



*Residenza **Villa Genusia***

RSA

Accreditata & Convenzionata

L.R. 9/2017 - R.R. 4/2019

*Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale
Ente Gestore Residenza Villa Genusia
Via Vito Castria, 1 – 74025 Marina di Ginosa (TA)
p.iva e c.f. 02567920737*

CARTA DEI SERVIZI

Edizione gennaio 2024

Gentilissimi Ospiti, Stimatissime Famiglie,

*questo documento che vi viene presentato, con gli allegati 1, 2, 3 costituisce la **Carta dei Servizi** della **RSA** (Residenza Sanitaria Assistenziale) della Residenza **Villa Genusia** di Marina di Ginosa (Ta). Si tratta di un documento che Vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale offre, per rispondere in modo attento e mirato ai Vostri bisogni e alle Vostre aspettative.*

*La **Carta dei Servizi** non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento utile affinché possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario e socio- assistenziale fondato su radicati principi di solidarietà fra le generazioni con particolare attenzione alle persone fragili particolarmente anziani in stato di bisogno. A Voi è attribuito un ruolo importante per l'attività della **RSA** della Residenza **Villa Genusia**, pertanto Vi invitiamo ad offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi che dovessero essere riscontrati; oltre alla costante relazione con il nostro personale, è possibile utilizzare la modulistica apposita, che alleghiamo per conoscenza. **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale (l'organizzazione ed il personale) farà tutto il possibile per comprendere le Vostre esigenze e garantire tutte le prestazioni sanitarie, socio-assistenziali, riabilitative ed educative adeguate oltre ad un soggiorno confortevole. L'incontro fra il nostro credo nell'amore per il prossimo e la Vostra preziosa collaborazione ci permetteranno di migliorare continuamente il benessere dei vostri familiari, nostri ospiti, garantendo loro una solidale convivenza, nel rispetto della identità e dignità di ognuno ed offrendo loro una esistenza serena, con l'aiuto di operatori attenti ad ogni necessità.*

*Presidente onorario
Francesco Castria*

INDICE

1. CHI SIAMO

- 1.1. La nostra impresa socialep. 6**
- 1.2. Il nostro modello di gestione...p. 10**
- 1.3. L'impresa sostenibile per creare valore...p. 12**
- 1.4. Residenza Villa Genusia...p. 13**
- 1.5. Organizzazione Interna...p. 16**
- 1.6. Principi ispiratori...p. 19**
- 1.7. Destinatari RSA...p. 20**
- 1.8. Le prestazioni in RSA...p. 20**
- 1.9. Le rette giornaliere in RSA...p. 22**
- 1.10. Relazioni con il pubblico – Reception...p. 22**
- 1.11. Carta dei servizi – verifica ed aggiornamento annuale...p. 23**

2. COSA OFFRIAMO

- 2.1. Accoglienza...p. 23**
- 2.2. Giornata tipo in RSA...p. 24**
- 2.3. Momenti di visita...p. 24**
- 2.4. Pasti...p. 25**
- 2.5. Servizio lavanderia, stireria, guardaroba...p. 25**
- 2.6. Servizio religioso...p. 25**
- 2.7. Gli oggetti personali...p. 26**
- 2.8. Tutela della Privacy...p. 26**
- 2.9. I certificati...p. 26**
- 2.10. Emergenza, norme antincendio e antifortunistiche...p. 26**
- 2.11. Le assenze...p. 27**
- 2.12. Le dimissioni...p. 27**
- 2.13. Il decesso...p. 27**
- 2.14. Relazioni con tutori, curatore e amministratore di sostegno...p. 28**
- 2.15. Disposizioni finali...p. 28**

ALLEGATI

- 1 Carta dei Diritti dell'Anziano
- 2 Scheda di segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti R.S.A.
- 3 Questionario conoscitivo sulla Qualità dei Servizi R.S.A.
- 4 Regolamento Interno

1. Chi Siamo

Siamo una Società privata non profit denominata **Civiltà Futura** Cooperativa Sociale, voluta da un gruppo di semplici e privati cittadini di Ginosa (prov. di Taranto) che dopo oltre 5 anni d'impegno nell'Assistenza Domiciliare sul territorio comunale, a favore delle persone anziane e disabili bisognose di cura e di assistenza e forti del proprio credo nei principi della solidarietà e della sussidiarietà, si sono organizzati, per promuovere la realizzazione di una struttura socio sanitaria nel proprio Comune, denominata Residenza **Villa Genusia**.

La Cooperativa come società senza fini di lucro, a norma dello Statuto si proponeva di realizzare i propri scopi sociali in modo prevalente, ma non esclusivo, mediante la realizzazione e la gestione complessiva di una struttura residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria tra cui una apposita **RSA** (*Residenza Sanitaria Assistenziale*), come definita dalle norme della Regione Puglia.

Quindi **Civiltà Futura** Cooperativa Sociale, con il supporto dell'esperienza della Cooperativa Sociale **anziani 93** di Bareggio, provincia di Milano, Ente Gestore di strutture socio-sanitarie in Lombardia, competente di cura ed assistenza socio sanitarie, riabilitativa ed educativa a persone fragili, anziani e disabili non autosufficienti totali e parziali, ha potuto ottenere un finanziamento da Banca Prossima del gruppo IntesaSanpaolo e realizzare la Residenza **Villa Genusia**. Pertanto, **Civiltà Futura** Cooperativa Sociale è proprietaria ed Ente Gestore della Residenza **Villa Genusia**, quindi si configura non come una generica società di servizi, ma come Ente Gestore che assume in modo globale ed esclusivo la conduzione dell'intera struttura, punto di riferimento di una Rete di Servizi Integrati alla persona di tipo sanitaria e socio assistenziale, residenziali e semiresidenziali. La Residenza **Villa Genusia** è gestita da **soci lavoratori**, che si sono associati liberamente condividendone gli scopi sociali, espressi in un proprio Statuto, hanno a loro volta eletto il proprio Consiglio di Amministrazione con il Presidente, rappresentante legale della Cooperativa. *La Cooperativa adotta il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative del Settore Socio Sanitario Assistenziale Educativo e di Inserimento Lavorativo*; in caso di prestazioni specialistiche o altamente qualificate provvede alla stipula di appositi contratti con enti o professionisti. L'esperienza originale di **Civiltà Futura** Cooperativa Sociale, in qualità di **impresa sociale, senza fine di lucro**, che promuove e sviluppa i principi di **solidarietà e sussidiarietà** sociale, è assolutamente diversa nel contesto del non profit; diversità che potrebbe esser definita "**economia della solidarietà**". La garanzia per ottenere una Rete di Servizi Integrati e una **RSA** di qualità è data dal nostro modo d'essere Cooperativa Sociale, cioè un inedito modello operativo di mutualità

prevalente, interna ed esterna e di solidarietà sociale. Cioè una organizzazione di interventi efficaci e servizi differenziati a largo spettro, dove l'approccio assistenziale sanitario (medico, psicologico, infermieristico, fisioterapico, educativo e sociale) vede prendersi carico di tutte le dimensioni che interessano le persone fragili che a noi si rivolgono. In questo senso riteniamo che la comunità ed il territorio quindi, e non il singolo servizio pubblico o privato, sono i luoghi considerati funzionali per sostenere e dare **risposte programmate** alla fragilità ed alla non autosufficienza, man mano che esse si manifestano e non risposte che sono legate ancora purtroppo alla cultura ed alla mentalità dell'emergenza "*servizi monofunzione*".

1.1. La nostra impresa sociale

a) La Soggettività unica per una gestione eccellente.

La nostra cooperativa è un soggetto unico che, con risorse proprie, esponendosi direttamente con Istituti di Credito, progetta, costruisce e gestisce la Rete di Servizi Integrati. Questo essere soggetto unico, è significativo per ottenere una gestione di qualità, infatti ciò fa in modo che i parametri gestionali organizzativi e logistici, siano tutti elementi considerati e definiti già nella fase di progettazione e quindi della costruzione della struttura da noi realizzata. Pertanto non essendo noi una impresa immobiliare, ma essenzialmente un soggetto gestore di servizi sanitari e socio-assistenziali alla persona, la progettazione e la costruzione impostata e seguita da noi, evita il rischio di rendere le strutture per loro inadeguatezze di difficile gestione.

b) La Cooperativa sociale.

La modernizzazione economica e sociale, la complessità delle malattie che colpiscono le persone fragili ed in modo particolare gli anziani e i vecchi, del nostro Paese e d'Europa, hanno messo in crisi il modello familiare tradizionale, al punto che la famiglia non riesce più ad assicurare a livello domiciliare una cura ed assistenza adeguata ai propri cari. Lo dimostra il grande ricorso all'utilizzazione di "badanti" senza alcuna formazione professionale e con una incertezza dei tempi di assistenza. Quindi ne deriva che occorrono nuovi e diversi soggetti gestori di servizi sanitari e socio-assistenziali, capaci di esercitare nella cura ed assistenza, rapporti reciproci di solidarietà, certezza e stabilità dei tempi di assistenza, competenza professionale riconosciuta ed alta qualità organizzativa e gestionale. **La forma cooperativa a mutualità prevalente, il suo essere impresa sociale, tra pubblico e privato rappresenta un modello strategico.** Questo vuol dire che la forma cooperativa della società, consente ai soci lavoratori, ad ogni livello professionale, di vivere l'intrapresa con lo stesso interesse e sono animati

dagli stessi radicamenti valoriali di natura sociale e di mutualità, interna fra soci ed esterna verso l'utente/cliente. Quindi persone tutte unite dagli stessi fini, che si assumono le loro responsabilità, si mettono in gioco in prima persona e con la loro fiducia reciproca, riescono a fare un lavoro solidale, gratificante e sicuro.

I valori distintivi della nostra impresa sociale

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale, nel suo insieme e nella sua articolazione dei Settori di attività, ha doveri fondamentali verso i soci lavoratori, gli utenti e quanti lavorano nella Cooperativa e con la Cooperativa. A questi doveri corrispondono i **valori distintivi**, in cui tutti i propri soci sono chiamati, per Statuto e Regolamento Interno, ad identificarsi nello svolgimento del loro lavoro.

- *La creazione di valore.*

Questo è il dovere che abbiamo nei confronti dei nostri soci lavoratori.

Ognuno di noi ha la responsabilità di contribuire allo sviluppo della cooperativa e quindi a trasferire a chi verrà dopo un'azienda di maggior valore. Tutte le decisioni e tutte le azioni devono corrispondere all'obiettivo di accrescere il valore economico della cooperativa nel suo complesso. La creazione di valore è intesa e misurata come la parte di risultato operativo che eccede il costo del capitale impiegato per ottenerlo.

- *La soddisfazione dell'utente/cliente per i nostri servizi.*

Questo è il dovere che abbiamo nei confronti degli utenti che acquistano un bene/servizio, qualsiasi esso sia, realizzato e reso disponibile dalla nostra cooperativa. La soddisfazione dell'utente/cliente richiede un impegno costante alla qualità, all'innovazione e al servizio più efficiente ed efficace possibile. Ciò implica non solo la rispondenza dei servizi prestati dalla Cooperativa alle esigenze attuali di chi li acquista, ma anche l'orientamento ad anticipare i bisogni futuri di quella parte di popolazione fragile a cui noi ci rivolgiamo.

- *La valorizzazione e il rispetto delle persone.*

E' il dovere che abbiamo verso chi lavora in **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale. La cooperativa si adopera per far sì che i suoi soci lavoratori siano sempre messi nelle condizioni migliori per esprimere il loro potenziale di intelligenza e le loro capacità. In **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, i comportamenti sono improntati al pieno rispetto della dignità della persona. La Cooperativa esclude qualsiasi discriminazione legata a razza, sesso, età, religione e convinzione politica, e assicura l'equità nella gestione, riconoscendo nel merito nelle prestazioni di lavoro e nelle potenzialità professionali i criteri determinanti per gli sviluppi contributivi e di carriera. La trasparenza dei comportamenti e la comunicazione aperta e continua sono fondamentali per

accrescere il coinvolgimento del gruppo e la motivazione di chi opera nella Cooperativa e con la Cooperativa. La creazione di valore, la soddisfazione dei clienti, la valorizzazione e il rispetto delle persone sono i tre valori chiave che devono orientare la nostra condotta.

Essi traggono forza da un valore più generale e distintivo che al tempo stesso concorrono ad alimentare:

- *l'orgoglio di appartenere*, perché nell'essere e nel sentirsi cooperativa si riconosce l'identità peculiare dell'azienda. La Società, nel suo essere cooperativa con tutti i valori della cooperazione, è portatrice di una pluralità di conoscenze, di esperienze e di culture economiche che condividono il medesimo senso di appartenenza. Promuovere e valorizzare le interdipendenze e le complementarità offerte dalla dimensione della Cooperativa, costituisce un fondamentale fattore di sviluppo e di competitività. La Cooperativa è tale non solo quando chi vi lavora si riconosce in essa, ma quando opera con determinazione, metodo e continuità per massimizzare le sue opportunità di crescita. Accanto a questi valori e in sinergia con essi si collocano alcuni principi guida che costituiscono il sistema di riferimento per le politiche di **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale e per il comportamento delle sue persone;

- *l'integrità e il rigore*, che nella propria attività di lavoro e nelle relazioni all'interno o all'esterno della Cooperativa, tutte le persone adottano comportamenti ispirati alla massima trasparenza, freschezza e correttezza, nel pieno rispetto del Codice Etico che l'azienda si è data e che si richiama nella sua interezza. Nella gestione aziendale, integrità e rigore implicano, inoltre, la ferma adesione al dovere di perseguire la crescita di valore dell'azienda in sintonia con le aspettative che emergono dal contesto sociale, dall'esperienza dall'innovazione e dall'evoluzione dei bisogni sociali relativi all'assistenza socio-sanitaria.

- *La volontà di competere comprendendo e integrando le differenti culture dei soci.*

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale ritiene che la propria identità culturale sia un elemento di forza nella sua espansione sul mercato. Nondimeno, considera un importante fattore di crescita l'integrazione e la valorizzazione dei diversi contesti culturali delle regioni in cui opera, verso i quali si pone in un atteggiamento di costante apertura e sensibilità alle istanze dell'ambiente sociale. I soci di **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, forti del loro senso di appartenenza, sono capaci di integrarsi pienamente dovunque siano chiamate ad operare.

