

## NUOVA RESIDENZA "EMANUELE E GIUSEPPINA CORDIOLI" DI MARMIROLO

Dal mese di Giugno del 2007 è stata attivata la nuova Residenza "Emanuele e Giuseppina Cordioli" in Via Gavioli n.15 a Marmirolo, di proprietà del Comune di Marmirolo ma gestita dalla Fondazione Mons. Mazzali per i prossimi 20 anni, in forza di un accordo di programma tra Comune e Fondazione.

Si tratta di un edificio di tre piani fuori terra, di cui il piano terra ospita, oltre a diversi servizi e ambulatori, un Centro diurno integrato per n.12 Utenti, mentre il primo e il secondo sono sede dei n.40 posti letto di Residenza sanitario-assistenziale, suddivisi in due nuclei di 20 posti letto, oltre a due posti letto di sollievo, uno per piano.

Inizialmente la R.S.A. ha funzionato in regime di autorizzazione al funzionamento, dal 6 Dicembre 2007 è stata accreditata e contrattualizzata per n. 40 posti letto.

Per tutti gli aspetti gestionali la R.S.A. e il C.D.I. di Marmirolo fanno riferimento alla struttura di Mantova, di cui recepiscono, in quanto compatibili, protocolli, procedure e consuetudini.

La R.S.A. e il C.D.I. utilizzano personale della Fondazione per le professionalità medica, infermieristica, riabilitativa, amministrativa e di animazione, mentre ci si riserva la facoltà di esternalizzare i servizi ASA/OSS, di pulizia e di lavaggio della biancheria piana e dell'Ospite/Utente.

La preparazione dei pasti avviene nelle cucine della Fondazione nella sede di Mantova.



La Residenza Sanitaria Assistenziale - R.S.A. - è una struttura, un tempo definita Casa di riposo, che accoglie persone Anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio, garantendo contemporaneamente prestazioni sanitarie, sociali ed alberghiere.

**R.S.A.  
DI MARMIROLO**

Aver cura della salute fisica, del benessere psichico, dell'autonomia personale, dello stimolo degli interessi e delle relazioni sociali dell'Anziano non autosufficiente, garantendone la qualità di vita.

**FINALITÀ**

Il modello organizzativo della R.S.A. garantisce l'assistenza medica ed infermieristica, l'assistenza riabilitativa, l'aiuto per lo svolgimento delle attività quotidiane, l'attività di animazione e socializzazione e le prestazioni "alberghiere" (di ristorazione, di lavanderia, di pulizia).

**ORGANIZZAZIONE**

Gli strumenti utilizzati sono:

- la valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Ospite al momento dell'ammissione e periodicamente,
- la stesura di un piano di assistenza individualizzato corrispondente ai bisogni/problemi identificati,
- il lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'équipe interdisciplinare,
- la raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali tali da permettere il controllo continuo delle attività della R.S.A.,
- il coinvolgimento della famiglia dell'Ospite.

La giornata tipo dei residenti è descritta di seguito:

**MODALITÀ DI  
FUNZIONAMENTO**

tutte le mattine,

- dalle ore 6.30 alle ore 8.00: il personale in servizio provvede all'igiene e all'alzata degli Anziani,
- dalle ore 8.00 alle ore 9.00: colazione in Reparto,
- dalle ore 9.00 alle ore 11.30: attività individualizzate:
  - 1) visita medica, esami, accertamenti diagnostici,...
  - 2) cure fisioterapiche
  - 3) animazione
  - 4) bagni protetti programmati
  - 5) Santa Messa in Cappella
  - 6) parrucchiera.

**GIORNATA TIPO  
DI UN OSPITE DI  
R.S.A.**



La frequentazione da parte degli Anziani di tali attività segue la programmazione individualizzata oltre alle scelte opzionali secondo i bisogni ma anche i desideri di ciascun Ospite:

- alle ore 10.30: supervisione dell’igiene e del posizionamento degli Ospiti,
- dalle ore 11.30 alle ore 12.30: pranzo,
- dalle ore 13.00 alle ore 14.00: riposo,
- dalle ore 14.00 alle ore 15.00: alzata e igiene,
- dalle ore 15.00 alle ore 17.00: attività individualizzate (come sopra),
- alle ore 17.00: supervisione dell’igiene e posizionamento degli Ospiti,
- dalle ore 18.00 alle ore 19.00: cena,
- dalle ore 19.00 alle ore 20.00: supervisione dell’igiene e preparazione degli Ospiti per la notte,
- dalle ore 20.00 alle ore 6.30: riposo con vigilanza e interventi al bisogno.

