

## La residenza e i suoi fini istituzionali

La R.S.A. "Villa dei Cedri" è una residenza di recente costituzione dedicata alla cura di persone anziane non autosufficienti. Garantisce il soddisfacimento dei bisogni sanitari e assistenziali degli ospiti attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza e sviluppando una politica di qualità del quotidiano con l'intento di assicurare sostegno a ospiti e familiari in questo particolare percorso.

La residenza si impegna a tutelare i diritti e a soddisfare le esigenze degli Ospiti secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione ed efficacia.

Nel rispetto di tali principi si impegna a:

Garantire il rispetto della persona anziana;

Preservare il mantenimento delle capacità residue della persona anziana favorendone l'espressione e il libero arbitrio;

Rispondere ai bisogni sanitari secondo criteri di scientificità e a offrire prestazioni medico-specialistiche-riabilitative volte a prevenire, risolvere o ritardare l'insorgenza di eventi invalidanti.

Rispettare il diritto alla privacy

Diffondere nei propri operatori la "cultura dell'ascolto" potenziando gli strumenti già in atto e approvando nuove iniziative;

Definire ed aggiornare i progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, con il contributo ugualmente indispensabile di tutte le professionalità;

Aggiornare in modo permanente il personale;

Riconoscere e rispettare il ruolo della persona anziana favorendo il mantenimento dei legami con la famiglia, gli amici e la società;

Offrire agli anziani e alle loro famiglie possibilità di espressione all'interno della struttura;

## DOVE SIAMO

La struttura, circondata da uno splendido parco, è situata a Merate nel cuore della Brianza, in una posizione facilmente raggiungibile da Milano, Monza e Lecco.

VILLA DEI Cedri è situata a poca distanza dalla prosecuzione della tangenziale Est via Usmate in direzione Milano-Lecco.

E' possibile accedere alla struttura in treno usufruendo della linea ferroviaria Milano-Lecco-Sondrio, con fermata alla stazione di Cernusco-Merate. E' disponibile un servizio navetta



Villa Dei Cedri  
23807 Merate (Lc), via Monte Grappa, 59  
tel. 039.59101, fax 039.5910705

### La Villa e il Parco

La nuova Residenza Sanitaria Assistenziale " Villa Dei Cedri" è una villa signorile completamente ristrutturata e organizzata per l'accoglienza di persone non autosufficienti.

La Villa concepita come un complesso alberghiero integrato da strutture assistenziali medico-sanitarie, operanti sia di giorno sia di notte, offre la possibilità di trascorrere tranquilli soggiorni in ambienti dotati di ogni comfort.

Immersa nel verde di un ampio parco secolare di oltre 130.000 mq, Villa dei Cedri è stata allestita secondo i canoni più rigorosi che qualificano una moderna ed efficiente R.S.A.

La tranquillità del luogo ed il contesto architettonico-paesaggistico permettono agli Ospiti ed ai visitatori di godere dell'armonia di un paesaggio suggestivo di rara bellezza.

Le soluzioni architettoniche e tecniche hanno tenuto conto sia dei vincoli storici, sia delle esigenze degli Ospiti, assicurando all'Ospite libertà individuale e consentendo la partecipazione attiva ad una serena vita di comunità.

Situata nel parco e raggiungibile anche con passaggi interni, la Cappella della Villa costituisce un luogo di culto che offre occasioni di raccoglimento e preghiera.

## CHI SIAMO

### DIRETTORE GENERALE

Ha la responsabilità organizzativa e gestionale della struttura. Insieme alla Direzione Sanitaria progetta e incentiva i programmi di miglioramento della qualità del servizio. Applica un attento controllo gestionale con periodica verifica dei risultati raggiunti.

E' disponibile al colloquio con Ospiti e familiari nei giorni di presenza.

### DIRETTORE SANITARIO

E' responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, di cura e riabilitative e dell'igiene ambientale all'interno della struttura. In collaborazione con la Direzione Generale ha il compito di sovrintendere al buon funzionamento della RSA e di promuovere il mantenimento e miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. Garantisce l'erogazione delle prestazioni sanitarie-assistenziali secondo criteri di aggiornata valenza scientifica.