- *La ricerca sistematica del confronto.*

Nel suo impegno alla creazione di valore e alla soddisfazione dell'utente/cliente, **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, adotta come metodo, il confronto continuo, sistematico e organizzato con le migliori performance, realizzate in ciascun ambito di attività, dai soggetti di migliore

reputazione e dai concorrenti. Ciò implica da parte di tutti la capacità di mettersi sempre in discussione, di andare attivamente alla ricerca di fatti nuovi, di captare i segnali, di capire le linee di tendenza, di anticipare le discontinuità, con la disponibilità ad apprendere e ad accettare nuove sfide, atteggiamento e segno di democraticità del nostro operato, che è l'opposto dell'arroganza, che condanniamo. Implica anche la piena disponibilità ad esprimere ed ascoltare opinioni e punti di vista differenti.

- *La volontà di stimolare e premiare la propositività diffusa.*

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale opera per diffondere nella sua struttura un atteggiamento positivo e ricettivo verso chiunque sia portatore di proposte di innovazione e di progettualità. La società intende riconoscere chi si impegna nel cambiamento, chi lavora con generosità, chi sa rischiare utilizzando gli errori, possibili in periodi di cambiamento, come occasione di apprendimento e di miglioramento.

- *La competenza professionale come passione.*

Ciò significa che ogni socio che opera in **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, aggiunge alla competenza, che è premiata e per il cui mantenimento e accrescimento l'azienda investe, la passione per quello che fa.

- *La tempestività e la determinazione nel prendere le decisioni e nel realizzarle.*

La rapidità nel cogliere le opportunità e la capacità di anticipare i bisogni degli utenti, sono risorse essenziali per la competitività della cooperativa. Il processo decisionale a tutti i livelli, deve essere sempre improntato a principi di semplicità, delega e responsabilità e deve comprendere la sistematica e puntuale verifica dei risultati ottenuti. A tale scopo la Cooperativa si è data un'organizzazione dinamica e snella.

- *La volontà di superarsi nella prospettiva di conseguire sempre un migliore risultato di squadra.*

Significa non arrestarsi al raggiungimento degli obiettivi individuali e operare con generosità al servizio del team, della cooperativa, nel senso di dare sempre più di quanto non si riceva in termini di tempo, di ascolto, di passione, di voglia di affrontare e superare gli ostacoli e di rafforzare nel lavoro quotidiano la competitività dei nostri servizi offerti.

Questi sono i valori distintivi in cui ci riconosciamo e in cui si riconosce l'identità di **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, dovunque essa operi. Sono i valori sui quali si basano le politiche della Società, intese come l'insieme di regole trasparenti e coerenti che costituisce il fondamento sul quale si sviluppa l'autonoma iniziativa di business in una cornice di comune appartenenza. Sono valori che nascono da un'esperienza, dal lavoro comune e da come immaginiamo e vogliamo

costruire il nostro futuro di cooperazione, ai quali dobbiamo mantenerci coerenti in ogni nostra azione, in ogni nostro comportamento, in ogni occasione di relazione all'interno e all'esterno della Cooperativa.

c) La nostra autonomia gestionale

Tutti i servizi della **RSA**(*Residenza Sanitaria Assistenziale*), di cura ed assistenza, medica infermieristica, fisioterapica, educativa e di igiene alla persona e agli ambienti insieme alla cucina, servizio di ristorazione, lavanderia, guardaroba, pulizie, manutenzione, servizio bar ecc., sono tutte attività svolte in autonomia senza alcuna esternalizzazione. Anche questa scelta, di essere assolutamente autonomi nella gestione, dei servizi anche “alberghieri”, è importante per l'affermazione del nostro modo di operare. Non avendo attività date in appalto, salvo il solo lavaggio della biancheria piana, ci consente di avere una migliore e più omogenea programmazione dei tempi di lavoro, sia dal punto di vista della quantità, che della qualità ed una migliore economia aziendale. Per principio e grazie alle nostre metodologie, procedure di attività e controllo, facciamo ogni sforzo per far dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza.

Questo è l'elemento principe della qualità dei nostri servizi, che determina effetti positivi sulla organizzazione degli stessi e sulla soddisfazione degli ospiti.

Altro nostro valore è rappresentato dal fatto che tutti i soci che operano in Cooperativa, condividendo il nostro modello di solidarietà sociale, sono animati dal desiderio di migliorare e proiettarsi sempre verso nuove e diverse iniziative nel settore dell'assistenza socio sanitaria a favore delle persone fragili. Questa volontà di crescere allarga le possibilità di miglioramento delle stesse condizioni di vita e di lavoro dei soci della cooperativa.

La mission

Per rendere tale sistema realmente efficiente sfruttandone tutte le potenzialità, la nostra cooperativa applica modelli organizzativi adeguati alla realizzazione di questa politica, capaci di coniugare aspetti tecnici con i bisogni della società, tenendo sempre presenti i principi basilari della cooperazione, sui quali la nostra attività affonda le proprie radici.

1.2. Il nostro modello di gestione

Il nostro modello di gestione della **RSA**, si prefigge di conseguire il benessere psico-fisico degli assistiti ed un migliore qualità della vita, **facendo dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza** e sempre nel pieno rispetto dell'identità e dignità di ognuno.

La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali:

- a. conoscenza dell'utenza;
- b. programmazione;
- c. momento operativo;
- d. controllo;
- e. valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva;
- f. formazione permanente per un miglioramento continuo

a. conoscenza dell'utenza

La conoscenza iniziale degli ospiti/utenti/clienti, costituisce la base di partenza sulla quale si sviluppa la gestione dei servizi ed i successivi interventi. La raccolta di informazioni con la compilazione dei **piani assistenziali individuali**, ha lo scopo di creare una base dati, utile per ottenere un quadro d'insieme su cui organizzare l'intervento:

- storia, condizione/situazione e stato utenza;
- limiti eventuali delle diverse abilità (anche cognitive);
- capacità di comunicazione.

b. programmazione

Supporto alla programmazione degli interventi fornendo un feedback continuo delle condizioni fisiche e psicologiche dell'utenza e garantendo fundamentalmente un orientamento al utente/ospite , che significa flessibilità e volontà di creare un servizio aderente alle reali esigenze, efficace e benefico.

c. operatività

E' proprio in questa fase che si realizza il nostro intervento. All'interno delle singole attività, trovano attuazione tutti i buoni propositi contenuti nelle nostre linee guida, procedure e protocolli (**chi fa che cosa, dove quando come e quanto**) volti a mantenere una relazione professionale, di tipo familiare grazie al coinvolgimento attivo (mutualità esterna) del maggior numero di soggetti, i familiari in particolare. Un coinvolgimento attivo che vede, laddove è possibile, far apprendere qualche tecnica operativa, capace di favorire e stimolare la loro capacità di critica correttiva.

d. controllo

Il controllo di quanto si è programmato e si è messo in opera, è per noi fondamentale, per capire e correggere le criticità che possono sorgere e quindi realizzare un miglioramento continuo delle proprie attività. Controllare per noi significa prevenire, presidiare, regolare costantemente i processi e verificare il sistema organizzativo con i relativi sottosistemi.

e. valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva

L'analisi dei risultati, viene eseguita secondo i criteri di customer satisfaction. Infatti è nell'incontro di tutti i soci che vengono discusse le criticità segnalate dai questionari del CSI, compilati annualmente, in modo anonimo dall'utenza ed impostate le adeguate azioni correttive in un contesto di condivisione.

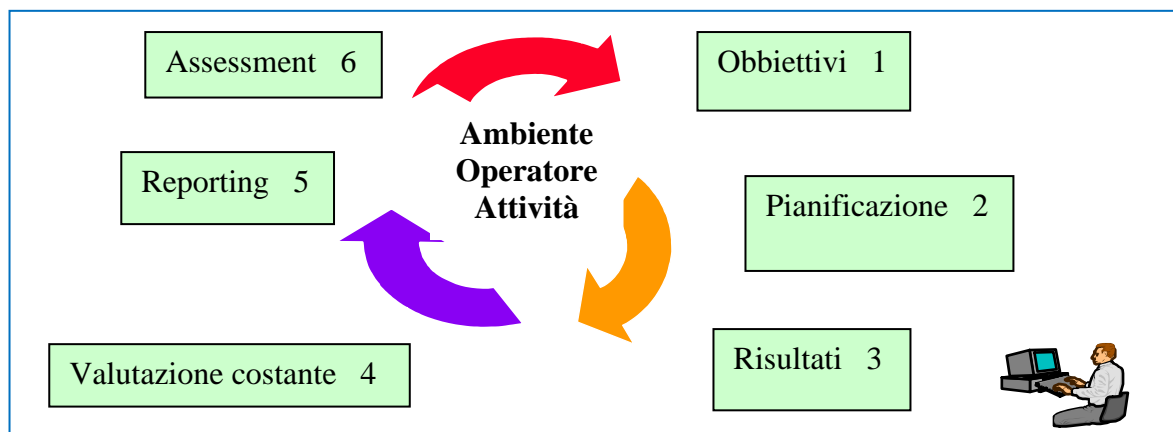
f. formazione permanente per un miglioramento continuo

La formazione è uno degli strumenti indispensabili per migliorare, arricchire e aggiornare le competenze professionali individuali e collettive delle persone; il nostro personale ha l'opportunità di crescita e di sviluppo delle competenze permanentemente. La formazione è parte integrante della nostra attività lavorativa, essa si rivolge in modo continuo ai soci lavoratori con programmi mirati periodici, quindi è un investimento per la competitività nel settore di attività in cui siamo impegnati, lo scopo è quello di arricchire nel tempo il valore del capitale umano della nostra Cooperativa. La direzione ha la responsabilità di programmare la formazione e di assicurarne una efficace realizzazione; i dirigenti con alcune figure professionali della società (i medici, lo psicologo, i fisioterapisti ecc.) sono essi stessi formatori divenendo docenti di know-how e portatori di esperienza, nonché punto di riferimento della formazione.

1.3. L'impresa sostenibile per creare valore

L'impresa crea valore quando orienta la propria gestione verso l'obiettivo della sostenibilità. Pertanto la sostenibilità della nostra impresa sociale è la capacità della nostra organizzazione, di perseguire un continuo sviluppo economico e sociale e di proiettare l'attività all'infinito, tenendo in debita considerazione l'impatto sul proprio patrimonio e sul proprio capitale umano. *Quindi noi per conseguire il nostro obiettivo finale di "l'impresa sostenibile", operiamo e coniughiamo, in modo circolare e sinergico, l'aspetto economico-competitivo, la legittimazione sociale e l'efficiente utilizzo delle risorse. Ne consegue che per la cooperativa sociale Civiltà Futura, detto processo di creazione del valore, è visto come una dinamica di creazione, accumulo, riproduzione, incremento di conoscenza e fiducia. In questo senso, la nostra attenzione alle attese espresse dallo stakeholder network, in cui siamo inseriti, ci fa assumere una precisa responsabilità sociale, che ne orienta azioni e comportamenti verso obiettivi di coesione e consenso. Quindi maggiore è il nostro impegno in campo sociale, sul territorio e nella comunità e più ampio è il grado di legittimazione conseguibile ed il suo effetto sull'accrescimento della risorsa "fiducia", divenendo così una impresa responsabile.*

SISTEMA CREAZIONE VALORE CON CONTROLLO DI TIPO FEEDBACK



1.4. Residenza Villa Genusia

La Residenza *Villa Genusia* è situata in Marina di Ginosa, in Provincia di Taranto, nella Contrada Tufarelle, in una nuova strada, che l'ex Sindaco Luigi Montanaro e la sua Amministrazione Comunale, autorizzati dalla Prefettura, hanno voluto dedicare a **Vito Castria**, genitore di Francesco detto Franco; un segno di riconoscimento, verso questo ginosino emigrato nei primi anni '60 a Milano e che grazie alla sua esperienza nel settore dei servizi di assistenza socio-sanitaria alla persona, alla sua disponibilità e al suo impegno ed amore verso la sua Ginosa, ha promosso e realizzato questa importante opera sociale nella nostra comunità.

Il Territorio e la Località - *La frazione di Marina di Ginosa, dista circa 20 km da Ginosa e si trova sul litorale ionico, è una località molto attiva dal punto di vista del turistico estivo; il mare eccezionalmente cristallino ed il lungo litorale di sabbia bianca e sottile l'ha resa una delle più rinomate località turistiche dello Ionio con i suoi sette chilometri di arenile. In estate la popolazione residente, di circa 7.000 abitanti, sale a circa 50 mila presenze, raggiungendo punte massime giornaliere di 80.000 turisti, in alcune domeniche d'Agosto. Per la qualità del suo mare la FEE le ha riconosciuto per più di dieci anni la "Bandiera Blu". Ha inoltre ricevuto il prezioso riconoscimento delle 3 Vele Blu da Legambiente. Il nome della Residenza **Villa Genusia**, è stato scelto dal fondatore sia perché la struttura avesse l'aspetto di una elegante villa sia perché il nome "**Genusia**" tenga sempre vivo l'amore per il proprio luogo di nascita. Ginosa (già Genusium e Genusia) si erge sul primo gradino delle falde meridionali della Murgia tarantina, il territorio si estende dalla gravina al mare, dalle pianure ai paesaggi collinari.*

*Ginosa, in origine **Genusia**, si ritiene sia stata fondata dagli abitanti provenienti da Genusium, l'odierna Cnosso dell'isola di Creta. Taluni studiosi tuttavia fanno risalire il suo nome alle genti provenienti*

*dall'antica Illiria, dove scorre il fiume Genusus. L'ipotesi più diffusa sul significato del nome parla di Genusium (da genus), "generatrice di popoli". Gli scavi in località Oscanosciuto testimoniano la presenza dell'uomo nel paleolitico. Successivamente durante l'età del bronzo fu abitata dai messapi. Con l'istallazione delle vicine colonie greche di Taranto e Metaponto, la pianura ginosina divenne di dominio conteso dalle due grandi polis. In epoca romana Ginosa ebbe importanza per tre motivi: per la sua vicinanza alla via Appia che la fece una sorta di fortino militare, per la sua piana che costituì un solido granaio per Roma, per le capacità organizzative nell'approvvigionamento dell'esercito romano. Con la caduta dell'Impero Romano d'Occidente e le conseguenti invasioni (Goti, Bizantini, Longobardi, Slavi, Saraceni e Normanni) i popoli di queste terre si spingono a trovare rifugio nelle grotte, alcune naturali altre scavate nel tenero tufo delle gravine. Con il finire del Medio Evo inizia il lento declino della civiltà rupestre. La gente abbandona la gravina per spostarsi sulla collina dove sorge l'odierno abitato, e dall'architettura "spontanea", fatta di forme e dimensioni estremamente irregolari, si passa alle case con volte "lamiate" e alle case "soprane" della zona Popolicchio. È in questo momento storico che "il vivere in grotta" diviene, dal punto di vista sociale, un elemento discriminante. Da visitare: il castello normanno, la chiesa madre, le gravine e l'agro ginosino; da non perdere la rappresentazione della Passio Christi, che si tiene durante la Settimana Santa in preparazione della S. Pasqua, in uno scenario suggestivo e naturale". La Residenza **Villa Genusia** nel suo complesso si compone di due piani, divisi in 6 nuclei abitativi, riconoscibili per il nome di "**Vie, Viali, Piazze e Corsi**", che richiamano quelle già note di Ginosa e Marina di Ginosa e per i diversi colori degli inserti della pavimentazione. Tutta la Residenza **Villa Genusia** è completamente climatizzata (estate/inverno); la produzione energetica della struttura è realizzata nel massimo rispetto dell'ambiente; infatti la nuova tecnologia adottata, sfruttando la geotermia e la cogenerazione insieme con un sistema ponderato consentono di raggiungere risultati: di zero immissione di CO2 nell'aria e zero costi.*

La **RSA** Residenza *Villa Genusia* *La Struttura costruttiva e le funzioni dei vari spazi*

L'ingresso al **Piano Terra** denominato: **Piazza Orologio**, dove c'è la grande hall in cui si organizzano convegni ed incontri socio culturali, spettacoli e oltre a tenere veri e propri laboratori di terapia occupazionale finalizzati al recupero cognitivo dei nostri ospiti. Sempre nella hall si trova l'angolo bar e la **Reception** situata sotto la scala che porta ai nuclei della **R.S.A.**, ai quali si può accedere anche con l'ascensore.

