

GE.M. MILANO SRL

RSA PADRE GIOVANNI MASCIADRI
Via Fantoni, n. 8 - 20822 SEVESO (MB)
tel. / fax. 0362 501176
email: padremasciadri@rsasancarlo.it

RSA SUORE INFERMIERE DI SAN CARLO
Via Cavour, n. 67 – 20841 CARATE BRIANZA (MB)
tel. 0362 901326 – fax. 0362 903821
email: reception@rsasancarlo.it



RSA SUORE INFERMIERE DI SAN CARLO

*Residenza Sanitaria Assistenziale
per ANZIANI*

CARTA DEI SERVIZI

03 marzo 2026

Via Cavour, 67 AGLIATE DI CARATE BRIANZA (MB)
Tel. 0362 901326 - fax 0362 903821
e-mail reception@rsasancarlo.it

INDICE

• INTRODUZIONE	pag. 3
• PRINCIPI DELLA RSA	pag. 3
• LA NOSTRA STORIA	pag. 3-4
• FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 4
• ACCESSIBILITA'	pag. 4
• DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 4-5-6
• DIREZIONE DELLA RSA	pag. 6
• MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA	pag. 6
• SERVIZI EROGATI (inclusi nella retta)	pag. 6-7-8
• SERVIZI OPZIONALI (a pagamento)	pag. 8-9
• ATTREZZATURE SANITARIE	pag. 9
• GIORNATA TIPO DEI NOSTRI OSPITI	pag. 9-10
• RISTORAZIONE	pag. 10
• ASSISTENZA SPIRITUALE	pag. 10-11
• EMERGENZE E NORME ANTINCENDIO	pag. 11
• REGOLAMENTO:	
- AMMISSIONE	pag. 12-13
- ALLOGGIO E VITTO	pag. 13-14
- RETTA DI DEGENZA	pag. 14-15
- DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO	pag. 15
- ORARI	pag. 15-16
- ASSISTENZA MEDICO/INFERMIERISTICA/ASSISTENZIALE/ FISIOTERAPICA	pag. 16-17
- COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE	pag. 17
- SERVIZI VARI	pag. 17-18
- RAPPORTI CON IL PERSONALE DELLA RSA	pag. 18
- RAPPORTI CON GLI ALTRI	pag. 18-19
- RAPPORTI CON L'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO	pag. 19
- RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	pag. 19-20
- DECESSO	pag. 20
- RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA	pag. 20
• CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	pag. 21
• MENU' TIPO INVERNALE-ESTIVO	pag. 22
• QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	pag. 23-24
• SCHEDA LAMENTI/APPREZZAMENTI	pag. 25
• TARIFARIO RETTE DI DEGENZA	pag. 26
• TARIFFE SERVIZI A PAGAMENTO	pag. 27

INTRODUZIONE

La RSA Suore Infermiere di San Carlo è una struttura residenziale dedicata all'accoglienza e alla cura di persone anziane, più o meno autosufficienti, ispirata ai valori spirituali del suo Fondatore, Padre Giovanni Masciadri.

L'obiettivo primario è quello di offrire un ambiente sereno, familiare e rispettoso della libertà e della dignità della persona, garantendo un'ospitalità cordiale e decorosa.

In stretta collaborazione con i familiari, la RSA mira a ricreare il calore della famiglia per chi non ne ha una, e a supportare chi sceglie liberamente di affidarsi ai servizi della struttura.

PRINCIPI DELLA RSA

Nell'erogazione dei suoi servizi, la RSA si ispira a valori profondi e concreti:

- Accoglienza, cura e solidarietà, nel pieno rispetto della persona.
- Eguaglianza dei diritti per tutti gli ospiti.
- Imparzialità e continuità dell'assistenza.
- Partecipazione attiva degli utenti e dei loro familiari, anche attraverso suggerimenti e feedback.
- Efficacia ed efficienza, per soddisfare al meglio i bisogni degli ospiti con un uso responsabile delle risorse.

Tutti i collaboratori della struttura sono coinvolti attivamente nel perseguimento di questi principi.

LA NOSTRA STORIA

L'ordine delle Suore Infermiere di San Carlo nasce nel 1932 per volere di Padre Giovanni Masciadri che, dopo aver accettato nel 1927 di dirigere la parrocchia di S. Pietro Martire a Seveso, si adoperò perché proprio qui venisse realizzata una comunità di Religiose che prestassero servizio agli ammalati ed agli infermi a domicilio ed accogliessero in apposite Case le persone prive di assistenza **"senza nulla chiedere e nulla rifiutare"** visto il crescente bisogno presente sul territorio.

Il 4 novembre 1932, festa di San Carlo Borromeo, nacquero le "Suore Infermiere di San Carlo".

La prima sede delle Suore fu a Seveso e negli anni a seguire furono aperte altre case per assistere e dare conforto ai malati.

Oggi sono attive due RSA, una sita nel comune di Carate Brianza, e precisamente nella frazione di Agliate, dove si trova anche la Casa Generalizia delle Suore, e l'altra situata nel comune di Seveso dove ebbe inizio la missione del Padre.

GE.M. MILANO SRL

Nel rispetto di un progetto di continuità con il lavoro svolto dalle Suore fino ad ora, dal 15 giugno 2024, la Congregazione ha individuato GE.M. MILANO SRL come nuovo ente gestore che è subentrato nella titolarità delle due strutture al fine di migliorarne il servizio, mantenendo le caratteristiche storiche e professionali, improntate sull'attenzione e sull'assistenza delle persone fragili sotto ogni punto di vista.

FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale di trasparenza e comunicazione tra la struttura e l'utenza.

Ha lo scopo di informare in modo chiaro e completo sui servizi offerti, sulle modalità di accesso, sui criteri di erogazione delle prestazioni e sui principi che guidano l'attività gestionale e amministrativa della RSA Suore Infermiere di San Carlo.

Attraverso la Carta, l'utente ha la possibilità di:

- conoscere i propri diritti e le garanzie offerte dalla struttura;
- verificare la qualità dei servizi erogati;
- contribuire in modo attivo al miglioramento dell'offerta assistenziale, tramite osservazioni, suggerimenti o segnalazioni.

ACCESSIBILITA'

La RSA Suore Infermiere di San Carlo si trova in via Cavour, n. 67, nella frazione di Agliate, comune di Carate Brianza (MB), a pochi passi dalla rinomata Basilica romanica dei Santi Pietro e Paolo.



Telefono: 0362/901326



Email: * reception@rsasancarlo.it

* amministrazione@rsasancarlo.it

* direzione.sanitaria@rsasancarlo.it

La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri sia con autobus di linea in partenza da Milano, Monza, Seregno o Carate.

Per consultare orari e percorsi, è possibile visitare il sito:

• **Autoguidovie - Monza Brianza.**

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA Suore Infermiere di San Carlo, nota anche come "La Rovella" dal nome del rione di Agliate in cui sorge, è immersa in un parco secolare che conserva il fascino della storica villa patrizia un tempo sede operativa delle suore.

