GRUPPO GHERON
Ci prendiamo cura delle persone.

RSA PAOLO BECCARIA
RSA Aperta Domiciliare
C-DOM Cure Domiciliari
VIA DON ORIONE, 2 - 27050 CERVESINA (PV)
Telefono: 0383 375240
Email: rsabeccaria@gruppogheron.it
PEC: gheron.lombardia@legalmail.it

Cervesina, 01 gennaio 2026

CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento di n°27 pagine, costituisce allegato al Contratto di Ingresso. È esposto in bacheca all'interno della Struttura a disposizione del pubblico ed è inserito tra i documenti scaricabili sul sito web www.gruppogheron.it

GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Cliente,

siamo lieti di presentarle la nostra Carta dei Servizi. Al suo interno troverà un indice per orientarsi nella ricerca degli argomenti a cui è interessato e la descrizione dei servizi offerti dalla nostra Struttura. La Carta dei Servizi è anche uno strumento che Le viene offerto affinché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che la riguarda. A Lei e ai suoi famigliari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura.

La invitiamo quindi a farci pervenire i suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

LA CARTA DEI SERVIZI…CHE COSA E'?

È il documento che descrive i servizi erogati dalla struttura ai suoi Ospiti. In buona sostanza si tratta di un patto tra Struttura e cittadini, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulle capacità di comunicare e definire un impegno reciproco da rispettare e da rendere operativo, al fine di migliorare i servizi e portare i soggetti al centro del funzionamento del sistema. Il punto di forza è la centralità dell'utente.

La Direzione della RSA "Paolo Beccaria", attraverso questo documento, si impegna a far conoscere le attività svolte dalla struttura ed i programmi futuri di miglioramento.

RSA PAOLO BECCARIA
RSA Aperta Domiciliare
C-DOM Cure Domiciliari
VIA DON ORIONE, 2 - 27050 CERVESINA (PV)
Telefono: 0383 375240
Email: rsabeccaria@gruppogheron.it
PEC: gheron.lombardia@legalmail.it

SOMMARIO

1	Presentazione del Gruppo Gheron	pag. 03
2	La nostra Mission	Pag. 03
3	I principi fondamentali	Pag. 04
4	Come si arriva alla Struttura	Pag. 05
5	Descrizione della Struttura	Pag. 06
6	Il personale	Pag. 06
7	Accoglienza alle persone con fragilità cognitive e demenza	Pag. 08
8	I servizi	Pag. 08
8.1	I servizi Sociosanitari	Pag. 10
8.2	Altri servizi	Pag. 13
8.3	Servizi di supporto	Pag. 13
9	Modalità di apertura ai visitatori	Pag. 15
10	Modalità di ammissione e accoglienza	Pag. 16
11	Gestione delle liste di attesa	Pag. 17
12	Dimissione e richiesta di copia della documentazione sanitaria	Pag. 18
13	Rette di degenza	Pag. 20
14	Servizi non inclusi nella retta	Pag. 20
15	Consenso informato	Pag. 20
16	Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati	Pag. 21
17	Nomina amministratore di sostegno	Pag. 21
18	Orario di ricevimento dei medici	Pag. 21
19	Giornata tipo e vita all'interno della RSA	Pag. 21
20	Customer satisfaction e qualità	Pag. 24
21	Formazione	Pag. 25
22	Carta dei Diritti della persona Anziana	Pag. 26

Allegati:

- ✓ Rette di degenza
- ✓ Regolamento interno
- ✓ Informativa domanda Amministratore di Sostegno
- ✓ Questionario di soddisfazione degli utenti
- ✓ Questionario di soddisfazione dei famigliari
- ✓ Scheda per reclami
- ✓ Domanda di inserimento
- ✓ Contratto di ingresso
- ✓ Menù tipo
- ✓ Promemoria di ingresso e corredo indumenti

1. PRESENTAZIONE DEL GRUPPO GHERON

Gruppo Gheron gestisce strutture Sociosanitarie e Sanitarie in Lombardia, Veneto, Piemonte, Toscana e Liguria con diverse tipologie di UdO come: RSA, Nuclei Alzheimer, Cure Intermedie, Hospice, Centri Diurni, Centri Diagnostici e Assistenza Domiciliare.

Ha costruito nel tempo la sua esperienza dotandosi di un'organizzazione standardizzata e nel contempo adattiva, consolidando e affinando principi gestionali ed etici. Il senso di responsabilità nei confronti delle persone anziane e delle loro famiglie rappresenta uno stimolo verso le priorità cui sono orientate e guida l'approccio che utilizzano nel progettare l'assistenza. È stato investito molto nella selezione e nella formazione delle risorse umane: dal management alle professionalità sanitarie. Si sono investite risorse anche nei sistemi informativi, nella tecnologia e negli ausili sanitari rivolti tanto al benessere degli ospiti che degli Operatori. L'integrazione con il Territorio e il Sociale ha da sempre rappresentato una priorità attentiva che ha permesso di essere accolti e riconosciuti presso le Comunità ove Gheron si è insediato con i suoi servizi.

Grazie all'esperienza in oltre 25 anni di attività in questi settori, Gruppo Gheron oggi rappresenta uno dei principali operatori italiani nel settore sociosanitario assistenziale con la gestione di una pluralità di strutture complesse.

Il Presidente e Legale Rappresentante è l'ing. Sergio Bariani. L'Amministratore Delegato è Massimo Bariani. Dalla Direzione generale di Gruppo Gheron dipendono le varie Strutture Complesse, dove operano il Direttore Gestionale, il Direttore Sanitario, il Coordinatore Infermieristico per la programmazione ed erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali, fisioterapisti per la riabilitazione e una figura di educatore per favorire il benessere psico-fisico e sociale degli Ospiti.

2. LA NOSTRA MISSION

"Ci prendiamo cura delle persone" è una grande responsabilità che Gruppo Gheron si assume ogni giorno nei confronti delle persone che necessitano di assistenza e cure sia dal punto di vista medico/clinico che psico-fisico, garantendo nel contempo un supporto costante anche ai famigliari. La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando la sua peculiarità di intervento in ambito sociale ed in particolare la sfera "anziani", dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

Gruppo Gheron collabora inoltre attivamente con le istituzioni del territorio: Regioni, ASL/ATS, Comuni, Ospedali, Cliniche, Associazioni di Volontariato per creare le sinergie indispensabili volte a garantire i più appropriati servizi di protezione sociale alla persona, dall'assistenza domiciliare sino al residenziale.

La collaborazione inoltre con la cooperativa Med Services e fornitori di beni e servizi qualificati consente a Gruppo Gheron di poter offrire agli Ospiti residenze moderne, confortevoli e funzionali in cui trovare rispetto, attenzione, cure amorevoli e sollecite da parte di personale altamente qualificato.

