



Opera Don Guanella



CASA MADONNA DEL LAVORO
OPERA DON GUANELLA - Nuova Olonio di Dubino (Sondrio)

CARTA DEI SERVIZI R.S.A.
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER
PERSONE ANZIANE



R.S.A. (Residenza Sanitaria per Anziani) – R.S.D. - C.D.D. (Residenza e Centro Diurno per Disabili) C.S.E. (Centro Socio Educativo)
OPERA DON GUANELLA - CASA MADONNA DEL LAVORO - Via Spluga, 24 - 23015 NUOVA OLONIO - DUBINO (SO)

Tel. 0342 629 211 - Fax. 0342 629 300 - E-mail: nuovaolonio.direzione@guanelliani.it - C.C.P.: 11991239 - Cod. Fisc.: 02595400587 - P. I.V.A.: 01084241007

INDICE

<i>Significato e Mission</i>	pag. 3
1. La casa e i destinatari	pag. 3
2. La struttura	pag. 3
3. Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa	pag. 4
4. L'accoglienza e l'inserimento	pag. 6
5. Dimissione	pag. 7
6. Funzionamento e giornata tipo	pag. 7
7. Orario di ricevimento e visite	pag. 8
8. Servizi erogati compresi nella retta	pag. 8
8a. Servizi di tipo alberghiero	pag. 8
8b. Servizi alla persona	pag. 9
9. Prestazioni a pagamento non incluse nella retta	pag. 11
10. L'organizzazione e i ruoli	pag. 12
11. Il metodo di lavoro	pag. 12
12. L'organico	pag. 13
13. L'organigramma	pag. 14
14. La famiglia dell'ospite	pag. 15
15. Procedure per eventuali reclami	pag. 15
16. Privacy	pag. 15
17. Valutazione del grado di soddisfazione	pag. 15
18. Valutazione della qualità del servizio	pag. 16
19. Modalità di esercizio dei diritti del cittadino	pag. 16
20. Le risorse e la retta	pag. 16
21. Il progetto locale	pag. 16
22. Allegati	pag. 17
23. Note di revisione	pag. 17
<i>Carta dei diritti della persona anziana</i>	pag. 18
<i>Il nostro Codice Etico, il P.E.A.L. e il P.E.G.</i>	pag. 21
<i>La casa, il fondatore, il carisma</i>	pag. 22

SIGNIFICATO E MISSION

La Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani che la nostra R.S.A. garantisce nel servizio alle persone anziane. Consente ai cittadini di conoscere e scegliere in relazione ai propri bisogni, permette agli utenti e ai loro familiari di verificare e controllare la corrispondenza tra i servizi dichiarati e quelli effettivamente erogati dalla Struttura. Questa fa riferimento ai principi istituzionali, alle finalità e agli obiettivi del Progetto Educativo e Assistenziale della Casa, che sono ampiamente descritti nella parte introduttiva del progetto: la centralità della persona, la promozione della vita, l'impegno educativo e riabilitativo, la costruzione di relazioni significative, il valore del vivere in comunità, l'esperienza del sacro. Riporta, infine, un estratto del Codice Etico che viene distribuito a quanti ne facciano richiesta, e a cui il Centro fa riferimento nel suo operare.

Ciò che è presentato non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "vita di qualità" delle persone anziane ospitate.

Copia di questa Carta dei Servizi viene distribuita agli ospiti e loro referenti/familiari all'ingresso o ogni qual volta vengano effettuate modifiche sostanziali. Viene inoltre favorita la possibilità di accedervi on line dal sito della nostra Casa.

1. LA CASA E I DESTINATARI

La Casa Madonna del Lavoro – Opera don Guanella è un complesso vasto e articolato che offre al territorio una serie di servizi in favore delle persone anziane e/o disabili. La Casa si è dotata di un Progetto Educativo Assistenziale al quale fanno riferimento ideale e operativo tutti i servizi attivi al suo interno (RSA, RSD, CDD, CSE).

La presente Carta dei Servizi si riferisce unicamente alla **Residenza Sanitaria Assistenziale per persone Anziane [RSA]** che accoglie in regime residenziale uomini e donne anziane.

La RSA è autorizzata al funzionamento in via definitiva con delibera della Giunta Provinciale di Sondrio del 20 giugno 2000, protocollo n° 22625. I posti letto abilitati, accreditati e a contratto sono 108.

2. LA STRUTTURA

La Casa, ubicata nel comune di Dubino (SO), frazione di Nuova Olonio, in via Spluga 24, dispone di ottimi collegamenti con il territorio: localizzata al confluire della Valtellina e della Valchiavenna, al centro del paese, è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati sia pubblici: la stazione ferroviaria dista poco più di un kilometro mentre l'autobus ferma proprio davanti al cancello di ingresso.

Possiede grande disponibilità di spazi ed ambienti, superiori a quelli richiesti per il numero dei posti accreditati. Il complesso è articolato su tre piani, soddisfa a tutti gli standard previsti dalla legislazione vigente ed è assolutamente privo di barriere architettoniche.

L'edificio è strutturato nel modo seguente:

- al **secondo piano**, si trovano il **3° e 4° nucleo**, con un totale di 51 posti letto. Ciascuno dei due nuclei comprende un'area giorno ed un'area notte. Tutte le camere degli ospiti sono dotate di servizio igienico-sanitario. Ogni nucleo ha un bagno protetto con speciali attrezzature; inoltre, locali per il soggiorno e il pranzo, l'infermeria. Molte camere e sale sono provviste di terrazza.

- al **primo piano**, si trovano il **1° e 2° nucleo**, con un totale di 57 posti letto comprendenti anche il nucleo sacerdoti e le camere dedicate alle persone in stato vegetativo. Ciascuno dei due nuclei è diviso in area giorno ed area notte. Tutte le camere degli ospiti sono dotate di servizio igienico-sanitario. Ogni nucleo ha un bagno protetto con speciali attrezzature; inoltre, locali per il soggiorno e il pranzo, l'infermeria, la sala medica centrale e l'ambulatorio. Molte camere e sale sono provviste di terrazza.

- al **piano terra**, direttamente raggiungibile con i mezzi di trasporto si trovano i servizi di direzione e amministrazione, la cucina e le dispense, tutti i locali tecnologici, gli spogliatoi del personale, i locali d'animazione e di socializzazione, la cappella, la palestra di fisioterapia, la sala per il pranzo e per le feste, il soggiorno, l'ambulatorio polispecialistico, i servizi di lavanderia, guardaroba e barbieria. A questo piano molti ospiti trascorrono gran parte della giornata, in un ambiente ricco di stimolazioni sociali e animative.

Un ampio giardino, con comodi viali, permette di passeggiare, a piedi o in carrozzina, contemplando innumerevoli varietà di piante e fiori, le alte montagne all'orizzonte e parte della Valtellina e della Valchiavenna, mentre alberi e vigna offrono frescura nei mesi estivi.

La strutturazione dei 4 nuclei operativi è riconducibile, per quanto possibile, al concetto di "casa". Si ritrova, infatti, all'interno dei nuclei una gradualità di spazi privati (camere e relativi servizi) e di ambienti comuni (sala mensa e soggiorno) tali da garantire contemporaneamente requisiti di privacy e possibilità di socializzazione.

3. CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

AMMISSIONI

Di norma hanno titolo per presentare domanda di ammissione nella R.S.A., Casa Madonna del Lavoro, le persone ultrasessantacinquenni residenti nella Regione Lombardia, in condizioni socio-sanitarie tali da non poter restare al proprio domicilio e compatibili con i livelli sanitari-assistenziali garantiti dallo standard gestionale di accreditamento prescritto per le RSA.

Solo eccezionalmente possono essere ammesse persone d'età inferiore a 65 anni con problemi socio-sanitari e caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane, quali persone affette da demenza in età precoce oppure da esiti di patologie cerebrovascolari.

Sono possibili visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari. Durante tali visite saranno accompagnati dalle seguenti figure professionali appositamente incaricate: il Direttore e/o il Responsabile della Struttura o, in sua assenza, una delle coordinatrici dell'attività.

La nostra struttura, pur non essendo accreditata a gestire un nucleo Alzheimer, potrà accogliere alcuni di questi ammalati a condizione che i loro disturbi non siano tali da rendere troppo gravose la convivenza con gli altri ospiti e la gestione da parte del personale.

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

L'anziano o il suo familiare che intende presentare richiesta di ammissione in RSA può chiedere informazioni presso:

- la Direzione della Casa Madonna del Lavoro, via Spluga 24, Nuova Olonio di Dubino SO;
- il Servizio Sociale di base del comune di residenza;
- il Servizio Anziani e Adulti non Autosufficienti dell'ATS del proprio distretto.

La domanda di ammissione deve essere presentata alla Direzione della Casa o ad altra struttura RSA della nostra ATS che provvederà poi a trasmetterla anche alle strutture indicate come preferenziali nel frontespizio della stessa.

La domanda di ammissione si configura nel MODELLO UNICO PER INSERIMENTO NEI POSTI ACCREDITATI DELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI DELLA PROVINCIA DI SONDRIO concordato con l'Asl della Provincia di Sondrio. In esso il Medico di Medicina Generale o altra figura medica compila l'allegata VALUTAZIONE MEDICA.

La persona che sottoscrive la domanda di ammissione dichiara al momento dell'ammissione della persona anziana, di aver letto la Carta dei Servizi e di accettare le indicazioni e le norme in essa contenute.

VALUTAZIONE DELLA DOMANDA

Il servizio medico della Casa, sulla scorta delle informazioni contenute nel Modello di cui sopra, stabilisce la tipologia assistenziale in base ai criteri emanati dalla normativa regionale (procedura S.O.S.I.A. – classi 1-8).

COSTITUZIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La R.S.A. - Casa Madonna del Lavoro, sulla scorta delle informazioni contenute nella valutazione effettuata dal Servizio Medico e da quanto contenuto nel Modello di cui sopra, redige le liste d'attesa in applicazione dei seguenti criteri:

- liste distinte per gli uomini e per le donne;
- composizione di una lista per ogni classe S.O.S.I.A.;
- è data la precedenza, nelle singole liste, in ordine:
 1. ai residenti presso la Casa Madonna del lavoro;
 2. ai residenti nel comune di Dubino e nella parrocchia di Nuova Olonio;
 3. ai residenti nei distretti di Morbegno e Chiavenna;
 4. ai residenti nel resto della provincia di Sondrio e nei distretti di Bellano e Menaggio;
 5. ai residenti nel resto della Lombardia.
- posizionamento della domanda nella lista di appartenenza in relazione alla data di presentazione; a parità di punteggio sarà data priorità di punteggio al richiedente più anziano anagraficamente.
- presenza di una situazione di coppia. Per "situazione di coppia" s'intende: marito e moglie o 2 parenti stretti; il "codice coppia" potrà essere assegnato solo al momento della prima domanda di ambedue i componenti.
- e genitore con figlio/a in RSD o che ha fatto domanda di entrarci.
- genitore e/o coniuge di un operatore della nostra Casa.

La lista viene aggiornata in tempo reale in base alle nuove domande pervenute, agli aggiornamenti di domande già esistenti, alle rinunce, ai decessi.

REGISTRAZIONE

Le liste d'attesa sono in duplice formato: sia informatico che cartaceo. Il formato informatico viene postato in rete fra tutte le case di riposo della Provincia e l'ATS (assolvendo in tal modo il debito informativo). Le case di riposo comunicano reciprocamente l'entrata e/o uscita in struttura del richiedente con relativa rinuncia alle altre strutture.

RIVALUTAZIONE DELLA SITUAZIONE SOCIO-SANITARIA

Nel caso in cui, dopo l'inserimento in lista d'attesa, si verificassero rilevanti mutamenti nella condizione socio-sanitaria del richiedente l'ammissione in R.S.A.,

l'interessato o i suoi familiari possono chiedere alla struttura una rivalutazione presentando una Valutazione Medica aggiornata.

AMMISSIONE: COMPETENZE E CRITERI

La decisione sull'ammissione ai posti della R.S.A. competono al Direttore delle attività, in accordo col Responsabile sanitario.

Nell'ammissione ai posti della R.S.A. la direzione sceglie la lista da cui attingere, rispettando all'interno di questa l'ordine di posizionamento della domanda.

In presenza di una situazione di coppia, qualora vi sia la disponibilità contestuale di due posti, i componenti la coppia saranno ammessi contemporaneamente, nel caso di unica ammissione, la persona anziana non ammessa avrà il diritto di precedenza non appena si verifica la disponibilità di un posto.

PROPOSTA DI INGRESSO E ACCETTAZIONE

La proposta di ammissione viene formulata dalla direzione con comunicazione telefonica. Da tale proposta decorre il termine perentorio di 24 ore per l'accettazione dell'ammissione che deve essere effettuata dall'interessato o dalla persona indicata sulla domanda quale familiare di riferimento. La mancata accettazione della proposta di ammissione entro tale termine configura il comportamento concludente di rinuncia all'ammissione.

L'ingresso effettivo presso la residenza deve avvenire, salvo giustificato motivo, entro il termine perentorio di 72 ore dalla data di comunicazione della proposta di ammissione. Il mancato ingresso entro tale termine configura il comportamento concludente di rinuncia all'ammissione.

L'avvenuto ingresso viene comunicato all'ATS della Montagna e ai competenti uffici.

RINUNCIA ALL'INGRESSO

In caso di rinuncia all'ingresso, tacita o espressa, la relativa domanda verrà cancellata dalla lista d'attesa e l'interessato non potrà presentare una nuova domanda presso la nostra RSA per un periodo di due mesi decorrenti dalla rinuncia. Se, invece, la rinuncia è dovuta alla impossibilità di dimissione da un ospedale, la domanda rimane in lista per una successiva ammissione.

4. L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO

In presenza di un nuovo ingresso nella struttura, l'équipe sociosanitaria della Casa si premura di raccogliere informazioni precise e dettagliate, non solo sulla salute psico-fisica della persona anziana, ma anche sul suo ambiente di provenienza.