E' disponibile al colloquio con Ospiti e familiari nei giorni di presenza.

### RUOLI DI COORDINAMENTO

#### REFERENTI ASSISTENZIALI

Collaborano con gli altri Coordinatori e con la Direzione all'indirizzo, coordinamento e controllo delle attività di assistenza. Sono chiamati alla gestione delle risorse umane e materiali destinate all'assistenza degli ospiti, nel rispetto dei protocolli e delle procedure definite con la Direzione Sanitaria.

Sono presenti tutti i giorni della settimana e disponibili per i colloqui con i familiari durante le ore di servizio.

#### COORDINATORE DEI SERVIZI INFERMIERISTICI

E' responsabile del raggiungimento e del mantenimento degli standard qualitativi delle prestazioni infermieristiche concordate con la Direzione; con questa collabora nel definire gli aspetti organizzativi e gestionali dell'equipe infermieristica.

E' responsabile dell'approvvigionamento dei farmaci e della gestione della farmacia interna.

E' presente nei giorni feriali e disponibile per la gestione dei problemi infermieristici nelle ore di servizio.

#### COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIALI

Coordina le attività di carattere sociale di Villa dei Cedri: animazione, assistenza sociale, arteterapia, musicoterapia...Coordina il gruppo dei volontari che operano presso la struttura. Promuove e organizza eventi e manifestazioni. Cura le relazioni esterne.

## LE FIGURE PROFESSIONALI

Tutti gli operatori sono dotati della qualifica professionale richiesta per il loro ruolo e sono riconoscibili mediante cartellino di riconoscimento visibile.

### AUSILIARI SOCIO-ASSISTENZIALI

Gli ASA prestano un'assistenza di tipo tutelare che si attua mediante l'erogazione di prestazioni primarie: alimentazione, mobilitazione, igiene e protezione. Sono gli operatori più a contatto con gli Ospiti, ne favoriscono la socializzazione nella quotidianità, ne gestiscono da vicino le relazioni, rilevano ogni situazione di disagio. Agiscono quali fondamentali figure di supporto agli infermieri e ai medici.

Sono presenti 24 ore su 24.

### INFERMIERI PROFESSIONALI

Forniscono le prestazioni igienico-sanitarie che comportano una precisa responsabilità: preparazione e somministrazione di terapie, medicazioni, prelievi di sangue. Collaborano nell'interpretare i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, contribuendo alla stesura e all'applicazione dei progetti individuali di trattamento.

Sono presenti 24 ore su 24.

### MEDICI

Assicurano le prestazioni sanitarie atte a mantenere e migliorare il benessere e la salute della persona e mediante costanti controlli verificano l'evoluzione delle condizioni degli ospiti.

Collaborano in modo integrato con le altre figure professionali dell'equipe per il perseguimento degli obiettivi individuali definiti.

Sono presenti tutti i giorni della settimana nelle ore diurne e in reperibilità nelle ore notturne

### TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

Forniscono le necessarie prestazioni riabilitative secondo un programma individuale concordato con lo specialista fisiatra al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorare le residue capacità del soggetto.

### ANIMATORI - EDUCATORI

Promuovono attività di animazione e ricreazione nonché il mantenimento degli interessi specifici degli ospiti e di prevenzione del decadimento psico-fisico al fine di valorizzare la persona nella sua globalità e attivare e mantenere nell'anziano un interesse per una socialità viva e positiva.

### ASSISTENTE SOCIALE

Cura le relazioni con gli ospiti, i familiari, con i Servizi Sociali dei Comuni del territorio e con gli Uffici Protesi e Invalidi delle ASL. E' responsabile della gestione della protesica e degli ausili all'interno della struttura e coordina l'attività del fisiatra prescrittore. E' il referente per le pratiche relative a invalidità e alle disposizioni di legge inerenti e supporta Ospiti e familiari in tale ambito.