I principi generali che ispirano il nostro operato sono:

- Aiutare la persona anziana nel mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche e comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Soddisfare al meglio i bisogni dei Signori Ospiti personalizzando i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione;
- Favorire scambi di esperienze attraverso l'organizzazione di momenti di incontro con realtà esterne alla struttura.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo, dove il processo di invecchiamento non è necessariamente caratterizzato dalla patologia ma viene concepito invece come una particolare fase della vita dove è necessario prestare particolare attenzione agli aspetti emotivi, psicologici e affettivi della persona anziana.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Principio dell'equaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

Principio di imparzialità

La RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti. La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

Principio di semplificazione

La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

Principio di continuità

La RSA si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

Principio di efficienza/efficacia

La RSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

Principio di partecipazione

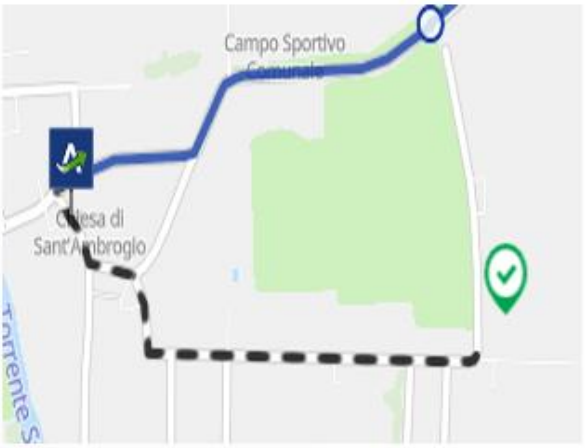
Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro famigliari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

Principio di riservatezza

La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, nel trattamento e nell'archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il Reg. UE 679/2016 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

4. COME SI ARRIVA ALLA STRUTTURA

La RSA "Paolo Beccaria" è situata in via Don Orione 2 a Cervesina (PV), nella pianura oltre-padana, a pochi chilometri sia da Pavia che da Voghera (PV). Per coloro che volessero usufruire dei mezzi pubblici, la struttura è raggiungibile sia da Pavia che da Voghera tramite l'autobus extraurbano n. 137 di Autoguidovie, fermata a Cervesina-Vittorio Emanuele II.



La linea tratteggiata è il percorso a piedi per arrivare alla struttura.

Eccezionalmente si possono prendere accordi con la struttura per avere un servizio di "trasporto" dal sito di fermata dell'autobus extraurbano alla struttura.

5. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La nostra struttura è accreditata e a contratto con il Servizio Sanitario Regionale per 79 Pl, dei quali 19 in dedicato Nucleo Alzheimer (Cudes: 328-002102).

Offre prioritariamente un servizio di ospitalità a lungo termine e accoglie persone con età superiore ai 65 anni di ambo i sessi, rispondendo a tutti i requisiti strutturali e gestionali indicati e richiesti da ATS Pavia per conto di Regione Lombardia.

La composizione del personale impiegato è strutturata in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

È una struttura accogliente e luminosa, completamente cablata in Wi-Fi, con totale informatizzazione sanitaria integrata per tutti gli operatori.

La RSA è composta da due edifici: il primo si articola su due piani, con tre nuclei; il secondo è costituito da un unico nucleo con 19 posti letto, dedicato ad accogliere gli Ospiti con diagnosi di Alzheimer, e da un'area mansardata (attualmente non in uso). Ogni nucleo ha al suo interno una piccola cucina riservata al personale, che viene anche utilizzata come locale di servizio e controllo per le chiamate dalle camere, di un bagno assistito e di camere con un ampio servizio dotato di doccia. Le camere sono inoltre dotate di:

- Letti elettrici sanitari a tre settori e di materassi adeguati alle diverse necessità degli ospiti;
- Attacco per gas medicale;
- Dispositivo di chiamata al letto per il personale.

All'interno della RSA vi sono diverse aree comuni come sale da pranzo, soggiorni per le attività di animazione e un ampio salone dotato di video-proiettore su maxi schermo. Al piano terreno possiamo trovare la reception, una zona ristoro con tavolini e distributori a moneta per l'erogazione di bevande calde e fredde e merende, gli uffici dello staff direzionale (Direzione, Gestione del Personale, Amministrazione), una sala riunioni, gli ambulatori medici e infermieristici, l'ufficio dell'animatrice, una cappella per le funzioni religiose, le cucine, la palestra centrale modernamente attrezzata, un locale per il parrucchiere, il magazzino. La struttura è circondata da un ampio giardino. Tutte le zone comuni sono videosorvegliate con sistema di registrazione, nelle ore notturne è inoltre attivo un sistema antintrusione.

6. IL PERSONALE

Arruolamento:

Per istituire e mantenere l'organico vengono valutate le domande a disposizione e si predispongono colloqui valutativi secondo specifiche procedure valutative codificate. Si dà preferenza al personale che abita vicino alla RSA, a condizione che abbia i titoli e le caratteristiche adatte al ruolo. La selezione avviene valutando: i Curricula (pertinenza, esperienza, referenze e possibili competenze), i Colloqui con i candidati (griglia di parametri oggettivi e soggettivi della commissione), una prova teorico-tecnica (solitamente costituita da domande a risposta breve).

Valutazione del personale:

Viene utilizzata come processo continuo ma è particolarmente significativa al termine di un periodo di prova. La Società utilizza un modello che prevede cinque aree fondamentali. Area delle Responsabilità, Area delle relazioni, Area dell'equilibrio personale, Area della professionalità specifica, Area della crescita professionale e aziendale.

Piano Formativo Aziendale

La società redige annualmente il Piano Formativo Aziendale ove si suddividono le attività formative in quattro tipologie di interventi:

- *Sicurezza,* è obbligatoria e relativa alla sicurezza del lavoro e all'autocontrollo alimentare;
- *Professionalizzante,* finalizzata a rispondere ai bisogni formativi specifici per le differenti tipologie di unità di offerta;
- *Trasversale,* indicata nelle normative cantonali o nazionali ed è finalizzata a rispondere ai bisogni formativi generali che coinvolgono più tipologie di operatori;
- *Procedurale,* che è finalizzata alla diffusione operativa di protocolli clinico assistenziali e tecnico amministrativi.

Ogni operatore è in possesso del "cartellino identificativo" indicante: società (Gruppo Gheron o Med Services), nome (nome + cognome puntato), qualifica (descritta).

L'operatore è in possesso di badge anagrafico per la rilevazione delle presenze con RFID attivi sul marcatempo elettronico.

Il personale inoltre potrà essere facilmente riconosciuto e individuato grazie ai codici colore delle divise:

COLORE	MANSIONE
	Medici (camice)
	Coord. inf. (casacca bordeaux)
	Infermieri (banda rossa)
	ASA/OSS
	Coordinatore OSS (casacca verde)
	Fisioterapisti (banda blu)
	Animatori (banda arancione)
	Psicologo (banda lilla)
	Addetti alla pulizia/lavanderia
	Cucina

7. ACCOGLIENZA ALLE PERSONE CON FRAGILITA' COGNITIVA E DEMENZA

La RSA presenta un Nucleo Alzheimer interamente accreditato e contrattualizzato con il Sistema Sanitario Regionale per 19 posti letto. Questo nucleo è un'area di cura e di assistenza per malati affetti da disturbi del comportamento e offre protezione e sicurezza.

All'interno del nucleo vengono quindi proposte attività volte alla gestione ma anche al possibile miglioramento dei disturbi cognitivo-comportamentali difficilmente gestibili al domicilio.

Si predilige l'utilizzo delle Terapie non Farmacologiche che hanno lo scopo sia di stimolare che di mantenere i domini cognitivi più conservati.

