ats-brianza.it

9)Accesso ai dati
L'Ente garantisce il diritto di accesso agli Atti, come da ex/Legge 241/1990 e ex Legge 24 art.4 dell'08/03/2017.La modulistica correlata è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
L'atto di accoglimento della richiesta, per gli aventi diritto, avviene entro il termine di 7 giorni. E' previsto un rimborso del costo di riproduzione pari a Euro 0,20 per ogni foglio copia conforme rilasciata

UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D'ACCESSO

La RSA Casa Madonna della Fiducia è collocata nel Comune di Calolziocorte (LC) in Via Fratelli Calvi n. 62 ed è raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici.
Il Personale accede dall'ingresso riservato in Via Vitalba n. 44-a/b, mentre gli Ospiti ed i visitatori accedono alla Casa dall'ingresso principale e sono tenuti a farsi riconoscere presso la reception.



RAGGIUNGIBILITÀ

Mezzi propri da Lecco: giunti a Calolziocorte si percorre Corso Dante, si prosegue in Corso Europa; giunti all'intersezione con Via Paolo Vitalba, si sale a sinistra fino allo stop e svoltando a destra ci si trova in via F.lli Calvi n.62.

Mezzi propri da Bergamo: giunti a Calolziocorte si percorre Corso Europa; giunti all'intersezione con Via Paolo Vitalba, si sale a destra fino allo stop e svoltando a destra ci si trova in via F.lli Calvi n.62.

Mezzi Pubblici: la RSA dista circa un chilometro dalla stazione ferroviaria, da percorrere a piedi
- Treno FFSS Linea Milano/ Lecco - Sondrio con fermata Calolziocorte - Olginate
- Treno FFSS Linea Bergamo/ Lecco con fermata Calolziocorte - Olginate.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

- Modulo Unico domanda di ingresso in RSA (contenente "elenco biancheria minima – corredo")
- Carta dei diritti dell'anziano
- Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli Ospiti/famigliari
- Menù tipo (invernale/estivo) e Menù tipo in caso di fragilità alimentari
- Contratto ingresso RSA - accreditato e autorizzato/solvente
- Scheda rilevazione grado di soddisfazione (utenza familiari)