Collabora con la Direzione nella gestione dei nuovi ingressi, è responsabile della prima fase dell'accoglienza occupandosi dei colloqui conoscitivi che precedono l'ingresso in struttura dell'Ospite.

#### ADDETTI ALLA PORTINERIA

Svolgono attività di controllo, sorveglianza e regolamentazione circa l'accesso di persone e mezzi alla Villa od al suo parco.

#### ADDETTO ALLA MANUTENZIONE

Presente nei giorni feriali si occupa della manutenzione di arredi, attrezzature e impianti della struttura.

#### ADDETTO ALLA RECEPTION

Accoglie e informa il pubblico che a vario titolo si rivolge alla Residenza. Svolge servizio di centralino, riceve la posta personale recapitandola agli Ospiti stessi o ai familiari.

Gestisce la lista di attesa in collaborazione con la Direzione Sanitaria e secondo le procedure predisposte e contatta i parenti per i nuovi ingressi.

Si relaziona con i parenti per eventuali necessità riguardanti gli ospiti, accoglie moduli di segnalazioni e suggerimenti, facendo riferimento al personale di coordinamento competente per la gestione di qualsiasi esigenza.

#### PERSONALE AMMINISTRATIVO

Svolge tutte le attività amministrative legate alla RSA: gestione della contabilità finanziaria e generale, rapporti con i fornitori, emissione della fatturazione dei servizi, predispone le certificazioni della spesa sanitaria sostenuta per il ricovero.

#### ADDETTI AL SERVIZIO CUCINA-RISTORAZIONE

Il capocuoco ed i suoi aiutanti in base alle indicazioni della Direzione Sanitaria e della Dietista producono giornalmente i pasti per gli ospiti.

#### ADDETTI AL SERVIZIO PULIZIE

Eseguono giornalmente le pulizie degli spazi comuni e di quelli privati degli ospiti

#### ADDETTA AL SERVIZIO LAVANDERIA

Si occupa del servizio di pulizia e stiratura degli indumenti degli ospiti .

#### PARRUCCHIERA

La parrucchiera è presente in struttura tutte le mattine dei giorni feriali.

#### GIARDINIERE

Si occupa della manutenzione del Parco della Villa, dei fiori e delle piante ubicate al suo interno.

#### SERVIZIO RELIGIOSO

Il sabato pomeriggio viene celebrata la S. Messa settimanale. Ogni mese viene inoltre celebrata la S.Messa in suffragio dei defunti. È assicurata periodicamente la possibilità di confessarsi e ricevere assistenza spirituale.

## **VOLONTARI**

L'Associazione volontari "Amici di Villa dei Cedri", senza fini di lucro e con l'azione diretta, personale e gratuita dei propri aderenti,- nel perseguire esclusive finalità di solidarietà sociale - si propone di partecipare attivamente alla vita delle e degli Ospiti della R.S.A. "Villa dei Cedri", cooperando con il servizio di animazione presente nella struttura al fine di operare nel senso del loro maggior benessere possibile.

## **COLLABORAZIONI CON PERSONALE SPECIALISTICO**

Villa dei Cedri si avvale inoltre della collaborazione di personale specialistico:

Fisiatra

Dentista

Arteterapista

Danzaterapista

Podologo

## **COSA OFFRIAMO**

### **LA TIPOLOGIA DELL'OFFERTA**

Il servizio di R.S.A. è rivolto a persone anziane non autosufficienti che per le condizioni psico-fisiche e sociali non sono idoneamente assistibili al domicilio e che necessitano di un ambiente residenziale supportato da prestazioni mediche, assistenziali e riabilitative qualificate.

Villa dei Cedri è una RSA dotata di 119 posti letto, Autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Lecco e Accreditata dalla Regione Lombardia.

Villa dei Cedri è costituita da due strutture dedicate all'assistenza:

la residenza I CEDRI dotata di quattro nuclei abitativi per complessivi 89 posti letto garantisce cura e assistenza a persone anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, anche con deterioramento delle funzioni cognitive purchè in assenza di disturbi del comportamento. Inoltre è dotata di un nucleo dedicato alla cura di persone in stato vegetativo o affette da malattie neurodegenerative come la sclerosi laterale amiotrofica, anche in condizioni di alta intensità sanitaria (supporto respiratorio invasivo e nutrizione artificiale).