Sempre da **Piazza Orologio** proseguendo verso destra si va in **Via Matrice** dove c'è:

- il laboratorio di terapia occupazionale e creativo di animazione;
- la palestra di fisioterapia;
- i box di terapie elettromedicali (tens, ionoforesi ecc.);
- i servizi di toilette, igienici e docce con armadietti per esterni;
- parrucchiere e pedicurista
- il centro di idroterapia con vasca e camminamenti in acqua fredda/calda;
- il centro diurno
- l'aula di formazione
- la chiesetta S. Francesco

Da **Piazza Orologio** proseguendo verso sinistra si va in **C.so Vittorio Emanuele**, qui si trovano:

- gli uffici di Presidenza e di Direzione;
- gli uffici Amministrativi e delle Risorse Umane;
- l'ufficio del Coordinatore Sanitario
- l'ufficio Assistenza Sociale
- la lavanderia, stireria e guardaroba
- la cucina centrale
- la saletta ristoro ospiti
- il deposito derrate alimentari
- il deposito farmaci
- i magazzini vari
- lo spogliatoio m/f per personale infermieristico ausiliario e dei servizi
- i servizi di toilette, igienici e docce con armadietti per operatori.

Al **Primo Piano** è collocata la **RSA** con 80 posti letto articolati in quattro nuclei di 20 posti letto ciascuno denominati **Viale Italia e Via Roma, Via Matteotti e Via Ionio**. Tutti i nuclei comprendono rispettivamente:

- camere singole e doppie con comunicazione interfono, bagni privati e letti snodabili ideali anche per persone allettate; ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti e di un comodino per riporre i piccoli oggetti personali
- sale da pranzo con soggiorno arredato poltrone relax e TV
- guardiola ed infermeria
- cucina dispensa di piano
- bagno assistito
- depositi pulito e sporco
- magazzino di nucleo
- terrazzi attrezzati dedicati

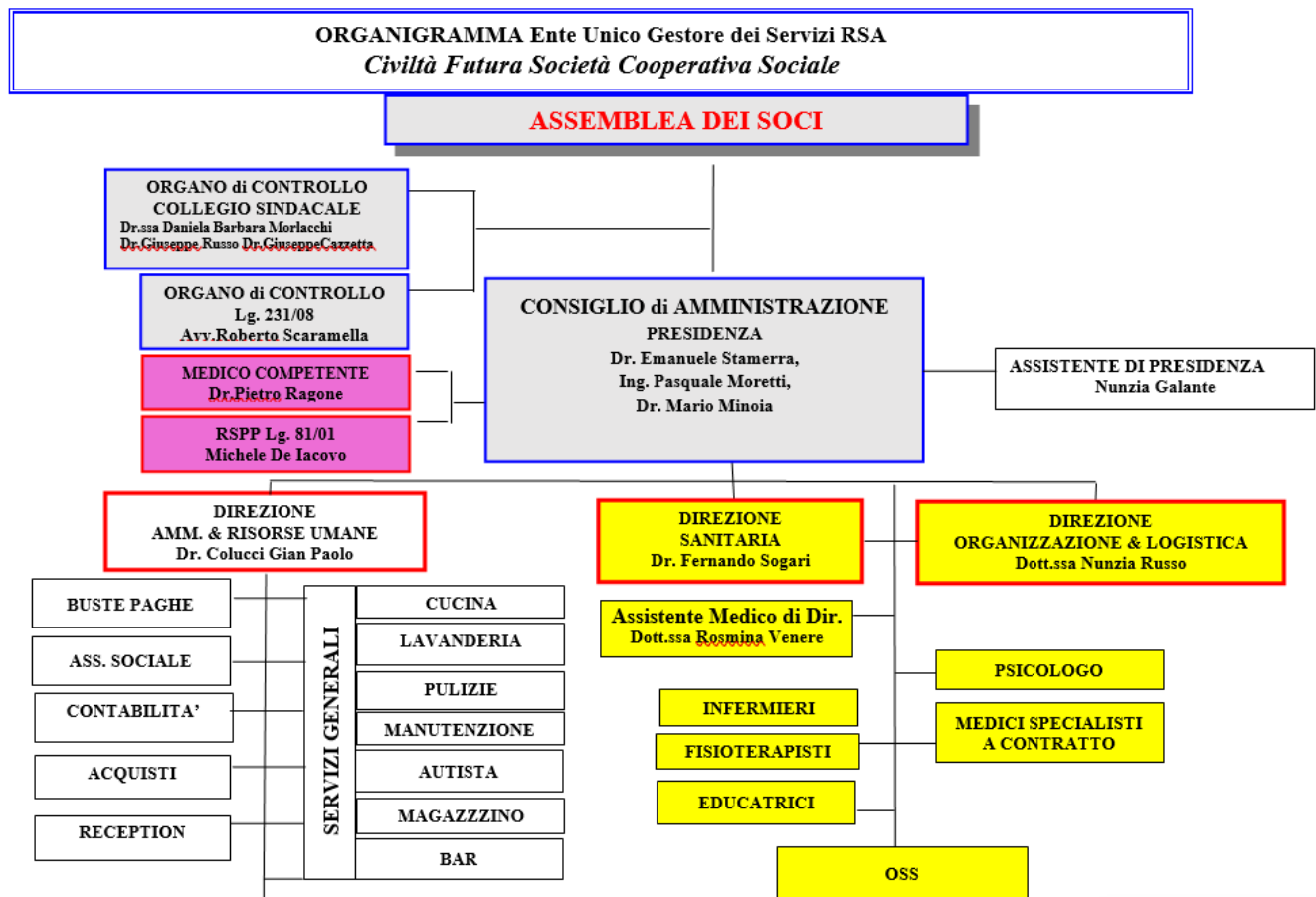
Al **Secondo Piano** sono collocati i nuclei denominati **Via Poggio e Via Lungomare**; il nucleo di **Via Poggio** è provvisto di un giardino Alzheimer dedicato, protetto, attrezzato con camminamenti terapeutici, zona agro terapia, aroma terapia, floricultura, panchine relax, ecc. Inoltre entrambi i nuclei sono dotati di:

- camere singole e doppie con comunicazione interfono, bagni privati e letti snodabili ideali anche per persone allettate; ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti e di un comodino per riporre i piccoli oggetti personali
- sale da pranzo con soggiorno arredato poltrone relax e TV
- guardiola ed infermeria
- cucina dispensa di piano
- bagno assistito
- depositi pulito e sporco
- magazzino di nucleo
- terrazzi attrezzati

1.5. L'organizzazione interna

La **RSA** **Residenza** *Villa Genusia* è gestita dalla Cooperativa Sociale ***Civiltà Futura***, con i suoi organi statutari, *l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Presidente*, quale

Rappresentate Legale, che decidono la politica della società. La **RSA** ha un Consiglio di Amministrazione che cura la programmazione e indirizza la società dal punto di vista politico e strategico; è supportato da una Direzione Amministrativa e delle Risorse Umane, dal Responsabile Sanitario e dalla Direzione Organizzazione e Logistica, che pianifica e coordina l'operatività di tutto il personale. L'equipe Sanitaria-Socio-Assistenziale, unitamente all'ufficio di Assistenza Sociale, in stretto rapporto e su indicazione dell'ASL Distrettuale Territoriale competente, condivide gli accessi, proposti dai distretti sanitari di competenza e comunque tenuto conto delle valutazioni del MMG (Medico di Medicina Generale) dell'ospite. Opera in modo integrato e sinergico, sotto la guida del Responsabile Sanitario, che con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di nucleo e fa stesure di PAI (piani assistenziali individuali) per gli ospiti, verificati ed aggiornati periodicamente; si riunisce per la verifica dei risultati e la valutazione degli obiettivi; favorisce la collaborazione con la famiglia coinvolgendola in tutto il percorso assistenziale e ricercandone sempre il consenso. La struttura si avvale anche della consulenza professionale di medici specialistici esterni di fisiatria, ortopedia, chirurgia, urologia, ginecologia, dermatologia, cardiologia, oculistica, otorinolaringoiatria ed odontoiatria ed altre. Tutto il personale socio-sanitario oltre ad essere specializzato ed in possesso di titoli riconosciuti, è aggiornato con una formazione continua, con corsi in materie anche monografiche del settore di cura ed assistenza alla persona. Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, che riporta oltre alla foto dell'operatore, le generalità e la qualifica professionale.



1.6. I Principi Ispiratori

L'attività della **RSA** Residenza *Villa Genusia* si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

○ **Libertà**

Ogni ospite è libero di intrattenere rapporti con altri ospiti, altri familiari ed altre persone che sono in visita nella nostra **RSA** nel rispetto delle libertà altrui e mantenendo un comportamento eticamente e moralmente dignitoso.

○ **Eguaglianza**

Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

○ **Imparzialità**

I comportamenti dei Soci lavoratori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

○ **Continuità**

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale assicura la continuità e la regolarità delle cure dell'assistenza a tutti gli ospiti. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, soprattutto se non dipendenti dalla propria volontà, adotta tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, richiamando tutti i soci lavoratori alla responsabilità e al rispetto del patto sociale rappresentato dallo Statuto della Cooperativa.

○ **Partecipazione**

La struttura garantisce all'utente e alla sua Famiglia la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate in incontri periodici di nucleo, con tutto il personale dello stesso; inoltre annualmente viene distribuito, per la sua compilazione, il questionario conoscitivo sulla qualità dei servizi (vedi allegato 4), poi c'è la possibilità, compilando apposite schede, di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. (vedi allegato 3), per i quali l'utenza riceve evasione entro 15 gg. Dalla data di inoltro. La struttura promuove

inoltre la collaborazione continua con il volontariato singolo ed associato, che integra l'intensa ed importante attività delle educatrici ed animatrici nella loro azione di terapia occupazionale

○ *Efficienza ed efficacia*

I servizi offerti dalla struttura sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

1.7. I destinatari della RSA *(vedi Regolamento Interno)*

Civiltà Futura Cooperativa Sociale, proprietaria ed Ente Gestore della **RSA** Residenza *Villa Genusia* ha la missione istituzionale, derivante dai suoi scopi statutari, di fornire servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dalle legislazioni e dai piani sanitari e socio assistenziali del SSN e della Regione Puglia.

1.8. Le prestazioni in RSA

Le prestazioni in **RSA**, concorrono al mantenimento delle capacità funzionali residue degli ospiti ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia ed in funzione del raggiungimento o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli ospiti stessi. In particolare, nelle RSA sono erogate:

- *prestazioni di medicina generale*

Le prestazioni di medicina generale sono erogate da nostro personale medico e dal medico di medicina generale a seguito di specifica intesa con il nostro coordinatore sanitario;

- *prestazioni specialistiche*

Le prestazioni specialistiche comprendono visite specialistiche, prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni specialistiche erogabili dal Servizio Sanitario Regionale ai sensi della normativa vigente; le prestazioni specialistiche di cui al precedente sono assicurate dalla Azienda Unità Sanitaria Locale.

La struttura è provvista anche di ecografo che viene utilizzato da medici specializzati per favorire il processo di diagnosi e creare un progetto di cura più adeguato per i nostri ospiti;

- ***prestazioni farmaceutiche***

Le prestazioni farmaceutiche sono assicurate con le modalità e nei limiti previsti per la generalità dei cittadini.

- ***prestazioni infermieristiche***

le prestazioni infermieristiche comprendenti, oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi), il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti;

- ***prestazioni riabilitative***

le prestazioni riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane (deambulazione e azioni elementari di vita anche con idonei supporti) nonché alla rieducazione psico-sociale, soprattutto attraverso la terapia occupazionale;

- ***prestazioni di sostegno psicologico***

le prestazioni di sostegno psicologico agli ospiti concorrono nella verifica dell'attuazione del progetto terapeutico individuale;

- ***prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare***

le prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare consistenti nell'aiuto all'ospite per l'igiene e la cura della propria persona e dell'ambiente;

- ***prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione***

le prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione nei confronti delle persone totalmente non autosufficienti, con riduzione al massimo del tempo trascorso a letto;

- ***prestazioni di tipo alberghiero***

le prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali, rapportate alle particolari condizioni degli ospiti;

- ***attività di animazione, occupazionale, ricreativa, di integrazione sociale***

le attività di animazione, occupazionale, ricreativa, di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine, soprattutto attraverso ergoterapia, attività ludiche, tecniche psicologiche di orientamento e riattivazione per soggetti con deterioramento mentale anche senile; sistematici incontri con familiari ed amici nonché attivazione delle attività di segretariato sociale, utilizzando il contributo delle associazioni di volontariato a norma della legge regionale n.11/1994;

- ***trasporto***

il trasporto, per accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della RSA sono a carico della famiglia e saranno addebitate a consuntivo;

- ***prestazioni protesiche odontoiatriche complete***

le prestazioni protesiche e odontoiatriche complete sono assicurate alle condizioni previste per la generalità dei cittadini comunque a carico della famiglia e saranno addebitate a consuntivo;

- ***prestazioni di cura personale (vedi Regolamento Interno allegato)***

le prestazioni di cura personale (barbiere, parrucchiere, e simili) a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi;

- ***prestazioni integrative di tipo alberghiero (vedi Regolamento Interno allegato)***

1.9. *Le rette giornaliere RSA (vedi Regolamento Interno allegato)*

La determinazione delle rette giornaliere in **RSA** è di competenza della Regione Puglia, che la fissa con propria determina.

