

# CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE SANTA MARIA  
VIALE DEI TIGLI, N. 71 - NOVARA (NO)

tel. 0321/63.67.74

mail: [info@fondazionesantamaria.com](mailto:info@fondazionesantamaria.com)

[www.fondazionesantamaria.com](http://www.fondazionesantamaria.com)



Gentile Ospite/Familiare

La casa di riposo Fondazione Santa Maria, accoglie anziani auto e non autosufficienti non assistibili a domicilio che richiedono un livello medio alto di assistenza sanitaria integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

La Fondazione Santa Maria è una struttura di 43 posti letto disposti su un unico livello, priva di barriere architettoniche, totalmente immersa in un'oasi verde.

La Fondazione è dotata di camera singole, doppie e triple all'interno delle quali si trovano tutti i servizi necessari per il benessere dell'Ospite.

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all'assistenza, in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Infine, nell'ottica di erogare interventi di alta qualità, si dedica particolare attenzione alla formazione e all'aggiornamento degli operatori e si favorisce il confronto fra le diverse professionalità.

## **Accoglienza**

La Direzione, nella persona del Direttore e del Vicedirettore è a disposizione del pubblico previo appuntamento. La coordinatrice della Struttura, è a disposizione del pubblico, per informazioni, domande di ammissione o visite alla Struttura, nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:30; sabato, domenica e festivi previo appuntamento.

## **Visite**

Gli ospiti possono ricevere visite di parenti e amici dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle 15:00 alle 18:30 tutti i giorni della settimana anche senza appuntamento ; La presenza di Familiari e amici è ritenuta molto importante per l'Ospite per il significato di continuità degli affetti e di contrasto alla solitudine che garantisce.

Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona.

È fatto assoluto divieto ai visitatori di un Ospite provvedere ad elargire denaro e/o effettuare acquisti di beni di qualsiasi natura in favore di altri Ospiti e/o del Personale operante.

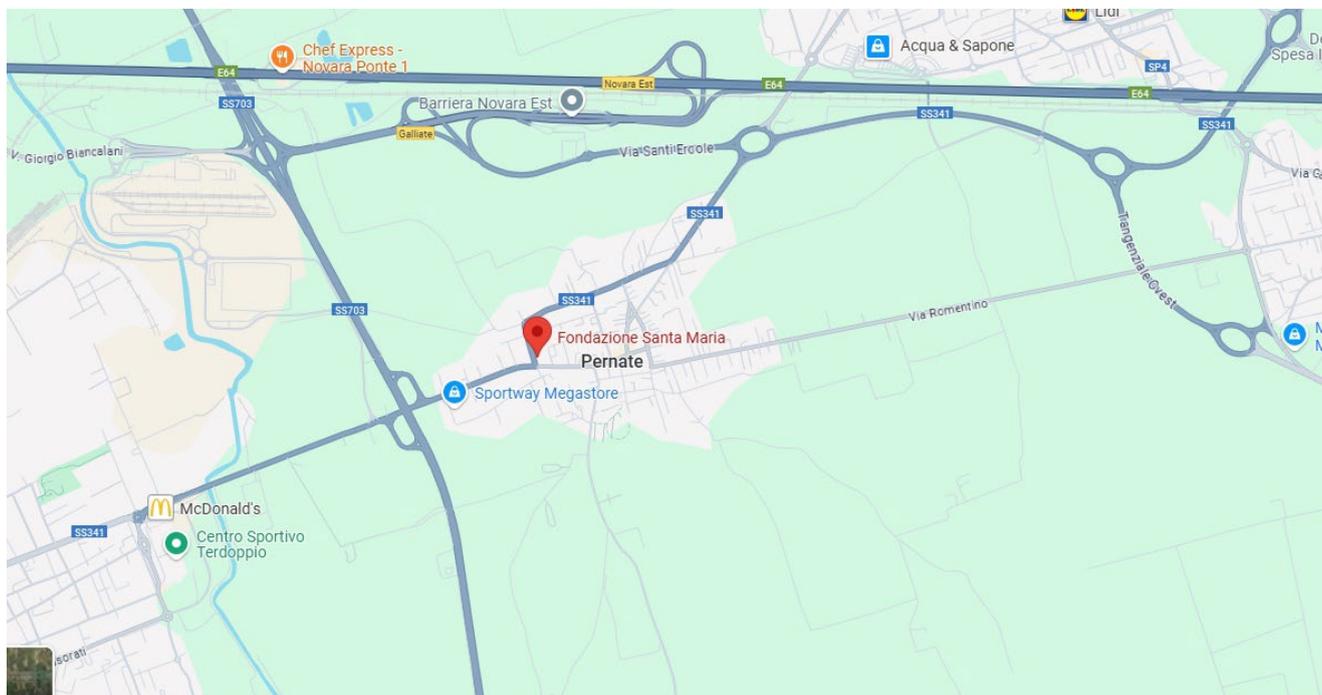
È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.