Un ampio giardino circonda la struttura, offrendo un contesto sereno ed accogliente agli ospiti.

GE.M. MILANO SRL

La costruzione dell'edificio risale al 1959, mentre l'inaugurazione ufficiale avvenne il 4 giugno 1961 per mano del Cardinale Giovanni Battista Montini, futuro Papa Paolo VI.

L'edificio, di forma rettangolare, si sviluppa su cinque piani fuori terra più un seminterrato, ed è servito da due ascensori interni, per agevolare gli spostamenti degli ospiti in totale sicurezza.

Il parco, accessibile tramite comodi percorsi a raso e un monta-lettighe, è attraversato da sentieri in parte pavimentati, adatti anche a chi utilizza ausili per la deambulazione.

In due punti del giardino si trovano aree attrezzate con panchine e ombrelloni, ideali per momenti di relax durante la stagione estiva.

Nel parco è presente una camera mortuaria, disponibile su richiesta dei familiari degli ospiti deceduti.

Una di queste zone si affaccia su una suggestiva grotta mariana, dedicata all'apparizione di Lourdes e benedetta dal Cardinale Schuster nel 1956.

Gli spazi interni sono così organizzati:

- Seminterrato: ospita un salone polifunzionale con palco, utilizzato per eventi, feste e incontri (con accesso anche dal giardino), oltre ai locali della lavanderia, guardaroba, magazzini e alla cucina attrezzata per la preparazione interna dei pasti.
- Piano terra: accoglie la reception, l'ufficio relazioni con il pubblico, gli uffici amministrativi, una luminosa cappella, una sala adibita a biblioteca con distributori automatici, la palestra per la fisioterapia, il locale parrucchiera e altri locali di servizio.
- Piani superiori: sono destinati alla degenza per un totale di 83 posti letto, distribuiti in:
 - Appartamenti con bagno privato
 - Camere singole con bagno privato
 - Camere singole con bagno condiviso
 - Camere doppie
 - camere quaduple.

Ogni piano è dotato di infermeria, salottini con TV e vari locali di servizio.

Al secondo e terzo piano si trovano ampie sale da pranzo e sale ricreative multifunzione climatizzate, utilizzabili anche come sale TV.

L'accesso carraio alla struttura avviene da via Cavour, e all'interno del giardino è situato un ampio parcheggio per visitatori e operatori.

La struttura è autorizzata al funzionamento e **non è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.**

La struttura non è dotata di reparti protetti per la gestione di pazienti con demenza o gravi disturbi comportamentali.

Per chi fosse interessato a conoscere più da vicino la struttura, sono previste visite conoscitive su appuntamento. Per fissare l'appuntamento è sufficiente contattare la reception della RSA.

GE.M. MILANO SRL

DIREZIONE DELLA RSA

- *Direzione e gestione della RSA:* **GE.M. MILANO SRL**
- *Legale Rappresentante:* **Dott. Enzo Di Stefano**
- *Responsabile di struttura:* **Dott. Pierluca Narraccio**
- *Direzione Sanitaria:* **Dr Stefano Cassano**
- *Responsabile Ufficio relazioni con il pubblico (URP):* **Sig.ra Cristina Baio.**

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Il riconoscimento degli operatori sanitari all'interno della RSA avviene secondo due modalità:

1. Colore della divisa, secondo il seguente schema:
 - Coordinatore A.S.A./O.S.S.: casacca rossa e pantaloni bianchi
 - A.S.A./O.S.S.: casacca e pantaloni azzurri
 - Fisioterapisti: casacca e pantaloni verdi
 - Infermieri: casacca e pantaloni bianchi
 - Educatori: casacca bordeaux e pantaloni bianchi
2. Cartellino identificativo, appuntato sulla divisa, riportante nome, cognome e qualifica professionale.

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto della massima riservatezza in merito ai dati personali e alle condizioni di salute degli ospiti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati sensibili.

SERVIZI EROGATI (inclusi nella retta)

Assistenza Medica

La RSA Suore Infermiere di San Carlo è una struttura autorizzata al funzionamento ma non accreditata, pertanto gli ospiti restano in carico ai propri Medici di Medicina Generale (MMG), i quali provvedono alle prescrizioni di farmaci, visite ed esami specialistici.

Il servizio medico interno è garantito dalla presenza del Responsabile Sanitario e da altri medici collaboratori, che assicurano una presenza pressoché quotidiana nei giorni feriali, monitorando costantemente le condizioni cliniche degli ospiti e fungendo da tramite con i MMG.

In caso di necessità di visite o prestazioni specialistiche, gli ospiti devono essere accompagnati dai propri familiari, i quali si fanno carico dell'organizzazione, dell'accompagnamento e delle relative spese.

Le consulenze possono essere effettuate presso le strutture dell'Azienda Ospedaliera competente, oppure presso centri convenzionati o privati, liberamente scelti dalla famiglia.

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 21:00, e di una reperibilità notturna per situazioni di emergenza.

Le attività includono:

- somministrazione di farmaci
- medicazioni e gestione ulcere
- controllo dei parametri vitali
- esecuzione di prelievi ematici e di altri liquidi organici
- cateterismo vescicale
- assistenza alle neostomie (colostomia, ileostomia, ecc.)

Assistenza Socio-Assistenziale

Il personale socio-assistenziale è presente 24 ore su 24 e garantisce supporto continuo agli ospiti, sia per i bisogni primari che relazionali.

I compiti includono:

- igiene personale quotidiana (bagno, doccia, igiene orale, ecc.)
- supporto alla mobilità e agli spostamenti interni
- assistenza all'alimentazione
- riordino della stanza, del letto, dell'armadio e degli effetti personali
- attività relazionali e di accompagnamento

Tutte le attività vengono svolte nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, con l'obiettivo di promuovere l'autonomia residua, secondo protocolli assistenziali fondati sulle buone pratiche del settore.

Attività di Fisioterapia

La RSA offre un servizio volto allo stimolo e al mantenimento delle capacità motorie residue degli ospiti.

Tale attività non è configurabile come riabilitazione in senso stretto, ma rappresenta un importante supporto per la qualità della vita.

Il fisioterapista della struttura svolge interventi individuali o di gruppo, mirati, ove possibile, al mantenimento e/o al rallentamento della perdita dell'autonomia fisica. Su indicazione medica, gli esercizi e le attività vengono personalizzati in base al quadro motorio dell'ospite, tenendo conto delle sue reali capacità e delle sue esigenze.

L'obiettivo primario è preservare le abilità motorie esistenti, promuovere il benessere fisico e psicologico e ridurre le complicanze legate alla ridotta mobilità.