La **riabilitazione cognitiva** è un efficacie trattamento non farmacologico rivolto ai soggetti colpiti da deterioramento cognitivo che consiste nell'apprendimento di strategie compensatorie e nello sfruttamento delle abilità residue al fine di contrastare il decorso degenerativo. Questo trattamento si configura come una delle poche metodologie in grado di rallentare la progressione degenerativa, dando la possibilità alla persona di mantenere più a lungo la propria autonomia e ridurre il disinvestimento e le ripercussioni che la demenza ha sull'umore.

Sulla base dei risultati ottenuti dalla valutazione neuropsicologica, a ciascun ospite verrà proposto l'intervento più appropriato, come:

- BRAINER: è un software specifico che viene utilizzato per proporre training di stimolazione cognitiva attraverso il supporto digitale di un tablet;
- TERAPIA DI REMINESCENZA – BAULE DEI RICORDI: lo scopo di questa terapia è quello di migliorare il benessere psicologico delle persone attraverso la narrazione, il pensiero e l'espressione rievocando la propria storia di vita;
- DOLL THERAPY: questa terapia prevede la somministrazione di una bambola appositamente creata (bambole Joyk). Le bambole non assomigliano ad un bambino vero ma hanno caratteristiche pensate per facilitare l'esperienza sensoriale e percettiva delle persone con difficoltà cognitive;
- STANZA SNOEZELEN: la stanza Snoezelen sfrutta la stimolazione multisensoriale per promuovere uno stato di benessere indotto da luci, suoni, materiali, profumi. Questa stanza è indicata sia per ospiti con compromissione cognitiva grave sia per ospiti con disturbi comportamentali; per gli ospiti non compromessi è comunque utile per indurre uno stato di rilassamento e armonia.

8. I SERVIZI

La RSA Paolo Beccaria accoglie persone anziane (che abbiano compiuto i 65 anni di età) non autosufficienti residenti in Regione Lombardia con lo scopo di offrire loro servizi socio-assistenziali e sanitari. L'obbiettivo è di assicurare a tutti gli ospiti:

- Prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
- Benessere psico-fisico
- Mantenimento delle abilità residue

- Massimo recupero funzionale
- La possibilità di comunicare e di intrecciare relazioni sociali
- Supporto nelle relazioni famigliari

Le finalità della RSA sono:

1. Fornire un ambiente accogliente, confortevole e protetto prendendosi cura delle persone anziane fragili attraverso l'erogazione di:
   - servizi abitativi, di vita e di alloggio a carattere alberghiero
   - servizi assistenziali per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana
   - servizi sanitari di base comprensivi delle prestazioni mediche generiche, infermieristiche, riabilitative e farmacologiche, per il mantenimento e il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio
   - ricreativi e culturali per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine
2. Di operare in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento una fase particolare della vita con una propria dimensione affettiva ed emotiva e non necessariamente come un momento patologico
3. Di fornire una risposta appropriata ai bisogni degli anziani fragili non autosufficienti del territorio
4. Di valorizzare le risorse umane, gestire i loro percorsi di crescita professionale e di dare loro stabilità lavorativa.

I servizi offerti ai signori Ospiti sono:

- Servizi Socio-sanitari
- Servizio di Direzione Medica
- Servizio Medico di diagnosi e cura
- Servizio di Coordinamento infermieristico
- Servizio Infermieristico
- Servizio Socio Assistenziale: igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione
- Servizio Riabilitativo
- Servizio Educativo
- Servizio Psicologico
- Fornitura presidi per l'incontinenza
- Fornitura gas medicali
- Servizi alberghieri:
  - Servizio di Ristorazione
  - Servizio di Lavanderia guardaroba
  - Servizio Igiene ambientale
- Servizi generali
  - Direzione Gestionale
  - Servizio Amministrativo e delle Risorse umane
  - Servizio Accoglienza
  - Servizio di Manutenzione

- Servizio Spirituale

L'erogazione di tutte le attività del servizio avviene secondo piani di lavoro.

Per l'elaborazione dei Progetti Individualizzati (PI) e per la pianificazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), sono coinvolte tutte le figure professionali socio-sanitarie in un processo circolare in cui il protagonista è l'Ospite con la sua famiglia.

Tale equipe multi professionale attraverso la valutazione multidimensionale, valuta, individua, progetta e pianifica l'assistenza necessaria in base ai bisogni dell'Ospite e ne misura i risultati ottenuti.

I programmi individuali prevedono:

- La valutazione multidimensionale volta a rilevare risorse e deficit dell'Ospite e a valutarne gli obiettivi
- La definizione degli obiettivi
- La stesura del progetto sanitario-assistenziale ed educativo e del programma per l'attuazione del progetto
- La verifica dei risultati
- La rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e strategie

8.1- SERVIZI SOCIOSANITARI

Servizio Medico

Il Servizio Medico viene costantemente garantito dalla presenza del Responsabile Sanitario e dei medici di reparto e si articola attraverso un piano di presenza attiva o di reperibilità il cui orario è esposto in Struttura.

Il metodo di lavoro viene adattato in base alle necessità degli Ospiti, attraverso:

- L'impostazione di progetti individualizzati e di piani di assistenza elaborati dall'equipe assistenziale
- Condivisione degli obiettivi terapeutici e assistenziali con gli Ospiti e i loro familiari promuovendo la collaborazione degli stessi
- Attenzione nel rispetto della dignità personale del paziente in ogni fase dell'assistenza e della cura
- Sostegno psicologico, interventi educativi ed animativi
- Adeguata informazione sulle patologie e sulle cure applicate tale da offrire la più assoluta trasparenza sui metodi, le procedure e le attività svolte
- L'impegno costante nella ricerca di soluzioni alternative, eticamente accettabili, alla contenzione in tutte le sue forme (fisica, farmacologica, psicologica)

Servizio Infermieristico

Il Servizio Infermieristico viene assicurato da professionisti che si alternano sulla base di una turnistica che ne garantisce la presenza 24 ore su 24. Il servizio è coordinato da un infermiere con master in coordinamento delle professioni sanitarie.

Gli infermieri sono responsabili dell'assistenza infermieristica e tutelare. A tale scopo raccolgono i dati, identificano i bisogni/problemi dell'Ospite e collaborando con l'equipe multidisciplinare formulano il progetto e il piano assistenziale, erogano in conseguenza prestazioni tecniche, educative e relazionali e valutano gli esiti delle azioni assistenziali.

L'infermiere svolge anche un ruolo di supervisione e supporto nei confronti degli operatori assistenziali a lui afferenti, fornendo le indicazioni utili alla cura della persona assistita.

Il professionista oltre al rispetto del Codice deontologico, le sue azioni e i principi sono in coerenza con la mission aziendale che ha come scopo il soddisfacimento dei bisogni dei singoli ospiti.

Servizio Socio assistenziale

Il Servizio Socio assistenziale viene svolto da operatori OSS e ASA che garantiscono il servizio 24 ore su 24 in base ad una turnistica programmata, in numero differenziato in base ai carichi di lavoro, delle fasce orarie e delle attività programmate.

Gli operatori OSS e ASA si occupano del soddisfacimento dei bisogni di base e di quelli individuali in modo integrato per la salute e il benessere della persona e della cura e della gestione dei rapporti interpersonali con gli Ospiti e garantiscono una particolare attenzione anche agli aspetti sociali e relazionali.

