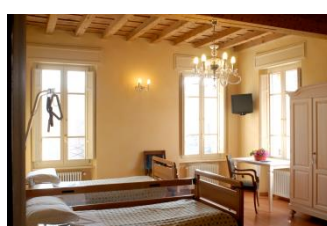
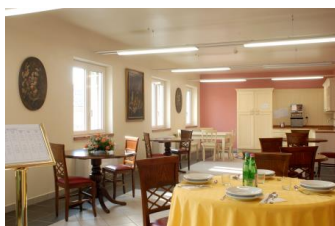


CARTA DEI SERVIZI

2024

R.S.A. Villa Aurelia



## R.S.A. VILLA AURELIA

Cooperativa La Provvidenza Società Cooperativa Sociale  
Part. IVA - Cod. Fisc. 03007980232

Sede operativa Via Oglio, 122 46010 San Michele in Bosco (MN)  
Sede legale Via Cavour, 38 37069 Villafranca di Verona (VR)  
Iscritta all'albo regionali delle Cooperative sociali al n. VR0186

# INDICE

<b>LA MISSION DELLA R.S.A.</b>	<b>4</b>
Divulgazione ed applicazione della politica della qualità	
Pianificazione del sistema di gestione della qualità	
Responsabilità, autorità e comunicazione	
L'organigramma	
Codice etico	
Organismo di vigilanza	
Risk Management	
<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>7</b>
Che cos'è	
A chi si rivolge	
Principi fondamentali della carta dei servizi	
<b>LA R. S. A. VILLA AURELIA</b>	<b>8</b>
Cenni storici e presentazione della struttura	
Ubicazione della struttura	
<b>LA STRUTTURA</b>	<b>10</b>
Nucleo "Il Castagno"	
Nucleo "Il Melograno"	
Nucleo "Il Ciliegio"	
Nucleo "La Villa"	
Nucleo "Il Cedro" per ospiti affetti da Alzheimer e demenze gravi	
Esempio di alcune stanze tipo	
Altri spazi	
<b>ESEMPIO DI UNA GIORNATA TIPO</b>	<b>12</b>
Giornata tipo nella R.S.A.	
<b>ESEMPIO DI MENÙ SETTIMANALE</b>	<b>13</b>
<b>I SERVIZI OFFERTI</b>	<b>15</b>
Servizio Socio - Assistenziale	
Servizi di Prevenzione e Riattivazione Psico-Fisica	
Servizi Alberghieri	
Servizi Amministrativi	
Altri Servizi	
<b>PROCEDURE DI ACCOGLIENZA</b>	<b>21</b>
Procedura per l'ammissione di un nuovo ospite	
Modalità di gestione della lista d'attesa	
Percorso di accoglienza di ospiti in considerazione del contenimento dell'infezione da Covid-19	
Deposito a garanzia	
Visita alla residenza	
Assegnazione della stanza	
Modalità di riconoscimento degli operatori	
Periodo di prova	
Procedure di dimissione dell'ospite	

Modalità e orari di visita  
Retta giornaliera  
Variazioni della retta giornaliera  
Risoluzione del rapporto di servizio  
Certificazione sulle spese sanitarie sostenute  
Richiesta della cartella clinica

---

**RETTE R.S.A.** 25

---

**IL NUCLEO “IL CEDRO” PER OSPITI AFFETTI DA ALZHEIMER E DEMENZE GRAVI** 26

I servizi offerti  
Procedura di accoglienza  
Giornata tipo ne “Il Cedro”

---

**RETTE APPLICATE PER IL NUCLEO “IL CEDRO” PER OSPITI AFFETTI DA ALZHEIMER E DEMENZE** 32

---

**DIRITTI E DOVERI DELL’UTENTE** 33

Proposte e reclami  
Diritto alla mobilità  
Diritto al mantenimento dei legami affettivi  
Doveri dell’utente

---

**CARTA DEI DIRITTI DELL’ANZIANO** 34

**Allegato 1**

**RICHIESTA DI RILASCIO DI CERTIFICAZIONE DELLE SPESE SANITARIE SOSTENUTE AI FINI FISCALI**

**Allegato 2**

**MODULO RECLAMO /SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI**

**Allegato 3**

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GLI OSPITI E PER I FAMILIARI DEGLI OSPITI**

## La mission della R.S.A.

La R.S.A. Villa Aurelia si propone di tradurre la **sua mission** in scelte operative, mediante la condivisione di specifici progetti assistenziali che si fondano sulle seguenti linee guida di indirizzo.

1. La promozione continua dei valori fondamentali quali:
  - Il valore della vita e della dignità di ogni persona;
  - Il valore dell'accoglienza, dell'appartenenza alla comunità, del rispetto della diversità, della sussidiarietà;
  - Il valore dell'impegno, della volontà e del senso di responsabilità;
  - Il valore della solidarietà, della comprensione e della condivisione.
2. L'integrazione ed il collegamento territoriale per favorire la partecipazione della comunità civile e religiosa al miglioramento continuo del servizio e delle prestazioni alle persone bisognose.
3. L'assistenza personalizzata per promuovere quei processi d'aiuto che permettono la migliore qualità possibile della vita, indipendentemente dal livello di capacità ed autonomia e dalle risorse economiche delle singole persone.
4. La formazione continua del personale quale strumento necessario per mantenere viva l'ispirazione cristiana e per favorire la crescita professionale e deontologica.
5. La polifunzionalità e differenziazione residenziale per offrire un'ampia ed articolata gamma di servizi a destinazione sociale, residenziale e culturale che fanno, di ogni struttura, un centro polivalente di incontro e di attività solidale e caritativa.
6. L'organizzazione e gestione di ogni tipo di attività formativa, didattica e promozionale, finalizzata al miglioramento culturale e professionale di tutti coloro che si dedicano, a diverso titolo, al servizio socio residenziale e domiciliare a favore di chi vive in situazione di disagio.

### DIVULGAZIONE ED APPLICAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ

La modalità di diffusione e comprensione dei principi sopra esposti è riconducibile alla sistematica attività formativa pianificata per tutto il personale e dal costante impegno assicurato dalle figure responsabili per le quali sono previste attività formative specifiche, nonché il diretto coinvolgimento nelle scelte decisionali.

L'accertamento della comprensione della politica della qualità è riscontrato quotidianamente dalla Direzione e dai responsabili nell'esercizio delle funzioni ed altresì "misurato" in occasione delle periodiche verifiche ispettive interne.

### PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

La R.S.A. Villa Aurelia pianifica i processi di erogazione dei servizi in modo da garantire la personalizzazione ed umanizzazione dei servizi e quindi la massima soddisfazione dei richiedenti.

A garanzia del Sistema di Gestione per la Qualità, il Presidente del Consiglio di Amministrazione definisce, durante specifiche riunioni periodiche, gli obiettivi relativi alla Politica di Qualità.

Nella definizione degli obiettivi sono sempre adottati i seguenti criteri:

- ❖ misurabilità
- ❖ puntuale individuazione dei responsabili del conseguimento degli obiettivi
- ❖ definizione delle modalità e frequenze di monitoraggio

La risposta ai requisiti per la qualità è garantita dalla disponibilità e dal costante aggiornamento della documentazione prescrittiva del Sistema Qualità. La documentazione è sviluppata in modo congruente con gli obiettivi della Politica della Qualità e coerentemente con i requisiti rispondenti alle esigenze operative interne.

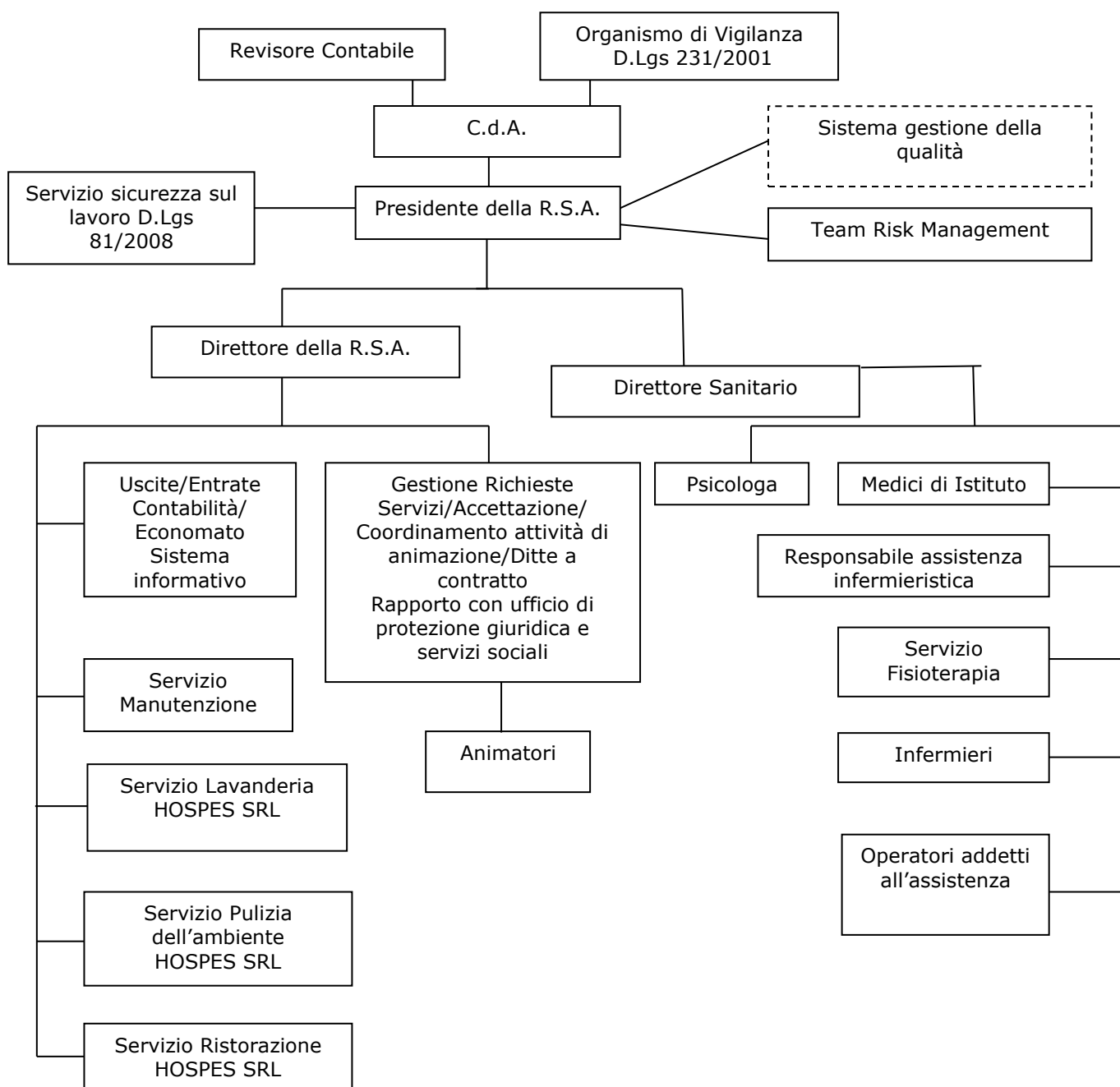
La Direzione, attraverso l'analisi di prestabiliti indicatori dell'andamento della qualità, effettua periodici riesami del Sistema Qualità nel suo complesso verificandone l'adeguatezza, il grado di applicazione e l'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi pianificati.

## RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

La struttura organizzativa prevede al vertice della Residenza un Direttore che esercita un coordinamento autonomo nel governo della stessa e del personale. Per assicurare la trasmissione delle informazioni e l'applicazione delle disposizioni organizzative sono adottate opportune modalità di comunicazione riconducibili ad un sistema che prevede:

- Incontri di tutti i Responsabili di servizio con il Presidente del Consiglio di Amministrazione
- Incontri tra i Responsabili di Servizio ed il Direttore
- Incontri interni tra il personale
- Riunione dell'Equipe multigestionale

## L'ORGANIGRAMMA DELLA RSA VILLA AURELIA



## **CODICE ETICO**

Villa Aurelia si propone di realizzare un intervento di elevato livello, altamente personalizzato e integrato e nel contempo che ponga la massima attenzione alle esigenze delle persone. Onestà, trasparenza, innovazione, responsabilità sociale e ambientale sono i valori frutto di una forte e riconosciuta identità culturale, in cui Villa Aurelia si identifica. Questa identità è divenuta una delle risorse fondamentali dell'azienda. Per via della complessità dello scenario in cui opera, è importante che Villa Aurelia ribadisca con forza la propria cultura, definendo con chiarezza l'insieme dei valori in cui l'Azienda si riconosce e che condivide, unitamente alle responsabilità che essa si assume sia verso l'interno che verso l'esterno.

Per questo Villa Aurelia dal 2011 si è dotata di un **Codice Etico**, strumento fondamentale nell'ambito del processo di divulgazione e chiarimento dei principi aziendali. Obiettivo primario del Codice Etico è far sì che chiunque, a qualunque livello debba prendere una decisione, si ricordi con chiarezza che ad essere in gioco non sono soltanto gli interessi, i diritti e i doveri propri, ma anche quelli degli altri.

Questo documento dunque intende far sì che sia introdotta una valutazione etica, sia nel decidere i propri comportamenti, sia nel valutare quelli degli altri, unendo in questo modo la sfera morale a quella manageriale, le responsabilità individuali a quelle dell'azienda e la sfera personale a quella organizzativa: ossia traducendo il ragionamento in una concreta azione etica.