Attività di Animazione e Socializzazione

L'attività di animazione rappresenta un'integrazione fondamentale al servizio sanitario e assistenziale, con l'obiettivo di valorizzare la persona e stimolare le capacità cognitive e relazionali.

Le attività vengono programmate, coadiuvate e svolte da personale qualificato ed hanno quale finalità generale la stimolazione delle capacità cognitive e della socializzazione tra gli ospiti.

GE.M. MILANO SRL

Le attività comprendono momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto di musica, ai giochi comunitari, alla lettura dei quotidiani ed ai laboratori manuali per la realizzazione di manufatti e piccoli oggetti ornamentali.

Le iniziative sono supportate dalla preziosa collaborazione di un gruppo di volontari del territorio, appartenenti all'associazione AVULSS, la cui presenza rappresenta un importante valore aggiunto nella quotidianità della struttura.

Servizio di lavanderia interna

La Struttura fornisce il servizio di lavanderia interna per tutti i capi di biancheria personale (intimo e pigiami).

Il vestiario e gli indumenti particolarmente delicati verranno invece riconsegnati ai familiari per il lavaggio.

Tutti gli indumenti, sia intimi che di vestiario, devono essere contraddistinti da un numero identificativo, assegnato dalla struttura, cucito in modo visibile e resistente al lavaggio.

SERVIZI OPZIONALI (a pagamento)

Servizio di acquisto dei medicinali

Salvo diversa indicazione da parte dell'ospite o del coobbligato, la struttura provvede all'acquisto dei medicinali a pagamento necessari all'ospite, nonché al pagamento di eventuali ticket sanitari dovuti, anche nei casi in cui siano presenti esenzioni.

Queste spese saranno anticipate dalla struttura e successivamente rimborsate dall'ospite o dal coobbligato solidale, previa esibizione del relativo scontrino fiscale.

Resta inteso che, in presenza di diversa indicazione da parte dell'ospite o del coobbligato, l'onere dell'acquisto e della consegna in struttura dei medicinali sarà a loro diretto carico.

Servizio Parrucchiere

La struttura mette a disposizione degli ospiti un servizio di parrucchiere, fruibile su richiesta.

È possibile prenotare l'appuntamento presso la reception oppure tramite comunicazione al Responsabile degli Operatori.

Il servizio è svolto all'interno della RSA da un professionista dipendente.

Servizio Podologico

Per gli ospiti che ne abbiano necessità, è possibile attivare anche il servizio di podologia, previa valutazione del personale sanitario.

L'intervento avviene direttamente in struttura e può essere organizzato su richiesta dell'ospite o dei familiari.

GE.M. MILANO SRL

Servizio Lavanderia

È disponibile, su richiesta, un servizio facoltativo di lavanderia per il lavaggio del vestiario personale degli ospiti (esclusi capi intimi e pigiami, già inclusi nella retta di degenza).

Si sconsiglia l'adesione al servizio per i capi delicati, in quanto il trattamento standard potrebbe non essere adatto a materiali particolarmente sensibili.

ATTREZZATURE SANITARIE

La RSA è dotata di apparecchiature e strumenti utili al monitoraggio, al supporto terapeutico e alle attività motorie degli ospiti.

Tutte le attrezzature sono a norma di legge e vengono sottoposte a controlli periodici di manutenzione e sicurezza.

La struttura dispone di:

- apparecchio per ultrasuoni
- elettroterapia
- aerosolterapia
- bombole per ossigenoterapia
- sollevatori Ergolet
- bilancia a pedana
- elettrocardiografo

La palestra è allestita con strumenti specifici per le attività motorie di mantenimento, tra cui:

- parallele
- scala riabilitativa
- cyclette
- deambulatori
- ruota per arti superiori
- altri ausili per l'esercizio motorio assistito.

L'utilizzo degli spazi e delle attrezzature è sempre supervisionato da personale qualificato, nel rispetto delle condizioni cliniche e funzionali di ciascun ospite.

GIORNATA TIPO DEI NOSTRI OSPITI

L'inizio della giornata è dedicato all'igiene ed alla cura della persona.

Indicativamente dalle ore 8.30 è servita in sala da pranzo la colazione.

Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.

Durante la mattina si svolgono negli spazi comuni le attività educative e di animazione programmate e nella palestra (o, per gli ospiti allettati, nelle camere) le attività di fisioterapia secondo il piano redatto settimanalmente dai terapisti in collaborazione con il medico.

GE.M. MILANO SRL

Intorno alle ore 12.00 viene servito il pranzo, che potrà essere consumato sia nelle sale da pranzo che in camera, a seconda delle esigenze e delle condizioni dell'ospite.

Terminato il pranzo, gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

Nel pomeriggio gli ospiti si ritrovano nei soggiorni per le eventuali attività di animazione e per i momenti di convivialità anche con parenti e amici.

Alle ore 15.30 viene offerta la merenda.

Tra le ore 18.00 e le 18.30 è servita la cena con le stesse modalità del pranzo.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito da una società esterna specializzata, alla quale è stato affidato l'incarico in modo completo e continuativo.

I pasti vengono preparati quotidianamente nella cucina interna della RSA, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e con particolare attenzione alla qualità degli alimenti.

Il menù è stagionale (primavera, estate, autunno, inverno) e si sviluppa su una rotazione di quattro settimane, con revisioni periodiche effettuate in base ai gusti espressi dagli ospiti e alle indicazioni della dietista, per garantire una dieta varia, equilibrata e nutrizionalmente adeguata.

È prevista la possibilità di diete personalizzate per specifiche esigenze sanitarie, dopo una valutazione medica.

Il menù giornaliero, che prevede almeno un'alternativa per il primo e per il secondo piatto, è esposto:

- nella bacheca della reception
- nelle sale da pranzo.

ASSISTENZA SPIRITUALE

Presso la RSA Suore Infermiere di San Carlo, l'assistenza spirituale è garantita dalla presenza delle Suore della Congregazione delle Suore Infermiere di San Carlo e dei Padri Betharramiti, che, compatibilmente con la loro disponibilità, offrono supporto religioso e spirituale agli ospiti che ne facciano richiesta.

La Santa Messa viene celebrata nei giorni festivi presso la Cappella interna alla struttura, in conformità con il calendario liturgico.

In occasione di festività religiose o momenti particolari, possono essere organizzate celebrazioni e iniziative liturgiche dedicate, nel rispetto delle tradizioni spirituali e della sensibilità degli ospiti.

EMERGENZE E NORME ANTINCENDIO

La RSA Suore Infermiere di San Carlo adotta tutte le misure previste dalla normativa vigente in materia di sicurezza, prevenzione e gestione delle emergenze, con l'obiettivo prioritario di tutelare la salute e l'incolumità degli ospiti, del personale e dei visitatori.

La struttura è in possesso del Certificato di Prevenzione Incendi (CPI) rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Milano.