Il coordinamento di tale servizio è affidato al coordinatore infermieristico.

Servizio Riabilitativo

Il Servizio Riabilitativo viene svolto dai fisioterapisti presenti in struttura con lo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli ospiti attraverso attività individuali e di gruppo. All'ingresso in Struttura viene redatta, per ciascun Ospite, una prima valutazione finalizzata alla valutazione delle capacità motorie della persona, del livello di autonomia e le reali potenzialità di recupero delle funzioni deficitarie. Viene inoltre valutata l'eventuale necessità di impiego di ausili per la deambulazione e la funzionalità di quelli eventualmente già in uso.

Il lavoro è orientato verso obiettivi concreti, quindi anziché cercare un generico miglioramento delle capacità motorie si individuano specifiche funzioni particolarmente rilevanti ai fini del miglioramento dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana, come alimentarsi senza o con meno aiuto, raggiungere ed utilizzare un ausilio oppure utilizzare i servizi igienici in autonomia e in conseguenza a ciò si organizza un'attività riabilitativa specificamente mirata.

Il Servizio Educativo

Il Servizio Educativo è garantito dal lunedì al venerdì con l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita degli ospiti e di ridurre eventuali difficoltà che possono insorgere nella vita di comunità collaborando con l'equipe multi professionale. Il servizio educativo costituisce il punto di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva degli Ospiti e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori nel ridare significato e dignità alla vita delle persone anziane non autosufficienti. Al momento dell'ingresso in RSA, il servizio educativo raccoglie le storie di vita degli Ospiti organizzando le attività di animazione, occupazionali e di socializzazione diversificandole così da sollecitare interesse e curiosità da parte di tutti. Il servizio inoltre si impegna a sostenere gli ospiti favorendo i legami con la famiglia, gli amici e il contesto sociale e comunitario di appartenenza promuovendo scambi intergenerazionali e, quando possibile, uscite nel territorio.

La *Musicoterapia* viene proposta a scopo di socializzazione o rilassamento. Le attività di *Ortoterapia* sono indicate per gli ospiti più attivi ma anche che sono compromessi riproponendo il contatto con la terra. Parte dei giardini può essere anche luogo di vita degli animali da dedicare alla compagnia, all'accudimento e alla Pet-therapy. Gli approcci di Arteterapia sono particolarmente proposti alle persone con deficit cognitivi. Per i deficit cognitivi più gravi invece, sono proposte terapie non farmacologiche come la Terapia della bambola con Empathy dolls.

Servizio di Terapia occupazionale

La nostra Struttura dispone di una Terapista occupazionale. La terapia occupazionale si pone come obiettivo di migliorare la qualità di vita degli Ospiti, in particolar modo di coloro che soffrono di disturbi fisici o con decadimento cognitivo. Questa terapia si basa sull'utilizzo delle attività quotidiane, sia quelle manuali che quelle ludiche, che vengono utilizzate per migliorare le capacità di adattamento fisico, cognitivo, sociale e psicologico dell'individuo. L'obiettivo di questa figura professionale, è quindi quello di migliorare le performance sociali degli Ospiti, promuovendo l'integrazione sociale attraverso interventi mirati a far acquisire loro una maggior autonomia.

Servizio Psicologico

In struttura viene garantito un servizio di consulenza psicologica agli Ospiti, alle famiglie ma anche agli operatori.

Per quanto concerne il servizio offerto agli Ospiti il servizio psicologico ha un ruolo importante nell'individuare e monitorare gli individui portatori di una lieve compromissione cognitiva tanto quanto i possessori di una malattia neurodegenerativa conclamata. Vengono quindi pianificati, valutati e attuati interventi di riabilitazione o di mantenimento cognitivo per accrescere i punti di forza, prevenire l'ingravescenza dei punti di debolezza e promuovere le autonomie del singolo utente.

L'obiettivo è quindi la presa in carico totale della persona, riconoscendo un valore importante alle proprie caratteristiche, ai propri interessi e alle proprie risorse esistenti in un'ottica di sviluppo costante che continua per tutto il ciclo di vita.

Lo scopo è di strutturare un piano cognitivo che miri a obiettivi specifici condivisi con l'equipe naturalmente in base al grado di compromissione. Dopo una valutazione neuropsicologica e una raccolta anamnestica della storia clinica e relazionale del paziente è possibile stabilire quale obiettivo ci si propone di raggiungere.

In base all'esito della valutazione sarà possibile organizzare un programma riabilitativo, dove l'obiettivo non sarà il recupero delle funzioni più compromesse, ma il **potenziamento delle abilità residue e la stimolazione dei domini cognitivi più conservati.**

Oltre al recupero funzionale, le attività di stimolazione cognitiva mirano all'implementazione del **benessere emotivo** della persona, che si trova spesso in una costante ri-scoperta di sé come persona attiva e capace, con beneficio a livello di autostima e di percezione di sé. Tutto ciò si riflette in un miglioramento del tono dell'umore. L'essere inseriti in un contesto sociale aiuta inoltre a stimolare le capacità relazionali e soddisfa il bisogno di affiliazione che può essere difficile da garantire in un contesto domiciliare sempre più spesso caratterizzato da isolamento sociale.

8.2- ALTRI SERVIZI

Servizio di Accoglienza e Servizio Amministrativo

Il Servizio Accoglienza è attivo ogni giorno dalle 09.00 alle 17.30 e si occupa di:

- Servizio Reception;
- Gestione e accoglienza delle domande di ingresso e predisposizione della lista d'attesa per la Direzione e il Responsabile Sanitario
- Accoglie i reclami, osservazione e suggerimenti. Il Direttore avrà cura di rispondere ad ogni segnalazione entro un tempo massimo di 5 giorni.

Il Servizio Amministrativo e Sociale è invece disponibile dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.00.

8.3- SERVIZIO DI SUPPORTO

Elettrocardiografia in telemedicina

Gruppo Gheron dota le proprie strutture con supporti diagnostici e di controllo per la gestione quotidiana dell'assistenza come l'ECG wireless touch dotati di modulo interpretativo e con possibilità di tele refertazione mediante software sanitario con certificazione internazionale e archiviazione in cloud.

Dossier sanitario elettronico

Il nostro Dossier Sociosanitario integrato e informatizzato sviluppato dalla partnership con una importante Softwarehouse in architettura Cloud, con archiviazione dei dati su Server certificati. Ne consegue che le Strutture sono totalmente cablate in Wi-Fi e che tutti gli Operatori dispongono di un PC e Device in grado di guidare e tracciare ogni registrazione, valutazione, prestazione o attività. Grazie ad una registrazione degli stessi, ciascun Operatore viene identificato e tracciato per ogni azione compiuta, perciò ciascuna sezione compilata fa sempre riferimento al suo autore.

Servizio di Igiene ambientale

Questo servizio si occupa della sanificazione e sanitizzazione della RSA. Si attiene ai piani di lavoro predisposti dal coordinatore infermieristico ed agli indicatori di risultato assegnati, utilizzando macchine, strumenti e presidi assegnati. Si occupa anche del ripristino di alcuni materiali di consumo. È presente tutti i giorni della settimana nelle fasce mattutine e pomeridiane.