## **ORGANISMO DI VIGILANZA**

Il 24 agosto 2011 il Consiglio di Amministrazione della "Cooperativa La Provvidenza Società Cooperativa Sociale", in previsione del modello organizzativo di cui al Decreto Legislativo n. 231/2001 come strumento di previsione dei reati, ha proceduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza. Tale organismo avrà il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione per l'applicazione del modello di organizzazione e gestione adottato dalla struttura, di vigilare sull'osservanza e la diffusione del codice etico ed eventualmente proporre modifiche per il suo adeguamento. Un organismo dunque importantissimo, che si riunisce ordinariamente con cadenza trimestrale e che nello svolgimento delle proprie funzioni analizzerà le attività svolte dalla Società nell'ottica di tutelare l'Ente dalle responsabilità derivanti da illeciti amministrativi.

## **RISK MANAGEMENT**

Ogni struttura socio - assistenziale deve ricercare, insieme all'efficienza e all'efficacia delle prestazioni erogate, anche la sicurezza del servizio offerto: è chiaro infatti che laddove il paziente, domandando assistenza che migliori la sua condizione di salute, al contrario riscontra un danno, si verifica il fallimento, non solo della singola prestazione, ma dell'intero sistema che viene meno alla sua missione. Affinché l'organizzazione garantisca cure di qualità è quindi necessario implementare dei sistemi per la gestione del "rischio", quest'ultimo inteso come la condizione o evento potenziale, che può modificare l'esito atteso del processo e quindi anche comportare perdite o danni per l'azienda e per le persone coinvolte. Il Risk Management, letteralmente "Gestione del Rischio", è l'insieme degli strumenti, dei metodi e delle azioni attivate, mediante cui si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano strategie per governarlo. L'introduzione di una metodologia logica e sistematica che consenta, attraverso step successivi, di identificare, valutare, comunicare, eliminare e monitorare i rischi associati a qualsiasi attività, può e deve poi essere promossa con una "cultura del rischio" fondata sulla convinzione che gli errori rappresentano, se adeguatamente analizzati, preziose opportunità di apprendimento e di miglioramento. L'evento avverso non è conseguenza di un singolo errore umano, ma il frutto di una interazione tra fattori tecnici, organizzativi e di processo. Non si deve pertanto perseguire un approccio punitivo ma promuovere invece l'analisi approfondita e la ricerca delle cause con la finalità di prevenire il ripetersi delle stesse condizioni di rischio o di limitare il danno quando questo si è ormai verificato.

Villa Aurelia ha costituito un gruppo ristretto di lavoro che avrà il compito di garantire la mappatura delle aree specifiche di rischio esistenti in struttura e procedere con la stesura delle linee guida del processo di risk management.

*Il Presidente*  
*Dott. Stefano Bonizzato*

# La carta dei servizi

## CHE COS'È

La Carta dei Servizi è un importante strumento di comunicazione interna ed esterna in grado di migliorare la visibilità dell'ente e dei suoi servizi.

Rappresenta uno strumento importante poiché consente di far conoscere aspetti importanti della RSA, come la sua missione, i suoi valori, le sue strategie, le sue politiche e in particolare i suoi obiettivi di miglioramento dei servizi.

Essa intende:

- *Fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei Servizi che ogni giorno vengono erogati al proprio interno;*
- *Rendere noti gli obiettivi prefissati;*
- *Delineare i punti d'eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme di dati utili per tutti coloro che intendono conoscere la RSA Villa Aurelia;*
- *Dare informazione agli utenti dei servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.*

L'esigenza di focalizzare l'attenzione e l'impegno sugli aspetti più rilevanti e significativi dell'attività di servizio agli ospiti della struttura, necessita di continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazione con l'obiettivo primario di migliorare la qualità.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- *L'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti*
- *L'ingresso nella struttura*
- *L'accesso alle prestazioni*
- *I rapporti rivolti all'utenza interna ed esterna.*

Fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di intervento ed indica i livelli di qualità a cui tendere. Infatti per l'erogazione dei servizi occorre definire, a livello di struttura, gli indicatori e gli standard di qualità tenendo conto delle caratteristiche specifiche dell'utenza di riferimento, dei servizi forniti, delle risorse disponibili e dei programmi e obiettivi da raggiungere.

## A CHI SI RIVOLGE

Questo strumento si rivolge a tutti gli ospiti che abbiano più di 65 anni ed ai loro familiari, ai volontari, agli operatori, agli amministratori e a tutti coloro che, a vario titolo e da diversi punti di vista, si occupano delle persone anziane.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto dei principi fondamentali stabiliti quali:

### **Eguaglianza**

- *Il servizio offerto dalla R.S.A. "Villa Aurelia" è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole poste dalla Casa di Riposo riguardanti i rapporti con gli utenti e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti.*
- *Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche: il trattamento socio- assistenziale è garantito in misura paritaria a tutti gli utenti.*  
*L'eguaglianza va intesa come divieto di ingiustificata discriminazione.*

### **Imparzialità**

- *Nell'applicazione delle regole operative della Casa di Riposo il comportamento degli operatori è ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.*

### **Continuità**

- *La continuità del servizio è assicurata per tutti i giorni e le notti dell'anno con regole che disciplinano l'attività della Casa di Riposo.*

### **Diritto di scelta**

- *L'assistito ha diritto di scegliere liberamente ed al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte dalla Casa di Riposo, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico professionale offerti.*

### **Partecipazione**

- *L'utente può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili (Direttore di RSA, Direttore Sanitario, Caposala, Impiegati amministrativi, Assistente Sociale) le osservazioni ed i reclami che intende formulare.*

*Gli operatori della R.S.A. hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente per gli eventuali conseguenti interventi da operare.*

*La R.S.A. "Villa Aurelia" si impegna ad impostare un sistema di raccolta di osservazioni e reclami scritti, garantendone l'anonimato ove necessario, dai quali acquisire elementi di valutazione dell'utente circa la qualità del servizio ai fini del miglioramento della qualità.*

### **Efficienza ed efficacia**

- *Il servizio offerto dalla Casa di Riposo è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. Ciò significa che l'organizzazione della Casa di Riposo, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e per garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.*

### **Socialità**

- *La Casa di Riposo è un luogo di socialità che valorizza l'interdipendenza e l'integrazione con il territorio e con la comunità circostante. La Struttura è un luogo "aperto" ai familiari ed alle risorse di volontariato, ma anche alle richieste di spazi per attività culturali e di intrattenimento.*

## **La R. S. A. Villa Aurelia**

### **CENNI STORICI E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

**Villa Aurelia** sorge a San Michele in Bosco, una frazione di Marcaria in provincia di Mantova. San Michele si trova lungo il fiume Oglio, in riva sinistra.

Venendo da Mantova per la Padana Inferiore si supera Ospitaletto e si devia a sinistra verso la riva d'Oglio.

Villa Aurelia è al centro del paese, di fronte alla chiesa di San Michele.

Non si hanno notizie sulle origini del paese di San Michele, probabilmente andò formandosi intorno all'anno Mille.

San Michele in Bosco faceva parte della grande corte di Campitello che apparteneva ai Canossa dal 976. Alla morte di Matilde di Canossa (1115), i beni della famiglia passarono al Vescovo.

La chiesa mantovana, nel sec. XIII concesse l'investitura di quelle terre alle genti del luogo. Il primo documento che ci dà notizie precise su San Michele è un atto notarile del 21 maggio 1297 in cui si parlava di terre presenti a San Michele.

Un registro del 1690 che elencava alcune proprietà del Vescovo di Mantova ricorda che la corte di San Michele apparteneva alla "Mensa Episcopale".

Da documenti consultati nell'Archivio Vescovile si è rilevato che la chiesa a San Michele possedeva un palazzo Episcopale (Villa Aurelia) che era adibito a palazzo di villeggiatura dei vescovi di Mantova. Tra il 1838 e il 1841 il fabbricato subì delle riparazioni e delle migliorie; all'edificio centrale vennero aggiunti due corpi, uno a destra e uno a sinistra. Tuttavia in alcune mappe del 1772 la pianta dell'edificio già ricalca nelle sue linee essenziali l'attuale.

Il palazzo di San Michele o Villa Aurelia rimase di proprietà del Vescovo nonostante la riduzione dei beni ecclesiastici realizzata dall'impero austriaco (seconda metà del settecento) e nonostante la soppressione dei beni ecclesiastici operata da Napoleone Bonaparte (1797).

Nel palazzo hanno soggiornato i vescovi di Mantova tra i quali Giuseppe Sarto, vescovo dal 1884 al 1893, eletto Papa con il nome di Pio X nel 1903 e canonizzato nel 1954.

Agli inizi degli anni '40 la Villa fu ceduta. Subì vari restauri e migliorie.

Nel 1974 il "Palazzo" venne acquistato dalla Fondazione Card. G. Lercaro di Bologna che trasformò la Villa in casa albergo per anziani la cui gestione fu affidata alle Piccole Suore della Sacra Famiglia.

Nel 1976 la "Casa" fu ampliata con la costruzione di due nuove ali.



A partire dal 2000 fino ad oggi “Villa Aurelia” è diventata una **R. S. A.** per ospiti autosufficienti, non autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

Dispone di 79 camere singole dotate di servizi, 12 stanze doppie, distribuite su due piani, per un totale di 103 posti letto. Tutte le camere dei nuclei sono state arredate a misura d'uomo, ponendo l'attenzione ad una semplice fruibilità degli spazi per generare nell'Ospite un forte richiamo domestico e familiare. Le stanze sono inoltre dotate di servizi igienici, di telefono con linea passante grazie alla quale ogni ospite può ricevere direttamente nella propria stanza le chiamate esterne, di televisore, di impianto climatizzato (ricambio aria e raffreddamento) e di impianto per l'ossigenoterapia. È predisposto inoltre un impianto di chiamata tramite il quale l'Ospite ha la possibilità di comunicare direttamente dalla propria stanza con il personale in turno. Ogni nucleo è dotato di una sala da pranzo con relativa cucina e di uno spazio adibito al relax, di bagni assistiti forniti di vasche ad ultrasuoni che accrescono la qualità dell'assistenza trasformando il bagno in una procedura semplice e terapeutica che elimina rischi associati alla movimentazione manuale. Segnaletica di orientamento è posizionata agli ingressi dei reparti con il compito di rendere immediate e memorizzabili le informazioni primarie (scale, piani, ascensori, ...) per facilitare lo spostamento verso la destinazione. I nuclei sono inoltre contraddistinti da colori diversi progettati secondo il principio della cromoterapia. Gli ambulatori medici, l'infermeria, le guardiole, le tisanerie sono collocati sia al piano terra che al primo piano. Le camere al primo piano sono inoltre provviste di balcone.

In questi anni la residenza ha subito varie ristrutturazioni: il **25 novembre 2006 è stato inaugurato il Nucleo Alzheimer “il Cedro”** ed è stato effettuato l'ampliamento delle aree adibite all'accoglienza degli ospiti nell'anno 2008.



*Villa Aurelia nei primi anni '40*



*Interno della Villa negli anni '40*

### **UBICAZIONE DELLA STRUTTURA**

La R. S. A. “Villa Aurelia” ha sede operativa in San Michele in Bosco, frazione di Marcaria, provincia di Mantova. Dista circa 1Km dalla locale Stazione Ferroviaria e circa 50 metri dalla fermata delle autocorriere dell'azienda APAM. La struttura è situata di fronte alla chiesa del paese in un ampio giardino di circa 10.000 mq con piante secolari, attrezzato e raggiungibile in modo autonomo anche dai disabili.

## La struttura

La R.S.A. "Villa Aurelia" ha 5 Nuclei adibiti all'accoglienza degli Ospiti. Essi sono così denominati:

**NUCLEO "IL CASTAGNO"** situato al piano terra, è dotato di n. 28 posti letto di cui n. 24 accreditati e a contratto e n. 4 solo autorizzati. Si tratta di n. 22 stanze singole con bagno e di n. 3 stanze doppie con bagno.



**NUCLEO "IL MELOGRANO"** situato al primo piano, è dotato di n. 16 posti letto accreditati e a contratto. Si tratta di n. 16 stanze singole con bagno.



**NUCLEO "IL CILIEGIO"** situato al primo piano, è dotato di n. 22 posti letto accreditati e a contratto. Si tratta di n. 22 stanze singole con bagno.



**NUCLEO "LA VILLA"** situato al primo piano della villa antica, è dotato di n. 17 posti letto di cui n. 16 accreditati e a contratto e n. 1 solo autorizzato. Si tratta di n. 7 ampie stanze doppie con bagno e di n. 3 stanze singole con bagno.



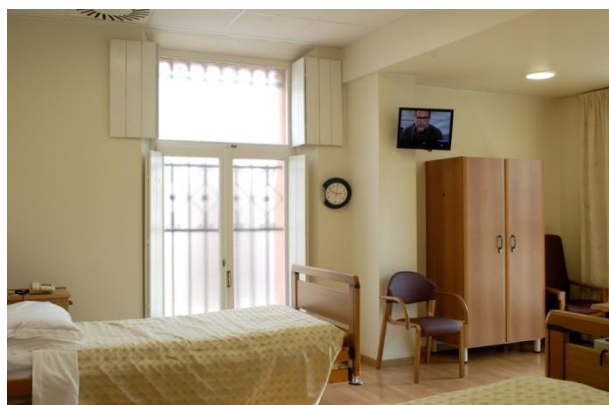
**NUCLEO "IL CEDRO"** situato al piano terra è dotato di n. 20 posti letto di cui n. 10 posti letto accreditati e a contratto come Alzheimer. Si tratta di n. 16 stanze singole con bagno e di n. 2 ampie stanze doppie con bagno.