1.10. *Relazioni con il pubblico – Reception*

La **Reception** è aperta, per tutte le informazioni del caso, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00, il sabato dalle 9,00 alle ore 12,00 e dalle 15,00 alle 17.30. Si può essere ricevuti in altri orari, fissando un appuntamento. L'amministrazione, lo staff medico e le direzioni, per problematiche organizzative e di logistica sono disponibili a ricevere i familiari degli ospiti previo appuntamento concordato con la **Reception**.

1.11. Carta dei Servizi - Verifica ed aggiornamento annuale

L'azienda annualmente come procedura attua, sulla base di una verifica dei risultati conseguiti in rapporto agli impegni, agli standard stabiliti dalla legislazione regionale e anche al C.S.I. (Customer Satisfaction Index) espresso dagli ospiti/utenti (*vedi questionario allegato*), una autovalutazione complessiva dell'intera **Carta dei Servizi** e quindi il necessario aggiornamento. La procedura di detta valutazione prevede:

- Incontri tematici per settore di attività con gli operatori interessati sulle materie su richiamate;
- Analisi ed elaborazione del questionario anonimo, compilato dagli utenti/ospiti, per la determinazione del C.S.I. (Customer Satisfaction Index);
- Conferenza degli operatori sull'autovalutazione e sulle proposte di miglioramento della **Carta dei Servizi**, discussione, condivisione e decisione;
- Stesura della nuova Carta dei Servizi aggiornata e sua diffusione agli organi competenti e agli utenti/ospiti.

2. Cosa Offriamo

2.1. L'accoglienza

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, in quanto costituisce un fondamentale cambiamento logistico, psicologico e sociale da parte dell'anziano: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli.

Prima dell'accoglimento, il personale dell'accettazione invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite, ad una visita guidata della struttura, che permetta di prendere familiarità con la nuova "Casa" e con gli operatori; la famiglia viene informata della presenza dello Psicologo e se richiesto si effettuano visite private preventive e di accompagnamento all'accesso. Gli ingressi sono programmati e viene indicato un orario massimo nel quale presentarsi presso la struttura. Gli ospiti e le loro Famiglie vengono accolti dal personale addetto, che mettono loro in condizione di inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluti ed accolti familiarmente; successivamente vengono

seguiti nella preparazione delle pratiche burocratiche. Dopo il disbrigo delle pratiche burocratiche presso gli uffici amministrativi, l'Ospite e la Famiglia vengono accompagnati nella loro residenza dove conoscono la persona con la quale dovrà condividere l'ospitalità, l'ambiente, l'organizzazione, gli orari dei pasti e quant'altro.

L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" ed ospedalizzato.

L'ingresso viene eseguito con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'Ospite e la Famiglia non si sentano perfettamente inseriti e a proprio agio.

2.2. Giornata tipo in RSA

Ore	7,15	sveglia e alzate
Ore	8.00	colazione
Ore	9.30	attività di animazione e terapia occupazionale idratazione attività di fisiochinesiterapia visita medica programmata
Ore	12.30	pranzo
Ore	13.30	igiene e riposo pomeridiano
Ore	15.00	merenda, attività di animazione programmata su base settimanale e attività di fisiochinesiterapia
Ore	16.30	idratazione
Ore	18.30	cena e momento distensivo
Ore	19.30	rientro nelle camere, preparazione per la notte e messa a letto.

Gli orari sono indicativi e non tengono conto dell'ora legale.

2.3. Momenti di visita

Premesso che la struttura è aperta, le visite dei familiari, che sono assolutamente auspicabili ed attese, ha come orari consigliati:

- dal lunedì alla domenica: 10.00 – 11.30 / 15.30 - 17.30

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale

Via Vito Castria n.°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8272172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737
C.C.I.A.A. di Taranto n° 02567920737 - R.E.A. n° 155181 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737
www.villagenusia.it - info@villagenusia.it

È richiesta la collaborazione dei visitatori, per riuscire ad armonizzare gli orari di visita con il rigore necessario della visita medica, dei pasti e del riposo pomeridiano. Dalle ore 20.00 le visite sono ammesse solo previo consenso del medico; in caso di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare, anche durante la notte, se richiesta.

Sono permesse, in relazione alle condizioni dell'Ospite e previa autorizzazione del Coordinatore Sanitario, uscite con i familiari anche di diversi giorni. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

2.4. I pasti

Il menù, preparato sulla base di piani nutrizionali ordinari e speciali sviluppati da professionisti, è giornalmente esposto in reparto e consente diverse possibilità di scelta. Può essere adattato, per particolari problemi di masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti e altre patologie individuate nel PAI.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione ed orari di somministrazione.

Nota – E' possibile ai pasti chiedere caffè, vino (bianco e rosso) in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite e su indicazione del medico, pagando un supplemento vedi **Regolamento Interno**, a disposizione presso la Reception.

2.5. Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

Gli ospiti della **R.S.A. Residenza Villa Genusia** usufruiscono a pagamento, come prescritto nel **Regolamento Interno**, a disposizione presso la Reception, del Servizio di lavanderia, stireria e gestione del guardaroba per la biancheria personale e vestiti privati.

Per gli indumenti particolarmente pregiati o di alto valore affettivo, provvede la famiglia.

2.6. Il servizio religioso

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti credenti, e la

celebrazione, nella chiesetta S. Francesco della struttura, della S.S. Messa e della recita del S.S. Rosario con frequenza settimanale. Gli ospiti aderenti alle altre convenzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

2.7. Gli oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro. Tali beni devono essere depositati presso l'Ufficio Cassa in Amministrazione della struttura, che rilascerà ricevuta. La struttura è libera da ogni responsabilità qualora dovessero essere sottratti o smarriti oggetti di valore o somme di denaro non dichiarati.

2.8. Tutela della privacy

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso se possibile o ai familiari più stretti e comunque firmatari dell'impegnativa d'ingresso.

Durante la permanenza nei reparti/nuclei di degenza ai familiari dei ricoverati ed ai visitatori, non è consentito l'uso del cellulare; ciò per rispettare la privacy dei ricoverati e per non disturbare il funzionamento delle apparecchiature "salva vita".

Inoltre, è vietato pubblicare sui social network ed in generale sul web, foto, commenti scritti, nonché atti contrattuali, ecc. riguardanti Residenza Villa Genusia e i suoi ospiti/ricoverati.

2.9. I certificati

I certificati, siano essi sanitari o amministrativi sono rilasciati con un addebito di spese di segreteria e potranno essere richiesti in Reception.

2.10. Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche

Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, nella **RSA** Residenza *Villa Genusia* è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure normative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;

- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la salute degli ospiti; esso è coordinato da responsabili designati della sicurezza e prevenzione. I cartelli di indicazione facilmente intelligibile disposti in tutta la struttura; essi facilitano anche gli spostamenti in caso di emergenza.

2.11. Le assenze

Le assenze degli ospiti dal nucleo di residenza, sia per ricovero ospedaliero che per motivi diversi, non danno luogo a sospensione della retta quindi si è tenuti al normale e regolare pagamento. Oltre il ventesimo giorno di assenza per motivi diversi dal ricovero ospedaliero o riabilitativo, non è più garantito il mantenimento del posto letto non utilizzato.

2.12. Le dimissioni

Le dimissioni, d'ufficio o su richiesta del firmatario dell'impegnativa d'ingresso, sono disposte dall'UVM, che valuta il caso facendo emergere i fattori determinanti della scelta, il grado di non autosufficienza e l'impossibilità dell'utente ad usufruire di altre forme di assistenza che ne consenta la permanenza al proprio domicilio. La famiglia, in caso di dimissioni è obbligata a dare un preavviso di almeno 30 giorni; l'eventuale mancato preavviso sarà addebitato alla famiglia integralmente.

2.13. Il decesso

In caso di decesso dell'ospite, la **RSA Residenza Villa Genusia** si fa carico solo della composizione della salma; in caso di decesso la diaria a carico della famiglia è conteggiata anche per i due giorni successivi. Tutte le attività necessarie per il funerale, sono assolutamente di competenza della famiglia e/o dei soggetti tutor, amministratori di sostegno ecc, a conferma del diritto che questi hanno di scegliere liberamente, nell'ambito dei soggetti autorizzati all'esercizio dell'attività funebre, comunque nel rispetto della **Legge Regionale 15 dicembre 2008, n. 34 , art. 16 comma 1, 2 e 3, " E' vietato l'esercizio di intermediazione nell'attività funebre. L'attività funebre di tipo**

commerciale deve essere tassativamente svolta al di fuori delle strutture sanitarie pubbliche o private, dei locali di osservazione delle salme e delle aree cimiteriali". "Il comune vigila sulla correttezza dell'esercizio dell'attività funebre". "Colui che, nello svolgimento dell'attività funebre o del trasporto funebre, propone direttamente o indirettamente offerte, promesse, doni o vantaggi di qualsiasi genere per ottenere informazioni tese a consentire il procacciamento di indicazioni per l'attribuzione di uno o più funerali, è sospeso dalla possibilità di ulteriore esercizio dell'attività funebre, con effetto immediato e per un periodo di tempo determinato dal comune stesso, fatta salva la denuncia all'autorità competente e l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dal regolamento di cui all'articolo 7. In relazione alla gravità del fatto può essere disposta la revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività".

In tale occasione saranno resi il corredo personale e quant'altro, compresi eventuali farmaci residui.

2.14. Relazioni con i tutori, curatori e amministratori di sostegno

La struttura, in persona dell'incaricato all'ammissione al ricovero dell'ospite, deve indicare nella cartella corrispondente la presenza di tutori, curatori e amministratori di sostegno, nonché eventuali parenti dell'ospite che abbiano curato le pratiche autorizzative per il ricovero dello stesso.

Il medico comunicherà, telefonicamente, a mezzo e-mail e/o pec, alle persone sopra indicate, sulle quali ricade l'obbligo di contattare settimanalmente il medico stesso, le decisioni concernenti le eventuali dimissioni dell'ospite, il ricovero dello stesso presso Ospedali e/o altre strutture simili, la somministrazione di farmaci e informazioni riguardanti lo stato di salute dell'ospite, lo stato di degenza ed in generale ogni emergenza. In caso di danni, all'ospite o a terzi, conseguenti direttamente o indirettamente con la mancata reperibilità del tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno o connessi con il mancato assolvimento da parte del medico dell'obbligo di aggiornamento ed informazione assunto, si applicherà la responsabilità prevista dal contratto di ingresso nella RSA.

2.15. Disposizioni finali

Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione della presente Carta dei Servizi viene rimandata alla competenza dell'Organo Giudiziario del Foro di Taranto.

La presente Carta dei Servizi viene sottoscritta dal rappresentante legale pro-tempore della RSA Residenza *Villa Genusia* e dall'ospite utente e, se impossibilitato con attestazione del Coordinatore Sanitario della RSA, dai suoi rappresentanti previsti dalle leggi.

Letto confermato e sottoscritto

Il rappresentante legale pro-tempore

Per Accettazione

L'Ospite

Il tutore/curatore/ADS

L'Ente

Gli Obbligati in solido

Marina di Ginosa, _____

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale

Via Vito Castria n.°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8272172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737
C.C.I.A.A. di Taranto n° 02567920737 - R.E.A. n° 155181 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737
www.villagenusia.it - info@villagenusia.it

ALLEGATO 1

Carta dei Diritti dell'Anziano

ART.1

Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune.

ART. 2

Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.

ART. 3

Diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado.

ART. 4

Diritto ad ottenere, secondo quanto previsto dal SSN, le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro alla propria persona.

ART. 5

Diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente.

ART. 6

Diritto ad essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana.

ART. 7

Diritto degli anziani ad essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale.

ART. 8

Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la loro mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto ed in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione.

ART. 9

Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate e impiegate a vantaggio del bene comune.

ART. 10

Diritto a che lo Stato, con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore non profit, predisponga nuovi servizi informativi – culturali e strutture atte a favorire l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità.

ALLEGATO 2

RSA - Scheda di segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti

Nota 1) *La presente scheda è disponibile presso la Reception ogni qualvolta l'ospite ed o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami e suggerimenti.*

Nota 2) *La procedura è evasa entro e non oltre 15 gg. dalla data di ricevimento della segnalazione.*

La segnalazione ha luogo in forma:

Verbale	<input type="checkbox"/>
Telefonica	<input type="checkbox"/>
Con lettera	<input type="checkbox"/>
Con modulo	<input type="checkbox"/>

Da parte del Sig./ra

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione

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

Ricevuta il giorno dall'operatore

Firma dell'operatore Firma dell'utente

1 di 2

La risposta all'utente ha avuto esito immediato SI NO

In caso di risposta negativa, si trasmette segnalazione a:

Direzione Generale

Coordinatore Sanitario

In data _____

Risoluzione del caso segnalato

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

Posta agli atti il

ALLEGATO 3

Questionario conoscitivo sulla Qualità dei Servizi

Questo questionario, assolutamente anonimo, ha l'obiettivo di misurare l'indice di soddisfazione degli ospiti della RSA. Il questionario viene distribuito alle famiglie una volta all'anno, indicativamente nel mese di settembre di ogni anno. Raccolti i dati questi vengono elaborati e discussi con tutti gli operatori di ogni settore di assistenza, che sulla base dei suggerimenti avuti dagli ospiti e dalle loro famiglie, individuano e programmano gli aggiornamenti e tutte le eventuali azioni correttive necessarie e quindi resi pubblici.

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere cortesemente il Suo parere sul soggiorno presso questa **RSA**. Ogni Suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare la qualità dei servizi prestati. I dati da Lei forniti verranno trattati nel più assoluto riserbo. La ringraziamo in anticipo per la Sua preziosa collaborazione e La preghiamo, una volta completata la compilazione del presente questionario, di depositarlo nell'apposita cassetta situata all'ingresso della struttura presso la Reception

Il Coordinatore Sanitario

Dati generali relativi all'ospite/famiglia

Data di restituzione del questionario.....

Nucleo di residenza (Via) Età ospite.....