Servizio Lavanderia

La struttura provvede, quale servizio compreso nella retta, alla fornitura di biancheria piana (biancheria da letto e da tavola), al lavaggio di asciugamani, teli da bagno e biancheria personale dell'Ospite che è affidato a lavanderie esterne. Il personale provvede al monitoraggio, sistemazione e cura dei capi personali degli Ospiti e la riordina nei rispettivi armadi.

Servizio Ristorazione

Lo stato nutrizionale degli Ospiti è oggetto di particolare attenzione, in quanto influisce in modo sostanziale sulle condizioni di salute psicofisica degli anziani. Il servizio interno di cucina provvede quindi alla preparazione di tutti i pasti ed a una valutazione dei menù offerti in modo da apportare adeguatamente i nutrienti necessari. La dieta, su indicazione medica, può essere corretta da integratori alimentari per i soggetti che non si nutrono a sufficienza. Per motivi igienici e di sicurezza è vietato fornire alimenti preparati in casa o comunque di provenienza esterna, da consegnare al personale che provvederà alla distribuzione controllata. Preghiamo i nostri ospiti di non tenere in camera alimenti, bevande e dolciumi.

La Struttura dispone di pasti a consistenza modificata per persone affette da disfagia.

Per il rispetto delle norme igieniche e della privacy è vietato soffermarsi durante l'orario dei pasti, salvo casi particolari e su disposizione del responsabile di reparto. È altresì vietato ai visitatori imboccare i signori Ospiti senza preventiva autorizzazione sanitaria.

Due volte l'anno, in primavera e in autunno, una commissione composta da medico, dietologo e cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

I pasti principali prevedono:

Colazione con latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate

Merenda con biscotti e tè caldo o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva

A **Pranzo e cena** il menù prevede:

- Due primi piatti;
- Due secondi piatti;
- Due contorni;
- Frutta fresca di stagione oppure frutta cotta/mousse di frutta;
- Il dolce una volta a settimana

Servizio di Parrucchiere/barbiere/estetista

Si tratta di un servizio disponibile sia per donna che per uomo a prezzi convenzionati. Il nostro personale addetto all'assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli.

Servizio funebre

In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione della salma nella Camera Mortuaria. Le esequie sono a carico dei famigliari che devono scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri a cui intendono affidare il servizio (art. 33 Regolamento Reg. n. 6 del 9/11/04).

9. MODALITA' DI APERTURA AI VISITATORI

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre i benvenuti. La loro presenza è molto importante ai fini della continuità degli affetti e per contrastare la solitudine.

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni dell'anno dalle 8,00 alle 20,00.

Al di fuori di tale fascia oraria l'accesso è consentito solo previa autorizzazione dalla Direzione e solo in caso di particolari esigenze assistenziali.

È comunque richiesto ai visitatori, se possibile, di non accedere ai nuclei prima delle ore 09,30 (per consentire un corretto svolgimento delle operazioni di pulizia e igiene personale) e dalle 13,30 alle 14,30 per consentire agli ospiti che lo desiderano di riposare in modo adeguato. Allo scopo si consiglia dunque l'utilizzo dei locali comuni (bar, salone, ingresso). Rimangono sconsigliate inoltre soste prolungate presso le stanze di degenza o presso i locali di servizio per non arrecare impedimenti al regolare svolgimento delle operazioni di assistenza. I visitatori non dovranno recare intralcio agli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

In periodo pandemico le visite possono essere regolamentate (sospese o ridotte) secondo specifiche modalità debitamente pubblicizzate.

10. MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA

Il primo contatto può avvenire telefonicamente, presentandosi di persona oppure inviando una email, così da ricevere le informazioni riguardo alle modalità di ricovero. È possibile inoltre, accedendo al sito www.gruppogheron.it, contattare o fare richiesta di informazioni tramite un intuitivo percorso guidato dal portale. In alternativa, telefonando direttamente in struttura al numero 0383375240, è possibile prenotare una visita guidata con il Servizio di Accoglienza o con la Direzione.

La domanda di ammissione dovrà essere compilata in ogni sua parte, dai famigliari e dal medico curante e riconsegnata. La domanda di ammissione comprende i seguenti dati:

- Dati personali e anagrafici;
- Dati economici;
- Dati sociali;
- Dati relativi al bisogno assistenziale (da compilarsi con la collaborazione del Medico Curante)

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- Domanda di ammissione compilata e sottoscritta dall'interessato al ricovero o da un suo famigliare e/o altro soggetto referente;
- Modulo di consenso del Trattamento dei Dati (GDPR – Regolamento (UE) 2016/679) sottoscritto dalla persona interessata al ricovero o dal famigliare e/o da altro soggetto referente;
- Fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria della persona di cui si richiede il ricovero;

I documenti possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi:

- Consegnandoli in occasione della visita della RSA;
- Consegnandoli alla reception in busta chiusa;
- Anticipandoli a mezzo mail: rsabeccaria@gruppogheron.it

L'accettazione della domanda è sottoposta ad una valutazione di idoneità da parte del Responsabile Sanitario della RSA.

A seguito della valutazione sanitaria, il responsabile fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti i seguenti documenti:

- Verbale d'Invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento;
- Atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (Comune, ASL, ecc.) si impegna ad integrare il pagamento della retta.

Durante questo colloquio sarà premura del Responsabile consegnare e illustrare la Carta dei servizi, regolamento interno e relativi allegati, copia del contratto (in visione) ed eventuale modulistica al bisogno.

11. GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Valutata in modo positivo la Domanda di inserimento (ovvero se in setting per la tipologia di offerta), l'Ospite viene inserito nella lista di attesa.
La collocazione nella lista di attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere, segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello della compatibilità del posto che si è reso libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo ospite e quello dell'ordine cronologico.
Le richieste vengono valutate dal Responsabile Sanitario o Medico referente del nucleo e ricevono una risposta secondo alcuni parametri:

- ✓ Presentazione della domanda
- ✓ Tipologia di Ospite (Ordinario o Alzheimer)
- ✓ Gravità clinica o Priorità riabilitativa a seguito di eventi traumatici o chirurgici
- ✓ Urgenza sociale

La posizione nella lista di attesa verrà comunicata secondo principio di trasparenza.
A parità di valutazione verrà data assoluta priorità a:

1. Domanda presentata da Utenti residenti a Cervesina;
2. Domanda presentata da Utenti con parenti (fino al 3° grado) residenti a Cervesina;
3. Domanda presentata da Utenti residenti negli altri Comuni componenti l'Unione (Pancarana) di cui fa parte il Comune di Cervesina;
4. Domanda presentata da Utenti con parenti (fino al 3° grado) residenti negli altri Comuni componenti l'Unione (Pancarana) di cui fa parte il Comune di Cervesina;
5. Domanda presentata da Utenti non residenti nei Comuni componenti l'Unione di cui fa parte il Comune di Cervesina.

Il Direttore ed il Responsabile sanitario sono i referenti per la gestione della lista di attesa e per il loro costante aggiornamento. Lo stesso viene attuato dal Servizio accoglienza che elabora i contatti e le domande presentate mediante la costante lavorazione del **Customer Relationship Management (CRM)** in cloud che si trova nell'area riservata del portale www.gruppogheron.it.