La residenza MAGNOLIE è strutturata in due nuclei protetti di 15 posti letto ciascuno in cui sono state create le condizioni ambientali di sicurezza e sono state adottate strategie gestionali finalizzate alla cura e all'assistenza di persone affette da demenza di Alzheimer e altre forme di demenza.

### **SERVIZI RESIDENZIALI**

Assistenza medica con reperibilità notturna.

Interventi fisioterapici e riabilitativi individuali e di gruppo.

Attività ludico-animative di gruppo (concerti, gite, feste...).

Vitto e alloggio di tipo alberghiero. Telefono e televisore in camera su richiesta

Servizio lavanderia e guardaroba.

Servizio di parrucchiera e pedicure.

Assistenza sociale di supporto nel disbrigo di pratiche per invalidità.

Servizio di trasporto con mezzi in convenzione per visite specialistiche, esami, ecc..., richiesti dai medici della struttura

Assistenza infermieristica e socio assistenziale.

Fornitura di farmaci, ausili e presidi per l'incontinenza.

Assistenza spirituale con celebrazione settimanale della S. Messa.

Assistenza dietologica Menù stagionale ( invernale, primaverile, estivo e autunnale) diete specifiche

Servizio di pulizia e piccola manutenzione

Prescrizione interna e richiesta di forniture di presidi da parte della ASL (carrozzine, deambulatori, protesica...)

### **La vita a Villa dei Cedri: LA GIORNATA DELL'OSPITE**

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita in comunità. Il personale si impegna a rispondere ai bisogni e alle esigenze dei singoli Ospiti nel rispetto dei tempi e delle regole organizzative definite.

Ore 7.00-9.00 risveglio,igiene personale, bagni assistiti

Ore 9.00-9.30 colazione

Ore 9.30-12.00 attività di animazione e riabilitative, visite sanitarie, attività libere

Ore 12.00-13.00 pranzo

Ore 13.00-15.30 riposo pomeridiano o attività libere

Ore 15.30-16.00 merenda

Ore 16.00-18.00 attività ricreative, visite sanitarie, attività libere

Ore 18.00-19.00 cena

Ore 19.00-21.00 igiene personale, rimessa a letto

Nelle ore notturne il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo notturno degli Ospiti, provvedendo al regolare e periodico cambio dei presidi assorbenti, alle movimentazioni previste dai protocolli e in caso di necessità alla attivazione del medico in turno disponibile in pronta reperibilità.

I pasti distribuiti agli ospiti sono preparati nella cucina interna alla struttura da personale qualificato, che segue le indicazioni del menù stagionale (Allegato A) approntato da una dietista e approvato dalla Direzione Sanitaria. Diete speciali sono previste su prescrizione medica.

### **ORARIO VISITE**

I familiari possono accedere liberamente dalle ore 9.00 alle ore 20.00 alla struttura.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività di assistenza e non devono arrecare disagio agli Ospiti durante il riposo. Familiari e amici non possono trattenersi nelle sale da pranzo durante la dispensa dei pasti, se non previa autorizzazione del medico, rilasciata sulla scorta di possibili benefici per l'Ospite.

### **CONTRATTO D'INGRESSO E RETTE**

La Residenza "Villa dei Cedri" si pone l'obiettivo di fornire un'assistenza adeguata e consona alle esigenze e richieste degli Ospiti. La struttura ospita anziani non autosufficienti e opera per garantire un elevato livello di assistenza tutelare allo scopo di prevenire perdite ulteriori di

autonomia, mantenere al più alto grado le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dell'Ospite. Consapevoli che non sarà possibile sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà nella quale hanno sempre vissuto, sarà nostra premura, nel rispetto delle libere scelte, far fronte a tutte le esigenze dell'Ospite.