## **ESEMPIO DI ALCUNE STANZE TIPO**

Le sistemazioni proposte dalla RSA Villa Aurelia sono diverse. Le stanze singole sono ben 79 e 12 le stanze doppie. Tutte le stanze di degenza sono dotate di servizi igienici, impianto di climatizzazione, TV, telefono e impianto di interfono.

Ogni stanza è provvista di letto, comodino, armadio, tavolino, sedia e poltroncina.



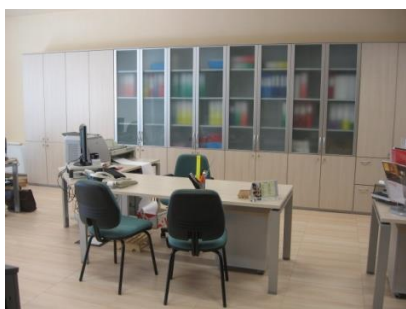
## **ALTRI SPAZI**



*Il parco*



*Facciata della Villa*



*Gli uffici*



*La cucina*



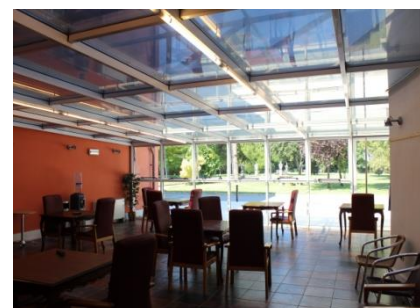
*La palestra*



*La chiesa*



*Il salone d'Arcadia*



*Il giardino d'inverno*

## Esempio di una giornata tipo

### GIORNATA TIPO NELLA R.S.A.

La giornata tipo dell'ospite si articola nei seguenti momenti:

- Alle ore 07.00 circa il personale addetto all'assistenza inizia ad effettuare le operazioni di alzata e/o mobilizzazione dal letto, igiene personale e vestizione.
- Dalle ore 08.00 alle 08.30 gli ospiti consumano la colazione nella propria stanza e cominciano ad essere accompagnati in palestra o nei salottini di ritrovo per praticare le attività psico-motorie.
- Durante l'arco della mattinata si svolgono le principali attività di animazione e di riabilitazione distinte in attività di gruppo ed attività individuali gestite da personale qualificato, quali animatori e fisioterapisti. Inoltre avviene il giro visite dei medici di istituto e delle infermiere.
- Alle ore 11.45 gli ospiti consumano il pranzo al termine del quale vengono accompagnati in camera per un breve riposo pomeridiano.
- Alle ore 15.00 il personale addetto all'assistenza procede con le operazioni di igiene, le alzate pomeridiane e alla distribuzione della merenda.
- Durante l'arco del pomeriggio proseguono le attività di animazione fino alle ore 17.00.
- Alle ore 17.00 gli ospiti hanno la possibilità di recarsi nella Chiesa della struttura dove viene celebrata la Messa.
- Alle ore 18.00 gli ospiti sono accompagnati nelle sale da pranzo dove viene servita la cena.
- Dopo cena gli ospiti vengono accompagnati nelle stanze o si ritrovano nei salotti per guardare la televisione.

## Esempio di un menù settimanale

### MENÙ SETTIMANALE PRIMAVERA – ESTATE

LUNEDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Risotto alla parmigiana Pastina in brodo	Fettina di maiale prezzemolata Pomodori ripieni	Fagiolini Insalata Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Minestra di verdure Pastina in brodo	Pollo lesso Salumi/formaggi misti	Pomodori Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
MARTEDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Tortellini pomodoro e basilico Pastina in brodo	Insalata di totani tiepidi con olive Uova con insalata russa	Patate prezzemolate Insalata Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Pasta e piselli Pastina in brodo	Involtoni di prosciutto e formaggio Salumi/formaggi misti	Finocchi all'olio Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
MERCOLEDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Pasta al ragù di verdure Pastina in brodo	Insalata di pollo con verdure Tortino di ricotta e spinaci	Peperonata Insalata Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Riso e prezzemolo Filini all'olio e grana	Hamburger vegetale Salumi/formaggi misti	Cavolfiori Carote lesse - Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
GIOVEDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Melanzane alla parmigiana Pastina in brodo	Roastbeef Filetto di pesce gratinato	Erbette al vapore Insalata mista Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Zuppa di farro Pastina in brodo	Tortino speck e formaggio Salumi/formaggi misti	Zucchine Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
VENERDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Riso freddo Pastina in brodo	Limanda gratinata Verdure ripiene	Finocchi all'olio Insalata e pomodori - Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Pasta e patate Pastina in brodo	Tacchino freddo con salsa tartara Salumi/formaggi misti	Carote lessate Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
SABATO	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Pasta pomodoro e mozzarella Pastina in brodo	Scaloppine al vino bianco Filetto di pesce con limone e origano	Tris di verdure Insalata mista Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Passato di verdure Pastina in brodo	Filetti di platessa alla mugnaia Salumi/formaggi misti	Erbette Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
DOMENICA	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Lasagne pesto, fagiolini e patate Pastina in brodo	Pollo ai ferri Tomini alla piastra	Patate al forno Insalata - Purea	Frutta di stagione Frutta cotta Dolce
CENA	Crema di legumi Pastina in brodo	Pizza Salumi/formaggi misti	Broccoli Purea	Frutta di stagione Frutta cotta

## MENÙ SETTIMANALE AUTUNNO - INVERNO

LUNEDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Pasta funghi e salsiccia Pastina in brodo	Fettina di lonza al limone Frittata di verdure	Carote all'olio Insalata - Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Maltagliati con fagioli Pastina in brodo	Polpette zucchine e ricotta Formaggi misti	Spinaci al vapore Insalata Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
MARTEDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Risotto al radicchio Filini in brodo vegetale	Spezzatino di pollo in bianco Hamburger di verdure	Piselli in umido Insalata - Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Raviolini in brodo Pastina in brodo	Gateau di patate Salumi misti	Barbabietole Insalata Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
MERCOLEDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Pasta ai frutti di mare Pastina in brodo	Seppie in umido con piselli Costine al forno	Polenta Insalata mista Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Passato di verdure Pastina in brodo	Hamburger di manzo al formaggio	Cavolfiori al forno Insalata Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
GIOVEDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Pasta al pesto Pastina in brodo	Cotoletta di carni bianche Omelette al prosciutto e formaggio	Spinaci all'olio Insalata mista Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Stracciatella Pastina in brodo	Platessa alla livornese Formaggi misti	Fagioli all'uccelletto Insalata Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
VENERDÌ	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Pasta al gorgonzola Filini in brodo	Salamella in umido Coppa di maiale al balsamico	Broccoli verdi aromatizzati Insalata - Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Vellutata di ceci Pastina in brodo	Polpette di vitellone al pomodoro Salumi misti	Finocchi al latte Carote grattugiate Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
SABATO	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Ravioli di magro al burro e salvia Pastina in brodo	Bollito di vitellone Tortino di ricotta e spinaci	Fagiolini all'olio Bietole lessate Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
CENA	Crema di zucca Pastina in brodo	Straccetti di pollo al limone Formaggi misti	Tris di verdure al forno Purea	Frutta di stagione Frutta cotta
DOMENICA	Primo	Secondo	Contorno	Frutta
PRANZO	Pasta gratinata Pastina in brodo	Faraona alla cacciatora Frittata alle cipolle	Patate arrosto Insalata - Purea	Frutta di stagione Frutta cotta Dolce delle feste
CENA	Passato di verdura Pastina in brodo	Pizza Affettati misti Formaggi misti	Zucchine gratinate Verdura cotta mista Purea	Frutta di stagione Frutta cotta

## I servizi offerti

I servizi offerti si rivolgono a tutte le persone che abbiano più di 65 anni, immuni da malattie diffuse o contagiose in atto e non presentino infermità che richiedano particolari assistenze e cure diverse da quelle erogabili da RSA (es. patologie psichiatriche, ventilazione meccanica, alcool- tossico dipendenze attive, dialisi peritoneale, ...).

La R.S.A. Villa Aurelia offre servizi:

- mirati ai bisogni dell'ospite stesso;
- specializzati;
- personalizzati alle esigenze del singolo;
- continui e garantiti nell'arco di tutta la giornata.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI OFFERTE A CARATTERE SOCIO – ASSISTENZIALE

Le prestazioni a carattere socio – assistenziale offerte presso la struttura rispettano dei protocolli operativi redatti dal Direttore Sanitario in collaborazione con il personale medico ed infermieristico.

Tali protocolli indicano in senso generale un predefinito schema di comportamento diagnostico – terapeutico che riporta ragioni, vincoli, obiettivi delle attività in oggetto con riferimento a precisi standard: si tratta di una sequenza di comportamenti assai ben definiti e condivisi dal gruppo di lavoro.

I protocolli vengono aggiornati ogni tre anni o ogniqualvolta si renda necessario porre modifiche: per ognuno viene stabilito un piano di diffusione, formazione e verifica. Il lavoro degli operatori è inoltre organizzato attraverso dei piani di lavoro che descrivono dettagliatamente le attività da svolgere. I piani di lavoro sono specifici per le varie categorie di operatori (es personale assistenziale e personale infermieristico) e suddivisi per piano (primo piano, piano terra e reparto cedere). Anche i piani di lavoro vengono aggiornati, modificati ogni volta ve ne sia la necessità, spiegati e distribuiti a tutti gli operatori.

### SERVIZIO SOCIO - ASSISTENZIALE

#### 1. DIREZIONE SANITARIA

Alla Direzione Sanitaria è preposto un responsabile medico. Egli coordina, pianifica e verifica l'assistenza in generale presso la RSA. È suo dovere operare in conformità al piano assistenziale personalizzato espresso dal lavoro multidisciplinare in sede di riunione di Equipe.

La Direzione dell'attività sanitaria assicura lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- coordinamento generale degli altri Medici collaboratori riguardo alla compilazione dei fascicoli socio-assistenziali, le prestazioni mediche all'interno della struttura, le visite preventive e controlli periodici per escludere l'insorgenza di patologie contagiose, il corretto uso dei farmaci e parafarmaci;
- sorveglianza dell'attività socio assistenziale del personale della struttura con consulenza per la loro formazione professionale;
- stesura e verifica dei protocolli operativi adottati dalla struttura per l'erogazione delle prestazioni;
- sorveglianza sugli aspetti igienico-sanitari con indicazioni operative agli ospiti, familiari e personale;
- l'assolvimento di tutti gli obblighi informativi con l'ATS locale e la Regione Lombardia;
- partecipazione ai lavori dell'Equipe per la stesura dei piani di lavoro individuali e/o organizzativi della struttura ed alle riunioni sul Risk Management.

#### 2. SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico è coordinato dalla Capo Sala (Coordinatrice Infermieristica).

In via esemplificativa e non esaustiva competono all'infermiere professionale le seguenti attività:

- Accoglienza del nuovo ospite al suo ingresso;
- Gestione dei campioni biologici degli ospiti per analisi chimiche;

- Gestione della documentazione degli ospiti, dei referti medici e diagnostici;
- Affiancamento del Medico nel corso delle visite;
- Gestione dei farmaci e la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal Medico;
- Organizzazione delle visite specialistiche richieste nonché degli esami strumentali presso le strutture sanitarie esterne;
- L'addestramento all'uso di ausili, la verifica dell'efficacia ed efficienza degli stessi;
- L'adattamento protesico e l'alimentazione degli ospiti con difficoltà di deglutizione;
- Collabora alla stesura dei protocolli operativi adottati dalla struttura per l'erogazione delle prestazioni.

**La Capo Sala è disponibile telefonicamente per colloqui con i familiari dalle ore 12,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì. È possibile contattarla al numero 0376/953305.**

### **3. SERVIZIO MEDICO**

All'ingresso in RSA, l'Ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base, (perde il diritto del medico di base) e acquisisce il diritto all'assistenza da parte del personale medico della struttura.

Il servizio medico svolge attività di prevenzione, diagnosi e assistenza; garantisce visite, adeguate terapie e provvede al collegamento con specialisti esterni e con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

#### **CALENDARIO SETTIMANALE MEDICI DI STRUTTURA:**

	<b>LUNEDÌ</b>	<b>MARTEDÌ</b>	<b>MERCOLEDÌ</b>	<b>GIOVEDÌ</b>	<b>VENERDÌ</b>
<b>DR. T. SAMUELI</b>		8.30-11.30	8.30-11.30	8.30-11.30	8.30-11.30
<b>DR. G. BOCCHI</b>					14.30 - 16.30
<b>DR. D. MARTELLI</b>		14.30 - 16.30	14.30 - 16.30	14.30 - 16.30	
<b>DR. F. BETTINI</b>	7.00-11.00	7.00 – 10.00	7.00 – 10.00	<b>DIREZIONE SANITARIA</b>	

**I MEDICI E IL DIRETTORE SANITARIO RICEVONO PREVIO APPUNTAMENTO, CONTATTANDO LA CAPOSALA AL NUMERO 0376/953305.**

### **4. SERVIZIO MEDICO SPECIALISTA**

La R.S.A. Villa Aurelia si avvale della consulenza di medici specialisti in geriatria e gerontologia per la consulenza ai medici di struttura per i problemi specifici e di tipo geriatrico con l'indicazione di specifici protocolli di comportamento.