Compilatore Ospite Parente Altro Uomo Donna

Ingresso in Struttura il

• **In caso di ingresso programmato**

1) Ha avuto particolari difficoltà a contattare il nostro centralino? SI NO

Se sì quali

2) Come valuta la disponibilità del centralino?

buona sufficiente scarsa insufficiente

3) Come giudica il tempo di attesa tra la prenotazione ed il ricovero?

breve accettabile lungo

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale

4) Come ritiene la richiesta di documentazione?

eccessiva sufficiente scarsa insufficiente

• **Accoglienza – Accettazione**

1) Ha avuto subito una persona a disposizione? SI NO

2) Le sono stati comunicati subito nucleo e posto letto? SI NO

3) Come giudica la disponibilità del personale che l'ha accolta in struttura?

buona sufficiente scarsa insufficiente

4) Come valuta la visita medica ed il primo colloquio?

buona sufficiente scarsa insufficiente

5) Come valuta il servizio offerto dalla Amministrazione?

buona sufficiente scarsa insufficiente

6) Come giudica nel complesso la fase di accoglimento?

buona sufficiente scarsa insufficiente

• **Degenza nel nucleo**

1) Come valuta l'assistenza prestata dal personale medico?

buona sufficiente scarsa insufficiente

3) Come valuta l'assistenza prestata dal personale infermieristico?

buona sufficiente scarsa insufficiente

4) Come giudica il personale ausiliario?

cortese poco cortese efficiente poco efficiente

5) E' stato informato sulle regole e sui servizi del Nucleo? SI NO

6) Come giudica la pulizia delle camere?

buona sufficiente scarsa insufficiente

7) Come giudica la pulizia dei servizi igienici?

buona sufficiente scarsa insufficiente

9) Come giudica la pulizia delle lenzuola?

buona sufficiente scarsa insufficiente

10) Come giudica la gestione del guardaroba?

buona sufficiente scarsa insufficiente

11) Si è sentito ascoltato nelle richieste? SI NO

12) Come giudica la Sua libertà di movimento ed espressione?

buona sufficiente scarsa insufficiente

13) Reputa sufficiente l'assistenza religiosa offerta dalla struttura? SI NO

• **Cibo**

1) Come valuta la qualità del cibo?

buona sufficiente scarsa insufficiente

2) Come valuta la quantità?

buona sufficiente scarsa insufficiente

3) Come valuta la presentazione?

buona sufficiente scarsa insufficiente

4) E la varietà?

buona sufficiente scarsa insufficiente

5) L'orario dei pasti è soddisfacente? SI NO

• **Comfort di nucleo**

6) L'organizzazione del nucleo in genere è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

7) L'orario di visita è soddisfacente? SI NO

8) La disponibilità verso i pazienti degli operatori sanitari è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

L'informazione sulla diagnosi e sulla conseguente terapia da parte dei medici è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

9) La qualità dei rapporti socio-relazionale nel nucleo è:

buona sufficiente scarsa insufficiente

10) Il comfort nel nucleo è :

buono sufficiente scarso insufficiente

12) Ritiene che gli spazi adibiti agli ospiti siano sufficienti? SI NO

13) La climatizzazione è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

• **Servizi di Parrucchiera e Podologo/Pedicurista**

14) Ha usufruito del servizio di Parrucchiera? SI NO

15) Ha usufruito del servizio di Pedicurista/Podologo? SI NO

16) Reputa soddisfacenti i servizi di Parrucchiera e

Pedicurista/Podologo ? SI NO

- Se si è stato soddisfacente? SI NO

- Se no perché?

• **Servizio di Terapia Occupazionale/ Animazione**

17) Come giudica le attività proposte?

buone sufficienti scarse insufficienti

18) Come giudica la disponibilità delle educatrici/animatrici?

buona sufficiente scarsa insufficiente

• **Servizio di fisioterapia**

19) Ha usufruito del servizio di fisioterapia? SI NO

- Se si è stato soddisfacente? SI NO

- Se no perché?

20) Come giudica il tempo dedicato a questo servizio?

buono sufficiente scarso insufficiente

21) Come giudica le informazioni in merito al servizio?

buone sufficienti scarse insufficienti

22) Come valuta la disponibilità degli operatori?

buona sufficiente scarsa insufficiente

Valutazioni conclusive

Complessivamente la permanenza è soddisfacente?

molto abbastanza poco per nulla

• **Cosa suggerisce di migliorare?**

Accettazione Amministrazione Servizio Medico Fisioterapia

Servizio Infermieristico Servizio Operatori Socio-Sanitario Pulizie in camera

Qualità del cibo Quantità del cibo Terapia occupazionale/Animazione

Altro.....

.....

Osservazioni finali

.....
.....

Il rappresentante legale pro-tempre

Per accettazione l'Ospite/ Familiare/Ads **X**

Marina di Ginosa,

(Data della sottoscrizione)

Allegato 4
CARTA DEI SERVIZI
Residenza *Villa Genusia*

RSA
Accreditata & Convenzionata

L.R. 9/2017 – R.R. 4/2019

REGOLAMENTO INTERNO

Edizione gennaio 2024

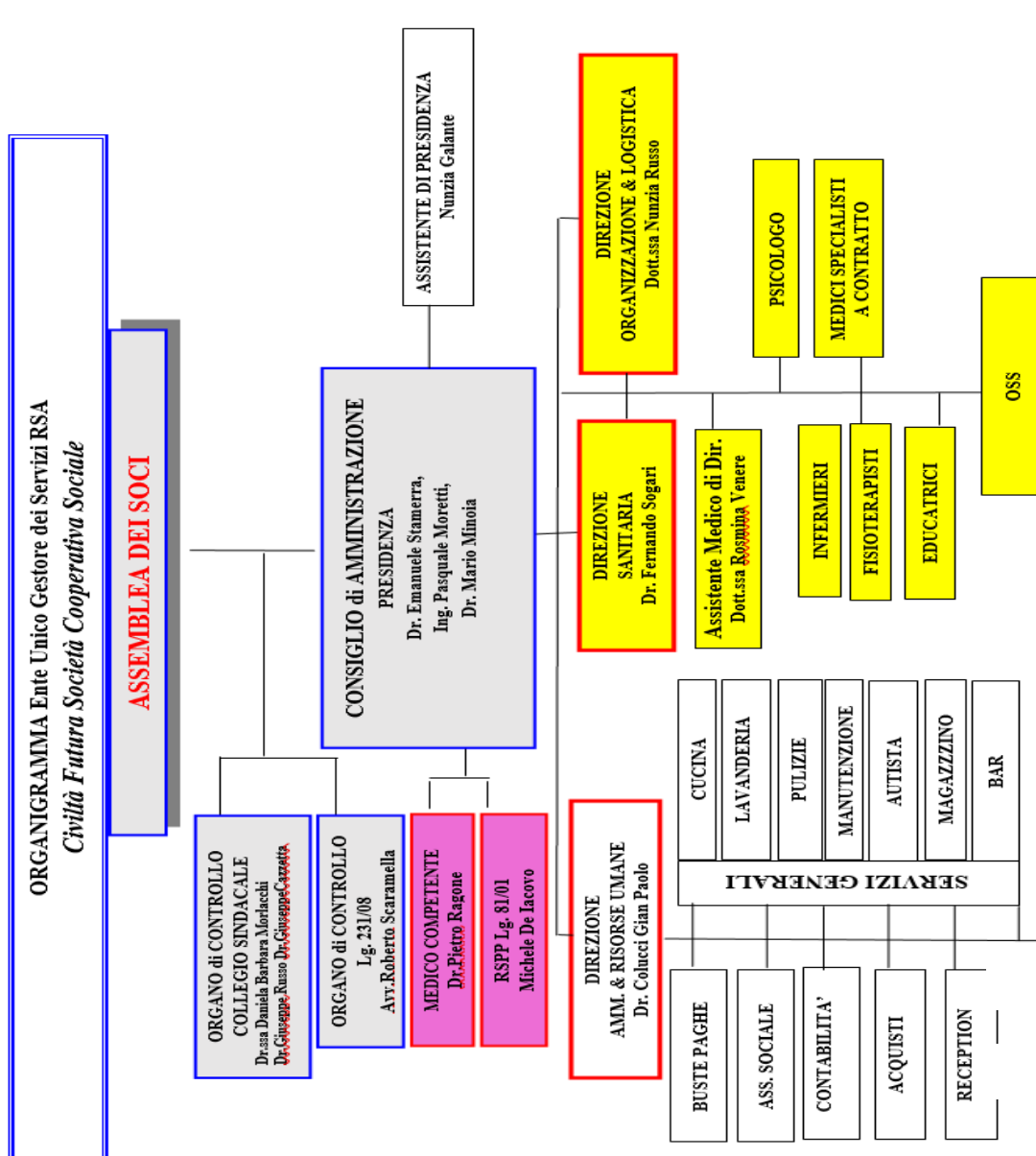
Il **Regolamento Interno** della **RSA** Residenza *Villa Genusia* per l'accoglienza degli ospiti, contiene le norme a salvaguardia dei principi organizzativi e funzionali previsti dal R.R. 4/2019; inoltre esplicita, in modo trasparente e più preciso, i riferimenti della **Carta dei Servizi**, laddove vengono trattati le modalità di fornitura ed i costi dei servizi socio-sanitari ed alberghieri di seguito esposti, compresi e non compresi nella retta.

Il rappresentante legale pro-tempore

INDICE

- Art. 1 – Organigramma	pag. 3
- Art. 2 – Personale ed orari di lavoro	pag. 4
- Art. 3 – Destinatari della RSA	pag. 4
- Art. 4 – Norme igienico sanitarie	pag. 4
- Art. 5 – Gestione del rischio professionale	pag. 13
- Art. 6 – Finalità e metodi riabilitativi	pag. 17
- Art. 7 – Accoglienza	pag. 20
- Art. 8 – Momenti di visita	pag. 21
- Art. 9 – Le relazioni con famiglia e prossimi	pag. 22
- Art. 10 – I pasti	pag. 22
- Art. 11 – Rette e prestazioni a pagamento	pag. 23
- Art. 12 – Servizi alberghieri supplementari a pagamento	pag. 25
- Art. 13 – Prestazioni sanitarie aggiuntive	pag. 26
- Art. 14 – Servizi di segreteria aggiuntivi	pag. 26
- Art. 15 – Segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti	pag. 26
- Art. 16 – Modalità di accesso degli ospiti in regime convenzionato	pag. 27
- Art. 14 – Disposizioni Finali	pag. 28

Art. 1 - Organigramma



Art. 2 - Personale ed orari di lavoro

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale, Ente gestore della RSA Residenza ***Villa Genusia***, applica nei confronti dei propri soci lavoratori e lavoratori dipendenti il CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) di categoria per le “***cooperative esercenti attività nel settore socio - sanitario, assistenziali - educativo***”.

Gli operatori contrattualmente lavorano tutti a 38 ore settimanali e quelli del settore sociosanitario (oss ed infermieri), operano su turni con riposi previsti dalla legge e dal CCNL; ciò per garantire l'assistenza sociosanitaria 24 su 24 e rispettare gli standards regionali.

Il personale medico è presente nelle ore diurne, con reperibilità notturna.

Il responsabile sanitario ed i medici specialisti sono contrattualizzati in base al fabbisogno orario previsto dalle normative vigenti.

Art. 3 - Destinatari della RSA

I destinatari della RSA sono individuati

Art. 4 – Norme igienico sanitarie

HACCP

Il D. L.vo n.155 del 26.05.1997 prevede all'articolo 3 che tutte le industrie alimentari, ovvero ogni soggetto pubblico o privato, con o senza fini di lucro, che eserciti una o più attività quali la preparazione, la trasformazione, la fabbricazione, il confezionamento, il deposito, il trasporto, la distribuzione, la manipolazione, la vendita e la somministrazione di sostanze alimentari, debba garantire la sicurezza igienica degli alimenti avvalendosi di un sistema di autocontrollo basato sui principi HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Il succitato Decreto, che recepisce le Direttive 93/43/CE e 96/3/CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari, estende in pratica a chiunque operi nella filiera alimentare l'obbligo di predisporre, applicare e mantenere un piano di autocontrollo, che come tale rappresenta uno strumento aziendale utile a garantire la salubrità degli alimenti attraverso un nuovo approccio al controllo di tipo preventivo, organizzato, sistematico e non casuale. Il piano di autocontrollo, basato sui principi HACCP, è dunque un documento scritto da conservare in azienda, frutto di un studio specifico, che non deve essere confuso con il "manuale di buona prassi igienica". I manuali di buona prassi igienica, previsti dall'art. 4 del D.L.vo 155/97, sono infatti dei documenti di applicazione volontaria, evolutivi, concepiti ed elaborati dai settori dell'industria alimentare e da rappresentanti di altre parti interessate (autorità competenti, associazioni di categoria, associazioni di consumatori ecc.) al fine di aiutare le aziende alla

predisposizione di piani di autocontrollo aziendali. Tali manuali, ottenuta la validazione del Ministero della Sanità, acquisiscono validità giuridica. Fatta questa necessaria precisazione appare opportuno indicare quali siano gli elementi costitutivi di un piano di autocontrollo basato sui principi HACCP e della relativa documentazione.

Le linee guida per l'elaborazione del piano di autocontrollo basato sui principi HACCP

Il nostro piano di autocontrollo nasce dall'interno dell'azienda con la partecipazione attiva ed il coinvolgimento responsabile di chi vi opera sia in fase di predisposizione sia in fase di applicazione. L'impostazione del piano, efficace ed efficiente, tiene conto della reale applicabilità, tenendo in opportuna considerazione le dimensioni e le possibilità strutturali ed economiche della Cooperativa, con l'obiettivo primario di produrre alimenti salubri e sicuri.

Per lo sviluppo del piano abbiamo proceduto attraverso le seguenti tappe:

1) Raccolta dei dati aziendali

- Descrizione dei prodotti: elenco e descrizione sinteticamente i prodotti o le categorie di prodotti che vengono trattati dall'azienda.
- Identificazione dei fornitori: identificazione e acquisizione dei dati relativi ai fornitori di materie prime, semilavorati e prodotti finiti trattati dall'azienda.
- Identificazione di aree aziendali attrezzature ed impianti: individuazione e elencazione delle attrezzature e gli impianti che normalmente vengono utilizzati con maggiore frequenza e/o che rivestono particolare importanza nell'attività produttiva o lavorativa. Inoltre abbiamo identificato tutte le aree aziendali coinvolte (locali di deposito di materiali pertinenti con la lavorazione, locali di stoccaggio, locali di lavorazione, aree di carico/scarico merci ecc.).