## AMMISSIONI

L'ammissione dell'Ospite nella Residenza Villa dei Cedri è subordinata a:

Accettazione della domanda previo parere della Direzione Sanitaria dopo l'esamina della documentazione clinica richiesta

Sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento e del presente contratto

Presentazione della documentazione richiesta

Versamento della prima mensilità anticipata + 1 mensilità a titolo di caparra

Accettazione delle norme contenute nel presente contratto.

## Soggetti abilitati a sottoscrivere il contratto d'ingresso

Al fine della applicazione della DGR 8496/08 i soggetti abilitati a firmare il contratto d'ingresso alla nostra unità d'offerta sono:

l'assistito personalmente, un terzo - parente o non parente, il tutore , l'amministratore di sostegno, il Comune d'appartenenza.

## RETTE

All'atto dell'ingresso l'ospite/garante effettua un versamento pari al numero effettivo di giorni di degenza del mese in corso; sarà inoltre tenuto al pagamento di una mensilità a titolo di caparra.

L'importo della caparra verrà restituito al termine della degenza. Tale versamento in acconto sarà fruttifero in ragione degli interessi riconosciuti alla Società Il Biffo Srl sui propri depositi attivi dal sistema bancario.

La retta stabilita dall'Amministrazione deve essere pagata entro i primi dieci giorni del mese in corso presso gli uffici amministrativi. Il ritardato pagamento della retta comporta una maggiorazione della retta da determinarsi in relazione al vigente tasso bancario(7%).

Il mancato pagamento della retta alle prescritte scadenze per due mesi consecutivi, comporterà di diritto le dimissioni dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto.

L'Amministrazione si riserva il diritto di variare periodicamente l'importo della retta di ospitalità. In questo caso sarà data tempestiva comunicazione all'interessato, il quale avrà tempo un mese per decidere se accettare o meno la nuova proposta.

Al fine del computo delle giornate di presenza, il giorno d'ingresso e d'uscita sono considerati due giorni.

Sono compresi nella retta alcuni servizi aggiuntivi:

Bevande ai pasti

TV in camera (su richiesta)

TV in salone

Aria condizionata

E' a carico dell'Ospite l'acquisto di vestiario.

Eventuali prestazioni o forniture non previste nella retta e fornibili dalla struttura, espressamente richieste dall'Ospite o suo familiare, saranno a carico dello stesso.

I servizi su domanda saranno fatturati a prezzi indicati sull'allegato listino.

Retta giornaliera per l'anno 2012:

Ospiti residenti nella Struttura Centrale "I Cedri"	Euro 79,90
Ospiti residenti nel Nucleo Protetto "Le Magnolie"	Euro 91,90
Supplemento camera singola "I Cedri" (+ 20%)	
Permanenze a tempo determinato "I Cedri" (+ 10%)	
Permanenze a tempo determinato "Le Magnolie" (+ 10%)	

Rette convenzionate solo per casi particolari con i Comuni di Arcore, Merate e Monza.

La permanenza si intende a tempo determinato quando, al momento della presa in carico dell'Ospite, già si prevede il momento della dimissione. In ogni caso, il periodo di ricovero temporaneo non potrà essere inferiore ad un mese.

Le rette applicate verranno adeguate automaticamente all'inizio di ogni anno in base all'incremento dell'indice di variazione dei prezzi al consumo Istat per famiglie di operai e impiegati (INDICE FOI).

#### **ASSENZE, DIMISSIONI**

La retta è dovuta per intero anche in caso di assenza. Per assenze superiori a trenta giorni, l'Ente gestore valuterà se considerare il posto definitivamente decaduto ovvero autorizzare il protrarsi del mantenimento del posto alle condizioni di cui sopra.

In caso di dimissioni volontarie, al di fuori del progetto assistenziale concordato, l'Ospite è tenuto a dare un preavviso in forma scritta di trenta giorni per ricoveri definitivi e di cinque giorni per i ricoveri a tempo determinato, in difetto sarà tenuto al pagamento di quindici giorni di degenza dal giorno delle effettive dimissioni. In caso di ricovero definitivo e temporaneo, al fine di coprire i costi organizzativi per l'inserimento dell'ospite in struttura, è dovuto il pagamento di una mensilità anche in caso di permanenza inferiore al mese, in questo caso non si terrà conto del preavviso.