Al momento dell'ingresso è richiesto, se possibile, il consenso della persona interessata. Per questo può risultare utile che lei stessa, o almeno qualche familiare, possa visitare, in precedenza, la nostra Casa e gli ambienti dove dovrà soggiornare.

A tale scopo sono favorite le visite guidate alla Struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari. Durante tali visite saranno accompagnati dalle seguenti figure professionali appositamente incaricate: il responsabile della Struttura o, in sua assenza, una delle coordinatrici dell'attività.

Prima dell'entrata in R.S.A. di una persona anziana, è necessaria un'attenta valutazione pluridimensionale, così che da subito, le si possa dare un'assistenza adeguata e personalizzata. In questo modo, si riduce al minimo l'inevitabile trauma causato dal dover lasciare la propria casa per inserirsi in un ambiente nuovo, a contatto con persone sconosciute e con una casistica eterogenea.

Anche nelle ammissioni urgenti, l'équipe sociosanitaria deve essere in grado di formulare un progetto assistenziale personalizzato, per quanto provvisorio e incompleto;

progetto che sarà presentato agli operatori di nucleo, nelle ore o nei giorni che precedono e seguono il ricovero.

Il momento dell'entrata è molto importante per l'ospite, che è perciò accolto con modalità prestabilite: in particolare è richiesta la presenza attiva del responsabile della R.S.A., di un medico, delle coordinatrici, di un'infermiera, di un fisioterapista, di un educatore, di un A.S.A. del nucleo, di almeno un parente, anche quando l'ospite arrivi da un ospedale.

La fase d'inserimento è rilevante anche per raccogliere ulteriori notizie sul nuovo ospite: in particolare informazioni sanitarie dettagliate per poter meglio definire le condizioni di salute dell'ospite e stabilire le modalità di cure e assistenziali (PAI), oltre ad informazioni in merito alle attitudini, alle risorse proprie ed esterne, alle abitudini di vita, alle possibilità di coinvolgimento rispetto alle scelte per il futuro.

L'Ente Gestore si impegna, così come previsto dalle normative regionali, a stipulare al momento dell'ammissione un Contratto di Ingresso sottoscritto dal Legale Rappresentante dell'Ente o suo delegato, dall'Ospite stesso e/o dal suo Responsabile; si impegna altresì a stendere entro una settimana dall'ingresso dell'Ospite, un primo PI provvisorio e recante la registrazione della fase di accoglienza. Informa, inoltre, il Comune di residenza dell'assistito dell'accesso alla unità d'offerta.

L'inserimento diviene definitivo decorsi due mesi dall'ingresso dell'ospite, nel corso dei quali l'equipe direttiva della residenza verificherà l'assenza di disturbi comportamentali tali da rendere impossibile la convivenza con gli altri ospiti e/o di situazioni tali da pregiudicarne la permanenza. La permanenza in Struttura rimane comunque sempre subordinata alla non insorgenza di tali disturbi e/o situazioni. In presenza di tali condizioni, dopo aver sentito il servizio sociale di riferimento, l'ospite potrà essere dimesso e, in questo caso, i familiari si impegnano a ricondurlo al domicilio o ad inserirlo in altra struttura.

5. DIMISSIONE

L'eventuale richiesta di dimissione dell'ospite può essere formulata, oltre che dall'Ente Gestore, anche dai familiari. In caso di dimissione l'Ente gestore mette a disposizione, tramite apposita relazione, tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato. La copia della documentazione sociosanitaria può essere richiesta dal familiare/referente, in forma scritta, al Responsabile Sanitario che provvederà a consegnarla entro 30 giorni. Tale documentazione viene rilasciata gratuitamente.

6. FUNZIONAMENTO E GIORNATA TIPO

Il servizio è aperto 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Lo schema della giornata tipo si differenzia sensibilmente fra i diversi nuclei in relazione alle diverse patologie e conseguenti bisogni delle persone ospitate. Una traccia comunque comune è la seguente:

- Ore 07.00 - 08.00 Igiene ed alzata
- Ore 08.30 Colazione
- Ore 09.00 – 11.30 Attività di riattivazione, animazione, socializzazione
- Ore 10.00 Idratazione
- Ore 11.30 Pranzo

- Ore 12.30 – 15.00 Riposo, riattivazione, animazione
- Ore 16.00 Merenda, animazione nei nuclei
- Ore 17.15 S. Messa comunitaria (domenica 09.30)
- Ore 18.30 Cena
- Ore 20.00 – 21.00 Riposo notturno

7. ORARI DI RICEVIMENTO E VISITE

Le visite sono permesse tutti i giorni, a tutte le ore, purchè non arrechino disturbo o intralcino lo svolgimento delle attività. Viene favorita la possibilità di effettuare visite guidate alla Struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari. Durante tali visite saranno accompagnati dalle seguenti figure appositamente incaricate: Coordinatore.

8. SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA

8a. SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa della gestione amministrativa ed economica della RSA e dei rapporti con gli enti del territorio. Comunica e riscuote la retta sociale e mantiene, in questo ambito, i rapporti con le famiglie. È curato e coordinato da un responsabile religioso che si avvale della collaborazione di personale laico interno ed esterno, con adeguata preparazione tecnica e professionale.

SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE

Cura l'organizzazione e la gestione del personale (assunzione, valutazione, organizzazione degli orari e formazione), così da garantire un servizio qualitativo in favore degli ospiti. Primo gestore dei dipendenti della Casa è il direttore delle attività, che si avvale della collaborazione dell'Ufficio Unico del Personale e del Coordinatore.

CUCINA

La RSA usufruisce del servizio di ristorazione della Casa. Il servizio è controllato attraverso il sistema HACCP. Per questo la struttura è seguita da una ditta esterna specializzata che effettua dei sopralluoghi di verifica e delle analisi microbiologiche con cadenza semestrale. È stato elaborato da una ditta esterna specializzata un menù settimanale e un prontuario dietetico. Il menù è articolato su 4 settimane estive e 4 invernali, viene esposto settimanalmente, ed è reperibile presso gli uffici amministrativi della casa. Su prescrizione di un medico della Casa è possibile confezionare diete speciali e menù con cibi a consistenza modificata per ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Casa offre agli ospiti un accurato servizio di lavanderia e guardaroba, con personale dipendente. Per evitare disguidi, gli indumenti personali vengono tutti numerati dal nostro servizio di guardaroba.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

All'interno della Casa, un apposito spazio è adibito ed attrezzato per la cura estetica della persona. Periodicamente gli ospiti possono usufruire gratuitamente del servizio parrucchiere.

PULIZIE

Specifici operatori garantiscono l'effettuazione e la qualità delle pulizie delle strutture ed infrastrutture utilizzate dalla RSA. Agli operatori ASA è affidata la pulizia e la cura di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'ospite (letto, comodino, armadio, ecc.), questo favorisce l'attenzione agli aspetti di personalizzazione e privacy. Spetta inoltre a tale personale la pulizia dello stovigliato.