2) Definizione del diagramma di flusso

Il processo di produzione o di lavorazione all'interno dell'azienda è ben identificato partendo dalle fasi iniziali (ad esempio: ricevimento merci) fino alla distribuzione, vendita o somministrazione in accordo con gli obiettivi dello studio HACCP, utilizzando uno schema a blocchi.

3) Identificare i pericoli ed i rischi e determinare le misure necessarie per il loro controllo (misure preventive)

Sono identificati e elencati tutti i pericoli ed i rischi microbiologici, chimici e fisici correlati alle singole fasi del processo indicate nel diagramma di flusso. L'analisi dei rischi correlati ad ogni fase consente di indirizzare tutte le decisioni relative all'autocontrollo ed alle verifiche da eseguire sul processo. Così possono essere determinate le misure preventive o di controllo, cioè quelle azioni ed attività che sono richieste per eliminare o ridurre i rischi a livelli accettabili. E' possibile che più misure preventive siano necessarie per il controllo di un rischio, così come più rischi possono essere controllati da una singola misura preventiva.

4) Identificare dei punti critici di controllo (CCP):

Sono individuate le fasi nel diagramma di flusso nelle quali è maggiore la possibilità di contenere il rischio ovvero dove il rischio può essere minimizzato e dove la perdita di controllo può determinare un rischio inaccettabile o non più recuperabile in una fase successiva del processo. Per la determinazione dei CCP sono utilizzati diversi criteri o metodi in accordo con quanto consigliato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e sulla base dei Manuali di corretta prassi igienica. Il punto critico di controllo è un punto di controllo in cui è necessaria la "gestione critica" ovvero la serie di rilevamenti e di registrazioni necessarie a verificare e dimostrare che il punto critico era ed è sotto controllo.

5) Stabilire i limiti critici per ogni CCP:

Sono stabiliti i limiti critici per ogni CCP. Il mancato rispetto dei limiti critici indica la perdita di controllo e la necessità di una azione correttiva immediata. I limiti critici possono essere sia limiti di Legge, quando esistenti, o derivare dall'esperienza pratica o dallo sviluppo della microbiologia predittiva.

6) Stabilire i sistemi di monitoraggio

E' stabilita la serie di osservazioni o misurazioni di un CCP relativamente ai limiti critici.

Le procedure di monitoraggio sono tali da rilevare sempre la perdita di controllo di un CCP ed in tempi tali da consentire interventi che assicurino il controllo del processo per prevenire il superamento dei limiti critici. Per questo motivo il monitoraggio è costituito da una serie di osservazioni e registrazioni di facile e rapido rilevamento, pianificate, organizzate e documentate. Il monitoraggio si basa essenzialmente su rilevamenti fisici (temperatura,

tempo, ecc) I documenti relativi al monitoraggio, quali schede di rilevamento, check-list ecc, sono chiaramente identificabili e rintracciabili, datati, firmati dal personale rilevatore specificatamente incaricato e mantenuti agli atti per il tempo indicato dal Piano di autocontrollo (indicativamente un anno).

7) Definire le azioni correttive:

Sono definite le azioni correttive da applicare allorché si verifichi una deviazione dai limiti critici o quando si sia verificata una "non conformità". Le azioni correttive sono previste per ogni CCP identificato al fine di assicurare che il processo ritorni ad essere sotto controllo. La definizione delle azioni correttive è estremamente importante in un piano HACCP, in quanto evidenzia il concreto impegno da parte dell'azienda nella prevenzione dei rischi. Proprio per questo le azioni correttive, oltre ad essere definite, sono chiaramente documentate in modo tale da garantire la sicurezza del prodotto e concorrere all'eliminazione di non conformità per il futuro.

8) Definizione delle procedure delocalizzate

Il nostro sistema di autocontrollo basato sui principi HACCP delega il controllo dei "punti di controllo (CP)" (cioè di quei punti che pur non rivestendo carattere di criticità, sono importanti per il controllo di processo), alle "procedure delocalizzate". Le procedure di controllo delocalizzate costituiscono inoltre il documento principale della "politica di igiene aziendale" e danno la possibilità di controllare più fasi del processo considerate critiche per rischi qualitativi quali la contaminazione. La politica di igiene aziendale include le seguenti procedure di controllo delocalizzate:

- Procedura per la selezione delle materie prime, dei fornitori e dei servizi;
- Procedura di pulizia e disinfezione;
- Procedura di disinfestazione e derattizzazione;
- Procedura di formazione del personale aziendale;

9) Stabilire le procedure di verifica:

Sono definite le procedure per la verifica che il piano di autocontrollo sia efficace. La verifica del piano è la fase in cui si valuta se quello che è stato deciso, pianificato ed attuato consente

di raggiungere gli obiettivi; in caso contrario, si procede alla revisione del piano. Nella verifica sono utilizzati diversi strumenti come i metodi di monitoraggio, i dati derivanti dalla gestione dei reclami, gli esiti dei controlli interni ed esterni ed i rapporti di prova delle analisi di laboratorio.

10) La documentazione

L'HACCP da noi adottato, è un sistema documentale in cui la documentazione ha la funzione di dimostrare l'efficacia del piano nel mantenere il processo sotto controllo. Per questo motivo la documentazione non rappresenta e diventa un aspetto burocratico fine a se stesso, ma uno strumento snello ed utile per l'attività dell'azienda. La documentazione è semplice ed essenziale, consente la consultazione attraverso un sistema pratico di identificazione e di rintracciabilità, sapersi integrare con le procedure di processo evidenziando i risultati sia positivi che negativi. Per questo motivo i documenti sono disponibili in forma di registro permanente, adeguati per eventuali modificazioni ed aggiornamenti, presentati in modo che possano essere facilmente ispezionati anche dagli organi di controllo, firmati, datati ed archiviati. I documenti sono rappresentati ovviamente dal piano di autocontrollo approvato dal rappresentante legale e dalle procedure che descrivono il sistema, da eventuali verbali dei gruppi di lavoro, dai moduli e schede relative alle registrazioni dei monitoraggi dei CCP, dalle check-list relative ai punti di controllo (CP), dalle note relative alle azioni correttive e alle risoluzioni delle non conformità, da eventuali risultati dei piani di verifiche ispettive interne, dai rapporti di prova relativi alla verifica delle procedure.

SANIFICAZIONE

Il servizio è svolto in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal personale responsabile garantendo l'igiene, la sanificazione cadenziale di ogni ambiente ed il mantenimento in tutta la struttura. La pulizia giornaliera degli ambienti varia a seconda della tipologia dell'Unità Operativa (stanze di degenza, locali comuni, ambulatori, ecc.).

◆ *Sanificazione*: si intende un insieme di attività tese a rendere l'ambiente sano ed idoneo per il paziente ed ha come obiettivo la riduzione della carica microbica presente su superfici ed oggetti.

◆ *Disinfezione*: metodica che si avvale dell'uso di disinfettanti e che ha come obiettivo quello di ridurre o eliminare i batteri presenti su una determinata superficie. Il nostro personale addetto in base alle proprie competenze e in collaborazione con altre figure professionali, si preoccupa del controllo sulle attività di sanificazione degli ambienti, sul microclima, del controllo dei servizi di lavanderia piana, unico servizio in gestione appaltata, ecc. Vengono utilizzati gli strumenti a seconda dell'Unità Operativa in cui il nostro operatore addetto è inserito. I nostri operatori addetti si occupano dell'ordine e della cura degli effetti personali del paziente allettato, del recupero e del riordino di materiali/presidi di proprietà del paziente, inoltre si occupa, della pulizia (lavaggio e asciugatura), di catini, di carrozzine, di deambulatori, di bastoni e di carrelli e di tutto il materiale presente nel nucleo di degenza. Le infermiere si occupano dell'igiene delle apparecchiature elettromedicali (pompe per la nutrizione enterale e infusione, monitor, ecc). Alla dimissione del paziente, si effettua la disinfezione terminale dell'intera unità di degenza: il telaio del letto, il comodino e l'armadietto. Dopo il pasto, gli operatori addetti si occupano del riordino del materiale utilizzato per il pasto e del lavaggio delle posate.

Gestione dei rifiuti

La gestione dei rifiuti è svolta in applicazione della legislazione (D. Lgs. 5/02/97, n. 22 e DM 26/06/02). La nostra RSA è dotata di un protocollo che indica con chiarezza le modalità di selezione dei rifiuti. I rifiuti di tipo ospedalieri si dividono in due categorie:

- ◆ rifiuti assimilabili agli urbani. Sono i rifiuti che, non essendo né tossici né a rischio infettivo, possono essere considerati come normali rifiuti domestici (carta, residui alimentari). Il loro smaltimento avviene in genere in sacchi di plastica nera.
- ◆ rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo. Sono considerati tali i rifiuti che provengono da ambienti di isolamento infettivo, rifiuti venuti a contatto con qualsiasi liquido biologico (sangue, urine, escreti), parte anatomiche e tessuti. Questi rifiuti sono destinati agli impianti di incenerimento. Il loro smaltimento avviene utilizzando un apposito imballaggio recante la scritta "rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo" e il simbolo del rischio

biologico. In questa Azienda l'imballaggio è di colore giallo, composto da un contenitore semirigido all'esterno e da un sacco internamente. I rifiuti taglienti o pungenti vengono smaltiti in contenitori analoghi ai precedenti ma di consistenza rigida.

IGIENE ALLA PERSONA

L'igiene personale

L'igiene personale e la cura del corpo hanno un'importanza fondamentale per il benessere psicofisico della persona. E' esperienza comune la sensazione di freschezza e di "star bene" subito dopo la pulizia del corpo; ad essa si accompagnano sensazioni di ritrovata energia o, al contrario, di rilassamento, a seconda della durata del contatto con l'acqua, della temperatura di questa, del fatto che si sia scelto il bagno in vasca o la doccia. Di tali cure l'uomo ha bisogno quotidianamente, per tutta la vita. Trattandosi di un'attività che ogni individuo adulto in salute compie in modo autonomo, l'abitudine alla pulizia e alla cura del corpo è specifica di ogni persona. Ad oggi, tale cura è molto più sentita che in passato. Sentirsi bene con se stessi deriva anche dal corpo, del gradimento che ogni persona ha della propria immagine. Tutto questo è profondamente influenzato dalla psiche: momenti di depressione possono accompagnarsi a una maggiore trascuratezza di sé, viceversa lavarsi, vestirsi, pettinarsi, contribuisce talvolta a ridare fiducia e sicurezza in momenti di difficoltà e malessere. Nella nostra RSA residenza **Villa Genusia**, le cure igieniche occupano un posto centrale nelle attività dell'assistenza alla persona. A questo proposito è necessario soffermarsi sul particolare significato che assume la pulizia del corpo quando viene effettuata da un'altra persona estranea all'ospite, come l'operatore. L'essere accudito in un bisogno di base come l'igiene alla persona può essere interpretato come propria deficienza, incapacità, come totale dipendenza e perdita della propria dignità. La cura del corpo inoltre, comporta la violazione dello "spazio personale" e dell'intimità della persona, ciò può provocare un imbarazzo reciproco dell'operatore e dell'assistito e, da parte di quest'ultimo, pudore e vergogna, in relazione alla sua personalità, alla sua educazione e ai suoi valori. Aiutare nell'igiene del corpo, comporta contatto visivo e spesso fisico, con zone del corpo che la persona tiene

normalmente nascoste. Nella persona non autosufficiente anche questa “regola”, questa possibilità di “chiudere” o “aprire” ad altri la propria intimità, viene meno. Per questo motivo prestare aiuto in tali situazioni richiede all’operatore sensibilità nel proporlo, nello spiegare le ragioni del proprio lavoro; l’instaurarsi di un rapporto positivo è reso più facile se l’operatore presta particolare attenzione alla privacy della persona, l’operatore comunica inoltre il proprio atteggiamento attraverso il contatto fisico tra le sue mani e il corpo della persona assistita se i gesti sono accurati hanno significato di maggiore attenzione. E’ un momento quindi molto delicato e importante, che richiede professionalità da parte dell’operatore; egli mette in campo conoscenze (i principi), abilità pratiche (saper far bene) e di relazione con la persona (offrire supporto, rispettarne le volontà e la dignità).

Prodotti e materiali

La pulizia della pelle viene effettuata con acqua e sapone. I saponi sono prodotti composti da sostanze che facilitano la rimozione del sebo e dello sporco, che hanno cioè un’azione detergente, non devono però rimuovere lo strato grasso che protegge la pelle ne deve essere alterato il grado di acidità che rappresenta una difesa nei confronti dello sviluppo dei microrganismi. E’ necessario l’uso di saponi liquidi per prevenire eventuali contaminazioni, in quanto le saponette, dopo l’uso rimangono umide a lungo, diventando così terreni di sviluppo per microrganismi.

Si ricorda che devono essere sempre escluse le spugne perché trattengono lo sporco e l’umidità, la soluzione migliore è rappresentata dall’uso di manopole-salviette di cotone che possono essere lavate ad alte temperature o di tessuto non tessuto monouso. Infine ricordiamo l’acqua, di cui deve essere controllata la temperatura (circa 38°-40°) con un termometro da bagno o, manualmente, facendola scorrere per qualche secondo sull’avambraccio dell’operatore, tale manovra va sempre eseguita e successivamente si può interpellare l’assistito ricordandoci per esempio che nell’ospite diabetico la sensibilità termica può essere alterata.

La programmazione delle cure igieniche giornaliere

Igiene settimanale: bagno completo , in vasca, doccia assistita o doccia della camera

Igiene mattutina: pulizia del viso, del cavo orale, degli occhi, delle ascelle, per la donna del sottoseno, igiene intima.

Igiene postprandiale : igiene del cavo orale, igiene intima

Igiene serale: igiene del cavo orale, igiene intima

In tutti i casi in cui l'ospite è sovrappeso, è importante la cura delle pieghe cutanee per evitare arrossamenti e lesioni. Tali zone sono controllate e lavate ogni giorno evitando che rimangano umide e di sfregare la cute asciugandola . Se necessario usare reggiseno in cotone o teli di cotone che dividano le pieghe.

La scelta della modalità dell'esecuzione dell'igiene , quindi se a letto o in bagno è dettata dalle problematiche dell'ospite stesso e condivisa con tutta l'Equipe durante la stesura del PAI. Il personale di nucleo trova tutte le indicazioni del coso sulla scheda assistenziale dell'ospite.