#### **INSERIMENTO OSPITE**

Nel momento in cui un ns. responsabile contatterà l'Ospite in lista di attesa, quest'ultimo dovrà essere disponibile all'inserimento in RSA per il giorno comunicato dando risposta affermativa o negativa entro 24 h e formalizzando il blocco camera per iscritto. Nel caso non sia disponibile all'inserimento per tale giorno, sarà tenuto al pagamento dell'intera retta giornaliera fino ad inserimento avvenuto, formalizzando il blocco camera per iscritto. Nel caso in cui, dopo aver concordato il giorno dell'inserimento, l'Ospite dovesse rinunciare, si dovranno versare 7 giorni di effettiva degenza.

#### **VARI AZIONI**

Qualora le condizioni psicofisiche dell'Ospite, su parere del Responsabile Sanitario, appaiano mutate rispetto all'epoca dell'ingresso nella Residenza, e si presentassero disturbi del comportamento che richiedono una maggiore intensità assistenziale, è facoltà della Struttura disporre lo spostamento dell'Ospite nel Nucleo Protetto "Le Magnolie"; conseguentemente allo spostamento nel Nucleo Protetto verrà applicata la retta relativa.

Fatto salvo il diritto dell'ospite/suoi parenti a chiedere le dimissioni con spostamento in altro luogo previa autorizzazione medica.

## **SERVI ZI**

La Residenza Villa dei Cedri fornisce tutti i servizi presentati nella Carta dei Servizi.

A carico della struttura risultano i seguenti servizi minimi (obbligo di custodia dei beni, di assicurazione, di rispetto della privacy, di rispetto dei protocolli assunti, di rendere nota la carta dei servizi, di costituire adeguata documentazione sanitaria e socio sanitaria, oltre a quanto espressamente indicato nella carta dei Servizi).

## **SERVI ZI EXTRA**

Di seguito si da elenco dei servizi extra che sono a carico dell'ospite, previa domanda individuale e prestati alle tariffe indicate:

Eventuale carrozzina o ausili per la deambulazione e antidecubito personali (se non erogati dall'ASL)

Il servizio di lavanderia per gli effetti personali, è offerto dalla Residenza con un sovrapprezzo definito dall'Amministrazione

Parrucchiere

Podologo

Telefono in camera

L'allegato prezzi potrà essere modificato e sarà comunicato entro il mese antecedente l'applicazione delle nuove tariffe.

## **SERVIZIO LAVANDERIA**

Il servizio di lavanderia può essere espletato con due modalità differenti:

Servizio a domicilio (il parente si occupa direttamente di ritirare e riconsegnare i capi lavati)

A pagamento con l'utilizzo della lavanderia interna "Villa dei Cedri"

**E' obbligatorio contrassegnare tutti i capi lasciati in dotazione all'ospite**

(al momento dell'ingresso e successivamente) sia che venga scelto il servizio di lavanderia di Villa dei Cedri sia che si proceda con il lavaggio a domicilio. Tali capi verranno presi in consegna al momento dell'ingresso dall'operatore di reparto, che dopo aver controllato la siglatura provvederà a registrarli sull'"elenco indumenti in dotazione"; per i reintegri successivi di vestiario si prega di consegnare il capo opportunamente siglato all'operatore di reparto per la registrazione. Non è consentito introdurre alcun indumento direttamente nell'armadio dell'ospite.

Nel caso decideste di utilizzare il nostro servizio di lavanderia solo in particolari periodi dell'anno (es. mese di agosto) Vi preghiamo di comunicarlo con congruo anticipo per organizzare il cambio nella modalità di servizio. In questo caso il costo mensile del servizio verrà leggermente maggiorato per far fronte ai costi di organizzazione del servizio.

Nel caso di dimissioni/decesso dell'ospite i capi verranno messi a disposizione della famiglia per un mese, oltre il quale i capi non saranno più rintracciabili perché immessi in un ciclo di recupero abiti usati a favore della comunità territoriale.