8b. SERVIZI ALLA PERSONA

ASSISTENZA SPIRITUALE

Nel nostro Centro il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone come obiettivo la crescita nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. Si vuole aiutare la persona a vivere con serenità e con dignità la propria vita, accogliendo con fede ogni suo aspetto e situazione. L'accompagnamento nella vita di fede è affidato ai religiosi della Casa, che sono costantemente presenti e disponibili, anche per gli operatori e i familiari che lo desiderano, per il dialogo e la celebrazione dei sacramenti. Partendo dagli spunti suggeriti dalla scansione dell'anno liturgico si organizzano varie proposte di celebrazione e preghiera comunitaria.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio d'animazione si fa carico della vita relazionale e affettiva delle persone ospitate e coordina lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per mantenere significativa e dignitosa la vita della persona anziana. È attuato mediante molteplici proposte d'attività e permette all'ospite di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, valorizzare al meglio le proprie capacità.

Obiettivi, contenuti e modalità del servizio d'animazione della nostra Casa:

- ampliare i rapporti interpersonali e le relazioni sociali;
- offrire stimolazioni diversificate, sollecitando la partecipazione di tutti gli ospiti;
- proporre occasioni per trascorrere il tempo in modo piacevole, consentendo vari livelli di condivisione, sia in veste di protagonista sia di osservatore;
- creare situazioni mediante le quali i familiari, il personale, gli amici, i volontari abbiano possibilità di interagire per una maggior conoscenza e aiuto alle persone anziane

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Le figure professionali dell'ASA (ausiliario socio-assistenziale) e dell'OSS (operatore socio-sanitario) svolgono tale servizio occupandosi di tutti gli aspetti assistenziali in favore della persona anziana, quali l'alimentazione, la mobilitazione, la protezione e l'igiene personale. Queste figure sono quelle che trascorrono più tempo a contatto con gli ospiti, per questo sono per loro punto di riferimento costante. Nell'arco dello svolgimento del proprio lavoro, hanno appropriati tempi in cui sono chiamati a gestire relazioni adeguate con gli ospiti; danno, inoltre, il loro contributo agli animatori nello svolgimento delle loro attività. Devono quindi saper instaurare relazioni professionali e umane significative, saper vedere e segnalare tempestivamente i bisogni degli ospiti, saper collaborare, nel rispetto del ruolo di ciascuno, con le altre figure professionali presenti.

SERVIZIO MEDICO

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane affidate alle nostre cure, avvalendosi di tutti i mezzi resi possibili dalla ricerca medica e farmacologia. È assicurata la presenza di almeno un medico, durante il giorno, dal lunedì al sabato; mentre per le notti e le festività è garantita la reperibilità in caso di urgenze. Sono altresì presenti, con specifico calendario, medici specialistici.

Le funzioni del servizio sono:

- La valutazione delle condizioni di salute psicofisica della persona anziana al momento dell'ingresso;
- l'attenzione generale alla prevenzione dei problemi sanitari degli ospiti, mediante verifica delle condizioni igieniche, ambientali e personali, dell'alimentazione;
- Il mantenimento, per quanto possibile, dello stato di salute psicofisica, potenziando ogni capacità residua;
- la verifica delle condizioni clinico/sanitarie mediante visite mediche programmate e/o urgenti;
- la prescrizione delle cure e la scelta delle terapie mediche più appropriate per i singoli casi;
- la prevenzione dei rischi legati all'ospedalizzazione;
- i consulti con medici specialistici per definire meglio diagnosi e terapie;
- il ricorso ad indagini diagnostiche cliniche o strumentali;
- la prescrizione di eventuali ricoveri in ambiente ospedaliero;
- la revisione critica dell'efficacia delle cure mediche con valutazione del rapporto costo/beneficio sulla base di un giudizio etico/clinico;
- la redazione e la gestione delle cartelle cliniche degli ospiti.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

È il servizio responsabile, sotto il controllo del medico, dell'assistenza infermieristica preventiva e curativa degli ospiti. Gli infermieri, mentre assolvono questo compito,

ricercano una stretta collaborazione con le altre figure professionali operanti nella RSA, così che gli interventi di tutti gli operatori risultino coordinati ed efficaci.

A loro sono richieste, oltre alla formazione professionale, doti umane quali la disponibilità all'ascolto, il rispetto per la persona, la capacità di percepirne i bisogni, l'autorevolezza nell'applicare le terapie prescritte dal medico.

È prevista la presenza di due infermieri per tutto l'arco della giornata [06.00/22.00] e un infermiere nell'orario notturno [22.00/06.00].

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Il servizio si realizza attraverso la prestazione professionale di personale adeguatamente titolato e preparato, operativo anche in altri settori della Casa. Esso consiste nel provvedere ad interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane ospiti. Compito specifico è quello di svolgere attività per la riattivazione funzionale o il mantenimento delle capacità motorie, utilizzando strumenti e metodologie adeguate; Ulteriore compito è quello di supervisionare, supportare e direzionare gli altri operatori nelle fasi di mobilitazione degli ospiti.

Gli interventi sui singoli ospiti sono decisi, programmati e verificati con il fisiatra e i medici della struttura; questo vale anche per l'adozione di protesi ed ausili addestrandone poi le persone all'utilizzo e verificandone l'efficacia e la funzionalità. Collabora con il servizio assistenziale ed animativo per attività affini e/o complementari agli interventi motori.

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Questo servizio ha il compito di coordinare le relazioni sociali, specialmente quelle rivolte verso l'esterno, in quanto favoriscono la quantità e la qualità dei rapporti della RSA e del singolo con la famiglia, con il territorio, con le strutture pubbliche e private.

Obiettivo particolare di questo servizio è quello di prevenire o risolvere problematiche che si evidenziano, in maniera diversificata, in relazione alla permanenza nella struttura. Tale compito è di competenza, per gli aspetti generali e tecnici, del direttore delle attività e degli amministratori, per problemi specifici ed ordinari del coordinatore.

9. PRESTAZIONI A PAGAMENTO NON INCLUSE NELLA RETTA DI FREQUENZA

GITE – USCITE

Vengono organizzate uscite sul territorio per la partecipazione ad eventi di particolare significatività o semplicemente per svago. Per la partecipazione a queste iniziative, oltre al normale pagamento della retta, può essere previsto un costo aggiuntivo che viene di volta in volta comunicato ai referenti degli ospiti. La partecipazione a queste attività è subordinata a specifica autorizzazione scritta.

EFFETTI PERSONALI – TRASPORTI – CURE SPECIALISTICHE

Sono a carico dell'ospite le spese legate al vestiario e agli effetti personali, alle cure specialistiche esterne alla struttura, ai trasporti con ambulanza o altro mezzo per visite presso i presidi sanitari del territorio, all'eventuale assistenza durante la degenza ospedaliera, ai ticket sanitari, alle spese funerarie.

10. L'ORGANIZZAZIONE E I RUOLI

Sono presenti diversi operatori che con la loro attività e con il loro impegno contribuiscono al raggiungimento del fine proprio dell'istituzione.