## Come raggiungere la struttura

La Fondazione Santa Maria è raggiungibile sia con mezzi pubblici sia con mezzi privati.

1. Autostrada A4 (da Milano): Uscita Novara EST. Seguire per Galliate, quindi imboccare via Ercole Santi fino alla rotonda, prendere la prima uscita in direzione Novara - Pernate, rimanere su via Turbigo che diventerà poi Viale dei Tigli fino al raggiungimento del n. 71, che troverete sulla sinistra.
2. Autostrada A4 (da Torino): Uscita Novara EST. Seguire per Galliate, quindi imboccare via Ercole Santi fino alla rotonda, prendere la prima uscita in direzione Novara - Pernate, rimanere su via Turbigo che diventerà poi Viale dei Tigli fino al raggiungimento del n. 71, che troverete sulla sinistra.
3. Mezzi pubblici: Treno. Fermata Novara. Bus n° 4 direzione Romentino - Fermata Via Novara 96, attraversare la strada e procedere sulla sinistra imboccando viale dei tigli, l'ingresso della struttura si troverà 25mt sulla destra. Bus n° 4 direzione Galliate fermata Pernate, verrete lasciati davanti all'ingresso della struttura.





## **L'ingresso**

La disponibilità del posto letto viene comunicata dalla Direzione o dalla coordinatrice della Struttura, che contatta i Familiari per concordare e definire le modalità di ingresso dell'Ospite. Durante questo colloquio vengono fornite le ultime informazioni necessarie e si consegna e comunica:

- Contratto-Privacy
- Carta Dei Servizi
- Elenco delle persone di riferimento e numeri utili
- Corredo indicativo

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'Équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo amministrativo che sanitario-assistenziale. Il giorno dell'ingresso all'Ospite/Garante è richiesta la sottoscrizione del Contratto, e di altra documentazione eventualmente necessaria.

Il Contratto in particolar modo stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Il giorno dell'ingresso è sempre concordato con l'Ospite/Familiare.

Al momento dell'ingresso l'Équipe riceve l'Ospite, avendo cura di accompagnarlo nella stanza (assegnata preventivamente tenendo conto dei bisogni dell'Ospite e delle disponibilità della struttura) e, una volta sistemati gli effetti personali si procede a:

- presentare gli altri Ospiti del Nucleo e il Personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata tipo (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Successivamente il Medico, assistito dagli Infermieri, esegue una accurata visita del nuovo Ospite identificando i bisogni di carattere sanitario e mettendo a punto la terapia farmacologica; quindi, definisce le necessarie istruzioni con il personale infermieristico e socioassistenziale in merito a terapie e accorgimenti da adottare, segnalando alla cucina le diete speciali.

Nel momento in cui i Familiari affidano l'Ospite, il personale della struttura si prende in carico la sua cura, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.

## **L'inserimento**

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione. Il MMG ed il DS visitano il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socioassistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare, comunicando le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.



## **Dimissioni**

Possono avvenire per trasferimento presso un'altra struttura, per rientro presso la propria abitazione, per decesso o per decisione dell'Ospite e/o dei Familiari.

Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato e potranno avvenire previa comunicazione scritta ed in forma assistita.

In caso di incompatibilità con la permanenza nella Fondazione Santa Maria è data facoltà alla Direzione di disporre le dimissioni d'ufficio.