È inoltre predisposto un Piano di Emergenza, completo di:

- Piantine dei locali con l'indicazione delle vie di esodo
- Posizione dei presidi antincendio e di primo soccorso
- Procedure da seguire in caso di evacuazione

Il personale incaricato della gestione delle emergenze e appartenente alla squadra antincendio è regolarmente formato e in possesso di attestato di idoneità, secondo quanto previsto dalla normativa.

In caso di emergenza, tutti i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni del personale addestrato, al fine di garantire un'evacuazione sicura e ordinata.

REGOLAMENTO

AMMISSIONE

Art. 1 - La RSA "Suore Infermiere di San Carlo" accoglie persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, che necessitano di assistenza medica, infermieristica e fisioterapica.

All'interno della struttura non sono presenti nuclei protetti, né un nucleo Alzheimer; è tuttavia attivo un reparto dedicato ad ospiti affetti da pluripatologie e da condizioni di particolare fragilità, che richiedono un livello assistenziale elevato.

La struttura accoglie altresì ricoveri temporanei di sollievo, finalizzati al supporto delle famiglie e al mantenimento del benessere dei caregiver.

L'orario di apertura della Segreteria e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Art. 2 - Per l'inserimento nella lista d'attesa è necessario ritirare la modulistica per la presentazione della domanda presso la Segreteria, con possibilità di effettuare una visita guidata della struttura, oppure richiederne l'invio tramite e-mail.

La modulistica comprende la domanda unica di inserimento in RSA, disponibile anche sul sito della Regione Lombardia, articolata in una sezione da compilare a cura del medico curante della persona da ricoverare e in una sezione da compilare a cura del referente. I moduli, debitamente compilati e sottoscritti, vengono protocollati dalla Segreteria e trasmessi alla Direzione Sanitaria, che provvede alla valutazione della compatibilità tra le condizioni cliniche dell'interessato e il livello di assistenza socio-sanitaria offerto dalla struttura.

Sulla base della documentazione sanitaria presentata, la Direzione Sanitaria si riserva la facoltà di richiedere una visita medica preliminare integrativa.

I criteri per l'inserimento in RSA sono i seguenti:

- tipologia del posto disponibile (reparto, genere, camera singola o multipla);
- ordine cronologico di presentazione della domanda;
- urgenza del ricovero.

L'ingresso è comunque sempre subordinato a parere medico favorevole.

In caso di non idoneità, l'interessato o il referente verrà informato della cancellazione dalla lista d'attesa.

In caso di disponibilità, si procederà al contatto telefonico; qualora i tentativi (massimo due) non vadano a buon fine, si passerà al nominativo successivo in graduatoria.

In caso di rinuncia, la domanda potrà:

- essere posticipata in fondo alla lista (una sola volta);
- essere cancellata su richiesta.

La valutazione sanitaria ha validità di sei mesi; decorso tale termine, è necessario presentare aggiornamento, pena la cancellazione dalla lista d'attesa.

I ricoveri vengono effettuati dal martedì al giovedì, preferibilmente nelle ore mattutine.

La documentazione richiesta all'ingresso è la seguente:

- Carta di identità in corso di validità e tessera sanitaria dell'interessato;
- Copia del verbale di invalidità (se già riconosciuta) o ricevuta di presentazione della domanda;
- Certificato di nascita e certificato di residenza/stato di famiglia (vale anche l'autocertificazione);

GE.M. MILANO SRL

- Documentazione sanitaria recente (ricoveri ospedalieri, referti di visite specialistiche, esami, radiografie, piani terapeutici attivi, ecc.);
 - Terapia farmacologica in atto;
 - Eventuali presidi assorbenti per incontinenza e/o ausili per la mobilità e antidecubito;
 - Copia documenti di identità dello stipulante e/o dell'obbligato in solido.
- I dati personali e sanitari forniti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali.

Art. 3 - L'Ospite inserito nella struttura mantiene il proprio medico di medicina generale, responsabile delle prescrizioni farmacologiche, delle visite ed esami specialistici e della richiesta di ausili e presidi.

Restano a carico del referente:

- la prenotazione delle prestazioni sanitarie;
- il pagamento degli eventuali ticket e dei farmaci di fascia non coperta dal Servizio Sanitario;
- l'accompagnamento dell'ospite per tutte le prestazioni effettuate all'esterno della struttura, inclusi gli eventuali accessi al Pronto Soccorso.

Art. 4 - Al momento dell'ingresso l'Ospite e/o il referente devono sottoscrivere il Contratto e il modulo privacy; entro cinque giorni è richiesto il versamento della retta e della cauzione infruttifera.

Ai fini della determinazione dell'importo della prima retta di degenza, si precisa che:

- se l'ingresso dell'ospite avviene entro il quindicesimo giorno del mese, sarà dovuta l'intera retta mensile;
- se l'ingresso avviene dal sedicesimo giorno del mese in poi, la retta sarà calcolata in misura pari al 50% dell'importo mensile previsto.

Art. 5 - Al momento dell'ingresso, l'ospite e/o il referente sono tenuti a:

- prendere visione della presente Carta dei Servizi e dei relativi allegati, accettandone integralmente il contenuto;
- fornire alla Direzione della RSA, oltre alla documentazione prevista all'art. 2, nomi e recapiti di parenti o conoscenti, autorizzando contestualmente la Direzione a contattarli in caso di necessità.

Il firmatario del contratto assume la qualifica di coobbligato solidale al pagamento della retta.

Art. 6 - L'ospite è tenuto a disporre di un corredo minimo personale, di cui verranno fornite specifiche indicazioni dalla Direzione. Tutti i capi dovranno essere contrassegnati con un numero identificativo, assegnato dalla struttura, che dovrà essere acquistato e applicato tramite cucitura a cura e spese dell'ospite o del referente.

Art. 7 - L'assegnazione del posto letto avviene compatibilmente con le esigenze organizzative, previo confronto con l'ospite e su decisione della Direzione Sanitaria. La Direzione si riserva la facoltà di disporre trasferimenti interni per motivi assistenziali, organizzativi o di convivenza, nel rispetto delle condizioni cliniche e del grado di autosufficienza dell'ospite.

ALLOGGIO E VITTO

Art. 8 - L'ospite si impegna a rispettare le seguenti regole di convivenza e sicurezza:

- non introdurre e/o tenere animali all'interno della struttura;
- non collocare vasi sui davanzali né stendere biancheria o altri oggetti alle finestre;

GE.M. MILANO SRL

- osservare le norme di igiene personale e ambientale;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature messe a disposizione;
- segnalare tempestivamente alla Direzione eventuali malfunzionamenti e guasti;
- consentire l'accesso del personale incaricato per attività di pulizia o controlli tecnici;
- non fumare in camera né in altri ambienti comuni della struttura;
- non utilizzare apparecchi elettrici per la produzione di calore (es. stufette, scaldasonno, fornelli);
- per gli ospiti in camere singole, è possibile, previa autorizzazione, introdurre alcuni oggetti personali, compatibilmente con lo spazio disponibile e le norme di sicurezza.