Quando queste funzioni e attività sono di tipo professionale specifico sono definite “*ruoli professionali*”, quando sono invece collegate a compiti di responsabilità e di direzione operativa sono definite “*ruoli organizzativi*”.

In RSA sono presenti questi “*ruoli organizzativi*”:

- **Superiore della Casa**

È il garante dell'indirizzo guanelliano dell'attività dell'intera Casa e stimola gli operatori a tradurlo nella quotidianità. È il responsabile ultimo del servizio.

- **Direttore delle attività**

Cura l'organizzazione delle attività dell'intera Casa, in stretta sinergia con il Superiore a cui risponde del proprio operato.

- **Responsabile sanitario**

Coordina l'attività medica dell'intera Casa, in stretta sinergia con il Superiore e il Direttore a cui risponde del proprio operato.

- **Coordinatore delle attività sanitarie**

Coordina l'organizzazione delle attività assistenziale e sanitaria dell'RSA, in stretta sinergia con il Direttore delle attività a cui risponde del proprio operato.

- **Coordinatore delle attività animative**

Coordina l'organizzazione delle attività animative dell'RSA, in stretta sinergia con il Direttore delle attività a cui risponde del proprio operato.

Nella RSA, come già precedentemente espresso, esistono e operano diversi “**ruoli professionali**”. Alcuni svolgono la loro azione nell'ambito di un'organizzazione che prevede turni di servizio con presenza sulle 24 ore, come gli **ausiliari socio assistenziali**, **gli operatori socio sanitari** e gli **infermieri professionali**. Anche il **personale medico**, presente durante il giorno e con la reperibilità notturna, garantisce la copertura nelle 24 ore. Sono inoltre presenti durante il giorno le figure dell'**educatore professionale** e del **fisioterapista**.

11. IL METODO DI LAVORO

Così come emerge dal “Documento Base per i progetti educativi guanelliani” e dal “Progetto Educativo e Assistenziale della Casa”, il metodo sul quale si fonda il nostro lavoro è quello della condivisione e collaborazione tra le varie persone che vi lavorano.

Perciò, anch'esso si basa su giusti strumenti organizzativi che devono essere preventivamente individuati e condivisi. Fanno parte di questo metodo le diverse équipe

del Centro che, a vari livelli, hanno compiti di valutazione, deliberazione, programmazione e verifica.

- **Il Consiglio di Casa**

È composto dai religiosi guanelliani che gestiscono la Casa Madonna del Lavoro per l'Opera don Guanella. A questo consiglio spetta l'ultima parola per le decisioni più importanti.

- **Il Consiglio d'Opera**

È presieduta dal superiore e ne fanno parte i membri del Consiglio di Casa, il direttore delle attività e i componenti delle due équipe direttive. Consente di prendere decisioni in maniera ponderata e discussa, si occupa delle linee generali di gestione, delle necessità e dei problemi dell'intera Casa.

- **L'équipe direttiva**

- Vi partecipano il superiore, il direttore delle attività, il coordinatore, e il responsabile sanitario. L'équipe direttiva è responsabile della conduzione del Centro secondo l'indirizzo educativo, riabilitativo ed assistenziale previsto dal Progetto Locale.

- **L'équipe medica**

È composta dal responsabile sanitario e dai medici operanti nella Casa. Il suo compito è quello di programmare, condurre e verificare le attività sanitarie.

- **L'équipe infermieristica**

È composta dal responsabile sanitario, dal coordinatore e dagli infermieri. Il suo compito è quello di programmare, condurre e verificare le attività infermieristiche.

- **L'équipe di fisioterapia**

È composta dal responsabile sanitario, dal coordinatore e dai fisioterapisti. Il suo compito è quello di pianificare, condurre e verificare le attività riabilitative.

- **L'équipe di animazione**

È composta dal coordinatore e dagli educatori. Il suo compito è quello di programmare, condurre e verificare le attività animative proposte.

- **L'équipe multidisciplinare PI**

È composta dal coordinatore, dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dall'educatore, dall'OSS e dall'ASA. Essa si riunisce settimanalmente ed ha il compito di stendere ed aggiornare per ciascun ospite il Progetto Individuale (PI) contenente anche la valutazione multidimensionale ed il PAI.

- **Le équipe di nucleo**

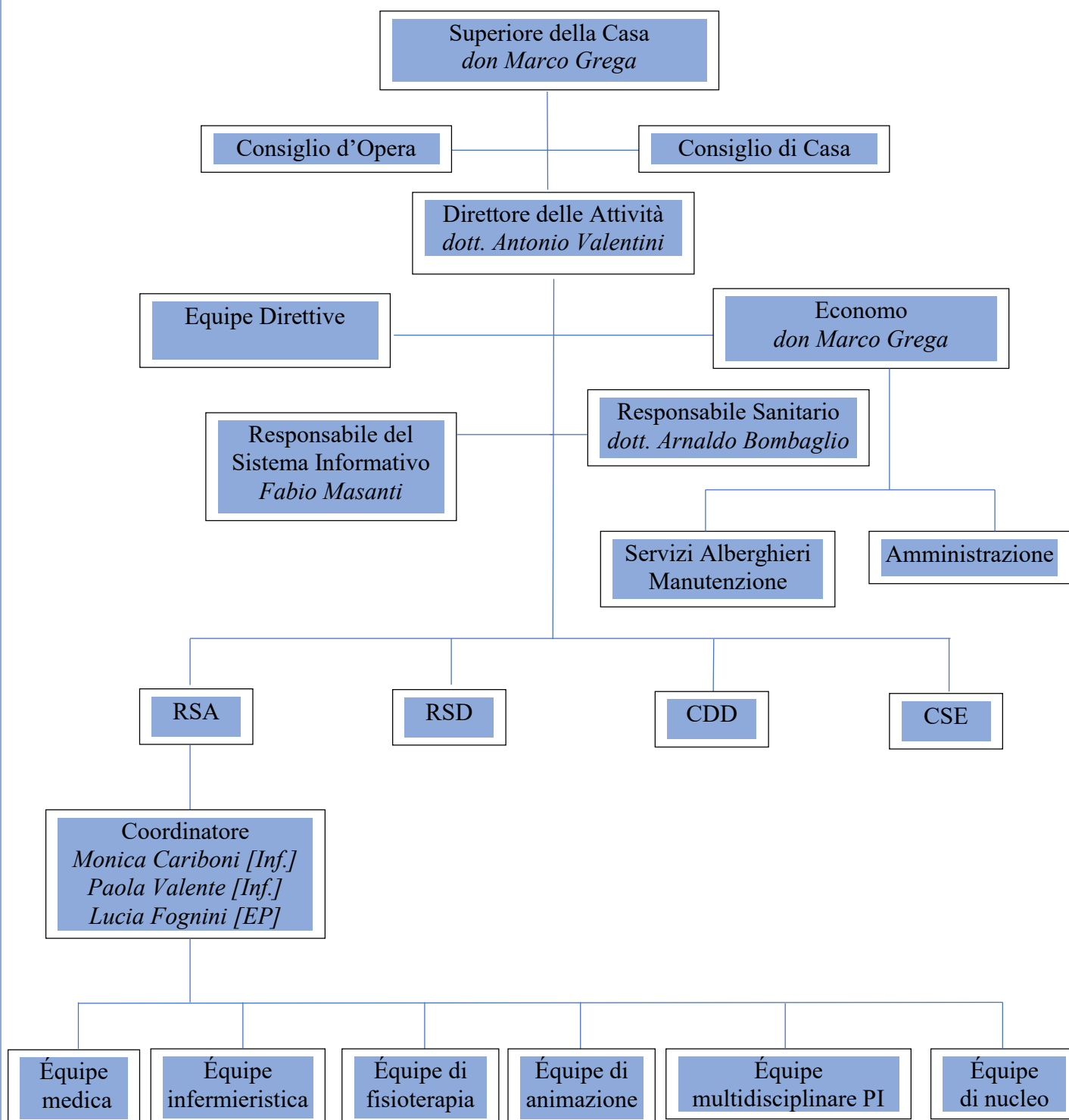
È composta dal coordinatore e dagli OSS e ASA operanti nel nucleo. Ha il compito di condividere informazioni, osservazioni e considerazioni sulle persone ospiti, e prendere le relative decisioni operative concrete.