## **Decesso**

Il decesso viene comunicato dal personale sanitario in servizio. La salma viene composta in camera mortuaria; è compito della Famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni.

## **Assistenza sanitaria**

In rapporto alla patologia presente, viene compilata la scheda terapeutica e predisposti gli eventuali trattamenti necessari. I medici sono a disposizione dei familiari durante i loro orari di lavoro, oppure attraverso appuntamenti concordati. Di norma l'Ospite è assistito per ogni necessità medica presso la Casa di Riposo, ad eccezione di eventi chirurgici e di gravi sindromi acute.

Nella Fondazione Santa Maria l'assistenza medica è garantita settimanalmente o al bisogno dal MMG e dal DS secondo l'orario esposto in bacheca.

In via esemplificativa e non esaustiva, i principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, accertamenti diagnostici, vaccinazioni, ecc.) e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa condivisa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del P.A.I.;
- collaborazione con l'équipe multiprofessionale presente in Struttura per stabilire le modalità di intervento più idonee.
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i Familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

In via esemplificativa e non esaustiva l'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee, la prevenzione delle lesioni da pressione;
- compilazione del diario infermieristico, clinico, scheda terapia, relazionando costantemente al MMG e al DS lo stato di salute dell'Ospite



Nell'ambulatorio infermieristico, aperto tutti i giorni, si effettuano tutte le principali prestazioni infermieristiche quali:

- Iniezioni intramuscolari, iniezioni endovenose, iniezione sottocutanee
- Terapia Farmacologica: preparazione e somministrazione di farmaci orali o iniettivi per via intramuscolare, sottocutanea, endovenosa e tramite fleboclisi
- Fleboclisi
- Medicazioni e bendaggi sia semplici che complessi
- Trattamento ambulatoriale di piccole ferite
- Rimozione punti di sutura
- Rilevazione e monitoraggio parametri vitali: pressione arteriosa, frequenza cardiaca, temperatura, osservazione frequenza respiratoria
- Controllo stato alimentazione: osservazione stato alimentazione, gestione e controllo sondino nasogastrico, osservazione stato idratazione
- Medicazioni piaghe da decubito: medicazione di ulcere cutanee di diversa etiologia.
- Prevenzione e trattamento di lesioni da decubito: verifica stato della cute e attività preventive contro la formazione di ulcere da pressione.
- Prevenzione e cura del piede diabetico
- Rilevazione glicemia con misuratore specifico
- Educazione all'autogestione della terapia insulinica
- Istruzione all'autocontrollo della glicemia
- Stomie digestive: controllo, cura, gestione ed educazione all'autogestione della stomia digestiva
- Stomie respiratorie: controllo, cura e gestione ed educazione all'autogestione della stomia respiratoria.
- Cateterismo vescicali
- Educazione sanitaria



Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci presenti nel prontuario ASL su prescrizione del MMG (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione. È pertanto vietato ai visitatori e ai Familiari fornire farmaci agli Ospiti.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari vengono richiesti dal medico di base e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; l'Ospite viene accompagnato dal familiare.

A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche private richieste dal paziente o dai suoi familiari.

### **Assistenza fisioterapica**

È garantita attraverso la presenza del fisioterapista e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il piano riabilitativo individuale. Il fisioterapista, con attività di gruppo o individuali, interviene nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI.

### **Assistenza alla persona**

L'assistenza alla persona è affidata a Operatori Sociosanitari (OSS) coordinate da un responsabile.

Lo staff che opera nella fondazione fa in modo che il servizio di aiuto agli anziani sia veramente completo: personale sanitario di grande esperienza, mosso da una profonda convinzione, si occupa di restare vicini agli ospiti, offrendo appoggio concreto e psicologico.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti, in via esemplificativa e non esaustiva sono l'alzata, l'igiene, il bagno assistito, la vestizione, la prevenzione delle lesioni da pressione, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione e nell'idratazione, ecc.