La Direzione ha facoltà di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso quando ciò sia richiesto dalle esigenze di vita comunitaria, dalle esigenze provvisorie o definitive per modificazioni strutturali o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite, naturalmente previa informazione sia dell'ospite che dei suoi famigliari.

Le informazioni raccolte al momento dell'ingresso vengono iscritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale (Fasas) dell'Ospite. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza professionale, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento nei tempi previsti.

All'ingresso dell'Ospite presso la RSA, la responsabilità di garantirgli l'assistenza e le cure nell'intervento sanitario di primo livello è affidata ai medici referenti della RSA.

Nei confronti del Medico di Medicina Generale (MMG) viene di conseguenza attivata la pratica di "cambio medico".

Nel corso dei successivi giorni all'ingresso, tutti i componenti dell'équipe multi professionale, concorrono a definire il *Piano di Assistenza Individualizzato* ed il *Progetto Individuale*, finalizzato a rilevare i bisogni, problemi e propensioni dell'ospite così da stabilire gli obiettivi assistenziali e di cura con le relative attività e strumenti. Il PAI e il PI vengono rinnovati semestralmente oppure se le condizioni dell'Ospite variano significativamente.

Assenze temporanee

Ad eccezione delle uscite organizzate dalla struttura, il trasferimento dell'ospite all'esterno della RSA per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari. L'uscita degli Ospiti della RSA sia per alcune ore sia per alcuni giorni, è consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche. Allo scopo l'uscita deve essere autorizzata dal Medico e deve essere richiesta almeno il giorno precedente mediante la compilazione di un modulo scritto reperibile presso il Servizio di Accoglienza. Nel giorno fissato per l'uscita dell'ospite il medico o l'infermiere dovrà accertare la persistenza dell'idoneità siglando il visto sull'apposito modulo. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'ospite è a carico del familiare o della persona autorizzata ad accompagnarlo.

12. DIMISSIONI E RICHIESTA DI COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La dimissione dell'Ospite può avvenire per vari motivi, come:

- Superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia;
- Avvicinamento dell'abitazione dei famigliari per facilitare la relazione con il proprio caro;
- Conclusione del rapporto contrattuale tra le parti, come da modalità specificate nel contratto;
- Trasferimento ad altra struttura;
- Giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità dell'Ospite.

Le ragioni per cui la Struttura può richiedere le dimissioni sono:

- Aggravamento della condizione clinica non stabilizzabile nel tempo che necessita di ricovero ospedaliero e non compatibile con le cure terminali. In tal caso si propone un altro setting di cura (subacuti o cure intermedie);
- Aggressività o pericolosità verso sé stesso o altri, non gestibile con approccio farmacologico applicabile in RSA;
- Valutazione positiva per elevato rischio di tendenze suicidarie;
- Morosità di pagamento con inefficaci piani di rientro.

Prima di procedere alla dimissione, la Struttura si accerta che la dimissione abbia tutti i presupposti perché sia sicura ovvero che ci sia un adeguato supporto sociale, assistenza domiciliare, supporto MMG, caregiver, etc.

In caso di dimissioni volontarie dell'Ospite si richiede un preavviso, formalizzato con richiesta scritta da consegnare almeno 15 giorni prima in modo che il personale possa programmare un nuovo ingresso.

La struttura si impegna a garantire la massima collaborazione con i familiari nel caso in cui l'ospite debba essere trasferito in altra struttura oppure al domicilio.

Al fine di garantire la **continuità delle cure**, al momento della dimissione, il Direttore Sanitario stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato una relazione clinica in busta chiusa, tutta la documentazione clinica personale dell'ospite, ed eventuale documentazione amministrativa.

Nel caso in cui l'Ospite e/o il parente faccia richiesta di accedere alla documentazione sanitaria, oppure facciano domanda scritta di copia conforme all'originale di tutto il dossier sociosanitario (Fasas), la Direzione Sanitaria rilascerà il tutto entro 7 giorni dalla data di richiesta. Il modulo di richiesta è reperibile presso uffici amministrativi oppure contattando la struttura al numero 0383375240 si può richiedere l'invio tramite mail. Una volta compilato può essere inviato tramite mail all'indirizzo direzione.rsabeccaria@gruppogheron.it, dir.san.rsabeccaria@gruppogheron.it, medici.rsabeccaria@gruppogheron.it oppure consegnato a mano presso la struttura.

Le tariffe per il rilascio di ogni singolo fascicolo sanitario in copia autenticata sono le seguenti:

fino a 20 pagine	€ 1,00 a pagina
da 20 pagine in poi	€ 0,50 a pagina

per le cartelle cliniche antecedenti agli ultimi 5 anni, verrà applicato un sovrapprezzo di € 10,00.

In caso di permanenza prolungata (mesi o anni), in occasioni di selezioni particolari del Dossier Sanitario o riferite ad un preciso arco temporale, è bene specificarlo poiché l'interezza del Dossier potrebbe essere dimensionata in diverse centinaia di pagine stampate.

Qualora disponibile la firma digitale il dossier sociosanitario (Fasas) potrà essere inviato elettronicamente con firma digitale via Pec al costo di € 50,00 omnicomprensive indipendentemente dal numero delle pagine.

Trasferimento in ospedale

In caso di necessità di trasferimento e/o ricovero ospedaliero i famigliari vengono immediatamente informati della necessità del trasferimento e la struttura si mette in contatto con i servizi di trasporto. Nel caso in cui il trasporto sia per visite personali a richiesta e/o invalidità civile, sarà a carico dell'utente.

13. RETTE DI DEGENZA

La retta giornaliera è comprensiva dei servizi sopra descritti. Annualmente viene rilasciata all'intestatario della fattura (relativa al pagamento delle rette) la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

La Direzione si riserva la facoltà di adeguare la retta giornaliera sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri degli adeguamenti a normative nazionali e regionali dandone comunicazione per iscritto all'Ospite almeno con trenta giorni di anticipo.

All'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale di Euro 2.000,00 (mille/00).

Alla presente Carta dei Servizi troverete in allegato il documento "RETTE DI DEGENZA".

14. SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

- Parrucchiere/barbiere (su richiesta): piega € 15, piega e taglio € 20, permanente € 25, tinta € 25, taglio uomo € 15;
- Pedicure e manicure estetica es estirpazione di callo e durone (su richiesta): pedicure estetica € 17, manicure estetica € 8, ceretta baffetto € 4, ceretta mento € 3;
- Assistenza in ospedale;
- Giornali e riviste richieste dall'ospite;
- Trasporti per visite ospedaliere, accertamenti stati di invalidità, accompagnamento nei trasferimenti;
- Esequie funebri.

15. CONSENSO INFORMATO

Il medico è tenuto ad informare l'Ospite o il parente/ADS sull'iter diagnostico terapeutico ed acquisisce formalmente a voce e/o per iscritto il consenso informato in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di emotrasfusioni e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

L'Ospite (o il parente/ADS) decide, dopo aver ricevuto tutte le informazioni in modo comprensibile ed esauriente anche sui rischi relativi alle procedure.

L'acquisizione del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha intrapreso secondo <<scienza e coscienza>>.

16. TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In adempimento del GDPR 2016/679, la nostra RSA garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento del ricovero presso la nostra RSA, viene richiesto alla persona il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della struttura.