Art. 9 - L'RSA, pur garantendo un'adeguata sorveglianza, non si assume alcuna responsabilità per danni che l'ospite possa arrecare a terzi all'interno della struttura, inclusi infortuni, atti illeciti o delittuosi riconducibili alla sua condotta.

La RSA declina ogni responsabilità in caso di furto, smarrimento o deterioramento di denaro, oggetti di valore o altri beni personali di proprietà degli ospiti.

Si consiglia, pertanto, di tenere in struttura soltanto somme di denaro limitate e di evitare di portare con sé oggetti di particolare valore (come gioielli o simili).

Art. 10 - Il menù giornaliero è predisposto dalla Direzione sulla base delle indicazioni fornite da un medico dietologo, in conformità con le linee guida nutrizionali emanate da ATS Monza Brianza.

L'ospite ha la possibilità di scegliere almeno un'alternativa tra i piatti del giorno.

Eventuali diete speciali saranno garantite esclusivamente su prescrizione medica da parte di un medico dietologo.

RETTE DI DEGENZA

Art. 11 - Alla corresponsione della retta sono tenuti l'ospite e/o eventuali terzi che si siano contrattualmente obbligati al pagamento.

L'importo della retta è stabilito dalla Direzione in base alla tipologia di camera assegnata, secondo quanto riportato nel tariffario annuale allegato.

A discrezione di GE.M. MILANO SRL la retta di cui sopra potrà essere aggiornata annualmente. L'aggiornamento verrà debitamente comunicato per iscritto all'ospite ovvero al suo coobbligato/persona di riferimento/amministratore di sostegno/tutore in via anticipata ed in ogni caso entro il 31 dicembre di ogni anno. La retta applicata potrà inoltre subire variazioni anche in caso di aggravamento delle condizioni di salute dell'ospite, di suo trasferimento in altra tipologia di camera o per esigenze connesse alla vita comunitaria: anche tale variazione verrà puntualmente comunicata ai soggetti e secondo le modalità di cui sopra. Detti aggiornamenti si intenderanno tacitamente accettati in caso di mancato riscontro entro 8 (otto) giorni dall'avvenuta ricezione della relativa comunicazione. In caso di mancata accettazione entrambe le parti possono recedere dal contratto.

La GE.M. MILANO SRL, gestore della struttura, provvederà, entro i termini previsti, al rilascio della certificazione fiscale annuale necessaria per la detrazione della quota sanitaria della retta, redatta secondo le disposizioni della Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia vigente al momento dell'emissione.

GE.M. MILANO SRL

Art. 12 - La retta di degenza dovrà essere versata anticipatamente entro il giorno 5 di ogni mese, ad eccezione della prima mensilità, che dovrà essere corrisposta entro 5 giorni dalla data di ingresso.

Ai fini del calcolo della prima retta, farà fede la data di contrattualizzazione/assegnazione del posto, indipendentemente dalla data di effettivo ingresso in struttura. Pertanto:

- qualora il posto venga contrattualizzato entro il quindicesimo giorno del mese, sarà dovuta l'intera retta mensile;
- qualora la contrattualizzazione avvenga dal sedicesimo giorno del mese in poi, per la prima mensilità sarà dovuto un importo pari al 50% della retta mensile prevista.

Art. 13 - La retta dà diritto al vitto, all'alloggio (ivi compreso il riscaldamento) e a tutti i servizi generali e collettivi indicati nella presente carta dei servizi al paragrafo "Servizi erogati (inclusi nella retta)". Non sono comprese le spese farmaceutiche ed i servizi indicati al paragrafo "Servizi opzionali (a pagamento)" della carta dei servizi.

Art. 14 - In caso di assenze temporanee volontarie dell'ospite o di ricoveri ospedalieri, non è previsto alcun rimborso della retta mensile già versata in via anticipata.

Qualora l'assenza si protragga per un periodo superiore a un mese e l'ospite desideri mantenere il proprio posto letto, sarà comunque tenuto al versamento integrale della retta mensile per tutto il periodo di assenza.

Le dimissioni devono essere richieste per iscritto, anche tramite mail, e possono essere presentate in qualsiasi momento con un preavviso di almeno una settimana; tuttavia, non danno diritto ad alcun tipo di rimborso della retta già versata.

In caso di decesso dell'ospite:

- se avviene dopo il giorno 15 del mese, non sarà effettuato alcun rimborso della retta anticipatamente corrisposta;
- se avviene entro il giorno 15 del mese e la retta mensile è stata regolarmente versata in anticipo, verrà riconosciuto un rimborso forfettario pari a Euro 500,00= (onnicomprensivi), che sarà restituito agli eredi e/o al coobbligato solidale.

DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO

Art. 15 - Al momento dell'ingresso in struttura è previsto il pagamento contestuale di un importo pari ad Euro 1.500,00 a titolo di "deposito cauzionale infruttifero".

Detta somma verrà acquisita a titolo definitivo dalla RSA qualora l'ospite, durante la sua degenza, dovesse causare danni di qualsivoglia tipo alla struttura (intendendosi anche i beni in essa contenuti), o alle persone (interne od esterne) oppure, al termine della degenza, a copertura del mancato pagamento dei servizi usufruiti.

Sull'importo del "deposito cauzionale infruttifero" non matureranno somme per interessi di qualsiasi natura.

All'atto della cessazione del contratto, compilando l'apposito modulo, si potrà richiedere la restituzione dell'importo depositato, tramite bonifico bancario.

Il rimborso sarà effettuato entro un termine congruo necessario all'espletamento delle verifiche amministrative e contabili relative alla posizione dell'ospite.

ORARI

Art. 16 - L'ospite gode della massima libertà personale, fatta salva l'eventuale presenza di limitazioni determinate dallo stato di salute, che sono di esclusiva competenza del medico curante.

L'ospite può uscire ed entrare dalla struttura previa comunicazione alla reception ed autorizzazione sanitaria.

L'orario di visita è stabilito dalle ore 10.00 alle ore 19.00, salvo differenti disposizioni adottate in presenza di situazioni straordinarie (es. emergenze sanitarie, infezioni, esigenze organizzative particolari).

Tuttavia, per motivi organizzativi, si raccomanda di effettuare le visite preferibilmente nel pomeriggio, nella fascia oraria 14.30 – 17.30.

A richiesta dell'ospite, e solo dietro autorizzazione della Direzione, potrà essere concessa deroga agli orari sopra indicati.

Art. 17 - Per garantire il riposo e il benessere di tutti, l'ospite è tenuto a rispettare il silenzio nei seguenti orari:

- nei locali comuni dalle 22.00 alle 7.00;
- nelle camere e nelle zone notte dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 21.00 alle ore 7.00.