In molte delle attività descritte sono coinvolti i Parenti degli Anziani che collaborano con la Fondazione per il benessere del proprio congiunto. Oltre alla presenza dei Parenti, l’Ente gode dell’aiuto prestato dai gruppi del volontariato organizzato, quotidianamente impegnati a più livelli.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Per essere accolti in R.S.A. è necessario presentare apposita domanda su modulo prestampato riportante i dati anagrafici del richiedente, nonché informazioni sulla situazione personale/sanitaria e Familiare dell’accogliendo.

La modulistica è reperibile presso gli uffici della Residenza e presso la sede di Mantova della Fondazione. L’ufficio amministrativo della Residenza seguirà l’iter di valutazione della domanda, il suo inserimento in graduatoria, gli eventuali aggiornamenti, fino all’accoglimento dell’interessato o alla cancellazione della domanda.

La valutazione delle domande viene effettuata dalle Assistenti Sociali e dal Medico Responsabile o da loro delegati.

- L’entità delle rette di degenza è determinata ogni anno dal Consiglio di Amministrazione (vedi apposito capitolo).
- Il trasporto “per” e “dalla” RSA al domicilio o in altra struttura sanitaria è effettuato da organizzazioni (vettori) scelti dall’Ospite/Famiglia e a suo carico, secondo le tariffe praticate dal vettore individuato.



– L'orario delle visite agli ospiti è libero nelle ore diurne e regolamentato dalle ore 20 alle ore 8.

*Di seguito si riporta il questionario di valutazione della soddisfazione degli/delle Ospiti/Famiglie, da somministrare una volta all'anno, con socializzazione dei risultati preferibilmente all'interno della tradizionale Festa annuale dell'Anziano.*

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che riceve presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) ed il suo grado di soddisfazione al riguardo.

Compilare il seguente questionario rappresenta un'importante collaborazione per la tutela dei suoi diritti.

La formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Ospiti.

È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore in Reparto. L'anonimato garantisce il rispetto della privacy.

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/ FAMIGLIARI

Nel caso l'Ospite non sia in grado di rispondere al questionario, può essere compilato dal parente referente.

## ISTRUZIONI

OSPITE

PARENTE

Grado di parentela \_\_\_\_\_

Reparto di degenza \_\_\_\_\_

Metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

**1** Come valuta il livello di cura dell'igiene personale?

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

**2** Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

**3** Come giudica gli orari della veglia e del sonno?

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

**4** Come valuta la funzionalità:

del letto    ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

dell'illuminazione    ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

della temperatura degli ambienti    ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

**5** Come giudica la qualità del vitto (orario, quantità, qualità e varietà del cibo) ed il servizio di refezione?

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

**6** Come valuta la disponibilità dei seguenti servizi:

parrucchiere/barbiere    ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

assistenza religiosa    ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

distributori automatici    ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

**7** Come valuta gli orari concessi per le visite di parenti e amici?

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

**8** Come giudica la possibilità di tenere nella sua stanza piccoli oggetti personali?

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

**9** Come valuta la disponibilità e fruibilità degli spazi:

interni al Reparto    ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

esterni    ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

per altre attività (palestra, cappella,...)    ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE

- 10 Come giudica la chiarezza e completezza delle informazioni fornite a Lei ed ai Suoi familiari da parte del Personale?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 11 Come giudica la disponibilità del Servizio Amministrativo in relazione alle necessità emerse durante la Sua permanenza?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 12 Come valuta le attività di animazione (giochi e lavori di gruppo, feste, ecc.)?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 13 Come considera la possibilità di periodici rientri a domicilio (pranzo domenicale, fine settimana)?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 14 Come considera la presenza di volontari che frequentano abitualmente la R.S.A.?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 15 Come considerate il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di Reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, riservatezza e gentilezza)?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 16 Come giudica la disponibilità dei Medici ad informare Lei ed i Suoi familiari circa le Sue condizioni di salute?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 17 In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la sua autosufficienza (camminare, vestirsi, mangiare, igiene, tono dell'umore)?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 18 Come giudica l'intervento fisioterapico che riceve (informazioni, recupero motorio, prescrizione ausili e protesi)?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 19 In quale misura le cure ricevute corrispondono alle Sue aspettative?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 20 Com'è secondo Lei il "clima" del reparto?  
 ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE
- 21 Al momento del ricovero ha ricevuto copia o ha preso visione della Carta dei Servizi della Fondazione?  
 SÌ  NO