17. NOMINA AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Unitamente alla modulistica di accesso, viene consegnata l'informativa per l'eventuale nomina dell'Amministratore di sostegno. Il personale sanitario e amministrativo rimane a disposizione degli Ospiti e dei familiari per eventuali delucidazioni in merito alle situazioni che possono indurne la nomina e per assistenza della domanda stessa.

18. ORARI DI RICEVIMENTO DEI MEDICI

I medici sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 come da orario esposto in Reception. È possibile inoltre, chiamando in struttura, fissare un appuntamento con il medico. Per colloqui telefonici è invece consigliabile chiamare il medico dalle ore 12.00 alle ore 14.00.

19. GIORNATA TIPO E VITA ALL'INTERNO DELLA RSA

Nella RSA **"Paolo Beccaria"** gli Ospiti vengono sollecitati a partecipare alle varie attività, ma sono assolutamente liberi di scegliere quelle che ritengono più interessanti e stimolanti. Da parte dei nostri operatori vi è la continua attenzione ad organizzare e proporre attività consone a rispondere ai bisogni degli Utenti.

La presenza dei famigliari non è solo necessaria, ma è sempre raccomandabile e richiesta, poiché aiuta l'Ospite a mantenere i contatti con l'ambiente socio affettivo. Pertanto anche i famigliari possono partecipare alle attività sociali organizzate (gite brevi, uscite sul territorio, incontri con associazioni culturali esterne alla casa di riposo, feste di compleanno e di altre ricorrenze, feste religiose, incontri istituzionali, lotterie a premi, feste danzanti, ecc.).

- I famigliari possono far visita al proprio caro liberamente (rispettando i momenti sanitari ed igienici). Gli ospiti possibilmente accompagnati, possono uscire liberamente previo avviso e compilazione dell'apposito modulo di uscita.
- L'Ospite per scelta propria o della famiglia, può avvalersi della compagnia e dell'intervento integrativo di personale esterno alla RSA, però alle condizioni indicate dalla Direzione.
- È sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno ed è assolutamente proibito in presenza di patologie particolari al fine di tutelare la salute dell'Ospite.
- L'Ospite, con il consenso della Direzione, può arricchire e personalizzare la propria stanza con oggetti e ricordi personali.
- Gli Ospiti e i parenti, in nessun caso, possono dare compensi al personale della casa di riposo.
- Solo gli operatori della RSA, su prescrizione medica, sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli Ospiti (pannoloni, garze, fasce, ecc.) nonché a somministrare farmaci.
- In base alle normative vigenti, nei locali della struttura, è assolutamente vietato fumare.

Dalle 07,00 alle 08,30 "Il risveglio e l'igiene personale"

L'inizio della giornata è dedicato all'igiene personale e alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dagli operatori affinché l'Ospite sia adeguatamente aiutato e dove possibile si garantisce il mantenimento delle abilità residue.

Dalle 08,45 alle 09,30 "La Prima Colazione"

La colazione viene servita in sala da pranzo. Agli Ospiti allettati il servizio viene fornito in camera. Per quanto riguarda le attività sanitarie, in questa fascia oraria, verranno somministrate le terapie, verranno effettuate le medicazioni e verranno eseguiti gli accertamenti sanitari.

Dalle 09,30 alle 12,00 "Attività e idratazione"

Durante la mattinata vengono proposte attività di gruppo il cui calendario viene affisso in ogni Nucleo. Per gli Ospiti più compromessi, se possibile, si prediligono attività individuali. Continuano le attività assistenziali e iniziano le attività di riabilitazione. Per i soggetti più compromessi cognitivamente vengono anche programmate attività di riabilitazione cognitiva. A metà mattina viene proposto dagli operatori un momento di idratazione (bevande calde o fredde).

Dalle 12,00 alle 13,15 "Il Pranzo"

Viene servito nelle sale da pranzo, per gli Ospiti le cui condizioni di salute non permettono la mobilizzazione, in camera, secondo i menù esposti anche con diete speciali personalizzate. Quando necessario il personale provvede all'imboccamento. Gli infermieri somministreranno la terapia farmacologica.

Dalle 13,30 alle 15,00 "Il Riposo"

Terminato il pranzo i signori Ospiti possono sostare nel soggiorno o essere accompagnati a riposare nelle proprie camere.

Dalle 15,30 alle 16,00 "La Merenda"

Vengono offerte bevande, tisane e alcuni alimenti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.

Dalle 16,00 alle 18,00 "Gli incontri con i familiari e la preparazione per la cena"

Per gli Ospiti è possibile condividere del tempo con i propri famigliari e amici e distrarsi con i giochi di società.

Alle ore 17.30 il personale inizia i preparativi per il pasto con l'igiene delle mani e si inizia a prendere posto ai tavoli.

Dalle 18.00 alle 19.30 "La Cena"

La cena viene servita nelle sale da pranzo o, per gli ospiti allettati, nelle camere. Ove necessario il personale provvede all'imboccamento. Gli infermieri somministrano le terapie farmacologiche ed effettuano gli opportuni controlli diagnostici.

Dalle 19,30 alle 21,00 "La preparazione al riposo notturno"

Gli ospiti più autonomi potranno guardare la televisione o intrattenersi con giochi a carte, mentre le persone dipendenti verranno aiutate nelle procedure di igiene della sera e nella vestizione.

Agli Ospiti che lo gradiscono verrà servita una bevanda calda.

Dalle 21,00 alle 7,00 "Il riposo notturno e le attività associate"

Durante il turno notturno sono previsti controlli e cambi dei presidi per l'incontinenza e cambi posturali programmati o secondo le necessità, comprese l'eventuale somministrazione di ulteriori specifiche terapie e il monitoraggio clinico degli Ospiti che lo necessitano. Alcuni ospiti potranno continuare a guardare la TV oppure leggere fino a che lo desiderano rispettando il riposo e la volontà altrui.

20. CUSTOMER SATISFACTION E QUALITA'

1 – Customer Satisfaction

La costruzione e l'utilizzo dei questionari per gli ospiti, familiari e operatori non rappresenta solo l'assolvimento di un debito informativo ma l'opportunità di ricevere un feedback multiplo e di monitorare nel tempo la varianza di alcuni importanti parametri.

Proprio per questo Gheron ha inserito nei propri questionari alcuni "item paralleli" che vengono proposti a ospiti, familiari e operatori.

La proposizione dei questionari ha una cadenza annuale che viene pubblicizzata con una comunicazione scritta appesa nelle apposite bacheche poste al piano terra della RSA.
La rielaborazione statistica viene restituita entro un mese dopo il ritiro dei questionari dalle apposite urne:

- ✓ i risultati delle Customer degli ospiti e dei familiari vengono stampati ed esposti in bacheca e condivisi in un incontro con ospiti e familiari
- ✓ i risultati della Customer degli operatori vengono condivisi in un incontro con tutta l'equipe a cura del direttore gestionale.

2 - Verifica della Qualità degli esiti dell'assistenza

Ci si basa sui seguenti presupposti:

- ✓ L'ospite è al centro del sistema socio sanitario;
- ✓ Ci deve essere una condivisione della metodologia organizzativa e partecipazione da parte degli operatori;
- ✓ Il sistema informativo è aperto, accessibile, privilegia il ritorno dei dati e la massima diffusione interna;
- ✓ Il lavoro si svolge in team;
- ✓ C'è una trasversalità dell'intervento e tutti ne sono coinvolti;
- ✓ Viene sottolineata la specifica professionalità degli operatori.