ASSISTENZA MEDICO, INFERMIERISTICA, ASSISTENZIALE, FISIOTERAPICA

Art. 18 - La RSA "Suore Infermiere di San Carlo" è una struttura autorizzata al funzionamento ma non accreditata, pertanto, gli ospiti restano in carico ai rispettivi Medici di Medicina Generale (MMG), responsabili delle prescrizioni farmacologiche, nonché delle richieste di visite ed esami specialistici.

Il servizio medico interno è garantito dalla presenza del Responsabile Sanitario e di medici collaboratori, che assicurano una presenza pressoché quotidiana nei giorni feriali, monitorando costantemente le condizioni cliniche degli ospiti e svolgendo funzione di raccordo con i MMG.

Le patologie di natura benigna vengono trattate direttamente all'interno della struttura.

In presenza di patologie acute infettive o di condizioni che richiedono interventi specialistici urgenti, l'ospite, previa consultazione con il referente (familiare/AdS/tutore), viene trasferito presso l'Ospedale di zona tramite servizio di emergenza e/o può essere accompagnato o raggiunto al Pronto Soccorso dal referente stesso o da persone da lui indicate.

Qualora si rendano necessarie visite o prestazioni specialistiche non erogabili in sede, l'impegnativa, richiesta dalla struttura al Medico di Medicina Generale, viene consegnata al referente (familiare/AdS, tutore), che provvede all'organizzazione, all'accompagnamento e al sostenimento dei relativi oneri. Le consulenze possono essere effettuate presso le strutture dell'Azienda Ospedaliera di riferimento oppure presso centri convenzionati o privati, liberamente individuati dalla famiglia.

È presente un servizio di refertazione ECG 24 ore/24.

Art. 19 - L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 21:00, e da una reperibilità notturna per situazioni di emergenza.

Le attività includono:

- collaborazione con i medici e gli altri componenti dell'équipe nell'assistenza dell'ospite;
- somministrazione di farmaci
- medicazioni e gestione ulcere
- controllo dei parametri vitali
- esecuzione di prelievi ematici e di altri liquidi organici
- cateterismo vescicale
- alimentazione parenterale ed enterale (SNG e PEG)
- assistenza alle neostomie (colostomia, ileostomia, ecc.)
- aggiornamento delle scale validate di sua competenza.

Art. 20 - Il servizio assistenziale è svolto da personale qualificato (ASA/OSS), presente 24 ore su 24, che si fa carico della protezione tutela dell'Ospite, cura l'igiene, la vestizione, il bagno assistito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione e idratazione, la deambulazione assistita e la supervisione durante le attività quotidiane.

Art. 21 - L'attività di animazione viene programmata e svolta da personale qualificato dal lunedì al venerdì. Il servizio è finalizzato al mantenimento delle capacità cognitive, relazionali ed emotive degli ospiti, attraverso attività ludico-ricreative, occupazionali e di socializzazione, volte a promuovere il benessere globale della persona e la qualità della vita all'interno della struttura.

Art. 22 - Il servizio fisioterapico è assicurato da personale qualificato dal lunedì al sabato. È finalizzato allo stimolo ed al mantenimento delle capacità motorie e funzionali residue degli ospiti, attraverso interventi riabilitativi individuali o di gruppo, mirati alla prevenzione della disabilità, al contenimento della perdita funzionale e al miglioramento della qualità della vita.

Art. 23 - L'assistenza medica, infermieristica e fisioterapica è garantita agli ospiti dalla struttura.

La RSA non si assume alcuna responsabilità né onere per prestazioni specialistiche o ospedaliere erogate da soggetti esterni e declina ogni responsabilità riguardo a eventuali interventi medico-infermieristici-terapeutici effettuati da persone non autorizzate dalla struttura.

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

Art. 24 - L'RSA assicura il diritto alla trasparenza e alla corretta informazione, garantendo che:

- vi sia una comunicazione chiara e trasparente con i familiari o i legali rappresentanti degli ospiti;
- siano rispettati i diritti dell'ospite e di chi ne ha la rappresentanza legale ad essere informati in modo completo e comprensibile;
- siano comunicate tempestivamente eventuali situazioni sanitarie rilevanti o eventi critici. In particolare, la RSA si impegna a informare senza ritardo la persona indicata come referente (familiare, amministratore di sostegno o tutore) nei seguenti casi:
 - cadute, anche se apparentemente senza conseguenze;
 - variazioni dello stato di salute dell'ospite;
 - trasferimenti urgenti presso il pronto soccorso o altri reparti ospedalieri;
 - adozione di provvedimenti sanitari significativi (es. modifiche della terapia, insorgenza di infezioni, ecc.).

SERVIZI VARI

Art. 25 - ASSISTENZA RELIGIOSA: L'RSA dispone di una Cappella dove si celebra la santa Messa al mattino dei giorni festivi e delle solennità liturgiche.

Su richiesta degli ospiti un sacerdote è disponibile per la confessione e l'assistenza spirituale.

Art. 2 - SERVIZIO GUARDAROBA: L'RSA mette a disposizione dell'ospite il servizio lavanderia gratuito per la biancheria intima, da bagno e da letto.

L'amministrazione della RSA pur assicurando la massima serietà nel servizio, declina ogni responsabilità per i capi di biancheria che andassero smarriti o deteriorati.

Art. 27 - SERVIZIO PARRUCCHIERE: L'RSA mette a disposizione degli ospiti il servizio di Parrucchiere (servizio a pagamento) che viene svolto all'interno di un locale dedicato a presso la camera dell'ospite.

Art. 28 - SERVIZIO TELEFONICO: Il servizio, per le telefonate in entrata, è garantito a mezzo di impianto centralizzato collegato con ciascun reparto.

Art. 29 - SERVIZIO RADIOTELEVISIVO: Nell'uso degli apparecchi televisivi e radiofonici gli ospiti devono osservare le regole della cortesia evitando di arrecare disturbo agli altri conviventi. In orario di silenzio è permesso l'uso di radio cuffia.

Art. 30 - ASCENSORI: L'utilizzo dell'ascensore è soggetto alle seguenti norme di sicurezza e corretto comportamento:

- è vietato premere ripetutamente o bloccare il pulsante quando l'ascensore è occupato;
- non è consentito superare il numero massimo di persone indicato dalla portata consentita della cabina;
- è proibito tentare di aprire manualmente la porta dell'ascensore prima che la cabina sia completamente ferma al piano;
- l'uso dell'ascensore è vietato a persone che non siano in grado di effettuare autonomamente le manovre necessarie per il suo corretto utilizzo.

In ogni caso, deve essere sempre garantita la precedenza al personale, soprattutto in situazioni di emergenza o durante le ore in cui l'ascensore viene utilizzato per il servizio agli ammalati o per i piani.