12. L'ORGANICO

Per poter rispondere adeguatamente e con efficacia ai bisogni delle persone in condizione anziane, l'RSA dispone di un ampio e articolato organico di figure professionali. La composizione di questo organico, per il dato numerico e per quello riguardante i profili professionali, rispetta quanto richiesto dalla normativa e quanto emerge dai bisogni globali delle persone ospitate. Tale organico è composto, in misura proporzionale, da operatori

dell'area medica, infermieristica, riabilitativa, educativa, assistenziale. Oltre a queste figure che hanno un rapporto diretto con l'utenza, l'RSA dispone di un adeguato numero di operatori dei servizi generali occupati nei seguenti ambiti: amministrazione, cucina, lavanderia e manutenzione, pulizia. Il personale (compreso quello addetto ai servizi generali) è munito di apposita divisa e tesserino riportante la foto, dati per l'identificazione personale (cognome e nome del dipendente), il ruolo e/o la mansione svolta e l'Ente di appartenenza.

13. L'ORGANIGRAMMA



14. LA FAMIGLIA DELL'OSPITE

Particolare cura viene posta nel mantenere un raccordo stabile e proficuo con i familiari degli ospiti, così da favorire l'unità e la condivisione di intervento. Tale raccordo rappresenta una delle principali finalità del lavoro. All'inizio di ogni anno, è programmato un incontro con ciascun nucleo familiare, nel corso dei quali è presentato, discusso e condiviso il Fascicolo Personale Socio Sanitario [FASAS]. Nel corso dell'anno, seguono incontri di aggiornamento e verifica.

In occasione della Festa della Famiglia è prevista una riunione comunitaria alla quale sono invitati i familiari/referenti di tutti gli ospiti.

I familiari/referenti degli ospiti hanno la possibilità di fare visita alla Residenza in ogni momento dell'anno e del giorno. I familiari sono sempre bene accolti, in quanto ospiti di un servizio che li accompagna e li sostiene.

15. PROCEDURE PER EVENTUALI RECLAMI

Gli ospiti e i loro familiari/referenti legali possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami. Tale diritto può essere esercitato mediante.

- Apposita scheda (disponibile presso gli uffici amministrativi della struttura e distribuita annualmente) da consegnare od inviare presso la sede amministrativa della casa [via mail, fax, posta o brevi manu]
- Segnalazione telefonica, mail o fax alla Direzione della casa
- Colloquio con il Direttore o Coordinatore

Le osservazioni, opposizioni e i reclami devono essere presentati entro 30 gg dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza dei comportamenti/atti impropri. Entro i successivi 30 giorni, la Direzione della Casa comunicherà all'interessato le misure prese per la soluzione del problema. Qualora tale risposta non sia ritenuta soddisfacente è possibile presentare, con le medesime modalità di cui sopra, istanze di riesame del reclamo.

16. PRIVACY

La Casa si è dotata, secondo le indicazioni della normativa, del Documento programmatico sulla Sicurezza dei dati: ne rispetta i contenuti mettendo in atto quanto in esso prescritto. Il documento riguarda il trattamento dei dati personali raccolti dalla nostra Struttura nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, secondo quanto predisposto dal Regolamento UE 2016/679.

17. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

La Casa effettua, con cadenza almeno annuale, la rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari/figura giuridica di riferimento attraverso un questionario la cui compilazione e raccolta consentono l'anonimato. L'elaborazione dei risultati viene presentata e discussa durante la riunione comunitaria annuale e viene esposta nella bacheca interna al Servizio. I questionari per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e familiari sono reperibili presso gli uffici amministrativi della Casa e della Residenza.

18. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La valutazione dei risultati dei questionari di rilevazione della soddisfazione è il punto di partenza per un miglioramento della qualità del servizio (tramite appositi protocolli), in un'ottica di piena collaborazione, con l'obiettivo di una continua personalizzazione dell'intervento e sviluppando la corresponsabilità nel controllo dell'appropriatezza delle prestazioni erogate. Il controllo della qualità è garantito, oltre che dall'organizzazione interna, anche dagli organi di controllo dell'ATS della Provincia di Sondrio. Una supervisione costante e continua, in ottica qualitativa, viene inoltre effettuata dalla Commissione Servizi alla Persona della Provincia Religiosa dell'Opera don Guanella (composta da tecnici specializzati nel settore) tramite visite, sopralluoghi ed incontri con i diversi organismi operanti a vario titolo all'interno della struttura.

19. MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI DEL CITTADINO

Per l'esercizio dei propri diritti e per la segnalazione di specifici reclami la persona nostra ospite può interpellare il numero URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dell'ASST di Morbegno.

20. LE RISORSE E LA RETTA

I costi di gestione sono assicurati dalle entrate delle rette degli ospiti [quota sociale] e dai contributi sanitari [quota sanitaria] erogati dall'Agenzia Territoriale per la salute (ATS), sulla base del rispetto degli standard gestionali e strutturali previsti per la RSA dalla normativa regionale. Inoltre la Casa ha sempre potuto fare affidamento sulla beneficenza, importante specialmente in occasione di programmi di sviluppo e di ristrutturazione.

La retta mensile [quota sociale] è stabilita dalla direzione e può variare di anno in anno. Il corrispettivo dovuto deve essere saldato mensilmente. Tale retta, per l'anno 2025, è stabilita dalla direzione in euro **1.910,00** (pari a euro **62,79** al giorno).

Annualmente, entro il 30 aprile, viene rilasciata l'apposita dichiarazione delle spese sanitarie prevista dalla DGR 1298 del 25.02.2019.

21. IL PROGETTO LOCALE

Alla luce della propria storia, nel rispetto delle persone a cui si rivolge, per gli obiettivi che si propone, in base alle caratteristiche gestionali che le sono proprie, la RSA della Casa Madonna del Lavoro, Opera don Guanella, desidera fornire un'immagine chiara e facilmente leggibile delle attività e dei servizi che intende offrire.