Le figure che prestano consulenza sono:

Geriatra	Psichiatra
Dermatologo	Odontoiatra/Dentista
Fisiatra	Cardiologo
Oculista	Neurologo
Logopedista	Dietologo
Radiologo	

### **5. SERVIZIO DI PSICOLOGIA**

Il servizio si occupa della valutazione e degli interventi psico-cognitivi per gli ospiti con demenza e disturbi neurocognitivi. Effettua colloqui di supporto psicologico sia individuali che di gruppo con i familiari. Segue, inoltre, un progetto di continuità formativa di supervisione per gli operatori del Nucleo dedicato all'Alzheimer e alle demenze.

Il professionista è comunque disponibile all'interno dell'RSA per seguire i casi segnalati nelle giornate di martedì e venerdì. Riceve previo appuntamento, telefonando al numero 0376.953301



## **6. SERVIZIO DI ASSISTENZA (ASA – OSS)**

Esso ricopre un ruolo fondamentale, perché, oltre ad effettuare l'igiene personale, si pone l'obiettivo di aiutare a stimolare le residue capacità funzionali dell'ospite verso l'autonomia nell'espletare le attività quotidiane, secondo quanto definito in programmi assistenziali individualizzati per gli ospiti.

Esso presta la sua opera nelle seguenti attività:

- Aiuto nel governo dell'alloggio dell'ospite: riordino del letto e della stanza; cambio della biancheria e smistamento della biancheria per la consegna in lavanderia;
- Aiuto nelle attività della persona: alzarsi dal letto, igiene personale, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti;
- È preposto alla sorveglianza diurna e notturna del reparto;
- Aiuto nel favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera: aiuto nella corretta deambulazione, aiuto nel movimento degli arti invalidi, accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizioni di riposo;
- Prestazioni igieniche di semplice attuazione inserite in un programma globale di assistenza: frizioni e massaggi antidecubito;
- Collaborazione con i servizi svolti alla socializzazione dell'ospite;
- Partecipazione ai programmi di formazione per favorire la crescita professionale e deontologica.

Si evidenzia che le operatrici sono dedicate esclusivamente al benessere e all'assistenza degli ospiti e non si occupano del servizio di pulizie, affidato ad una ditta esterna.

## **SERVIZI DI PREVENZIONE E RIATTIVAZIONE PSICO - FISICA**

### **1. SERVIZIO DI ANIMAZIONE E RICREATIVO**

Le attività di animazione svolte nella struttura sono considerate un mezzo terapeutico nei trattamenti di riattivazione applicati a patologie che presentano disfunzioni motorie o mentali (vedi per esempio malattia di Alzheimer).

Gli obiettivi sono:

- Migliorare il livello funzionale individuale
- Riprodurre un ambiente familiare più funzionale alle esigenze dell'ospite
- Stimolare la creatività e la socializzazione con nuovi interessi
- Incoraggiare a prendere iniziative

L'obiettivo dell'animazione è quindi quello di realizzare un ambiente sereno in cui trovi spazio e sostegno la crescita delle potenzialità di ciascun ospite nel rispetto delle proprie peculiarità e delle regole di convivenza.

Le attività proposte quotidianamente sono coordinate e dirette da personale qualificato che attua delle tecniche di stimolazione cognitiva consigliate per potenziare le risorse residue. Tra le varie attività proposte si distinguono:

- Attività espressivo – pittoriche: atte a mantenere le capacità fino – motorie ed a stimolare la creatività
- Programma riabilitativo 3R: è un approccio multimodale che prevede tre interventi tra loro compatibili e finalizzati al potenziamento delle abilità residue ed al conseguente incremento del livello di autoefficacia e di benessere soggettivo percepito. Ogni seduta, della durata di un'ora, viene condotta da un animatore e prevede tre interventi: riorientamento, reminiscenza e rimotivazione.
- Attività di svago: hanno come scopo quello di permettere agli ospiti di condividere un'attività in modo leggero e divertente attraverso il gioco
- Laboratorio: spazio in cui l'espressione di ciascun ospite incontra la presenza di un gruppo con cui condividere momenti di vita quotidiana, espressività e impegno finalizzato
- Attività straordinarie: hanno lo scopo di permettere agli ospiti di condividere un momento di festa importante (Es. compleanno) attraverso canti – musica - balli e scambi di regali
- Continuità con il territorio: attraverso feste con associazioni di paese, gite, ecc, l'ospite può entrare in contatto con le realtà circostanti del territorio

### **2. SERVIZIO FISIOTERAPICO**

Il servizio di fisioterapia, in accordo con il medico curante e/o fisiatra, è mirato all'acquisizione ed al mantenimento delle capacità psico-motorie dell'ospite.

Il programma di terapia fisica è eseguito dai fisioterapisti quotidianamente e consiste nella:

- Valutazione tecnico-fisiatrica del residente segnalato;
- Attuazione del programma di trattamento riabilitativo stabilito dal medico;
- Addestramento all'uso di ausili, la verifica periodica dell'efficacia ed efficienza degli stessi;
- Formazione del personale sulle manovre di movimentazione manuale dei carichi.

La palestra è attrezzata con strumenti ed ausili che permettono di praticare le varie attività fisioterapiche e ricrea un ambiente sereno e confortevole per la socializzazione e interazione tra gli ospiti.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### 1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio alberghiero viene garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura.

La struttura garantisce un servizio di ristorazione curato, gestito da personale adeguatamente formato che provvede alla preparazione dei pasti in ogni Nucleo, assicurando inoltre diete individuali sulle basi di disposizioni fornite da una dietista.

La somministrazione dei pasti nelle sale da pranzo avviene nei seguenti orari:

- Colazione ore 08.00
- Pranzo ore 12.00
- Cena ore 18.00
- Durante la giornata l'Istituto fornisce bevande di conforto.

I pasti vengono serviti sotto controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare definita. L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici e sotto la supervisione dei medici.

Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i trattamenti alimentari agli ospiti su richiesta e/o valutazione del Medico.

### SERVIZIO RISTORANTE PER LE FAMIGLIE

La struttura mette a disposizione delle Famiglie il "Salone dell'Arcadia" per offrire la possibilità di pranzare, quando lo si desidera, con i propri cari, anche in occasione delle principali festività. Per usufruire di questo servizio è necessario avvisare il Personale Amministrativo con un congruo preavviso.

### 2. SERVIZIO GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio di guardaroba e lavanderia è gestito all'interno della struttura direttamente da personale che provvede ad etichettare gli indumenti ed effettuare il cambio della biancheria in base ad un programma giornaliero ben definito sia per la raccolta sia per la distribuzione degli indumenti degli ospiti stessi.

Il servizio fornisce la dotazione necessaria di biancheria: lenzuola, federe, coperte, tovaglioli, ... e assicura anche il mantenimento e l'igiene del guardaroba personale degli ospiti.

All'interno della retta è compreso il servizio di lavanderia, si sconsiglia pertanto di portare capi delicati.

### **CORREDO RICHIESTO ALL'INGRESSO:**

- cambi completi di biancheria intima di cotone (maglie a mezza manica, canottiere, slip, calze corte,...)
- camicie da notte o pigiami (almeno 4)
- se l'Ospite utilizza la carrozzina 3 o 4 tute (casacca + pantaloni) e/o pantaloni di maglia con elastico in vita, taglie comode
- calzature comode con strappo (no ciabatte)
- occorrente per l'igiene personale: spazzola, pettine, spazzolino, dentifricio, **contenitore e compresse per protesi**, deodorante, talco e profumo (se utilizzati dall'Ospite);
- **rasoio elettrico per gli uomini**
- **DIVIETO DI TENERE IN STRUTTURA OGGETTI POTENZIALMENTE PERICOLOSI E TAGLIENTI (es. lamette, taglierini, forbici appuntite, coltelli, ecc...)**

### 3. SERVIZIO PULIZIE

Il servizio si occupa di curare la pulizia e la sanificazione degli ambienti sulla base di protocolli e programmi specifici con utilizzo di adeguati prodotti ed attrezzature. Si sottolinea che per il servizio di pulizie ci si avvale di una ditta esterna specializzata per permettere alle operatrici (ASA/OSS) di dedicarsi completamente all'assistenza degli ospiti.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

### 1. SERVIZIO PER L'ASSISTENZA AMMINISTRATIVA – ASSISTENTE SOCIALE

Il servizio di assistenza amministrativa viene svolto dall'Ufficio di Segreteria e dall'Assistente Sociale garantendo:

- collaborazione e/o affidamento del disbrigo di eventuali pratiche rispetto a scadenze personali per gli ospiti che non hanno la possibilità di provvedere al loro svolgimento
- gestione di anticipi per spese personali
- collaborazione nel disbrigo di pratiche con l'ATS ed il Comune di residenza
- mantenimento/supporto dei rapporti con gli ospiti e i loro familiari

I principali servizi amministrativi messi a disposizione:

- attivazione di piani terapeutici – richiesta/revoca di ausili protesici
- cambio di residenza
- cambio medico
- rifacimento carta di identità
- comunicazione dei cambi di domicilio e/o residenza all'ATS
- disbrigo di pratiche burocratiche per conto dell'Ospite
- accompagnamento dell'Ospite solo assoluto all'esterno della struttura per il disbrigo di piccole commissioni personali
- tenuta deposito personale dell'Ospite
- rilascio certificazione delle spese sanitarie sostenute ai fini fiscali
- mantenimento delle relazioni con i comuni ed i servizi sociali degli stessi per i soli assoluti
- tenuta della posta personale degli Ospiti che viene, in alcuni casi (Es. famigliari che risiedono all'estero) rispedita ai famigliari
- tenuta dei rapporti con gli Ufficiali di anagrafe comunale per la gestione di autentiche
- gestione tessere elettorali e tenuta dei contatti con il nuovo comune di residenza per il rifacimento della tessera

### 2. ASSISTENTE SOCIALE

Si occupa di mantenere i rapporti con gli ospiti, i familiari e i servizi sociali dei Comuni. Provvede al disbrigo di pratiche amministrative e burocratiche per conto degli ospiti. Coordina le attività di animazione, partecipa alla gestione del case management e partecipa alle riunioni dell'Organismo di Vigilanza e di Risk Management. È referente nella gestione dei rapporti con gli uffici di protezione giuridica.

### 3. ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI

<b>LUNEDÌ</b>	8.00 – 13.00	14.00 – 17.00
<b>MARTEDÌ</b>	8.00 – 13.00	14.00 – 17.00
<b>MERCOLEDÌ</b>	8.00 – 13.00	14.00 – 17.00
<b>GIOVEDÌ</b>	8.00 – 13.00	14.00 – 17.00
<b>VENERDÌ</b>	8.00 – 13.00	14.00 – 17.00
<b>SABATO</b>	<b>CHIUSO</b>	<b>CHIUSO</b>
<b>DOMENICA</b>	<b>CHIUSO</b>	<b>CHIUSO</b>

La Segreteria svolge la funzione di ufficio informazioni sia verso l'interno sia verso l'esterno. Nell'orario di chiusura degli uffici agli utenti è garantita la possibilità di avere informazioni telefoniche. La gestione dell'informazione viene coadiuvata da materiale informativo e divulgativo: nostro obiettivo è assicurare il monitoraggio delle esigenze dell'utente per rilevare il grado di soddisfazione derivato dai servizi offerti.

#### **4. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA**

La funzione relativa all'informazione sull'accesso alle prestazioni e alle modalità di erogazione si arricchisce del servizio di accoglienza.

Vengono fornite tutte le informazioni relative alla compilazione delle domande di ammissione in struttura.

Il personale preposto a questa funzione:

- Cura l'accoglienza dell'ospite
- Instaura una relazione con l'utente tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni
- Informa l'utenza dei servizi offerti
- Ascolta le aspettative e i bisogni degli ospiti e degli utenti
- Espleta attività relative alle ammissioni ed alle dimissioni degli ospiti rilevando le loro presenze ed assenze e mantenendo i rapporti con enti pubblici e privati

#### **5. SERVIZIO CORRISPONDENZA**

La corrispondenza arriva direttamente in ufficio accettazione e viene recapitata all'Ospite dagli animatori che provvedono, se necessario, ad aiutarlo nella lettura e nella comprensione della posta.

È possibile richiedere l'abbonamento di riviste, settimanali e la consegna direttamente in struttura. Gli animatori sono inoltre disponibili per comprare riviste e quotidiani su commissione.

## **ALTRI SERVIZI**

#### **SERVIZIO DI CULTO**

La RSA assicura la presenza di un Sacerdote per la celebrazione dell'Ufficio Liturgico (Messa ore 17.00) presso la Cappella della struttura e promuove per gli Ospiti momenti di preghiera, confessioni, catechesi e formazione spirituale.

#### **SERVIZI ALLA PERSONA**

All'interno della RSA è possibile usufruire di alcuni servizi: **il servizio di parrucchiera** ed **il servizio di podologo/pedicure curativo** tramite due professioniste esterne. Per poter usufruire di tali servizi bisogna fare richiesta all'ufficio amministrativo.

#### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il preposto nella conduzione del servizio Manutenzione agisce nel rispetto dei bisogni della struttura e in particolare:

- Coordina e pianifica l'attività di manutenzione ordinaria
- Adegua le proprie scelte operative in conformità al progetto assistenziale personalizzato di ciascun ospite
- Svolge lavori di manutenzione richiesti dagli ospiti o dai famigliari ove è possibile es. riparazioni oggetti personali ecc..
- Gestione della manutenzione preventiva ordinaria delle aree verdi della residenza;
- Gestione dello smaltimento dei rifiuti ordinari
- Gestione del magazzino centrale ed approvvigionamento di prodotti parasanitari dei reparti

#### **SERVIZIO MORTUARIO**

All'interno della struttura è collocata una camera ardente e relativa cappella di commiato.

La prassi che viene seguita dalla struttura al momento del decesso di un ospite è la seguente:

si provvede immediatamente a dare comunicazione ai parenti qualora non si trovassero al capezzale del proprio caro, viene quindi tenuta la salma dell'ospite nella sua camera per 2 ore (tempistica sanitaria), quindi la stessa viene

trasferita presso la camera ardente della struttura o le onoranze funebri la trasportano al domicilio del familiare se questi lo richiede.

Si fa presente che i familiari, entro le 4 ore dal momento del decesso, devono contattare l'Impresa di onoranze funebri di riferimento altrimenti la Direzione procederà d'ufficio alla scelta di un'impresa locale ed alla predisposizione di quanto dovuto.

La stanza in cui viveva l'ospite deve essere pulita, igienizzata e sanificata dal personale per il successivo ingresso che avverrà in giornata o comunque entro le 24 ore. Per tale motivo le operatrici provvedono alla raccolta degli effetti personali dell'ospite defunto e li custodiscono per consegnarli successivamente ai familiari.

Il personale dipendente, nello svolgimento di tale servizio, presta una adeguata e dignitosa cura rivolta alla composizione della salma ed una cristiana assistenza morale ai familiari.

## Procedure di accoglienza

### **PROCEDURA PER L'AMMISSIONE DI UN NUOVO OSPITE**

All'atto della domanda di ingresso nella R.S.A. "Villa Aurelia" l'Assistente Sociale o il Personale Amministrativo consegnano i seguenti documenti:

- *la richiesta di ammissione;*
- *la scheda clinica informativa;*
- *la carta dei servizi contenente il modulo rette in vigore*

La domanda di ingresso si intende perfezionata nel momento in cui vengono rese all'accettazione la richiesta di ammissione (compilata dai familiari) e la scheda clinica informativa predisposta dall'ATS Val Padana (compilata dal medico di base o dal medico curante in caso di ricovero).

**Tali documenti possono essere restituiti personalmente agli Uffici Amministrativi, oppure via fax al n. 0376.950688 o via e-mail al seguente indirizzo: [amministrazione@rsavillaaurelia.it](mailto:amministrazione@rsavillaaurelia.it).** Le persone preposte all'accoglimento della documentazione di richiesta di ingresso saranno l'Assistente Sociale o il Personale Amministrativo in orario di apertura degli Uffici.

Una volta riconsegnata, la scheda clinica informativa viene sottoposta alla valutazione di un Medico di struttura.

Se il parere del Medico è favorevole si inserisce l'Ospite in lista d'attesa.

Se il parere del Medico non è favorevole l'Assistente Sociale o il personale amministrativo contatta il familiare di riferimento per darne comunicazione.

Al momento dell'accoglienza presso la RSA devono essere presentati i seguenti documenti:

- documentazione clinica da considerarsi rilevante per la ricostruzione del quadro clinico dell'ospite (lettere di dimissioni di ricoveri precedenti, esami, radiografie, ecc ....);
- Informazioni relative alla presenza di eventuali allergie e/o intolleranze o esigenze dietetiche particolari;
- copia della carta di identità (possibilmente in corso di validità);
- carta regionale dei servizi;
- eventuali piani terapeutici in atto ed ausili personali;
- tessera elettorale;
- copia degli esiti di accertamenti per invalidità civile;
- copia del decreto di nomina dell'Amministratore di sostegno (se presente).

### **MODALITÀ DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

Nel momento in cui si libera un posto letto si deve procedere allo scorrimento della lista d'attesa secondo la seguente priorità: 1) richieste di ricoveri d'urgenza per anziani in condizioni di fragilità segnalati dal Centro Multiservizi dell'Azienda Speciale Consortile "Oglio Po", 2) cittadini residenti nel comune di Marcaria, 3) agevolazione del ricongiungimento familiare (per esempio se è già ricoverato in struttura un coniuge), 4) richieste di ricoveri provenienti dall'Ospedale per dimissione protetta di pazienti, 5) lista cronologica delle domande di ingresso.

La Segreteria dell'Istituto comunica a questo punto telefonicamente la disponibilità del posto letto indicando sulla lista d'attesa la data in cui l'ospite o la famiglia sono stati contattati. L'accettazione o il rifiuto del posto letto devono

essere comunicati alla Segreteria entro due ore. In caso di rifiuto sulla lista d'attesa va specificata la motivazione. Se la persona contattata non è disponibile all'ingresso ma vuole rimanere in lista d'attesa, verrà comunque spostata in fondo alla lista stessa, tranne nel caso in cui al momento della chiamata il possibile ospite si trovasse ricoverato in ospedale. Qualora la persona contattata o i suoi familiari tardino nel prendere una decisione (oltre le due ore di tempo) l'Istituto si ritiene libero di passare ad un'altra chiamata secondo le regole sopra descritte. Dopo un anno dall'inserimento in lista d'attesa, per mantenere il diritto di chiamata su posto libero, è necessario ripresentare in ufficio un aggiornamento dello stato di salute e delle condizioni generali dell'ospite (scheda clinica informativa). In qualunque momento è possibile contattare gli Uffici Amministrativi per verificare disponibilità di posti letto ed avere informazioni sulla graduatoria.

### **PERCORSO DI ACCOGLIENZA**

Il paziente entra in struttura e, dopo aver eseguito accertamenti di routine, viene accompagnato nella stanza assegnata. Presso la stanza assegnata avverrà la visita medica, la raccolta anamnestica e il colloquio conoscitivo con l'ospite se cognitivamente presente.

### **DEPOSITO A GARANZIA**

All'atto dell'ingresso in RSA ogni nuovo Ospite e/o suo Familiare di riferimento, a garanzia dell'adempimento di ogni obbligazione scaturita dal contratto di ingresso, deve versare, a fronte di rilascio di regolare ricevuta da parte della Direzione, un deposito di denaro infruttifero pari ad € 2.000,00 (duemila) che sarà reso entro una settimana (salvo altra indicazione dei familiari) solo in caso di decesso o dimissione dell'Ospite stesso.

La RSA Villa Aurelia ha il diritto di avvalersi di tale deposito in caso di mancato pagamento di una qualsiasi somma dovuta dall'Ospite e/o suo Familiare di riferimento e di pretendere la reintegrazione del deposito stesso entro 5 giorni dalla relativa richiesta.

### **VISITA ALLA RESIDENZA**

Prima dell'ingresso il futuro Ospite, oppure i Familiari delegati, possono visitare la struttura accompagnati dal personale Amministrativo o dall'Assistente Sociale, tutte le mattine da lunedì a venerdì dopo le ore 10.00 e tutti i pomeriggi da lunedì a venerdì dopo le ore 14.30, previo appuntamento telefonico.

### **ASSEGNAZIONE DELLA STANZA**

La stanza assegnata all'Ospite all'ingresso può essere cambiata su richiesta dell'Ospite stesso e/o dei Familiari. **La Direzione tuttavia può riservarsi di trasferire l'Ospite in un'altra stanza in base alle sue condizioni di salute, allo stato dei suoi bisogni ed alle necessità organizzative dei servizi.**

### **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Il personale dipendente durante l'orario di servizio indossa una divisa: sul taschino della casacca è riportato il nome dell'operatore, l'iniziale del cognome e la qualifica lavorativa.

Le divise sono tutte bianche ma la casacca delle operatrici addette all'assistenza ASA/OSS ha il bordo di colore giallo; quella delle infermiere ha il bordo di colore azzurro e la coordinatrice infermieristica ha il bordo di colore rosso.

### **PERIODO DI PROVA**

La RSA indica come periodo di prova la durata massima di 60 giorni e se, da ambo le parti non si rilevano incompatibilità, la prosecuzione del rapporto non dovrà essere esplicitata ma si intenderà valido con tacito accordo già formalizzato dai documenti controfirmati precedentemente dalle parti.

La Direzione può comunque riservarsi la facoltà di dimettere l'Ospite dandone comunicazione scritta tramite R.A.R. (raccomandata con ricevuta di ritorno) con un preavviso di giorni 10, nei casi seguenti:

- Cessazione delle condizioni che regolano il contratto di ingresso;
- Comportamento dell'Ospite non conforme alla vita comunitaria dell'Istituto;
- Mancato pagamento della retta di degenza laddove il sottoscrittore del contratto di ingresso si dimostri inadempiente;

- Quando il comportamento dell'Ospite e/o dei Familiari, relativamente a problematiche di carattere socio-assistenziale non è in linea con i piani di assistenza disposti dalla Direzione Sanitaria (Es. richieste improprie di prestazioni e non ritenute necessarie al paziente, rifiuto della terapia disposta dai Medici di Istituto, ecc..).
- Le dimissioni effettuate dalla Direzione comportano il trasferimento dell'Ospite al suo domicilio o al domicilio del sottoscrittore del contratto di ingresso.

## **PROCEDURE DI DIMISSIONE DELL'OSPITE**

### **Dimissione al domicilio richiesta dall'ospite o dal familiare**

- La caposala contatta la famiglia e concorda giorno e orario di dimissione e modalità di trasporto;
- Se necessario la caposala contatta il medico di famiglia per spiegare la situazione clinica-assistenziale dell'utente e per attivare eventuali piani terapeutici;
- Si attiva la procedura con l'Ufficio Protesi del distretto di residenza dell'ospite per attivare le forniture di cui può necessitare al domicilio (es. letto, MAD, CAD, carrozzina, sollevatore, ecc..). Sarà poi cura dell'ASST far recapitare al domicilio il materiale richiesto.
- Al momento della dimissione si restituisce tutto il materiale di proprietà personale dell'ospite e che aveva portato con se al momento del ricovero (carrozzina, cuscini personali ecc..).
- Almeno tre giorni prima della dimissione si organizza un incontro con i familiari per spiegare il tipo di assistenza fornita all'utente e per dare indicazioni su come organizzare l'abitazione e l'attività di vita dell'ospite (se necessario programmare l'incontro con la presenza di animatore e fisioterapista);
- Il giorno prima della dimissione viene eseguito il bagno;
- Il giorno della dimissione il medico e la caposala compilano la lettera di dimissione. Viene inoltre consegnata una lettera di dimissioni multiprofessionale compilata dall'Infermiera, dal Fisioterapista e dall'Animatore. L'infermiera consegna ai familiari anche la terapia assunta dall'ospite per coprire il fabbisogno di tre giorni, in attesa che la famiglia effettui il passaggio del medico.

### **Dimissione presso altra struttura per richiesta dell'ospite o del familiare**

- La Caposala contatta la Famiglia per concordare le modalità di trasporto e la modalità di informazione del trasferimento all'Ospite;
- La Caposala contatta la struttura per concordare giorno e ora del trasferimento e per fornire al personale infermieristico le informazioni sulle caratteristiche dell'Ospite, sulle sue necessità e le attività terapeutiche in atto;
- Il giorno della dimissione il medico e la caposala compilano la lettera di dimissione. Viene inoltre consegnata una lettera di dimissioni multiprofessionale compilata dall'Infermiera, dal Fisioterapista dall'Animatore ai Familiari. Se questi ultimi non sono presenti il giorno della dimissione i documenti saranno consegnati a chi effettua il trasporto o direttamente via fax alla struttura di accoglienza.

In entrambi i casi sarà cura della struttura creare le condizioni per una continuità dell'assistenza.

### **Dimissione effettuate dalla RSA Villa Aurelia**

Accertato dalla Direzione Sanitaria/ Direzione Amministrativa che l'ospite non è più idoneo alla struttura si pongono in essere i seguenti comportamenti:

- il Direttore Sanitario in equipe con il Direttore, la Caposala e l'Assistente Sociale informano il familiare della nuova situazione facendo presente che si organizzeranno dimissioni protette per garantire continuità assistenziale;
- l'Assistente Sociale, se ne ravvisa la necessità, organizza una equipe allargata con la presenza dei servizi territoriali, dell'ospite e del familiare;
- l'Assistente Sociale contatta l'eventuale servizio che ha in carico l'ospite (Comune o ASST/ATS) e/o il familiare per concordare le modalità di trasporto dell'Ospite;
- La Caposala contatta la nuova struttura o il medico di base per fornire le informazioni sulle caratteristiche dell'Ospite, sulle sue necessità e le attività terapeutiche in atto;

- Il giorno della dimissione il medico e la caposala compilano la lettera di dimissione. Viene inoltre consegnata una lettera di dimissioni multiprofessionale compilata dall'Infermiera, dal Fisioterapista e dall'Animatore ai Familiari. Se questi ultimi non sono presenti il giorno della dimissione i documenti saranno consegnati a chi effettua il trasporto o direttamente via fax alla struttura di accoglienza.