Art. 31 - SERVIZIO DI ACQUISTO MEDICINALI: Salvo diverse indicazioni da parte dell'ospite o del coobbligato, la struttura si farà carico dell'acquisto dei medicinali necessari all'ospite il cui prezzo anticipato sarà rimborsato dall'ospite o dal coobbligato solidale all'esibizione del relativo scontrino fiscale.

RAPPORTI CON IL PERSONALE DELLA RSA

Art. 32 - I rapporti fra il personale della RSA e gli ospiti dovranno essere improntati al reciproco rispetto, caratterizzati da un linguaggio educato e da un clima sereno e cordiale di collaborazione. Non è tollerata alcuna forma di intimidazione o violenza.

Art. 33 - L'ospite e/o il Familiare:

- non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni sul personale stesso per ottenere un trattamento di favore;
- deve rivolgersi direttamente alla Direzione nel caso in cui debba avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio.

RAPPORTI CON GLI ALTRI

Art. 34 - All'interno della RSA, ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo indirizzo religioso e delle sue idee politiche.

La sua libertà di azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.

Gli ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà.

Dovranno osservare le regole di igiene comune e personale, comportarsi in ogni circostanza secondo le regole del buon vivere civile, curando di non arrecare il minimo disturbo nelle ore di riposo.

Art. 35 - Gli ospiti sono tenuti ad adeguarsi alle decisioni della Direzione, prese nell'interesse generale della collettività. La Direzione della RSA si riserva la facoltà di richiamare l'ospite al rispetto delle norme previste dal Regolamento, prima verbalmente, poi per iscritto, dandone informativa anche alla persona designata dall'ospite a ricevere comunicazione.

RAPPORTI CON L'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO

Art. 36 - L'ospite può usufruire liberamente delle strutture ricreative previste nella RSA: soggiorni, sale TV e degli spazi comuni.

L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che riterrà più opportuno. Potrà occuparsi di attività ricreative, culturali e occupazionali spontaneamente scelte.

Gli ospiti, a ciò autorizzati, potranno uscire ed entrare liberamente previa comunicazione in reparto ed in segreteria, rispettando gli orari dei pasti e della chiusura serale.

Art. 37 - L'ospite che desideri assentarsi per qualche giorno dovrà darne comunicazione preventiva alla Direzione della RSA, precisando il periodo di assenza.

In caso di assenza, anche se di breve durata l'ospite è tenuto a comunicare il nuovo recapito.

Al ritorno dovrà presentarsi alla Direzione per notificare il rientro; qualora non fosse in grado di rientrare nel tempo previsto, dovrà informare tempestivamente la Direzione.

L'assenza comporterà in ogni caso la corresponsione integrale della retta.

RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Art. 38 - L'ospite o la persona di riferimento possono recedere liberamente dal contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta con un preavviso di almeno una settimana. L'esercizio del diritto di recesso non darà luogo ad alcuna restituzione delle somme eventualmente già versate anticipatamente.

L'RSA si riserva la facoltà di recedere dal contratto qualora l'ospite nonostante ripetuti richiami:

- nel contegno e nei modi (anche con atti ed espressioni di disturbo e di violenza) tenga una condotta reiteratamente irrispettosa e non dignitosa nei confronti degli altri ospiti e del personale tale da arrecare pregiudizio alla comunità ed agli altri ospiti;
- commetta gravi infrazioni al Regolamento interno;
- tenga un comportamento pericoloso per sé o per gli altri e/o comunque incompatibile rispetto ai servizi offerti dalla struttura;
- presenti malattie in forma acuta e grave per le quali l'RSA non sia in grado di fornire una adeguata assistenza;
- laddove dovesse venir meno il rapporto di fiducia tra l'ospite e la RSA della GE.M. MILANO SRL.

La struttura si riserva inoltre la facoltà di recedere dal contratto qualora l'ospite e/o il suo coobbligato solidale non provvedano al pagamento della retta di degenza per due mesi anche non consecutivi. La RSA darà comunicazione scritta in ordine all'esercizio di detto recesso all'ospite ed al soggetto dallo stesso indicato a ricevere informazioni e provvederà a dimettere l'ospite decorsi 15 (quindici) giorni da detta comunicazione. Il coobbligato solidale anche per il tramite di terzi dallo stesso designati si impegna al trasferimento dell'ospite e alla sua immediata accoglienza e cura.

GE.M. MILANO SRL

In difetto l'ospite sarà riaccompagnato, a cura della RSA (con addebito delle relative spese all'ospite o/e coobbligato) all'indirizzo di residenza del coobbligato.

Il contratto si intenderà risolto di diritto in caso di decesso dell'ospite.

DECESSO

Art. 39 - In caso di decesso dell'ospite, sarà premura dei familiari contattare l'impresa di pompe funebri di loro scelta; i beni rinvenuti nella camera dell'ospite saranno custoditi a cura della Direzione della RSA per un periodo di 15 (quindici) giorni in attesa di essere consegnati, con l'osservanza delle norme di legge, agli eredi, i quali unitamente all'eventuale coobbligato solidale saranno tenuti a saldare gli eventuali conti rimasti in sospeso estinguendo ogni debito eventualmente ancora in essere con la GE.M. MILANO SRL.

RICHIESTA DI COPIA CONFORME DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Art. 40 - In base alla Legge n. 241 del 07/08/1990, la copia della cartella clinica dell'ospite verrà rilasciata in caso di dimissioni o di decesso dello stesso. L'ospite o i suoi familiari dovranno farne richiesta per iscritto presso gli Uffici Amministrativi, i quali ne rilasceranno una copia entro un mese dalla data della richiesta stessa.

ALLEGATI:

- carta dei diritti dell'anziano
- menù tipo "invernale" ed "estivo"
- scheda questionario gradimento
- scheda lamentele/apprezzamenti/suggerimenti
- tariffario rette degenza

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

GE.M. MILANO SRL

MENÙ TIPO "INVERNALE"

PRANZO		CENA
Risotto al rosmarino Pollo alla diavola-Cavolfiori Frutta fresca	LUNEDI'	Passato di verdura Frittata alle verdure-Carote prezzemolate Frutta fresca
Pasta pomodoro e ricotta Pesce agli agrumi-Broccoli Frutta fresca	MARTEDI'	Minestra di pasta e ceci Burger vegetali-Barbabietole Frutta fresca
Ravioli di magro allo zafferano Hamburger-Spinaci Frutta fresca	MERCOLEDI'	Minestrone con orzo Ricotta-Finocchi Frutta fresca
Gnocchi al pomodoro Bollito in salsa verde-Carote Frutta fresca	GIOVEDI'	Vellutata di patate con pasta Affettati misti-Coste Frutta fresca
Risotto al radicchio Pesce gratinato-Peperonata Frutta fresca	VENERDI'	Minestra di zucca e pasta Philadelphia-Fagiolini Frutta fresca
Pasta al pesto Tacchino agli agrumi-Pomodori Frutta fresca	SABATO	Minestra di verdure con riso Pizza margherita-Erbette Frutta fresca
Lasagne Roastbeef-Patate al rosmarino Frutta fresca Dolce	DOMENICA	Tortellini in brodo Bresaola-Piselli Frutta fresca