Esposta, se lo desidera, le Sue osservazioni o i Suoi suggerimenti:

---



---



---

Grazie per la collaborazione    Luogo e data \_\_\_\_\_

### MODALITÀ DI INOLTRO DELLE LAMENDELE

**IL RECLAMO INFORMALE** Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari presentano reclamo verbale al Responsabile del Servizio, se il reclamo risulta fondato, si procede, immediatamente, qualora sia possibile, ad eliminare l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli Utenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

**IL RECLAMO FORMALE** Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari possono presentare il reclamo formale in forma scritta all'Ufficio amministrativo. A tal fine possono utilizzare il modulo riportato in calce, che sarà disponibile presso i Reparti e l'Ufficio della Residenza.

Ai reclami viene data risposta per lettera entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

### MODULO PER SEGNALAZIONI

SEGNALANTE

nome \_\_\_\_\_

cognome \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_

cap. \_\_\_\_\_ città \_\_\_\_\_

### RAPPORTO CON LA STRUTTURA

ospite del reparto  
 parente dell'ospite sig./sig.ra \_\_\_\_\_

visitatore occasionale

volontario

altro

**SEGNALAZIONE**

data/e \_\_\_\_\_

servizio/reparto \_\_\_\_\_

descrizione del/i fatto/i \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

eventuali persone al corrente del/i fatto/i esposti:

\_\_\_\_\_

osservazioni:

\_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_ n. progressivo \_\_\_\_\_

operatore che ha raccolto la segnalazione \_\_\_\_\_

- Prima dell'accoglimento, su richiesta dell'interessato o di un Familiare all'ufficio amministrativo, è possibile effettuare visite guidate alla struttura.
- Le modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli Ospiti sono precisate nel seguente Protocollo, disponibile in ciascuna guardiola infermieristica di reparto.

**SERVIZIO SOCIALE**

Il Servizio Sociale/Amministrativo della Residenza, dopo aver contattato il/la richiedente o un suo parente, concorda l'ingresso informando:

- 1) il Reparto, trasmettendo copia della scheda sanitaria,
- 2) la Portineria, fornendo il nominativo ed il reparto di accoglienza,
- 3) l'Ufficio Accettazione, fornendo copia della scheda anagrafica.

All'ingresso la portineria indirizza l'Anziano e i suoi parenti al reparto di riferimento. Informa dell'arrivo il reparto, che si attiva per l'accoglienza. Esaurite le comunicazioni con il reparto, segue il colloquio dei Familiari con il Medico ed il completamento dell'accoglimento presso gli Uffici Amministrativi.

All'Anziano ed ai suoi Familiari viene consegnata la Carta dei Servizi.

**SERVIZIO SANITARIO ASSISTENZIALE**

All'arrivo in reparto, l'Anziano viene accolto dal personale A.S.A. e/o infermieristico ed accompagnato nella propria stanza, viene fatto accomodare a letto e preparato per la visita medica.

Vengono valutate le condizioni igienico-sanitarie del Paziente (necessità di un bagno di pulizia, taglio unghie, taglio barba, ecc.)



## PROTOCOLLO DI ACCOGLIMENTO, DIMISSIONE E DECESSO DEGLI OSPITI/UTENTI

### ACCOGLIMENTO



L'A.S.A. prende visione del vestiario che i Familiari hanno portato, ne verifica l'idoneità in relazione alle condizioni psico-fisiche dell'Anziano, stila l'elenco degli indumenti ritirati che necessitando di numerazione vengono portati dal personale, appena possibile, in guardaroba. Ai Familiari è reso il vestiario non idoneo insieme al documento contenente le informazioni relative al funzionamento del servizio Guardaroba - Lavanderia. L'Infermiera Professionale rileva i parametri vitali, esegue l'E.C.G., compila la scheda "anamnesi infermieristica", informa il Medico dell'arrivo del nuovo Paziente e lo assiste nella visita medica. Al termine della visita, il Medico durante il colloquio con i Familiari ritira la documentazione sanitaria dell'Anziano (cartelle cliniche, referti diagnostici, esami, ecc...).

Terminato il colloquio con il Medico e l'Infermiera, all'Ospite (qualora le condizioni lo permettano) e ai Familiari viene fatto visitare il reparto e gli ambienti di uso comune.