Gheron crede che il Miglioramento della Qualità sia "un atteggiamento professionale e scientifico che utilizza elementi della teoria della valutazione, delle scienze della gestione e della statistica e di altre scienze quantitative per far sì che il lavoro dei professionisti sia ogni volta della miglior qualità scientifica e tecnica e che gli utenti ricevano trattamenti adeguati alle loro necessità ed ai loro desideri". La riflessione sui risultati ottenuti e la tensione verso il miglioramento devono caratterizzare l'agire dell'operatore socio sanitario.
Agli ospiti, ai parenti e al personale viene distribuito periodicamente un questionario di gradimento i cui risultati vengono resi pubblici.

Mensilmente si fissano degli incontri per la presentazione dei programmi, per la condivisione degli obiettivi, lo scambio delle informazioni e la revisione dei PAI.

3 – Gestione dei reclami

All'interno della presente Carta dei Servizi è presente una scheda reclami. La finalità di suddetta scheda è quella di fare pervenire alla Direzione di struttura eventuali disfunzioni, disservizi e suggerimenti. Il Direttore di Struttura avrà cura di visionare la scheda e di fornire all'Ospite o al parente una risposta e una risoluzione il prima possibile coinvolgendo il team della struttura. La scheda reclami è disponibile in forma cartacea presso la Reception della struttura.

4 - CODICE ETICO, APPLICAZIONE DLGS 231/01 E ORGANISMO DI VGILANZA

I cittadini possono esercitare i propri diritti attraverso diversi canali: Customer satisfaction, Organismo di Vigilanza e RPD.

Gruppo Gheron ha aggiornato, ai sensi del D.lgs. 231/2001, il proprio Codice Etico ed il Modello di Gestione e Controllo della Società. Il Codice Etico ed il Regolamento interno sono esposto in bacheca e sono scaricabili sul sito web in formato Pdf nella sezione Documenti. Il CDA di Gheron e l'Organismo di Vigilanza (ODV) hanno approvato quanto prodotto. Gruppo Gheron dispone di un Organismo di Vigilanza (ODV) i cui riferimenti sono affissi nelle bacheche di UdO, direttamente contattabile e che produce apposite relazioni annuali.

21. FORMAZIONE

La formazione del personale rappresenta per Gruppo Gheron uno dei punti focali su cui investire allo scopo di garantire l'alta professionalità delle risorse umane.

La garanzia di poter offrire servizi assistenziali di qualità si basa sulla preparazione e sulle competenze del personale che quotidianamente ha la responsabilità di curare al meglio le persone fragili sia dal punto di vista fisico che dal punto di vista psichico. Gheron ha rapporti con diverse Università tanto per finalità di ricerca che di formazione. Particolarmente con l'università di Pavia, Genova e Torino.

Gheron inoltre ha relazioni con diverse Società scientifiche, tra cui la SIGG (Società Italiana di Geriatria) e il GRG (Gruppo di Ricerca Geriatrica), oltre agli ordini professionali di Medici, Infermieri e Psicologi.

22. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Il crescente invecchiamento della popolazione, l'evoluzione del quadro epidemiologico e i progressi della scienza medica rendono sempre più attuale la necessità di garantire alle persone anziane un adeguato accesso alle cure ed un rinnovato sostegno umano, sociale e spirituale.

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

Tuttavia esistono condizioni in cui l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di una maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona.

La Carta dei Diritti vuole indirizzare l'azione di quanti operano in favore dell'anziano, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (Ospedali, RSA, Scuole, Servizi di Trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass-media.
- Famiglie e formazioni sociali.

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

Richiamiamo in questo documento alcuni principi fondamentali dell'Ordinamento Giuridico italiano:

- Il principio di "*giustizia sociale*", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- Il principio di "*solidarietà*" enunciato nell'art. 2 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo nelle formazioni sociali ove si svolge il suo quotidiano, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- Il principio di "*salute*", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti.

RSA PAOLO BECCARIA
RSA Aperta Domiciliare
C-DOM Cure Domiciliari
VIA DON ORIONE, 2 - 27050 CERVESINA (PV)
Telefono: 0383 375240
Email: rsabeccaria@gruppogheron.it
PEC: gheron.lombardia@legalmail.it

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DEI DOVERI

La Carta obbedisce allo scopo di facilitare la conoscenza per le persone anziane dei loro diritti fondamentali e di accrescere la loro consapevolezza, nonché dei doveri che gravano su quanti entrano in relazione con loro.

LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO

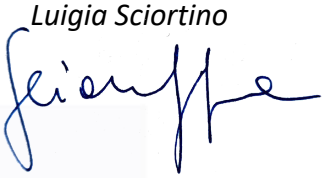
1. Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
2. Di determinarsi in maniera indipendente, libera, informata e consapevole con riferimento alle scelte di vita e alle decisioni principali che lo riguardano.
3. Di conservare la propria dignità anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia, alla riservatezza, al decoro e al rispetto del pudore negli atti di cura della persona e del corpo.
4. Di essere sostenuta nelle capacità residue anche nelle situazioni più compromesse e terminali.
5. Di avere una vita di relazione attiva.
6. Alla salvaguardia della propria integrità psico-fisica e di essere preservato da ogni forma di violenza fisica e morale e di forme improprie di contenzione fisica, farmacologica e ambientale, nonché di abuso e di negligenza intenzionale o non intenzionale.
7. Di conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti

LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

1. Di accudire e curare l'anziano a domicilio fin dove è possibile, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna.
2. I famigliari e chi interagisce con la persona anziana hanno il dovere di fornirgli in ragione delle sue condizioni fisiche e cognitive, tutte le informazioni e conoscenze necessarie per un'autodeterminazione libera, piena e consapevole.
3. Quanti interagiscono con la persona anziana hanno il dovere di adottare comportamenti riguardosi, onorevoli, premurosi e cortesi, di prestare ascolto ed adeguata attenzione alle segnalazioni e osservazioni avanzate dalle persone anziane.
4. Gli operatori sanitari e sociosanitari hanno il dovere di mantenere l'indipendenza e l'autonomia della persona anziana bisognosa di cure.
5. Di garantire la continuità affettiva delle persone anziane attraverso visite, contatti e frequentazioni con i propri parenti o con coloro con cui si hanno relazioni affettive.
6. Quanti interagiscono con le persone anziane hanno il dovere di denunciare ogni forma di abuso, violenza e discriminazione operata nei loro confronti.
7. Fornire la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

RSA PAOLO BECCARIA
RSA Aperta Domiciliare
C-DOM Cure Domiciliari
VIA DON ORIONE, 2 - 27050 CERVESINA (PV)
Telefono: 0383 375240
Email: rsabeccaria@gruppogheron.it
PEC: gheron.lombardia@legalmail.it

L'OSPITE HA IL DOVERE DI

- Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti.
- Collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della struttura.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'Ospite.
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefonino, ecc).
- Rispettare il riposo giornaliero degli altri Ospiti.
- Avvisare il responsabile di reparto e l'infermiere di turno quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, previa richiesta e firma del modulo di uscita, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

Gruppo Gheron
Direttore RSA Paolo Beccaria
Luigia Sciortino