Le fasi principali da rispettare nell'igiene della persona:

- informare la persona
- preparare tutto il materiale occorrente sul carrello per assistenza all'igiene
- regolare il microclima della stanza da bagno o della camera di degenza durante l'igiene 22°- 24°C, in assenza di correnti d'aria
- tutelare il pudore della persona, evitando se possibile la presenza di altri ospiti , di familiari, parlare con altri operatori o con la persona assistita evitando frasi o parole che possano metterla in imbarazzo
- aiutare la persona nelle cure igieniche utilizzando le sue capacità (porgerle il materiale, rinnovare l'acqua, lavarla, lavarla nei punti più difficili da raggiungere) o sostituirsi ad essa in caso sia totalmente dipendente(lavarla, asciugarla, vestirla, spogiarla ecc..)
- rispettare le norme igieniche :
 - lavarsi le mani prima e dopo aver provveduto all'igiene della persona
 - indossare i guanti idonei in relazione alla procedura da effettuare
 - utilizzare materiali e biancheria pulita
 - usare preferibilmente acqua corrente o rinnovare spesso l'acqua

- usare sapone liquido
- procedere dalla zona più pulita a quella più sporca
- se si usa materiale riciclabile procedere dopo l'uso a decontaminazione.
- al termine riordinare tutto il materiale, lasciare in ordine la camera ed una volta portato all'esterno l'ospite, arieggiare al camera aprendo la finestra e chiudendo la porta per non creare correnti
- se l'ospite rimane a letto , al termine delle operazioni di igiene, eseguire il ricambio d'aria, coprendo con attenzione l'ospite e aprendo la finestra in modo che non si formi corrente d'aria, non chiudere mai la porta se all'interno della stanza si lascia l'ospite.
- assicurarsi del benessere e della sicurezza dell'ospite (se durante il PIA si è evidenziata la necessità delle due spondine, assicurarsi di averle sollevate, ecc)prima di allontanarsi dalla stanza
- riferire immediatamente all'infermiere in turno e riportare in consegna eventuali osservazioni, arrossamenti, eventuali ematomi, lesioni della cute, o alterazioni di qualsiasi altro tipo.

Art. 5 - Gestione del rischio professionale

Per tutti i seguenti rischi sono presenti procedure a protocolli atti ad eliminarli:

Rischi da Movimentazione manuale di carichi e disergonomie

Attenendosi a quanto previsto dal decreto legislativo 81/2008 la struttura si è dotata di Valutazione dei rischi correlati alla movimentazione manuale dei carichi con:

1. la valutazione del rischio
2. la valutazione dello stato di salute di tutti gli operatori
3. la formazione degli operatori stessi con informazione ed addestramento per evitare posture incongrue durante lo svolgimento di alcune manovre sull'ospite.
4. acquisizione di sistemi di lavoro ergonomici, come l'uso di letti articolati, sollevatori meccanici, uso di teli ad alto scorrimento

5. l'organizzazione del lavoro con compilazioni di schede assistenziali personalizzate per ogni ospite dove viene indicato il numero degli operatori adibiti all'assistenza e il tipo di ausilio da utilizzare.

Rischi da agenti biologici

L'esposizione professionale ad agenti biologici quali HBV, HCV, AIDS, deriva nella gran maggioranza dei casi dal contatto col sangue, liquidi e materiali biologici (feci, urine, lacrime, vomito, sudore). I fattori che aumentano il rischio d'infezione a seguito di un'esposizione professionale possono essere: ferita o lesione profonda, puntura con ago cavo utilizzato in un vaso del paziente, presenza di sangue in quantità visibile sullo strumento con cui ci si punge o taglia. Il contatto può verificarsi durante la somministrazione di terapie (iniezioni per i.m. o e.v., flebotomi) nell'effettuazione/controllo di medicazioni, durante prelievi di sangue, nell'applicazione e rimozione di cateteri vescicali e nell'effettuazione di enteroclistmi. Per quanto concerne altri microrganismi quali il micobatterio della tubercolosi, l'esposizione professionale non può avvenire all'interno della RSA in quanto gli ospiti vengono ammessi solo dopo valutazione di esami specifici da parte del MMG o dell'ospedale che evidenziano la negatività di tali accertamenti. Tale valutazione viene eseguita dal Medico Competente su tutti gli operatori in fase di assunzione inviandoli all'Ufficio di Igiene ad eseguire il Test Mantoux e in caso di positività non dovuta a vaccinazione si completa la valutazione con esecuzione di Rx Torace.

Legionella

Le infezioni più recenti sono attribuibili alla contaminazione di impianti di acqua potabile, di apparecchi sanitari, di fontane o di umidificatori ultrasonici. I principali sistemi generanti aerosol che sono stati associati alla trasmissione della malattia sono gli impianti idrici, gli impianti di climatizzazione dell'aria (torri di raffreddamento, sistemi di ventilazione e condizionamento dell'aria) le apparecchiature per la terapia respiratoria assistita, gli idromassaggi, le piscine e le fontane. La legionella penetra attraverso le mucose delle prime vie respiratorie, in seguito all'inalazione di aerosol contaminato di particelle di polvere da essi derivate per essiccamento, oppure per aspirazione di acqua contaminata. Le goccioline si

possono formare sia spruzzando l'acqua che facendo gorgogliare aria in essa, e più piccole sono le dimensioni delle gocce più facilmente giungono fino alle basse vie respiratorie. La trasmissione interumana non è stata dimostrata. La struttura si è dotata di una procedura di sanificazione e disinfezione dei Fan Coil e delle UTA per garantire che il rischio risulti particolarmente basso. Tale attività viene regolarmente riportata su apposito registro. La verifica di tale protocollo viene eseguita tramite esami di laboratorio specifici allegati regolarmente al registro.

Rischi chimici e fisici

- *Farmaci, detergenti, disinfettanti, sterilizzanti*: il contatto con farmaci (antiblastici, citostatici, antibiotici) può verificarsi accidentalmente durante la somministrazione degli stessi. I detergenti e i disinfettanti sono utilizzati per la detersione e la disinfezione cutanea (per esempio lavaggio mani) o per la pulizia, disinfezione di parti anatomiche in corso di medicazione o in preparazione di terapie iniettive. Tali prodotti vengono usati anche in altre parti della Struttura per la sanificazione della Cucina, sanificazione degli ambienti e sanificazione della biancheria.
- *Contatto con residui organici di soggetti in chemioterapia, radio terapia e isotopi radioattivi*: le attività che possono esporre a questo fattore di rischio sono collegate alla preparazione e somministrazione dei medicinali antiblastici nonché all'attività di assistenza di ospiti sottoposti a radio terapia o a trattamenti con isotopi radioattivi.
- *Rumore*: la presenza di tale rischio nei nuclei di degenza deriva dall'attività specifica e soprattutto dalla presenza degli ospiti, dei visitatori e, in misura minore dalla movimentazione di materiali e attrezzature o dalle attività di pulizia con macchine.
- *Microclima*: gli ambienti sono normalmente dotati dei requisiti di aerazione naturale regolamentari. Impianto di condizionamento ed è stata adottata una procedura di sanificazione e disinfezione per garantire che il rischio risulti particolarmente basso. Tale attività viene regolarmente riportata su apposito registro.

Rischio da Stress

- *Attività di gestione del reparto:* situazioni stressanti possono derivare dal carico di responsabilità legato alla gestione del reparto e dall'attività di coordinamento delle varie figure professionali, in particolare per chi svolge mansioni di Coordinatore (gestione delle cartelle sanitarie degli ospiti e registrazione dei dati, gestione e stesura dei turni di lavoro degli OSS, gestione delle sostituzioni o di particolari carenze di personale, preparazione dei blister sanitari).
- *Ritmi e turni di lavoro anche notturni:* la turnazione anche notturna, comporta l'accumularsi di fattori negativi che si riflettono poi anche a livello della sfera individuale, causando una desincronizzazione dei ritmi circadiani con ripercussioni psico-biologiche e con effetti negativi sulla salute nel breve e nel lungo termine.
- *Difficoltà di rapporto con l'ospite:* l'operatore diviene spesso punto di riferimento primario per l'ospite che ha tendenza a riversare sul personale le proprie aspettative circa le sue condizioni psicofisiche. L'inadeguatezza di fronte a tali attese può generare un'ulteriore situazione di stress per gli operatori.
- *Riflessi sulla sfera affettiva e burn-out:* lo stretto e continuo contatto tra gli operatori e gli ospiti coinvolge tali operatori anche nella sfera affettiva. Se ciò può considerarsi meritevole d'apprezzamento e attenzione, d'altra parte può diventare effettivamente un fattore di rischio per l'equilibrio psicologico dei lavoratori.
- *Il personale sociosanitario,* infatti, dopo una prima fase di appassionato impegno nella professione, inizia a manifestare un malessere caratterizzato da sintomi quali maggiore vulnerabilità alle malattie e disturbi psicosomatici, fino ad un quadro caratterizzato da nervosismo ed indifferenza nei confronti del proprio lavoro. Questo perché l'operatore si rende conto di non poter incidere sulla realtà tramite il proprio operato: infatti, il continuo rapportarsi con l'evento finale della morte dell'ospite, creando sensibili scompensi psicologici, può condurre al rifiuto di questo tipo di lavoro e del rapporto umano con

l'ospite stesso fino a raggiungere, talora, livelli di "fusione" e di vero e proprio Burn-out caratterizzato, nella sua fase finale, da sintomi emotivi quali difficoltà di rapporti interpersonali, ansia, sfiducia e senso di fallimento.

Rischi infortunistici

- Ferite, contusioni, punture, strappi muscolari: tali rischi possono verificarsi nello svolgimento delle attività infermieristiche quali somministrazione e/o applicazione di terapie o medicazioni e sono di norma connessi all'utilizzo di attrezzature. La presenza di ospiti non collaboranti può determinare un aumento del rischio.
- Scivolamento in piano: pavimenti non adeguati, la possibile presenza di liquidi sugli stessi durante la pulizia dei locali o possibili spandimenti di liquidi da parte degli ospiti, sono tra le principali cause di scivolamento. Anche l'uso di calzature improprie (zoccoli o ciabatte) che non proteggono in modo adeguato la caviglia possono rivelarsi causa di scivolamento.
- Traumi da maltrattamenti: l'attività di assistenza infermieristica ad ospiti portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche, anche se stabilizzate, può comportare per gli operatori sanitari anche il rischio di subire maltrattamenti o percosse.
- La gestione di tali criticità viene contenuta con Corsi di Formazione e Informazione di tutto il personale di struttura e con sorveglianza da parte dei Preposti che compilano verbali di controllo controfirmati dagli operatori stessi.
- Elettrocuzione: tale rischio, legato all'uso di apparecchiature elettromedicali, può presentarsi solo in caso di cattiva manutenzione degli impianti e delle attrezzature. Tutte le apparecchiature e gli impianti vengono regolarmente verificati, tali verifiche vengono archiviate su apposito registro.

Art. 6 – Finalità e metodi riabilitativi

Lo scopo della riabilitazione geriatrica in RSA è rappresentato dal riadattamento dell'individuo secondo una connotazione ed un significato differenti rispetto all'adulto. Nell'anziano, infatti, il riadattamento è limitato nei suoi obiettivi, in quanto è funzionale e sociale nel tempo, giacché è da considerarsi, a causa dell'invecchiamento, uno sforzo di adattamento continuo e progressivo. Obiettivo della nostra riabilitazione geriatrica è

17

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale

salvaguardare l'autosufficienza e, ove il danno si è già prodotto, promuovere il recupero dell'autonomia fisica del paziente. Tali scopi si raggiungono attraverso tre diversi tipi di intervento:

- *primo livello*, che si estrinseca nella valutazione dello stato di benessere dell'anziano attraverso la quantizzazione della sua efficienza psico-fisica;
- *secondo livello*, che si esprime nel recupero totale o parziale della funzione lesa, quando l'evento si è già stabilito, attraverso presidi farmacologici e riabilitativi;
- *terzo livello*, che consiste nel miglioramento delle funzioni residue attraverso interventi indirizzati ad ottenere un grado accettabile di autosufficienza.

L'esercizio terapeutico rappresenta il cardine principale dell'intervento riabilitativo del paziente anziano. Per questi pazienti la cinesiterapia si connota come terapia del movimento in modo da comprendere anche metodiche che non hanno come scopo il movimento in senso stretto, quali quelle adottate per il posizionamento posturale. Anche la corretta utilizzazione degli aiuti esterni, siano essi ausili, protesi o ortesi, indirizzata all'acquisizione di un miglior grado di autonomia fisica, rientra tra gli scopi della rieducazione funzionale in riabilitazione geriatrica sfumando impercettibilmente nella terapia occupazionale poiché insieme concorrono al più pronto, funzionale ed attivo reinserimento socio-ambientale del paziente. Tutta la nostra equipe è coinvolta nell'azione con un ruolo particolare svolto, insieme al fisioterapista, dal personale infermieristico ed ausiliario. Nursing ed esercizio terapeutico devono integrarsi perfettamente poiché attraverso l'intervento riabilitativo il paziente possa imparare nuovamente ad usare il corpo affinché possa acquistare un certo grado d'indipendenza. Riassumendo una funzione determinante è svolta in RSA dalle attività riabilitative che non si limitano all'erogazione di prestazioni attinenti allo specifico deficit funzionale ma vengono definite con il supporto di un programma di terapia occupazionale nel quale l'obiettivo della riduzione o, se possibile, della risoluzione del deficit funzionale si persegue introducendo un sistema di comportamenti "educati" nella vita quotidiana del paziente. Elementi riabilitativi vengono in questo modo "trasfusi" nelle normali attività di ogni giorno (riordino dell'ambiente,

attività del tempo libero). Un piano di riabilitazione personalizzato deve essere attuato per patologie particolari come l'Alzheimer e il Parkinson, nello specifico:

Malattia di Alzheimer: i farmaci in commercio hanno ottenuto scarso risultato per quanto riguarda un miglioramento della sfera cognitiva rallentandone il peggioramento, pertanto gli esercizi cognitivi risultano essere un'opzione terapeutica importante, non alternativa, ma complementare alla terapia farmacologia. Per quanto riguarda l'attività fisica, aumenta il flusso sanguigno cerebrale ed è in grado di prevenire/posticipare l'insorgere della demenza. In più, se abbinata alla musica, è dimostrato che può migliorare le attività funzionali e ridurre i disturbi del comportamento nel malato di Alzheimer. Ciò è possibile perché la musica sembra rivelarsi una via di accesso privilegiata per contattare il cuore dei malati che preservano intatte certe abilità e competenze musicali fondamentali nonostante il deterioramento cognitivo dovuto alla malattia. La stimolazione cognitiva e l'attività fisica adattata hanno come obiettivo il mantenimento delle funzioni mnesiche, dell'autonomia residua e la riduzione dei disturbi del comportamento, quindi il benessere complessivo del paziente e il miglioramento della qualità della vita. Morbo di Parkinson: giochi mirati alla coordinazione fisica nei movimenti e all'uso delle funzioni cognitive (soprattutto negli stati avanzati, in cui viene interessata anche questa componente) contribuiscono a migliorare i movimenti e l'interazione sociale dei soggetti il tutto complementare alla terapia farmacologia. L'esercizio fisico, sia grossolano che quello che coinvolge i movimenti più fini, aiuta ad attenuare le problematiche psicomotorie caratteristiche di questa malattia, a favorire il trofismo muscolare e a contrastare accorciamenti muscolari e alterazioni capsulo-legamentose articolari. I giochi da eseguire in stazione eretta migliorano l'equilibrio, limitando la festinazione e le oscillazioni. L'attività fisica adattata nel paziente affetto da morbo di Parkinson serve globalmente a correggere eventuali posture errate, migliorare la respirazione, imparare ad ascoltare il proprio corpo e a capire diverse sensazioni in diversi contesti, il tutto divertendosi, socializzando e comunicando. Inoltre sono attive le seguenti procedure per:

- Stati vegetativi e SLA;

- Protocollo cammino assistito con utilizzo di ausili;
- Frattura di femore e di omero;
- Artroprotesi d'anca;
- Artrosi;
- Riabilitazione respiratoria dell'anziano;
- Tecniche di rilassamento.