**DIMISSIONE** Al momento della dimissione, il personale del reparto consegna ai Familiari la lettera di dimissione preparata dal Medico, la documentazione sanitaria consegnata all'ingresso, il vestiario e gli effetti personali dell'Anziano. L'eventuale vestiario proveniente successivamente dalla Lavanderia, sarà raccolto dal personale A.S.A. e consegnato ai Familiari in un secondo momento.

I Familiari, infine, ritirano presso l'Ufficio Accettazione i documenti personali dell'Anziano consegnati all'ingresso (tessera sanitaria, codice fiscale, carta d'identità).

**DECESSO** In caso di decesso i Familiari, quando non presenti, ricevono immediata comunicazione dal Reparto. La salma viene composta a cura del personale A.S.A. e, terminato il periodo di osservazione di 2 ore in Reparto, viene trasferita nelle camere ardenti.

I documenti sanitari relativi al decesso vengono compilati dal Medico e trasmessi ai competenti uffici A.S.L. e comunali dall'Ufficio Accettazione della Residenza.

I Familiari prendono contatti con l'impresa di pompe funebri di loro fiducia, inoltre viene loro consegnato dal reparto uno scritto contenente alcune note informative utili per assolvere le incombenze che l'evento richiede.

– Chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura è tenuto a portare un cartellino di riconoscimento visibile in ogni momento all'Ospite ed ai suoi Familiari, che riporti fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

*Di seguito si riporta un menu-tipo settimanale e giornaliero. In relazione alle prescrizioni del P.A.I. è garantita la possibilità per gli Ospiti di fruire di diete speciali.*



## MENÙ INVERNALE MENÙ TIPO SETTIMANALE E GIORNALIERO R.S.A.

### PRANZO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENEDÌ	SABATO	DOMENICA
penne amatriciana	risotto con zucca	tagliatelle funghi	pasta e fagioli	spaghetti pomodoro	riso e verze	lasagne al forno
penne olio/burro	riso olio/burro	tagliatelle olio/burro	pasta olio/burro	spaghetti olio/burro	pasta al burro	filini in brodo
passato di verdura	filini in brodo	passato di verdura	pastina in brodo	passato di verdura	pastina in brodo	pollo al forno
bistecche ai ferri	sgombri	scaloppine al mars.	brasato	halibut	lingua in salsa	pollo al forno
petto di pollo	manzo lessso	manzo lessso	petto di pollo	manzo lessso	petto di pollo	manzo lessso
polpette	polpette	polpette	polpette	polpette	polpette	polpette
piselli	insalata	finocchio	cavolfiore	insalata mista	fagioli cannellini	spinaci
purea	sformato di verdura	purea	polenta	sformato di verdura	sformato di carote	purea
frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	macedonia/frutta	frutta/torta mele

### CENA

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENEDÌ	SABATO	DOMENICA
filini in brodo	passato di verdura	pastina in brodo	passato di verdura	pastina in brodo	passato di verdura	riso/sedano in brodo
pastina olio/burro	tagliatelle burro/olio	riso olio/burro	pastina al burro	riso olio/burro	tagliatelle olio/burro	pastina al burro
caffè latte	caffè latte	caffè latte	caffè latte	caffè latte	caffè latte	caffè latte
mortadella	polpettone tacchino	speck	pizza margherita	prosciutto cotto	salame mantovano	sogliola al limone
prosciutto cotto	talleggio	prosciutto cotto	prosciutto cotto	frittata	gorgonzola	prosciutto cotto
stracchino	formaggi	ricotta	formaggi	formaggio fresco	stracchino	formaggio a spicchi
formaggio	stracchino	formaggio fresco	stracchino	stracchino	formaggio a spicchi	stracchino
zucchine	fagiolini	coste	carote	spinaci	piselli	cavolfiore
patate trifolate	purea	sformato di verdura	purea	purea	polenta	purea
yogurt	dessert	prugne	budino	yogurt	prugne	yogurt
frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta

Gli standard gestionali sono i seguenti:

- n. 901 minuti settimanali di assistenza per Ospite, con presenza necessaria di Medico, Fisioterapista, Infermiere, A.S.A./O.T.A./O.S.S., Animatore o figure equivalenti (Vedi D.G.R. n.12618 del 7.04.2003).

Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma riportato di seguito.