### **Servizio di animazione**

All'interno della Struttura gli Animatori / Terapisti Occupazionali hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli individuali interessi dell'Ospite, nel pieno rispetto della sua autonomia di scelta partecipativa. Secondo le caratteristiche personali, le attività di animazione si integrano con le attività sanitarie e assistenziali e sono rivolte al singolo Ospite, oppure a gruppi di Ospiti. Le attività riguardano in via esemplificativa e non esaustiva: attività manuali, attività ludiche e cognitive, attività musicali, spettacoli vari, iniziative culturali aperte anche al territorio, visite, gite di gruppo.

### **Assistenza religiosa**

All'interno della Fondazione è presente una splendida Cappella. Il servizio religioso cattolico era curato prima del COVID da un Sacerdote che garantiva l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche



una volta alla settimana.

Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

### **Servizio ristorativo**

La cucina interna alla struttura effettua la preparazione di tutte le pietanze servite agli ospiti. La prima colazione è dalle ore 8.30 alle ore 9.00, il pranzo è dalle ore 12.00 alle ore 12.30, la cena è dalle ore 18.00 alle ore 18.30. Durante il pomeriggio ed a metà mattinata è servita la merenda.

Le cuoche sono specializzate nella preparazione di pasti dietetici e personalizzati secondo le indicazioni mediche e validate dalla ASL di competenza realizzando un felice connubio tra le esigenze di una corretta alimentazione ed il piacere di una buona tavola. La distribuzione avviene tramite appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.

L'assistenza diretta durante i pasti per coloro che lo necessitano è garantita dagli Operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico o del Dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo, ma collaborante e non oppositivo. Al verificarsi di tale situazione verrà contattato immediatamente il parente al fine di provvedere a totale carico dell'Ospite di una ulteriore figura esterna, adeguatamente formata per assistere, coadiuvare e soddisfare tale bisogno in totale autonomia. Il personale provvede a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

### **ORARI DEI PASTI**

Colazione: dalle ore 8:30 alle ore 09:00 circa

Merenda: dalle ore 10:15 alle ore 10:45 circa

Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 12:30 circa

Merenda: dalle ore 15:30 alle ore 16:00 circa

Cena: dalle ore 18:00 alle ore 18:30 circa (\*)



### **Servizio di pulizia, sanificazione e lavanderia**

Nella nostra struttura l'igiene è indispensabile per la salute degli ospiti e per il personale medico e paramedico. Gli interventi sono mirati, tenendo in considerazione le esigenze degli ospiti della struttura, quali sanificazione, sterilizzazione, igienizzazione e pulizia di servizi igienici, reparti, camere. La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e degli spazi abitativi, sono garantite dal personale ausiliario addetto; anche il servizio lavanderia si avvale del personale ausiliario ed è garantito quotidianamente per il cambio della biancheria piana, il lavaggio degli indumenti.

La Direzione raccomanda di evitare l'utilizzo di capi pregiati particolarmente delicate che necessitano un trattamento a secco e/o professionale e per i quali si declina ogni responsabilità rispetto ad un eventuale danneggiamento: la necessità di trattamenti igienizzanti a elevate temperature potrebbe causarne il deterioramento.

Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato al momento dell'ingresso, in modo da facilitarne la riconsegna.

### **Servizi**

Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate anche prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica.

### **Servizio parrucchiere**

Presso la Struttura è attivo il servizio di Parrucchiere, svolto da personale interno, effettuato una volta al mese per tutti gli ospiti. Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere concordate sedute con personale di fiducia dell'ospite per le quali verrà messa a disposizione gratuitamente la nostra sala attrezzata.

### **Detrazioni**

È possibile detrarre dalla dichiarazione dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. In conformità alla normativa nazionale e regionale vigente la Fondazione Santa Maria si impegna ad inviare tramite il sistema TS (tessera sanitaria) le spese sanitarie sostenute durante il periodo di permanenza presso la struttura.

### **Divieti**

È vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolci approntati con lavorazione casalinga.

È altresì vietato consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco, senza l'autorizzazione della Direzione.