Art. 7 - Accoglienza

Il momento dell'ingresso in RSA riveste un'importanza notevole, in quanto costituisce un fondamentale cambiamento logistico, psicologico e sociale da parte dell'anziano: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli.

Prima dell'accoglienza, il personale dell'accettazione invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite, ad una visita guidata della struttura, che permetta di prendere familiarità con la nuova "Casa" e con gli operatori; la famiglia viene informata della presenza dello psicologo e se richiesto si effettuano visite private preventive e di accompagnamento all'accesso. Gli ingressi sono programmati e viene indicato un orario massimo nel quale presentarsi presso la struttura. Gli ospiti e le loro famiglie vengono accolti dal personale addetto, che mette loro in condizione di inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluti ed accolti familiarmente; successivamente, vengono seguiti nella preparazione delle pratiche burocratiche. Successivamente, l'ospite e la famiglia vengono accompagnati nella loro residenza dove conoscono la persona con la quale dovrà condividere l'ospitalità, l'ambiente, l'organizzazione, gli orari dei pasti e quant'altro. L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" ed ospedalizzato.

L'ingresso viene eseguito con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'ospite e la famiglia non si sentano perfettamente inseriti e a proprio agio.

Esempio di giornata tipo

Ore	7,15	sviglia e alzate
Ore	8.00	colazione
Ore	9.30	attività di animazione e terapia occupazionale idratazione attività di fisiochinesiterapia visita medica programmata
Ore	12.00	pranzo
Ore	13.30	igiene e riposo pomeridiano
Ore	15.00	merenda, attività di animazione programmata su base settimanale e attività di fisiochinesiterapia
Ore	16.30	idratazione
Ore	18.00	cena e momento distensivo
Ore	19.30	rientro nelle camere, preparazione per la notte e messa a letto.

Gli orari sono indicativi.

Art. 8 - Momenti di visita

Premesso che la struttura è aperta e che le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese, ha come orari consigliati:

- Dal lunedì alla domenica: 10,00 – 11,30/ 15,30 – 17,30

È richiesta la collaborazione dei visitatori, per riuscire ad armonizzare gli orari di visita con il rigore necessario della visita medica, dei pasti e del riposo pomeridiano. Dalle ore 20.00 le visite sono ammesse solo previo consenso del medico; in caso di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare, anche durante la notte, se richiesta. Sono permesse, in relazione alle condizioni dell'ospite e previa autorizzazione del Responsabile Sanitario, uscite con i familiari anche di diversi giorni. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di

preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

Art. 9- Le relazioni con famiglia e prossimi

I rapporti con la famiglia sono intensi e coinvolgenti; infatti, oltre alle periodiche informazioni sullo stato di salute degli ospiti e quindi la costante relazione sul nostro monitoraggio psicofisico delle persone da noi assistite, la relazione, particolarmente con il familiare diretto, si sviluppa anche attraverso incontri periodici di condivisione delle scelte sanitarie e socio assistenziali che vengono programmate con il Piano di Assistenza Individuale (PAI). Altro strumento di relazione è rappresentato dal CSI (Indice di Soddisfazione del Cliente), un questionario anonimo (vedi allegato alla Carta dei Servizi) che coinvolge le famiglie sulla valutazione del grado di soddisfazione che esse ricavano dal ricevimento dei nostri servizi. Un'attività che tiene viva e proficua le relazioni sia con le famiglie che con visitatori amici, è quella sviluppata dal nostro gruppo (psicologo, educatrice ed animatrice) di terapia occupazionale, ricreativa e ludica.

Art. 10 - I pasti

Il menù, preparato su base settimanale, ed impostato da professionisti della nutrizione, è giornalmente esposto in reparto e consente diverse possibilità di scelta. Può essere personalizzato, per particolari problemi di masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti e altre patologie individuate nel PAI. Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione ed orari di somministrazione.

Servizio ristorazione con menu tipo

Colazione tè, caffè d'orzo, latte

Biscotti / fette biscottate / pane o torta preparata dai cuochi della struttura

Pranzo 2 Primi piatti da menù a scelta pasta o risotto, in alternativa in bianco o in brodo o al pomodoro su richiesta dell'ospite

1 Secondo piatto da menù a scelta carne o pesce ed in alternativa formaggi, affettati o uova, su richiesta dell'ospite

Contorni verdura cruda cotta e purè a scelta,

Frutta di stagione (cotta e cruda) a scelta

Bevande acqua potabile

Cena 2 Primi piatti da menù o a scelta pasta o risotto, in alternativa in bianco o in brodo, al pomodoro su richiesta dell'ospite

1 Secondo piatto da menù ed in alternativa formaggi, affettati o uova, su richiesta dell'ospite

Contorni verdura cruda, cotta e purè a scelta

Frutta di stagione (cotta e cruda) a scelta

Bevanda acqua potabile

Nota – E' possibile ai pasti avere caffè, vino (bianco e rosso) in base alle condizioni dell'ospite e su indicazione comunque del medico, pagando un supplemento(vedi art.12).

Art. 11 - Rette e prestazioni a pagamento

La determinazione delle rette in RSA è di competenza della Regione Puglia, che la fissa con propria determina. Di seguito riepiloghiamo le rette di degenza della RSA di mantenimento e di quella estensiva:

		TARIFFA REGIONALE	QUOTA A CARICO DEL SSR	IMPORTO A CARICO DEL SSR
RSA NON AUTOSUFFICIENTI	estensiva anziani - tipo A	€ 112,33	100%	€ 112,33
	estensiva demenze - tipo B	€ 130,27	100%	€ 130,27
	mantenimento anziani - tipo A	€ 100,33	50%	€ 50,17
	mantenimento demenze - tipo B	€ 97,30	50%	€ 48,65

La retta mensile in fase di ingresso deve essere versata prima del completamento del ricovero in RSA. Nei mesi successivi a quello d'ingresso, il pagamento della retta mensile deve essere versata anticipatamente entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese.

Contestualmente alla retta mensile versata all'ingresso, l'ospite deve versare anche un deposito infruttifero di € 2.000 (duemila/00), a titolo di cauzione per recupero di eventuali non pagamenti di rette maturate, oppure di mancato preavviso per dimissioni anticipate. Tale deposito sarà, su richiesta, restituito a mezzo bonifico bancario a seguito di dimissioni o decesso dell'ospite, entro 60 giorni dal pagamento della fattura di saldo.

Le coordinate bancarie di **Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale** sono le seguenti:

IntesaSanpaolo S.p.A.
Filiale di Milano
Piazza Paolo Ferrari, 10
20121 Milano (MI)
IBAN: IT 79 M 03069 09606 1000 00019 862

L'accredito determinato a favore di **Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale**, deve riportare l'indicazione del nome e cognome dell'ospite e del mese di competenza della retta. In caso di mancato pagamento del conto mensile, l'Amministrazione, potrà rivalersi sul deposito cauzionale versato, di cui sopra, disponendo l'immediata dimissione dell'ospite, che sarà accompagnato all'abitazione della persona firmataria dell'impegnativa di accoglienza, con addebito delle relative spese. Eventuali costi di riscossione verranno addebitati in fattura, così come gli oneri per eventuali ritardi di pagamenti.

Art.12 - Servizi alberghieri supplementari a pagamento

PARRUCCHIERE	imponibile	iva	totale i.i.
taglio e messa in piega	16,00 €	5,00%	16,80 €
messa in piega	8,00 €	5,00%	8,40 €
permanente	20,00 €	5,00%	21,00 €
tinta	16,50 €	5,00%	17,33 €
taglio e shampoo (uomo)	16,50 €	5,00%	17,33 €
ESTETISTA	imponibile	iva	totale i.i.
ceretta viso	10,00 €	5,00%	10,50 €
baffetti e sopacciglia	5,00 €	5,00%	5,25 €
ceretta gambe	20,00 €	5,00%	21,00 €
ceretta braccia	8,00 €	5,00%	8,40 €
manicure	15,00 €	5,00%	15,75 €
pedicure curativo	15,00 €	5,00%	15,75 €
pedicure estetico	12,00 €	5,00%	12,60 €

PACCHETTO A COSTO AGEVOLATO

Pacchetto servizi alberghieri a prezzo agevolato pari ad € 250.00 (duecentocinquanta/00) al mese, + 5% di IVA:

- gestione lavanderia (etichettatura, lavaggio, stiratura e gestione guardaroba: rammendi, attaccatura di bottini ed altro);
- parrucchiere (taglio/piega) una volta al mese;
- pedicure una volta al mese;
- fornitura mensile di pannoloni supernotte;
- bevanda aggiuntiva di preferenza ospite:

VINO BIANCO O ROSSO A PASTO 1 bicchiere a pranzo e cena

CAFFÈ NORMALE O D'ORZO A TAVOLA 1 tazza a pranzo e cena

Nota - Il pagamento avviene successivamente alla richiesta e comunque anticipatamente e mensilmente unitamente alla retta di degenza.

Art. 13 – Prestazioni sanitarie aggiuntive

ECOGRAFIA	imponibile	iva	totale i.i.
addome completo	95,24 €	5,00%	100,00 €
TAMPONE	imponibile	iva	totale i.i.
antigenico	7,62 €	5,00%	8,00 €
FISIOTERAPIA			
fisioterapia per neurologici (45 min.)	45,00 €	5,00%	47,25 €
fisioterapia (30 min.)	30,00 €	5,00%	31,50 €
terpia elettromedicale	14,00 €	5,00%	14,70 €
fisioterapia per neurologici (10 sedute)	400,00 €	5,00%	420,00 €
fisioterapia (10 sedute)	280,00 €	5,00%	294,00 €
terpia elettromedicale (10 sedute)	120,00 €	5,00%	126,00 €
pacchetto fisioterapia prezzo agevolato	190,00 €	5,00%	199,50 €

Art. 14 – Servizi di segreteria aggiuntivi

CERTIFICAZIONI	imponibile	iva	totale i.i.
amministrative	16,39 €	22,00%	20,00 €
sanitarie	40,98 €	22,00%	50,00 €

Art. 15 - Segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti

Le modalità di raccolta di eventuali segnalazioni di disservizi, reclami e suggerimenti, avvengono verbalmente, telefonicamente, con lettera e con apposito modulo (vedi allegato n.° 2 alla Carta dei Servizi) disponibile in Reception ogni qualvolta l'ospite ed o il familiare dovesse aver bisogno. La segnalazione indipendentemente da come è espressa, viene

registrata sullo stesso modulo richiamato. La procedura è evasa entro e non oltre 15 gg. dalla data di ricevimento della segnalazione.

Art. 16 - Modalità di accesso degli ospiti in regime convenzionato

L'accesso in RSA avviene previa presentazione, da parte della famiglia o soggetti istituzionalmente delegati, della domanda di ingresso, su moduli predisposti, direttamente al Distretto Socio-Sanitario della ASL competente per territorio, o all'Ufficio dell'Assistente Sociale del Comune di residenza, allegando la seguente documentazione:

- a) proposta di ricovero del Medico di Medicina Generale o del Dirigente della Unità Ospedaliera (in caso di dimissione);
- b) copia conforme della cartella clinica o cartellino di dimissione ospedaliera, referti di esami di laboratorio e strumentali;
- c) impegno del Comune di residenza a sostenere la quota parte della retta giornaliera in caso di persona indigente e senza familiari che possano provvedere al riguardo.

L'autorizzazione al ricovero viene rilasciata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) la quale è costituita da una équipe multidisciplinare, composta da un medico, da un infermiere professionale, da un assistente sociale, ove possibile, dei servizi comunali o, in mancanza, da un funzionario addetto ai servizi sociali del comune di residenza dell'assistito nonché da un terapeuta della riabilitazione. L'unità valutativa territoriale, nella sua attività, si raccorda con il medico di medicina generale e, in caso di persona dimessa dall'ospedale, di concerto con il responsabile della divisione nonché, per le persone anziane, da un geriatra dei servizi territoriali ospedalieri (in mancanza, da un medico particolarmente qualificato per l'assistenza agli anziani). L'ospite in RSA rimane a carico del proprio medico di medicina generale che esercita la capacità prescrittiva (farmaci, esami di laboratorio, strumentali, visite specialistiche, certificazioni, ecc.) in collaborazione con il coordinatore sanitario della RSA Residenza Villa Genusia, responsabile della cartella clinica e del PAI (Programma Assistenziale Individualizzato).

Art. 17 - Disposizioni Finali

Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione del presente Regolamento Interno viene rimandata alla competenza dell'Organo Giudiziario del Foro di Taranto.

Il presente Regolamento Interno viene sottoscritto dalla Direzione Generale della RSA Residenza **Villa Genusia** e dall'ospite utente e, se impossibilitato con attestazione del Coordinatore Sanitario della RSA, dai suoi rappresentanti previsti dalle leggi.

Letto, confermato e sottoscritto

Il rappresentante legale pro-tempore

Per Accettazione

L'Ospite

Il tutore/curatore/ADS

Gli Obbligati in solido