### **MODALITÀ E ORARI DI VISITA**

L' R.S.A "Villa Aurelia" apre ai familiari degli ospiti tutti i giorni.

Le visite, a discrezione di valutazioni sanitarie, potrebbero essere cadenzate in modo da evitare assembramenti e rischi per la salute degli ospiti. Le persone che accedono devono indossare la mascherina FFP2.

Si fa presente inoltre che in tutte le stanze è presente il telefono così che il familiare può contattare liberamente il proprio congiunto.

### **RETTA GIORNALIERA**

L'Ospite o il Familiare delegato sono tenuti a pagare la retta giornaliera su base mensile nella misura indicata nell'impegnativa al pagamento che costituisce parte integrante del contratto di ingresso. Le rette ed i servizi inclusi ed esclusi sono sotto specificati. La retta deve essere corrisposta entro e non oltre il 5° giorno del mese successivo a quello della retta di riferimento, nella misura dell'importo giornaliero stabilito moltiplicato per i giorni effettivi del mese cui si riferisce.

Il pagamento deve essere effettuato o tramite assegno presso gli Uffici Amministrativi, o a mezzo bonifico bancario. Le coordinate sono comunicate dal personale amministrativo.

### **VARIAZIONI DELLA RETTA GIORNALIERA**

La retta giornaliera applicata può subire variazioni per decisione del C.d.A. (Consiglio di Amministrazione). La variazione della retta viene effettuata di norma a partire dal 1° gennaio di ogni anno per adeguare le rette ai costi dei servizi della Residenza, compresi gli adeguamenti ISTAT.

Qualunque variazione della retta verrà comunicata almeno due mesi prima dalla sua entrata in vigore tramite lettera al sottoscrittore del contratto di ingresso che potrà riservarsi il diritto di recedere dal contratto di ingresso inviando disdetta entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione stessa tramite R.A.R. (raccomandata con ricevuta di ritorno).

Altresì la retta può subire variazioni conseguenti al cambio di stanza.

### **RISOLUZIONE DEL RAPPORTO DI SERVIZIO**

Ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto di ingresso con un preavviso di almeno 10 (dieci) giorni tramite R.A.R. (raccomandata con ricevuta di ritorno).

In caso di trasferimento dell'Ospite presso altra struttura o rientro al domicilio, il preavviso di recesso dal contratto di ingresso dovrà essere dato con 5 (cinque) giorni di anticipo dalla data di dimissione prevista. Tali giorni di preavviso se non dovessero essere rispettati verranno comunque fatturati.

### **CERTIFICAZIONE SULLE SPESE SANITARIE SOSTENUTE**

È possibile richiedere tramite l'apposito modulo in allegato alla presente carta dei servizi (**Allegato 3**) la dichiarazione per le spese sanitarie sostenute per la degenza presso la RSA in fase di dichiarazione dei redditi, presentandolo già compilato agli Uffici Amministrativi. Il modulo di richiesta è comunque disponibile presso gli Uffici stessi.

### **RICHIESTA CARTELLA CLINICA**

Nel rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti può essere richiesta solo in dimissione la cartella clinica; copia parziale della cartella ovvero copia degli accertamenti eseguiti e terapie in corso possono essere consegnati al titolare della documentazione e/o agli aventi diritto tramite richiesta scritta.

Hanno diritto a richiedere copia della cartella clinica solo:

- I titolari della documentazione
- I tutori, curatori, amministratori di sostegno



- Gli eredi legittimi e testamentari
- I delegati

La cartella clinica viene rilasciata entro 20 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

Casi di urgenza documentati saranno al vaglio della Direzione Sanitaria.

La modulistica per la richiesta della documentazione è disponibile presso gli Uffici amministrativi. La tariffa per il rilascio di ogni copia della cartella clinica è di € 30,00 escluse eventuali spese di spedizione.

## Rette R.S.A. in vigore per anno 2024

Retta giornaliera per i posti a contratto:

- stanza singola piccola	<b>€ 68,50</b>
- stanza singola grande	<b>€ 70,00</b>
- stanza doppia	<b>€ 67,00</b>

POSTO AUTORIZZATO **€ 70,00** AL GIORNO SINO ALLA DATA DI ACCREDITAMENTO. SU POSTO AUTORIZZATO LA SPESA FARMACEUTICA È A CARICO DELL'OSPITE.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA	SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA
Assistenza medica e infermieristica	Servizio Bar
Assistenza igienica e cura della persona	Servizio Edicola
Attività di fisioterapia e riabilitativa	Trasporto in autoambulanza
Servizio di Psicologia / Servizio di Animazione	Visite mediche specialistiche su richiesta dei familiari
Servizio di ristorazione	Manicure estetica
Bevande ai pasti (acqua e vino) e merende	Pedicure estetica
Servizio lavanderia (lavaggio e stiratura)	Taglio, tinta e permanente professionali
Podologo e Manicure	Forniture protesiche
Riscaldamento e condizionamento	Servizio Funebre
Trasporti sociali	
Gite di un giorno	
Parrucchiera e barbiere	

## Il Nucleo “Il Cedro” per ospiti affetti da Alzheimer e demenze gravi

### LA STRUTTURA DEL NUCLEO “IL CEDRO” PER OSPITI AFFETTI DA ALZHEIMER E DEMENZE GRAVI

Il 25 novembre 2006 la R.S.A. “Villa Aurelia” ha inaugurato il nuovo nucleo “Il Cedro” che accoglie persone con declino neurocognitivo e/o demenza e che presentano disturbi comportamentali, tali da richiedere l’inserimento in un nucleo protetto.

Situato al piano terra, ha n. 20 posti letto accreditati e a contratto di cui n. 10 posti letto accreditati e a contratto come Alzheimer. Si tratta di n. 16 posti letto in stanza singola e di n. 4 posti letto in stanza doppia.

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici, predisposizione di telefono passante dove ogni ospite può ricevere direttamente nella propria stanza le chiamate esterne, di televisore e impianto climatizzato. È predisposto inoltre un impianto di chiamata con il quale l’ospite ha la possibilità di comunicare direttamente dalla propria stanza con il personale in turno.

L’ambiente è accuratamente allestito per aiutare la persona ad orientarsi sì nella realtà esterna, ma anche per promuovere un ri-orientamento al sé, attraverso, in primis, il riconoscimento della persona e delle sue competenze, tra cui quelle emotive e sensoriali.

Il lavoro di cura multidisciplinare all’interno del Nucleo Alzheimer si svolge basandosi su questo principio e sui metodi dell’Approccio Capacitante, Validation Therapy e della GentleCare.

Inoltre l’équipe, adeguatamente formata, si impegna a garantire il giusto equilibrio fra spazi di vita e spazi terapeutici, in modo che gli spazi di vita coincidano perfettamente con quelli terapeutici. Le opportunità di cura devono risultare infatti sinergiche per ottimizzare la cura della persona.

Questo avviene anche tramite gli interventi e le terapie Non Farmacologiche proposte all’interno del nucleo: Stimolazione Cognitiva, Terapia di Orientamento alla Realtà (ROT), Stimolazione Multisensoriale, Doll Therapy, Pet Therapy, che permettono un accesso al corpo, alle sensazioni e ai vissuti emotivi e promuovono l’attenuarsi o il decremento d’insorgenza dei disturbi comportamentali.

Tali interventi sono finalizzati a rallentare il declino cognitivo e funzionale, migliorano il tono d’umore e favoriscono il benessere psicofisico globale delle persone anziane con demenza.

La presenza di una malattia neurodegenerativa modifica profondamente non solo la vita di chi ne è direttamente colpito, ma anche quella della sua famiglia, poiché essa è chiamata a sostenere un imponente carico fisico e materiale a cui si somma un grave disagio emotivo e psichico.

All’interno di Villa Aurelia si ritiene, pertanto, opportuno considerare anche il caregiver familiare come oggetto di attenzione e di cura, e in linea con tale principio, la struttura offre un servizio (compreso nella retta) di sostegno ai familiari, attraverso colloqui individuali o incontri di Sostegno Psicologico di gruppo.

I pazienti sono valutati periodicamente al fine di verificare se sussista la necessità di gestione nel nucleo protetto. Il trasferimento in altro reparto della RSA può avvenire, per decisione dell’équipe, quando l’andamento comportamentale manifestato dall’ospite non richiede più la permanenza all’interno del nucleo protetto.

I familiari vengono opportunamente coinvolti nell’eventuale cambiamento.



*Il reparto*



*Il Giardino Sensoriale*



## I servizi offerti

I servizi offerti si rivolgono a tutte le persone che abbiano più di 65 anni, immuni da malattie diffuse o contagiose in atto e non presentino infermità che richiedano particolari assistenze e cure diverse da quelle erogabili da RSA (es. patologie psichiatriche, ventilazione meccanica, alcool- tossico dipendenze attive, dialisi peritoneale, ...).

Per la descrizione di tutti i servizi si rimanda alla parte relativa alla RSA poiché i servizi offerti sono i medesimi (vedi pag. 15).

## Procedure di accoglienza

Per la descrizione delle procedure di accoglienza si rimanda alla parte relativa alla RSA essendo la medesima (vedi pag. 21).

Si precisa che il nucleo ha una lista d'attesa specifica e separata dalla RSA, ma la modalità di gestione è la stessa. Precisiamo di seguito le particolarità riservate agli ospiti del nucleo Alzheimer:

- **Presa in carico dei nuovi ospiti**

La presa in carico dei nuovi Ospiti avviene previa accurata valutazione clinica attraverso materiale cartaceo (documentazione sanitaria , ricoveri ospedalieri e/o visite specialistiche) ed informazioni anamnestiche biopsicosociali fornite dai familiari circa la situazione socio-familiare (titolo di studio, attività lavorativa ultima e prevalente, età del pensionamento, stato civile), informazioni generali sulla famiglia, aspetti particolari del carattere, interessi nel tempo libero, cura della propria persona ed abitudini di vita, eventuale uso di ausili, abitudini e qualità del sonno notturno, eventuali disturbi comportamentali.

Tutte le informazioni raccolte sono in seguito analizzate attraverso sedute di Equipe e gestite con il programma multifunzionale CBA.

- **Periodo di osservazione post-inserimento**

All'ingresso dell'ospite nel nucleo inizia una fase di "osservazione" della durata di 1 settimana, durante la quale vengono valutate situazioni di adattamento ambientale, le capacità cognitive e la performance motoria, abilità delle ADL, eventuali manifestazioni comportamentali, eventuali cadute, qualità dell'alimentazione e del riposo notturno. Tutto ciò rilevato viene riportato su specifiche schede: Neuropsychiatric Inventory (UCLA), Scala di Tinetti, Mini Mental State Examination (MMSE) corretta per età e scolarità, Geriatric Depression Scale, Scala Cornell, Clinical Dementia Rating Scale (CDR), Braden, Barthel Index, Mini Nutritional Assessment (MNA), Scala Conley e Abbey Pain Scale (APS).

Alla fine del periodo di osservazione post inserimento si procede, entro una settimana, alla stesura in Equipe del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), la cui verifica viene effettuata ogni tre/sei mesi salvo variazioni significative delle condizioni cliniche.

- **ROT e Stimolazione Cognitiva**

La Terapia di Orientamento alla Realtà - ROT è finalizzata a riorientare il paziente rispetto a sé, alla propria storia e all'ambiente circostante. La ROT ha come obiettivo fondamentale quello di ridurre la tendenza all'isolamento rendendo il soggetto ancora partecipe alle relazioni sociali e all'ambiente che lo circonda. Tramite ripetitive stimolazioni verbali, visive, scritte, musicali, la ROT si prefigge di rafforzare le informazioni di base del paziente rispetto alle coordinate spazio-temporali ed alla storia personale. Gli interventi sono rivolti: all'orientamento nel tempo stimolando il ricordo del giorno, del mese, dell'anno, delle festività; all'orientamento nello spazio stimolando il ricordo del luogo di un incontro, di percorsi, attraverso continui richiami verbali alla memoria (orologi, cartelli specifici di orientamento sulle varie stanze es. bagno, cucina, stanza da letto, ecc); all'orientamento rispetto a se stessi attraverso la stimolazione del ricordo dei dati anagrafici e della storia personale, con l'ausilio di foto, documenti o ricordi.

In associazione alla ROT si effettua il Memory Training (ciclo di esercizi per la memoria) L'intervento si propone l'obiettivo di stimolare e migliorare la memoria procedurale del paziente coinvolgendolo nelle attività di base e strumentali della vita quotidiana. Il Memory Training viene svolto da un operatore formato con il paziente ed esempi di attività proposte durante l'intervento sono:

- attività di cura e igiene personale (es. lavarsi i denti, lavarsi il viso, ecc.);
- attività di cucina (es. preparazione del caffè, apparecchiare il tavolo, prendere alcuni alimenti dal frigo);
- attività legate all'abbigliamento (es. indossare una giacca, vestirsi completamente al mattino, vestirsi dopo le cure igieniche).

Inoltre, vengono proposte sessioni di Stimolazione Cognitiva specifica, rivolte a persone con declino cognitivo di grado lieve o lieve-moderato, attraverso la strutturazione di attività svolte in piccolo gruppo con esercizi che richiamano le seguenti macroabilità: orientamento, attenzione, memoria, linguaggio, funzioni esecutive; e con esercizi ecologici da svolgere in contesti di vita quotidiana.