Per questo il Progetto Educativo Assistenziale Locale della Casa Madonna del Lavoro (pubblicato in un libretto a parte) vuole essere descrizione, guida e strumento dell'attività svolta nel nostro Centro, con lo scopo di dare una risposta ai bisogni materiali, psicologici, affettivi e spirituali delle persone disabili, secondo gli insegnamenti del beato Luigi Guanella e del Magistero della Chiesa.

Destinatari di questo Progetto sono principalmente le persone che, operando a vario titolo all'interno di tutta la Casa, si impegnano a condividere il carisma guanelliano e,

nello stesso tempo, a tradurlo in stile di vita e di lavoro. Anche per le famiglie delle persone ospitate e per coloro che collaborano da vicino e in modo continuativo con la Casa, il Progetto costituisce un punto di riferimento e una guida da accettare, rispettare ed attuare, in base ai compiti e ai ruoli di ciascuno.

22. ALLEGATI

1. MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI e RECLAMI
2. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
3. CODICE ETICO
4. MENU'

23. NOTE DI REVISIONE

Il presente documento è stato revisionato ed aggiornato nel mese di giugno 2025.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo d'energie e d'esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone d'età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente sia psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona);
- agenzie d'informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e 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 veder 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 d'assoluta impossibilità, le condizioni d'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 dove 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 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 e 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.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-

assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

IL NOSTRO CODICE ETICO, IL P.E.A.L. E IL P.E.G.

L'attività dei servizi della Casa Madonna del Lavoro - Opera Don Guanella è finalizzata a realizzare prestazioni ed interventi sanitari, assistenziali ed educativi alle persone anziane/disabili che ne richiedono l'accesso.

I comportamenti operativi ed i sistemi organizzativi che li aggiornano sono dichiarati dalla *"Carta dei Servizi"* e dal *"Progetto Educativo Assistenziale Locale"* della Casa (P.E.A.L.) al quale l'organizzazione si ispira quali fondamenti costitutivi locali. A sua volta il P.E.A.L. fa riferimento al *"Documento Base per Progetti Educativi Guanelliani"* (Nuove Frontiere, Roma, 1994), attualizzazione del carisma e della pedagogia del fondatore, don Luigi Guanella, documento tradotto in diverse lingue e diffuso in varie parti del mondo, dove l'Opera Don Guanella è presente (Europa, Asia, Africa, Americhe).

L'OdG è parte della Chiesa ed ha come peculiarità il suo carisma di Carità, non reso con le parole, ma con le opere; con un'opera intelligentemente strutturata e diretta, dove si abbia sempre presente il "senso" di quanto si sta facendo, umano e religioso insieme, educativo ed organizzativo nel contempo.

I punti qualificanti del servizio guanelliano alla persona contenuti nel Documento Base sono i seguenti:

1. dignità della persona umana e salvaguardia della vita di ogni essere umano, nessuno escluso, dal concepimento alla morte naturale;
2. promozione integrale della persona, cioè il dare "Pane e Signore", per usare il noto motto del Fondatore, in ogni condizione ed età della vita;
3. carità come anima del sistema assistenziale ed educativo guanelliano;
4. spirito di famiglia come stile comunitario;
5. scelta educativa nell'accompagnamento della persona;
6. attenzione verso i deboli;
7. etica cristiana nella regolazione delle relazioni interpersonali e della vita comunitaria;
8. organizzazione a servizio delle persone, utenti e destinatari, e non viceversa.

La Casa Madonna del Lavoro ha inoltre adottato, in comunione con l'Opera don Guanella, il Codice Etico e di condotta (di seguito "Codice Etico" o anche "Codice"), al fine di confermare e ribadire i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, espressi dal P.E.A.L., evidenziando il modo di operare e di intrattenere rapporti, sia al proprio interno sia nei confronti dei soggetti terzi.

Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che sono coinvolti nell'attività della Casa: i Religiosi, le persone anziane/disabili e le loro famiglie, gli operatori, i volontari, nonché tutti i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento delle finalità della Casa. Tali soggetti sono tenuti a conoscere, in proporzione alle loro possibilità, il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengano relazioni d'affari (clienti, fornitori, consulenti, etc). Le regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti ad osservare in virtù

delle leggi, civili e penali, vigenti in Italia, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva. I Destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con la Casa.

L'attuazione e il controllo del Codice Etico sono demandati dalla Direzione della Casa all'Équipe Gestionale, costituita da religiosi e da laici con ruoli di conduzione e gestione, che svolge anche la funzione di Comitato di Valutazione. La Comunità Religiosa, nel duplice ruolo di Gestore del servizio ed Animatore del Carisma Guanelliano, è garante della linea strategica dell'Opera Don Guanella con azioni quotidiane di presenza animativa e con eventuali interventi di servizio.

LA CASA, IL FONDATORE, IL CARISMA

1. CENNI STORICI SULLA “CASA MADONNA DEL LAVORO”

Il quattro novembre 1900, nella landa paludosa del Pian di Spagna collocata alla sommità del lago di Como e alla confluenza fra Valtellina e Valchiavenna, don Luigi Guanella iniziava un'opera minuscola ed insieme grandiosa. In quel giorno si apriva nella possessione, detta La Vedescia o Castella, una Colonia Agricola intorno ad una piccola chiesa provvisoria in legno. Poche suore e alcuni ricoverati popolavano la nuova casa, sotto la guida di un sacerdote.

La colonia agricola, procedette nel suo lento ma efficace lavoro di bonifica ed anche i “buoni figli” di don Guanella davano il loro importante apporto alla rinascita della plaga. Sulla spinta del prete montanaro che insegnava loro a maneggiare la vanga, il badile, la carriola, questi giovani deboli mentali sentono pulsare qualche cosa di nuovo dentro di sé e un'onda di gioia li invade trovandosi uomini anch'essi, capaci di un lavoro, capaci di guadagnarsi il proprio pane.

Già nel 1901 la casa di abitazione era alzata di un piano, ingrandita e rinfrescata e nel 1904 veniva costruita la chiesa in pietra, vero gioiello di stile lombardo, dove ancora oggi si venera il simulacro della Madonna del Lavoro. Del terreno, man mano trasformato in coltura, furono venduti appezzamenti lungo lo stradone, a basso prezzo, per innalzarvi case, allo scopo di crearvi un nuovo villaggio. Nacque così Nuova Olonio S. Salvatore, una borgata con una scuola elementare, una latteria, l'acquedotto, la chiesa ed il cimitero. Frazione di Delebio prima e ora di Dubino, acquisiva autonomia religiosa, dapprima come vicaria parrocchiale e dal 1952 come parrocchia autonoma.

Intanto la Casa Madonna del lavoro, sede dell'attività sociale, fu interessata da un graduale ma costante sviluppo; ampliamenti e ammodernamenti si susseguirono condizionati dalle moderne esigenze educative, assistenziali e sanitarie. Nel 1969 nel perimetro della Casa si inaugurava, in collaborazione con la Provincia, un grandioso Istituto Medico Psicopedagogico con annessa Scuola Speciale, in una magnifica struttura edilizia con una attrezzatura efficiente ed idonea ai fini di una completa educazione dei giovanissimi Ospiti, dotata fra l'altro di palestre, di una sala per cinema e teatro e di vari locali per attività ricreative. Per ospitare il nuovo Istituto Educativo Assistenziale per Disabili, negli anni 1991/92 una parte della casa è stata completamente ristrutturata seguendo criteri di familiarità, modernità ed efficienza.