MENÙ TIPO "ESTIVO"

PRANZO		CENA
Pasta al pomodoro Pollo arrosto-Fagiolini saltati Frutta fresca	LUNEDI'	Vellutata di zucchine Formaggi misti-Finocchi Frutta fresca
Risotto al vino bianco Roastbeef all'inglese-Erbette al burro Frutta fresca	MARTEDI'	Minestra di orzo/farro Polpette al pomodoro-Cipolle Frutta fresca
Ravioli di magro al burro e salvia Scaloppine al limone-Zucchine trifolate Frutta fresca	MERCOLEDI'	Passato di verdura Insalata di pollo-Patate prezzemolate Frutta fresca
Gnocchi al ragù Tonnato-Fagiolini Frutta fresca	GIOVEDI'	Crema di carote Affettati misti-Broccoli Frutta fresca
Risotto al pomodoro Pesce gratinato-Pomodori Frutta di stagione	VENERDI'	Pasta e lenticchie Philadelphia-Zucchine Frutta di stagione
Insalata di riso Cotoletta-Pomodori Frutta di stagione	SABATO	Minestra d'orzo Caprese-Fagiolini Frutta di stagione
Tagliatelle al pomodoro Arrosto di vitello-Patatine fritte Frutta di stagione	DOMENICA	Capelli d'angelo in brodo Prosciutto e melone-Carote Frutta di stagione

Nella composizione del pasto è sempre previsto:

PRANZO: Pasa/Riso in bianco; Pollo lesso/Prosciutto cotto; Purè/Insalata; Frutta cotta/yogurt/fruttino

CENA: Pasta/Riso in bianco; Crescenza/Prosciutto cotto; Purè/Insalata; Frutta cotta/yogurt/fruttino

GE.M. MILANO SRL

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE per Ospiti e Familiari

Gentilissimi, Vi invitiamo a rispondere alle domande del questionario per aiutarci a capire qual è il livello di gradimento e di conseguenza migliorare la qualità dei servizi della RSA Suore Infermiere di San Carlo.

Il Questionario è anonimo e rispetta le norme del Regolamento Europeo 679/2016 in merito alla riservatezza; tuttavia, può essere firmato da chi lo desiderasse e consegnato nell'apposita cassetta.

Grazie per la collaborazione

La Direzione

	DALL'OSPITE	DA UN FAMILIARE	DALL'OSPITE CON L'AIUTO DI UN FAMILIARE	DALL'OSPITE CON L'AIUTO DI UN OPERATORE
IL QUESTIONARIO È COMPILATO	☐	☐	☐	☐
DA QUANTI MESI E/O ANNI È IN RSA?	MESI _____ ANNI _____			
A QUALE REPARTO APPARTIENE?	1° PIANO ☐	2° PIANO ☐	3° PIANO ☐	4° PIANO ☐
Cortesìa, disponibilità e professionalità del personale	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Si sente sostenuto ed aiutato dal personale?	MOLTO ☐	ABBASTANZA ☐	POCO ☐	MOLTO POCO ☐
Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Come valuta il servizio medico?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Come valuta il servizio infermieristico?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Come valuta il servizio assistenziale?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Come valuta il servizio di fisioterapia?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Come valuta il servizio di animazione?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Il rapporto umano con il personale è:	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Il rapporto umano con gli altri ospiti è:	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Ha avuto problemi con altri ospiti della Sua stanza?	SEMPRE ☐	SPESSO ☐	QUALCHE VOLTA ☐	MAI ☐
Ha avuto problemi con altri ospiti della Struttura?	SEMPRE ☐	SPESSO ☐	QUALCHE VOLTA ☐	MAI ☐
Ritiene adeguata l'assistenza religiosa offerta?	SI ☐		NO ☐	
Come considera il rispetto della riservatezza (comunicazioni di informazioni, svolgimento di manovre assistenziali delicate, ecc..) da parte degli operatori?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Come valuta il livello della comunicazione all'interno della struttura?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐

GE.M. MILANO SRL

Come valuta il servizio di pulizia e sanificazione?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Come valuta il servizio di lavanderia?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Come valuta il servizio di parrucchiera/e?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Come valuta la qualità, quantità e varietà dei pasti offerti all'ospite?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Le modalità di somministrazione dei pasti agli ospiti risultano adeguate in termini di presentazione, tempi e attenzione alle esigenze individuali?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
All'atto della domanda ha ricevuto informazioni esaurienti?	☐ SI		☐ NO	
All'atto dell'ingresso ha ricevuto informazioni esaurienti?	☐ SI		☐ NO	
Che cosa apprezza di più di questa RSA?				
Che cosa Le piace meno di questa RSA?				
Come valuta complessivamente il servizio offerto dalla struttura?	OTTIMO ☐	BUONO ☐	SUFFICIENTE ☐	INSUFFICIENTE ☐
Se dovesse consigliare una residenza per anziani, consiglierebbe l'RSA Suore Infermiere di San Carlo?	☐ SI		☐ NO	
Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio offerto				

FIRMA _____
(FACOLTATIVA)

GE.M. MILANO SRL

SCHEDA LAMENTI / APPREZZAMENTI / SUGGERIMENTI

Data, _____

Firma (facoltativa) _____



GE.M. MILANO SRL

TARIFFARIO RETTE DEGENZA ANNO 2026

TIPOLOGIA CAMERA	EURO MENSILI
Appartamento con bagno privato	2.800,00 + € 2,00= bollo
Camera singola con bagno privato	2.700,00 + € 2,00= bollo
Camera singola con bagno condiviso	2.500,00 + € 2,00= bollo
Camera doppie con bagno privato	2.600,00 + € 2,00= bollo
Camere multiple	2.400,00 + € 2,00= bollo

Per i ricoveri di sollievo, le tariffe applicate saranno maggiorate del 30% rispetto a quelle indicate nel prospetto precedente

IN CASI PARTICOLARI ED A SUA INSINDACABILE DISCREZIONE LA DIREZIONE DELLA RSA SI RISERVA LA FACOLTA' DI DEROGARE AL PRESENTE TARIFFARIO.

GE.M. MILANO SRL

TARIFFE SERVIZI A PAGAMENTO ANNO 2026

PARRUCCHIERE

Trattamento	Tariffa
Taglio	15,00 €
Piega	20,00 €
Colore	25,00 €
Permanente	30,00 €
Taglio uomo	25,00 €

PODOLOGO

	Tariffa
Trattamento	45,00 €

LAVANDERIA

	Tariffa mensile
Lavaggio capi di abbigliamento/vestiario	50,00 €

Carate B.za, 03/03/2026

Responsabile di struttura