Le attività di attivazione cognitiva sono modulate in base al funzionamento della persona e agli interessi e alle capacità di socializzazione della persona, affinché qualsiasi tipo di proposta possa essere accolta e realizzata dall'anziano promuovendo gratificazione ed autoefficacia percepita.

La Stimolazione Cognitiva si configura quindi, come un intervento strategicamente orientato al benessere complessivo della persona in modo da incrementarne il coinvolgimento in compiti finalizzati alla riattivazione delle competenze residue ed al rallentamento della perdita funzionale dovuta alla patologia.

- **Adozione del Metodo GentleCare**

Il modello, elaborato dalla terapeuta canadese Moyra Jones, parte da un'ottima definizione dei bisogni, dai quali si costruisce un progetto sull'ambiente, sulle persone che vi operano e sulle attività che vengono svolte. L'obiettivo principale della cura diviene la promozione del benessere della persona e del contenimento dello stress di chi si occupa della persona malata. Il Gentlecare è un approccio centrato sulla persona, finalizzato a cogliere e a valorizzare le competenze, le abilità e i desideri della persona malata. Nel Gentlecare i programmi sostituiscono un'impostazione rigida di attività, con tempi artificiali di veglia, sonno e alimentazione, con la valorizzazione il sostegno di tutte le attività gradite dalla persona che conducono ad una vita significativa, improntandole sulle attitudini che hanno caratterizzato la sua vita. Tale metodo prevede una modulazione dello spazio fisico, che deve essere semplice, domestico e terapeutico. Un luogo concepito per essere vissuto liberamente, in sicurezza, accogliente e fruibile.

- **Attuazione del Validation Therapy**

La terapia della Validazione venne proposta come tecnica di comunicazione con i malati di demenza da Naomi Feil. L'ipotesi che sostiene la *Validation* è che la demenza riporta il malato a episodi passati del suo vissuto e a conflitti relazionali, specie familiari o con figure significative. Quindi non si tratta di riportare il malato alla realtà attuale, ma di seguirlo nel suo mondo per cercare di capire quali sono i sentimenti, le emozioni e i comportamenti che derivano da questo suo rivivere conflitti passati.

Questo metodo prevende, quindi, l'accettazione dell'anziano così com'è nel *Qui ed Ora*. Gli operatori sono formati e preparati per accettare, comprendere e condividere quello che l'anziano vive dentro di sé e sperimenta a livello emotivo senza giudicarlo, ma rispondendo in maniera empatica nella relazione.

- **Terapia della Reminiscenza**

La terapia della reminiscenza implica lo scambio di ricordi con vecchi e giovani, amici e parenti e professionisti, trasmettendo informazioni, saggezza e abilità. La terapia della Reminiscenza ha l'obiettivo di restituire alla persona ricoverata un senso di valore, importanza, appartenenza, potere e pace. Può anche aiutare a ridurre il danno all'immagine di sé e può creare una sensazione di intimità e dare un significato speciale al tempo di contatto con gli altri. Una varietà di mezzi che utilizzano sensi diversi possono aiutare l'atto di ricordare. Ciò significa che le persone che hanno difficoltà a comunicare verbalmente possono avere l'opportunità di partecipare alla terapia in altri modi:

- ✓ Visivo: usare fotografie, dipingere immagini e / o guardare oggetti di significato autobiografico
- ✓ Uditivo: ascoltare musica come melodie familiari della radio, CD o fare musica utilizzando vari strumenti
- ✓ Odore o sapore: Usare kit olfattivi e / o cibi diversi
- ✓ Tattile: Toccare oggetti, sentire texture

- **La terapia della bambola**

L'utilizzo della bambola terapeutica evoca dinamiche relazionali proprie dell'infanzia e nella progressiva perdita delle capacità e abilità nelle persone affette da demenza, la bambola diviene uno strumento simbolico contenitore dei vissuti materni e paterni. La bambola è il bambino da accudire, da curare, da accarezzare, da guardare, da stringere e in questa alternanza, stimolando emozioni arcaiche, i pazienti riconoscono come vero l'oggetto inanimato e la cura della bambola favorisce la diminuzione di gravi disturbi comportamentali. Trattandosi di uno strumento terapeutico e non di un giocattolo, la bambola presenta caratteristiche studiate con un preciso scopo: Il peso della bambola, la posizione allargata delle gambe, il materiale impiegato per la sua costruzione e lo stesso sguardo laterale, favoriscono l'approccio e la cura della persona. Le bambole terapeutiche hanno dimostrato di essere maggiormente efficaci nel trattamento di manifestazioni comportamentali quali l'agitazione, l'ansia, wandering, disturbi del sonno. E' verificato che la bambola nei disturbi d'ansia favorisce il rilassamento e questo è collegato più all'aspetto non verbale che all'aspetto verbale e si attiva soprattutto con il contatto stretto con la bambola-bambino (abbraccio). Nel disturbo del wandering si è evidenziato un sensibile incremento dei momenti di pausa. Per accudire e curare il bambino-bambola è infatti necessario fermarsi; per cambiarla è necessario fermarsi. Nei disturbi del sonno la terapia della bambola è utile per il ripristino del ritmo sonno-veglia. La consegna/somministrazione della bambola al paziente segue una codificata metodologia di approccio e rispetta un preciso protocollo.



- **La terapia del viaggio - treno terapeutico**

Nelle demenze, la compromissione cognitiva comporta senso di smarrimento e destrutturazione, che gradualmente smantella il nucleo identitario interno, generando nella persona affetta dalla malattia forti angosce da cui si protegge con meccanismi difensivi di negazione e delirio e che stimolano la necessità di fuga o la volontà di ritornare a casa. Con questa premessa si può comprendere quanto possa essere importante creare una situazione strutturata, ma virtuale che veicoli l'impulso del viaggio verso casa, in un ambiente sicuro e protetto.

In questo percorso virtuale viene pertanto considerata e validata la realtà che sta vivendo la persona.

Lo spazio dedicato riproduce nei dettagli, sia esterni che interni, un vagone di un treno: all'interno sono collocate delle poltrone a coppie di due, su un lato è sistemato un monitor che funge da finestrino virtuale in cui scorrono filmati di ambienti esterni ripresi dai treni in movimento e da cui vengono riprodotti i suoni reali di un treno in viaggio. La posizione frontale delle poltrone favorisce il contatto visivo e l'attivazione di dinamiche relazionali e comunicative tra i "passeggeri" con condivisione del rituale. Inoltre, l'ambiente così ricreato è percepito come contenitivo, facilitando anche il rilassamento e i processi emozionali.

Alle persone interessate viene organizzato il percorso dalla partenza con timbratura biglietti e sono fatte sedere nei posti all'interno dello scompartimento del treno, sollecitando così anche la abilità attentive e procedurali. La proposta del treno terapeutico viene effettuata ad orari stabiliti in relazione ai tempi di insorgenza dei disturbi oppure in corrispondenza di una fase acuta di una manifestazione comportamentale disturbante. L'efficacia terapeutica si registra in base al decremento degli stati di agitazione o di wandering e al miglioramento del benessere soggettivo percepito.



- **Il giardino sensoriale**

In letteratura è ampiamente dimostrato come interventi mirati e funzionali sull'ambiente (fisico e relazionale) promuovano l'attenuarsi o il decremento d'insorgenza dei disturbi comportamentali, rallentino il declino cognitivo e funzionale, migliorino il tono d'umore e promuovano il benessere psicofisico globale delle persone anziane con demenza. La progettazione degli spazi del giardino sensoriale si basa sull'inserimento di alcune stimolazioni sensoriali in spazi dedicati. Le stimolazioni, attraverso la vegetazione presente, riguardano stimoli visivi (colori), olfattivi (profumi) e tattili e sono molto utili, in quanto, possono favorire il rilassamento, ma anche l'attivazione di competenze sensoriali e cognitive della persona. Le varie stimolazioni possono quindi richiamare la consapevolezza e l'orientamento al sé diminuendo l'ansia, il dolore e la depressione, favorendo inoltre l'attivazione dei processi della memoria. È anche molto importante la regolamentazione degli stimoli proposti. Sono presenti, infatti, uno spazio di passeggio e cammino, caratterizzato da un percorso unico, semplice e in cui il contrasto cromatico con la vegetazione rende facilmente individuabile gli spazi di percorrenza, alternato a spazi di sosta, in cui le persone possono sedersi e socializzare.

Inoltre, nel caso in cui una persona tenda a vagabondare senza meta, la proposta di un cammino sensoriale può contribuire a finalizzare quel comportamento, anziché tentare di controllarlo o inibirlo.

- **Terapia multisensoriale**

Attraverso il metodo multisensoriale, i sensi dei pazienti possono essere diretti, coordinati e stimolati, dal punto di vista terapeutico e come rilassamento con stimolazioni specifiche.

L'integrazione sensoriale è molto importante perché coinvolge lo stimolo e l'interpretazione di tutti gli input sensoriali (vista, suono, odore, gusto e tatto), quindi attraverso essa si può fornire al paziente con demenza un'esperienza unica per migliorare la sua qualità di vita.

Questo metodo coinvolge la terapia a 5 livelli di esperienza umana. Le varie stimolazioni possono richiamare senso di consapevolezza e orientamento fuori e dentro di sé, decrementando l'ansia, il dolore e la depressione e possono favorire l'attivazione dei processi della memoria. Inoltre fornire un'atmosfera interessante può stimolare la persona ad esplorare l'ambiente in modo funzionale e non stigmatizzato.

Lo spazio multisensoriale è modulato a seconda della situazione e del problema che si deve affrontare.

Inoltre, i pazienti possono trovare opportunità di attività nella loro quotidianità, attraverso la possibilità di dedicarsi ad attività occupazionali collegate al fare o all'essere nel nuovo habitat sociale.

Laboratori e terapie non farmacologiche inserite, attuati in piccolo gruppo o individualmente:

- ✓ musicoterapia individuale recettiva (con cuffie);
- ✓ musicoterapia ambientale con immagini correlate;
- ✓ laboratorio della cura del sé;
- ✓ laboratorio di benessere e relax;
- ✓ laboratorio di aromaterapia;
- ✓ laboratorio di terapia tattile;
- ✓ laboratorio di terapia del gusto;
- ✓ laboratorio di terapia occupazionale.

- **Adozione dell'Approccio Capacitante**

- **Attività in condivisione con gli ospiti della RSA quali feste ed eventi**

- **Prevenzione e cura delle lesioni da decubito**

La prevenzione e la cura delle lesioni da decubito avvengono mediante l'impiego di protesi ed ausili. La struttura, inoltre, promuove la formazione di personale infermieristico ed ausiliario tramite corsi di specializzazione inseriti nel progetto "Cure Gentili" con l'alto patrocinio del Ministero della Sanità.

- **Adozione di protocolli di nutrizione enterale**

Tali protocolli vengono adottati in tutte le situazioni di grave difficoltà o impossibilità all'alimentazione e nei casi di grave deperimento organico (patologia tumorale e malassorbimenti).

- **Formazione continua del personale**

Un aspetto importante per la buona gestione della malattia viene dall'organizzazione dei servizi e, prima ancora dalla formazione del personale, che deve essere preparato non soltanto ad una generica presa in carico dell'anziano malato, ma anche dalla gestione dei sintomi cognitivi, delle manifestazioni comportamentali degli aspetti clinici che caratterizzano il decorso della malattia. Nel processo di formazione gioca un ruolo fondamentale la relazione con il malato e anche con il familiare che cura (caregiver), figura chiave con la quale è necessario stringere un profondo rapporto di collaborazione e di alleanza terapeutica. L'obiettivo principale dunque diventa fornire prestazioni qualificate, specialistiche, attente ai bisogni fisici, psicologici, relazionali di questi malati, con una particolare attenzione al rispetto della loro dignità di persona.

- **Supervisione rivolta al personale:**

Dalla consapevolezza della necessità di intervenire in modo sistematico deriva un piano di Supervisione del personale, che si articola attraverso incontri di gruppo, a cadenza regolare durante l'intero arco dell'anno, rivolti, separatamente, al personale del Nucleo Alzheimer. Il piano strutturato di Supervisione, oltre a ridurre lo stress e allontanare il rischio di burnout, può aiutare a gestire meglio il proprio lavoro, perfezionare la propria professionalità e risolvere meglio le problematiche incontrate. La metodologia è quella basata sul lavoro di gruppo, attraverso l'impiego di tecniche attive e di strumenti basati sulla verbalizzazione, elaborazione e condivisione dei vissuti legati al lavoro, che mirano, innanzitutto, a supportare l'operatore contrastando l'impressione di "solitudine" professionale. Più in generale e più in profondità, tali strategie sono pensate nella prospettiva di sviluppare i fattori personali di protezione e, nel contempo, di promuovere i fattori di protezione collettivi, con l'obiettivo di sviluppare una cultura comune che rinforzi gli aspetti di supporto e il senso di appartenenza al gruppo.

- **Colloqui con i familiari**

Obiettivo di ogni colloquio è quello di realizzare un'anamnesi dettagliata della vita del soggetto che servirà per personalizzare gli interventi individuali rivolti ai pazienti. Le informazioni acquisite, inoltre, potranno essere utili anche per la stesura di piani di assistenza individuali. Il colloquio vuole anche essere un momento di primo contatto con i familiari attraverso il quale vengono loro fornite informazioni sulle caratteristiche e gli obiettivi del Nucleo Alzheimer. Tutto questo al fine di instaurare un rapporto di reciprocità che ponga le basi per una stabile alleanza terapeutica. I colloqui sono gestiti dalla Caposala e dalla Psicologa.