Negli anni 1994/98 sono stati fatti grandi lavori di ricostruzione e ammodernamento della Residenza Sanitaria per Anziani, del parco centrale e delle parti della struttura destinate ad uso comune, quali cucina, lavanderia, guardaroba, saloni. Dal 2003 è in corso la totale ristrutturazione dei sei padiglioni per disabili; l'ultimo dei quali sarà pronto nel 2008. Nello stesso tempo i grandi spazi, che prima interessavano l'azienda agricola, sono stati trasformati a giardino con piantumazione di centinaia di specie botaniche anche rare.

Oggi la Casa Madonna del Lavoro si presenta come un centro polivalente che offre servizi distinti ed integrati: RSA per 108 persone anziane sia uomini che donne, RSD per 49 persone disabili d'ambo i sessi, CDD per la gestione diurna di 30 ragazzi e ragazze con disabilità grave.

2. BREVE BIOGRAFIA DI DON GUANELLA

Il Beato Luigi Guanella, fondatore delle Congregazioni delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza e dei Servi della Carità, è figlio della nostra terra: nacque a Fraciscio di Campodolcino (Sondrio) il 19 dicembre 1842, da Lorenzo e Maria Bianchi. Frequentò a Como i corsi umanistici nel Collegio Gallio e quelli di filosofia e di teologia nei seminari diocesani, e venne ordinato sacerdote il 26 maggio 1866.

Fin dai primi anni di ministero a Prosto e Savogno manifestò zelo apostolico ardente e una predilezione per i poveri e le persone in condizione di disabilità. Durante questo periodo prese contatto con l'Opera del Cottolengo e di don Bosco, presso il quale si recò nel 1875, legandosi per tre anni alla Pia Società Salesiana. Richiamato dal suo vescovo, riprese il ministero in diocesi come coadiutore nella parrocchia di Traona, dove aprì una scuola per ragazzi poveri, che dovette poi chiudere per l'ostilità delle autorità locali. Dopo un breve ministero a Olmo, passò come parroco a Pianello Lario. Qui il suo predecessore, don Carlo Coppini, con alcune giovani desiderose di vivere consacrate al Signore, aveva aperto un ospizio per l'educazione di orfanelle e per l'assistenza di persone anziane. Don Guanella vide in quell'istituzione "un embrione" delle opere di carità che fin dalla fanciullezza il Signore gli andava ispirando. Così, nell'aprile del 1886, fondò in Como la Casa Divina Provvidenza, casa Madre di tutte le opere guanelliane.

Da allora don Guanella si prodigò per creare centri di carità in varie parti d'Italia, degli Stati Uniti e della Svizzera. Fra le sue opere, un rilievo particolare compete alla fondazione della nostra Casa, da lui fortemente desiderata e poi voluta a redenzione di una plaga abbandonata e come dimostrazione che la carità di Cristo tutto può salvare. Infatti in quella zona paludosa sorse, attorno alla sua Casa, un fiorente paese che volle chiamare Olonio S. Salvatore. L'ansia di don Guanella per soccorrere i più bisognosi e per la salvezza delle anime non aveva confini. Per aiutare i morenti, istituì la "Pia Unione del Transito di S. Giuseppe", fondò chiese e opere per gli emigranti, corse in aiuto dei terremotati della Marsica (1915) e promosse la diffusione della buona stampa anche con la pubblicazione di scritti ascetici, morali e storici.

Morì a Como il 24 Ottobre 1915.

Dopo la morte, la stima e la venerazione per don Guanella crebbero tra i suoi figli e nella Chiesa. Nel 1923 iniziarono in Como i processi canonici per la sua beatificazione,

che si concludevano con la solenne cerimonia, celebrata da Paolo VI il 25 ottobre 1964, con la quale don Guanella veniva proclamato Beato.

3 FINALITA' DEL CARISMA GUANELLIANO

a. Promozione integrale della persona anziana e/o disabile

Il fine principale della nostra attività è quello di promuovere la persona umana in tutte le sue dimensioni, ben consapevoli dell'estrema complessità delle diverse parti che compongono l'essere umano e della sua inscindibile unità biopsichica. Ci proponiamo pertanto di salvaguardare il benessere fisico e, nei casi in cui la salute è compromessa dalla malattia, di offrire, nel limite del possibile, le opportune cure e assistenze, anche quando umanamente, secondo la scienza, non è possibile attendersi la guarigione. Sappiamo che ogni individuo tende al soddisfacimento dei propri bisogni, da quelli biologici a quelli spirituali. Ci impegniamo quindi a dare risposta ai bisogni basilari (bisogno di sussistenza, di sicurezza, di cure mediche ed assistenziali), per proseguire verso i bisogni psichici e spirituali (bisogno di appartenenza, di socializzazione, consapevolezza del proprio valore) e trascendenti per soddisfare i desideri e i bisogni più alti (sviluppo della propria personalità, trovare un significato esistenziale e religioso alla propria esistenza). Ci sembra importante sottolineare questo, allo scorcio del terzo millennio. L'uomo occidentale, conseguito un alto sviluppo tecnologico e benessere economico sembra dimenticare che l'essere umano ha una grande fame di relazioni umane e di trascendenza. Ebbene, don Guanella cento anni fa voleva portare a questi orizzonti anche gli ultimi, i buoni figli e l'anziano demente, perché non tutto dipende dall'intelligenza, dalle risorse economiche o dalla tecnologia.

b. Diffusione della carità

Era volontà di don Guanella che ogni nostro centro non solo vivesse la carità al proprio interno, ma anche la irradiasse verso l'ambiente esterno, così da contribuire al rinnovamento del mondo. Pertanto, mentre tendiamo alla promozione della persona anziana e disabile, ci proponiamo parimenti di suscitare e portare ovunque l'amore verso Dio e verso il prossimo, facendo in modo che tutto, persone, istituzioni sociali, attività, relazioni interpersonali e sociali, ne sia avvolto e vivificato.

RSA – CASA MADONNA DEL LAVORO OPERA DON GUANELLA

Via Spluga 24 - 23015 NUOVA OLONIO DI DUBINO (Sondrio)

Tel. 0342.629211 - Fax 0342.629300

Email : nuovaolonio.direzione@guanelliani.it

NUMERI TELEFONICI INTERNI

Superiore	0342.629201
Direzione	0342.629230
Amministrazione	0342.629337
Coordinatore	0342.629334
Ufficio medico	0342.629333
Infermeria	0342.629332
Fisioterapia	0342.629308
Animazione	0342.629307
Nucleo 1°	0342.629342
Nucleo 2°	0342.629343
Nucleo 3°	0342.629323
Nucleo 4°	0342.629321
Sala soggiorno P.T.	0342.629304