## **10. VARIE**

L'Amministrazione si riserva il diritto insindacabile di:

Spostare l'Ospite, anche in un reparto diverso, in relazione alle mutate condizioni di salute ed in relazione ad eventuali incompatibilità o intolleranze con gli altri Ospiti.

Dimettere l'Ospite nel caso in cui non mantenga un comportamento rispettoso e dignitoso nei confronti degli altri Ospiti e/o del personale o nel caso in cui il comportamento dello stesso diventi pericoloso per sé e per gli altri e comunque incompatibile rispetto ai servizi offerti dalla struttura. L'Amministrazione provvederà, previa comunicazione, alle dimissioni dell'Ospite entro otto giorni dall'accadimento dei fatti.

Non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di valore, oggetti preziosi, somme di denaro e strumenti collegati alla rete elettrica non puramente autorizzati. E' possibile lasciare piccole somme di denaro in Amministrazione per le piccole spese. La Residenza declina ogni responsabilità per eventuali mancanze di ogni tipo di vestiario e ogni tipo di avere tenuto in Struttura non affidato espressamente alla reception. E' assolutamente vietato tenere in camera bevande e cibi se dannosi per la salute dello stesso Ospite (bevande alcoliche, cibi nocivi per la dieta in atto, ecc.). Non è permesso conservare farmaci che non siano stati prescritti dalla nostra équipe sanitaria. L'Ospite potrà uscire dalla Residenza accompagnato dai familiari o da persone conosciute, previa autorizzazione della Direzione e compilazione del modulo previsto.

#### 11. Rilascio certificazioni

La struttura si impegna a rilasciare la certificazione delle rette corrisposte ai fini fiscali per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## PER ACCEDERE AI NOSTRI SERVIZI

**Visita della struttura e presa in carico dell'ospite.**

La RSA offre la possibilità a chi ne fa richiesta, di effettuare visite guidate alla struttura da parte di potenziali ospiti o ai loro familiari con l'accompagnamento dell'assistente sociale o in sua assenza del personale addetto alla reception (accoglienza).

Per effettuare la visita degli ambienti della RSA è necessario richiedere un appuntamento telefonico o concordandolo direttamente. In tale occasione vengono fornite dall'addetto alla Reception tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi e alle procedure per definire l'ingresso in struttura. L'interessato e i suoi familiari sono comunque invitati, prima dell'inserimento in Residenza, a visitare la struttura, a capirne il funzionamento e a conoscere gli operatori. Nei giorni antecedenti all'ingresso viene fissato un colloquio con l'assistente sociale per una migliore conoscenza dell'Ospite. L'accoglienza dell'Ospite è gestita dall'equipe medico-assistenziale i quali acquisiscono tutte le informazioni utili alla gestione socio-assistenziale dell'Ospite ed alla programmazione di un piano assistenziale individualizzato.

L' R.S.A allo scopo di tutelare e garantire la qualità dei suoi servizi, si riserva un periodo di osservazione successivo all'ingresso, per valutare la compatibilità tra le esigenze dell'ospite e le caratteristiche della struttura; (in caso di successiva evidenza di incompatibilità, la Direzione si riserva il diritto alla dimissione). Durante la permanenza in struttura, la Direzione può decidere di assegnare all'ospite una camera diversa da quella iniziale.

**Domanda di ingresso e altri moduli utili**

Per avanzare la richiesta di soggiorno presso la RSA è sufficiente la stampa e compilazione del Questionario medico-assistenziale da parte del medico curante, da consegnare unitamente alla Domanda di ingresso e ai Documenti richiesti unitamente alla domanda.

La Direzione Sanitaria della RSA esprimerà il proprio parere sull'idoneità dell'Ospite al suo inserimento in lista di attesa e l'addetto alla Reception procederà a comunicare l'avvenuto inserimento all'interessato o ai suoi familiari. In caso di riscontro di caratteristiche non rispondenti ai criteri di ammissibilità definiti per le RSA, la Direzione Sanitaria provvederà ad informare l'utente dell'impossibilità all'inserimento in lista di attesa.