## Esempio di una giornata tipo

### GIORNATA TIPO NEL NUCLEO "IL CEDRO".

La tipologia di ospiti presenti nel Nucleo "Il Cedro" non consente di descrivere nel dettaglio una giornata tipo; in linea di massima possiamo articolare in questo modo:

- Alle ore 07.00 circa il personale addetto all'assistenza inizia ad effettuare le operazioni di alzata e/o mobilizzazione dal letto, igiene personale, vestizione e cura del sé.
- Dalle ore 08.00 alle 08.30 gli ospiti consumano la colazione nella propria stanza e successivamente vengono guidati alle varie opportunità di attività che tengono conto, nella loro organizzazione e pianificazione, della vita naturale e quotidiana dell'anziano, in cui l'abitare un luogo e vivere un momento rituale è scandito da un ritmo che prevede una giusta alternanza fra stimoli sensoriali, momenti relazionali e momenti di pausa.
- Durante l'arco della mattinata si svolgono le principali attività psico-cognitive, di animazione e di riabilitazione motoria effettuate in piccoli gruppi o individualmente, condotte da personale qualificato. Inoltre avviene il giro visite dei medici di istituto e delle infermiere.
- Alle ore 11.45 gli ospiti consumano il pranzo al termine del quale effettuano un breve riposo pomeridiano o effettuano attività di tempo libero.
- Alle ore 15.00 il personale addetto all'assistenza procede con le operazioni di igiene; subito dopo viene servita la merenda.
- Durante l'arco del pomeriggio si alternano le attività di animazione fino alle ore 17.00.
- Alle ore 18.00 viene servita la cena.

## Rette Nucleo "Il Cedro" in vigore per anno 2024

Stanza Nucleo "Il Cedro" € 70,00 OSPITI SU POSTO A CONTRATTO

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA	SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA
Assistenza medica e infermieristica	Servizio Bar
Assistenza igienica e cura della persona	Servizio Edicola
Servizio di Psicologia/Neuropsicologia	Trasporto in autoambulanza
Attività di fisioterapia e riabilitativa	Visite mediche specialistiche su richiesta dei famigliari
Animazione	Manicure estetica
Servizio di ristorazione	Pedicure estetica
Bevande ai pasti (acqua e vino) e merende	Taglio, tinta e permanente professionali
Servizio lavanderia (lavaggio e stiratura)	Forniture protesiche
Podologo e Manicure	Servizio Funebre
Riscaldamento e condizionamento	
Trasporti sociali	
Gite di un giorno	
Parrucchiera e barbiere	



## Diritti e doveri dell'utente

### PROPOSTE E RECLAMI

Gli Ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte di miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti utilizzando l'apposito MODULO RECLAMO/SEGNALAZIONE (**Allegato 2**).

I reclami e/o le segnalazioni vanno presentati direttamente alla Direzione, la quale provvederà ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate.

Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro il termine di 10 gg. di una risposta scritta relativa all'esito del reclamo proposto.

### DIRITTO ALLA MOBILITÀ

- Gli ospiti hanno accesso alle sale di soggiorno a qualsiasi ora del giorno e della notte, organizzano la propria giornata nel modo che ritengono più opportuno e utilizzano i servizi a loro disposizione osservando le norme di comportamento di prevenzione e contenimento del contagio da COVID-19.
- L'utilizzo di strumenti di contenimento è limitato a garantire l'incolumità dell'ospite. L'eventuale utilizzo è autorizzato per iscritto dal medico di struttura, il quale è tenuto a darne comunicazione ai parenti dell'ospite ed acquisirne il consenso. Viene inoltre registrato nella scheda dell'ospite e verificato periodicamente.

### DIRITTO AL MANTENIMENTO DEI LEGAMI AFFETTIVI

Per tutta la durata dell'emergenza sanitaria per Covid-19 la R.S.A. "Villa Aurelia" è chiusa ai visitatori e/o familiari salvo particolari esigenze concordate con la Direzione Sanitaria.

Si mantengono i legami affettivi attraverso le videochiamate e gli incontri organizzati con l'animatrice. Si fa presente inoltre che le stanze sono dotate di telefono per ricevere le chiamate dei congiunti.

### DOVERI DELL'UTENTE

**Ospiti e parenti sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza della comunità.**

Nel caso in cui l'ospite ed i famigliari non rispettino tali regole, l'Ente si riserva di adottare i provvedimenti necessari.

**Onde evitare spiacevoli inconvenienti, la Direzione fa divieto alla somministrazione di qualsiasi cibo, farmaco o bevanda proveniente dall'esterno.**

Gli ospiti ed i loro famigliari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica.

### OGGETTI PREZIOSI E DENARO

La Direzione è sollevata da qualsiasi responsabilità per eventuali ammanchi di denaro e di oggetti preziosi trattenuti nelle stanze di degenza; **eventuali somme** potranno essere consegnate a titolo di deposito agli Uffici Amministrativi che ne garantiranno la custodia.

**La Direzione non gestisce invece la custodia di oggetti preziosi.**

### ASSISTENZA DURANTE I RICOVERI OSPEDALIERI PROGRAMMATI O D'URGENZA E/O VISITE ED ESAMI

**La struttura NON GARANTISCE l'assistenza al paziente durante i ricoveri ospedalieri programmati o d'urgenza e/o visite ed esami che vengono effettuati all'esterno della struttura. La presa in carico dell'Ospite fuori dalla RSA sarà del Personale delle ambulanze e/o dei familiari.**

# Carta dei diritti dell'anziano

## INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che 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 socio-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);*
- *agenzie di 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 della 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. La letteratura scientifica definisce lo sviluppo pieno della persona umana come processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- *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. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- *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.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## 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.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
<i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>	<i>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.</i>
<i>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</i>	<i>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.</i>
<i>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.</i>	<i>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.</i>
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</i>	<i>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.</i>
<i>di essere accudita e curata nell' ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</i>	<i>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 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.</i>
<i>di vivere con chi desidera.</i>	<i>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</i>
<i>di avere una vita di relazione.</i>	<i>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.</i>
<i>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</i>	<i>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.</i>
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</i>	<i>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</i>
<i>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.</i>	<i>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.</i>

## 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.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Ogni anno viene somministrato un Questionario di gradimento agli Ospiti/familiari dell'RSA e del Nucleo Alzheimer (**Allegato 3**) per promuovere una ricerca sulla qualità dell'assistenza prestata all'interno della struttura. Tale questionario viene spedito ad ogni Famiglia per poter contare sul maggior numero possibile di moduli compilati. I questionari vengono raccolti ed elaborati dal personale amministrativo che provvederà alla loro divulgazione e condivisione (riunioni, lettere, giornalini ecc). I questionari sono in forma assolutamente anonima e una volta compilati possono essere imbucati personalmente nell'apposita urna di raccolta situata nell'androne di ingresso della RSA.

È inoltre prevista una restituzione dei dati emersi sia ai familiari che agli ospiti (incontro di equipe e relazione spedita a casa) che verrà effettuata entro l'anno di somministrazione e distribuzione dei questionari.

L'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi viene in ultima analisi effettuata dalla Direttrice della RSA attraverso una relazione in cui sono elaborate le criticità ed attivate eventuali azioni correttive. Tale relazione è annuale e viene condivisa con l'Equipe di residenza.

Ogni anno, inoltre, viene somministrato il questionario di soddisfazione anche ai dipendenti al fine di rilevare criticità ed eventuali suggerimenti. Tale questionario è anonimo ed i risultati che emergono dalla sua analisi sono riassunti in una relazione e successivamente condivisi con tutto il personale a cui viene consegnata copia della relazione stessa.

**Richiesta di rilascio di certificazione delle spese sanitarie sostenute ai fini della dichiarazione dei redditi**

Il sottoscritto (nome) \_\_\_\_\_ (cognome) \_\_\_\_\_

Familiare del/della Sig/Sig.ra \_\_\_\_\_ stanza n. \_\_\_\_\_

Richiede per l'anno \_\_\_\_\_ il rilascio della certificazione delle spese sanitarie sostenute ai fini della dichiarazione dei redditi specificando quanto segue:

la certificazione va intestata all'Ospite

la certificazione va intestata al/alla Sig/Sig.ra \_\_\_\_\_

C.F. dell'intestatario (se diverso dall' Ospite) \_\_\_\_\_

***Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003 autorizzo al trattamento dei dati personali di cui sopra.***

Data.....

Firma del richiedente.....

## Modulo Reclami

Il sottoscritto (nome) \_\_\_\_\_ (cognome) \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ prov \_\_\_\_\_ in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

In qualità di (grado di parentela) \_\_\_\_\_ dell'Ospite Sig/Sig.ra \_\_\_\_\_

Stanza n.....

SEGNALA quanto segue:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

***Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003 autorizzo al trattamento dei dati personali di cui sopra.***

Data.....

Firma del dichiarante.....

Nome della persona che riceve il reclamo o la segnalazione.....

Data di ricevimento.....

RSA VILLA AURELIA	<b>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I FAMILIARI E GLI OSPITI DELL’RSA – ANNO 2023</b>
-------------------	---

Gentile Signora/e, chiediamo una Sua valutazione del servizio offerto da questa Residenza Socio Assistenziale. La Sua opinione, le Sue proposte ed i Suoi suggerimenti sono per noi utili per migliorare i servizi e renderli più rispondenti alle diverse esigenze.

Ringraziamo fin da ora per la disponibilità.

La Direzione

ETÀ DELL’OSPITE		_____ ANNI	
SESSO		Maschio	Femmina
È IN STRUTTURA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> Da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> Oltre i 2 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> Degente	se Familiare, specificare: <input type="checkbox"/> Coniuge <input type="checkbox"/> Figlio/a <input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Altro	

La preghiamo di voler barrare la casella corrispondente al giudizio che intende esprimere.

1. È SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI E DELL’ACCOGLIENZA RICEVUTA IN STRUTTURA?			
Primo contatto con la struttura nella fase precedente al ricovero (informazioni generali in merito ai servizi disponibili e alle modalità d’ingresso)	Molto	Abbastanza	Poco
Accoglienza dell’equipe sanitaria -assistenziale al momento dell’ingresso	Molto	Abbastanza	Poco
2. È SODDISFATTO DEL COMFORT STRUTTURALE?			
Ambienti comuni (aspetto, temperatura, luminosità, ...)	Molto	Abbastanza	Poco
Camera di degenza: dimensione, arredo, temperatura, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco
3. È SODDISFATTO DEI SEGUENTI SERVIZI?			
Ufficio amministrativo	Molto	Abbastanza	Poco
Ristorazione	Molto	Abbastanza	Poco
Lavanderia	Molto	Abbastanza	Poco
Pulizia degli ambienti	Molto	Abbastanza	Poco

<b>4. È SODDISFATTO DELL' ASSISTENZA RICEVUTA DALLE SEGUENTI FIGURE PROFESSIONALI?</b>			
Equipe medica	Molto	Abbastanza	Poco
Personale infermieristico	Molto	Abbastanza	Poco
Operatori socio-sanitari (OSS)	Molto	Abbastanza	Poco
Fisioterapisti	Molto	Abbastanza	Poco
Animatori/Educatore	Molto	Abbastanza	Poco
<b>5. PERCEPISCE CORTESIA E UMANITÀ DA PARTE DEL PERSONALE?</b>			
Equipe medica	Molto	Abbastanza	Poco
Personale infermieristico	Molto	Abbastanza	Poco
Operatori socio-sanitari (OSS)	Molto	Abbastanza	Poco
Fisioterapisti	Molto	Abbastanza	Poco
Animatori/Educatore	Molto	Abbastanza	Poco
Impiegati uffici amministrativi	Molto	Abbastanza	Poco
<b>6. È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?</b>			
Gestione delle attività del tempo libero	Molto	Abbastanza	Poco
Rispetto dell'intimità e della privacy	Molto	Abbastanza	Poco
Possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali (interessi, hobby)	Molto	Abbastanza	Poco
<b>7. È SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DURANTE LA DEGENZA?</b>			
Informazioni sulle novità/iniziative della struttura	Molto	Abbastanza	Poco
Tempestività delle risposte a seguito di sue segnalazioni/richieste	Molto	Abbastanza	Poco
Informazioni riguardanti le condizioni di salute	Molto	Abbastanza	Poco
Informazioni riguardanti il percorso di assistenza e cura (Piano di Assistenza Individualizzato)	Molto	Abbastanza	Poco
<b>8. VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>			
È soddisfatto globalmente del servizio offerto da questa RSA?	Molto	Abbastanza	Poco

Suggerimenti e osservazioni:

---



---



---



---





**R.S.A. VILLA AURELIA**

**Cooperativa La Provvidenza Società Cooperativa Sociale**  
**Sede operativa** Via Oglio, 122 46010 San Michele in Bosco (MN)  
**Sede legale** Via Cavour, 38 37069 Villafranca di Verona (VR)  
C.F./ P.I. 03007980232  
Iscritta all'albo regionali delle Cooperative sociali al n. VR0186

**Tel. 0376 953301**

**Fax. 0376 950688**

**E-mail:** [amministrazione@rsavillaaurelia.it](mailto:amministrazione@rsavillaaurelia.it)

**Sito:** [www.rsavillaaurelia.it](http://www.rsavillaaurelia.it)