### **Deposito cauzionale**

All'atto della sottoscrizione della domanda di ammissione ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto, esclusivamente per gli ospiti privati, il versamento di un deposito cauzionale fruttifero secondo quanto previsto dalla domanda di ammissione. L'importo sarà restituito in sede di dimissioni, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Ospite e secondo quanto stabilito nella domanda di ammissione

### **Gestione Emergenza Covid-19**

In relazione alla Pandemia da Covid-19 (iniziata nel febbraio 2020) allo scopo di garantire che la gestione della RSA sia conforme a quanto previsto dalla Normativa vigente e relativi aggiornamenti, tutto quanto illustrato nella presente Carta dei Servizi ha subito alcune variazioni.

L'organizzazione e gestione della Struttura risponde a quanto previsto dalla procedura aziendale di FONDAZIONE SANTA MARIA "Procedura Gestione Emergenza Coronavirus", documento che viene periodicamente aggiornato e/o modificato, in linea con le indicazioni ministeriali.

In relazione alla possibilità di accedere liberamente alla Struttura, considerata la necessità di prevenire la diffusione del contagio e tutelare la salute degli Ospiti, le visite dei Familiari/Caregiver sono contingentate e normate da specifiche procedure, in linea con le indicazioni impartite dalla Direzione Sanitaria.

Tuttavia, nella consapevolezza dell'estrema e fondamentale importanza della relazione con Parenti, Familiari e Caregiver in genere, la Struttura si adopera a sopperire alla minore presenza dei propri cari attraverso l'utilizzo di strategie alternative, che possano consentire agli Ospiti di non soffrire eccessivamente il distacco affettivo. Tali strategie si concretizzano, a titolo esemplificativo, nell'organizzazione di incontri secondo modalità e procedure di volta in volta autorizzate dalle autorità di riferimento, nella regolare effettuazione di chiamate e videochiamate tra Ospiti e Familiari, oltre che nello scambio di fotografie e brevi video, che possano rendere entrambi i soggetti partecipi dei momenti di reciproca quotidianità.

Sempre per motivi di sicurezza e di tutela della salute, la Direzione ha avuto necessità di adeguare anche altre modalità organizzative di gestione della Struttura.

La procedura di accoglienza e la gestione del primo periodo di inserimento sono state radicalmente modificate (e vengono continuamente aggiornate in base alle richieste della normativa), al fine di garantire la massima sicurezza possibile per il nuovo Ospite ma anche per la comunità di Ospiti già residenti.

La quotidianità e l'organizzazione della "giornata tipo" sono state mantenute il più possibile invariate rispetto al consueto, per cercare di garantire agli Ospiti un clima sereno e spensierato; è stato però necessario riorganizzare l'uso di alcuni spazi e la programmazione di alcune attività, per garantire il rispetto della distanza interpersonale, evitando assembramenti.

I Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) vengono regolarmente forniti ai nostri operatori, mentre per gli Ospiti sono disponibili le mascherine, da utilizzare secondo compliance; viene utilizzato gel disinfettante in aggiunta al lavaggio frequente delle mani. Quotidianamente si svolgono operazioni di pulizia/sanificazione dei locali e di lavaggio biancheria attraverso l'utilizzo di attrezzature e prodotti idonei per Covid-19. Seppur attraverso modalità diverse, periodicamente sono svolti momenti formativi ed informativi volti al rispetto delle procedure



di gestione dell’Emergenza Coronavirus, alla diffusione di tutte le fondamentali regole anti-contagio e al corretto utilizzo dei DPI assegnati in dotazione e dei prodotti disinfettanti.

Tutti i presenti, sia gli Ospiti sia gli operatori, vengono poi regolarmente sottoposti a screening di controllo mediante l’uso di tamponi rapidi

Tutti gli Ospiti e tutti gli operatori della Struttura, con le sole eccezioni legate a particolari situazioni cliniche, sono stati vaccinati contro il Covid-19.

La Direzione Sanitaria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione e/o chiarimento in merito.

La carta dei servizi della FONDAZIONESANTAMARIA non ha la pretesa di rappresentare un document definitiva, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti future, dettati dall’esperienza della gestione concreta della Fondazione, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli utenti.

Con l’occasione si ringrazia per aver scelto la nostra struttura.



**FONDAZIONE** SANTA MARIA