#### **Altre informazioni per l'ammissione**

L'ospite al momento dell'ammissione in struttura è tenuto a consegnare i seguenti documenti:

Carta d'identità;

Codice fiscale;

Tessera sanitaria e di esenzione ticket;

Verbale di invalidità (se riconosciuta invalidità civile)

Documentazione sanitaria (relazioni di dimissione ospedaliera, prescrizioni farmacologiche e certificazioni mediche, referti di esami ecc...).

Si consiglia inoltre di portare in struttura eventuali ausili in dotazione, farmaci attualmente assunti e un corredo consono alla stagione (unitamente alla domanda di ammissione viene consegnata una lista di effetti personali e di indumenti necessari).

Per quanto concerne gli oggetti di valore e denaro è attivo presso l'ufficio amministrativo il servizio di custodia. Si precisa in tal senso che l'amministrazione declina ogni responsabilità sullo smarrimento o furto di oggetti di valore o denaro custoditi nelle camere di degenza.

## **METODOLOGIE DI LAVORO**

#### **La qualità certificata di Villa dei Cedri**

La qualità è la caratteristica di un servizio che lo rende adatto ad ottenere il risultato voluto dal Cliente. L'RSA Villa dei Cedri, ha ottenuto nel 2005 la certificazione di qualità, secondo la norma internazionale ISO 9001:2000, per tutti i servizi erogati. La norma si fonda su principi quali l'orientamento costante al Cliente, il coinvolgimento del personale, il buon senso, la trasparenza e la correttezza, il miglioramento continuo, i rapporti di reciproco beneficio con i fornitori.

Villa dei Cedri si pone l'obiettivo di mantenere in efficienza il proprio sistema di qualità per il miglioramento continuo del servizio offerto.

#### **Soddisfazione del cliente**

Nell'intento di migliorare continuamente il servizio offerto, si invitano i famigliari a prendere contatto periodicamente con la Direzione della Residenza. Inoltre è possibile esprimere la qualità percepita e gli ambiti di miglioramento mediante la compilazione del modulo "Suggerimenti, Apprezzamenti e Reclami" (Allegato B) e del "Questionario di soddisfazione degli ospiti" (Allegato C) disponibile presso la reception della struttura e distribuito una volta all'anno a tutti i residenti. Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitario-assistenziali. Gli utenti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto in uno dei seguenti modi:

- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso la Reception della RSA;

- lettera in carta semplice indirizzata e inviata o consegnata alla Direzione della RSA;
- segnalazione telefonica o fax alla Direzione della RSA;
- colloquio con la Direzione della RSA;

I risultati del Questionario di soddisfazione rilevati di anno in anno e i relativi intenti di miglioramento pianificati, vengono esposti al pubblico all'interno della struttura e vengono presentati ai parenti in forma collettiva una volta all'anno.

# Carta dei diritti della persona anziana

## 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 sanitario-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 dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'art. 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'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- Il principio "di solidarietà", enunciato dall'art. 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 dall'art. 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 Alta (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.

### La persona ha il diritto:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

Di vivere con chi desidera

Di avere una vita di relazione

Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale

Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

### La società e le Istituzioni hanno il dovere:

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani

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

#### **Carta dei diritti dell'anziano - La persona anziana ha:**

Diritto al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" e non con il tu o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc

Diritto alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale

Diritto ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo

Diritto a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete

Diritto all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario

Diritto ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie

Diritto ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) ed a non essere "sballottato" in silenzio

Diritto ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione

Diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone

Diritto all'esecuzione esatta e puntuale della terapia

Diritto al rispetto del proprio pudore

Diritto all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità

Diritto a non essere etichettato a priori come "demente" "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", "catorcio", ma ad essere considerato una "persona"

Diritto a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile

Diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere

Diritto di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

Diritto di vivere con chi desidera

Diritto di avere una vita di relazione

Diritto di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

Diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale

Diritto di essere messo 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