

“Non ti scordar di me”

Carta dei Servizi  
2022

*La Carta dei Servizi risponde all'obiettivo di fornire agli utenti, ai loro familiari e alle Istituzioni in generale un quadro chiaro e trasparente dei principi e delle regole che disciplinano la vita comunitaria e i rapporti all'interno della struttura, delle attività dedicate agli ospiti e dell'equipe di professionisti che operano quotidianamente.*

*Sugli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi vengono effettuate verifiche periodiche, anche attraverso incontri aperti ai familiari e questionari, al fine di monitorare servizi specifici e acquisire nuovi standard di qualità.*

## I NOSTRI OBIETTIVI E I NOSTRI VALORI

Il nostro scopo è quello di promuovere il benessere della persona affetta da demenza sotto tutti gli aspetti - cognitivo, funzionale, emotivo, relazionale - migliorando la qualità della sua vita e dei suoi familiari, mantenendo il più alto livello di funzionalità possibile e garantendo sempre il rispetto e la dignità della persona.

Scopo che si realizza non solo attraverso l'erogazione di un servizio socio - sanitario di elevato contenuto professionale, ma anche attraverso il riconoscimento del valore e dell'unicità dell'ospite, il prendersi cura di lui nella sua interezza, attraverso la collaborazione continua e costante e la condivisione di indirizzi tra personale medico, operatori e famiglie.

I singoli obiettivi che ci prefiggiamo sono:

- la valorizzazione dell'identità e delle risorse dell'ospite;
- la protezione e la serenità sia a livello ambientale che medico-sanitario;
- il rallentamento della perdita delle capacità psico-fisiche-cognitive presenti;
- la conservazione e valorizzazione delle relazioni e dei rapporti con i familiari;
- il sostegno ai familiari;
- l'apertura di canali di dialogo e confronto strutturati fra i diversi soggetti che operano nella e con la struttura (distretto sanitario, presidio ospedaliero, familiari, volontari, enti locali, ecc.);
- la costruzione di un modello assistenziale specializzato per la gestione e cura delle demenze e del morbo di Alzheimer, integrando ed innovando i modelli già sperimentati, in collaborazione con Università e presidi ospedalieri;
- un'attività di sensibilizzazione sul morbo di Alzheimer, mediante attività di informazione e formazione in sinergia con gli altri servizi del territorio.

Il valore in cui crediamo e che costituisce il nostro punto di riferimento è la **centralità della persona**, persona intesa come ospite, operatore medico e socio-assistenziale e familiare.

*L'ospite* è un soggetto attivo, coinvolto in prima persona nell'assistenza e nei servizi a lui diretti, per una continua crescita della qualità della vita, nel rispetto della dignità inalienabile dei suoi diritti, fino ai suoi ultimi momenti.

*L'operatore* medico e socio assistenziale è colui che può orientare concretamente in positivo la vita dell'ospite. Deve possedere un'elevata competenza professionale, distinta da quella classicamente prevista per le strutture genericamente definite "per

non autosufficienti” (Residenze Protette, RSA), deve essere coinvolto nel lavoro quotidiano non solo con la propria abilità tecnica, ma anche con la propria sensibilità e deve partecipare attivamente e in maniera corale alla corretta gestione dell’ospite e della struttura.

*Il familiare* non è esclusivamente un cliente da informare sui servizi offerti, ma è l’anello di congiunzione con il vissuto precedente dell’ospite e per il suo legame affettivo continua ad essere un supporto psicologico fondamentale. Il familiare è anche lui protagonista del piano di assistenza e una continua e solida collaborazione assume la caratteristica di alleanza terapeutica per il benessere dell’ospite.

La metodologia assistenziale e terapeutica a cui sono ispirate tutte le attività della Residenza è riconducibile al modello “Gentlecare” ideato da Moyra Jones.

## LA STRUTTURA

La Residenza ha iniziato la propria attività nel Giugno 2001. E' stata la prima residenza protetta in Umbria rivolta specificatamente ai malati di Alzheimer e tuttora la sua peculiarità è quella di dedicarsi esclusivamente alla gestione di fasi avanzate di demenza.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### Direzione Sanitaria

- *Direttore Scientifico*: Prof.ssa Lucilla Parnetti
- *Direttore Sanitario*: Dott. Stefano Gazzurra
- *Medico di base*: Dr. Mauro Urbani
- *Coordinatore infermieristico*: Inf. Alessandro Rocchini

### Direzione Amministrativa

- *Direttore Amministrativo*: Vera Benella
- *Vice Direttore amministrativo*: Marco Lucchi
- *Responsabile contabilità*: Francesco Lucchi

### Servizi socio assistenziali sanitari

- *Infermieri*
- *Operatori Socio Sanitari (OSS)*
- *Fisioterapisti*
- *Terapista occupazionale*
- *Assistente sociale*
- *Psicologo*

Figure professionali esterne: dietologo, cardiologo, chirurgo, oculista, dentista, ortopedico.

Tutte le diverse figure professionali all'interno della struttura operano con un approccio multi-disciplinare, che le vede coinvolte in un costante lavoro di collaborazione e condivisione, anche attraverso la partecipazione a riunioni

periodiche finalizzate alla definizione dei piani di assistenza personalizzati e all'elaborazione dei programmi per la terapia di gruppo.

I terapeuti occupazionali, gli animatori, i fisioterapisti, gli operatori socio sanitari seguono costantemente corsi di formazione con cadenza semestrale/annuale.

## STRUTTURA LOGISTICA

La Residenza si trova a Castel Giorgio (TR) a 18 KM da Orvieto, 21 km dalla stessa uscita autostradale, e circa 90 km dal capoluogo umbro. E' inserita in un contesto ambientale tranquillo e immerso nel verde. Tutta la Residenza è totalmente priva di barriere architettoniche, i portatori di handicap hanno la possibilità di accedere a tutti i locali, esterni ed interni alla struttura, è dotata di tutti i comfort e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione previsti dal Testo Unico sulla Sicurezza (d.lgs. 81-9 aprile 2008 e s.m.i.).

L'edificio si sviluppa su un volume di circa 3.300 metri quadri ed è articolato su 3 piani, per una capacità ricettiva complessiva di 48 persone non autosufficienti.

I piani sono stati progettati in modo da agevolare il controllo e lo svolgimento del lavoro da parte degli operatori, concentrando i punti di maggiore attività da parte degli ospiti al piano terra e allocando le aree destinate al riposo, alla tranquillità ed al silenzio al piano superiore.

Al Piano Terra: si trovano: l'area destinata alle attività di gruppo e al ristoro, la sala TV, l'infermeria, alcune camere da letto con i relativi bagni assistiti, l'ufficio amministrativo e la cucina. A Piano Superiore si trova l'area destinata al riposo e alla tranquillità con camere da letto e relativi bagni assistiti con una piccola area cucina. Al Piano Inferiore si trovano: il centro di fisiochinesiterapia e palestra; lo studio medico, la stanza per servizio di estetista e parrucchiere, la camera mortuaria e la lavanderia.

La struttura gode inoltre di un ampio "GIARDINO ALZHEIMER".

E' un giardino di 800 metri quadri dedicato ai malati di Alzheimer: un ambiente consono per poter svolgere un programma terapeutico di stimolazione sensoriale completo. E' stato costruito con l'obiettivo di garantire la valorizzazione della capacità di movimento, nonché di essere un luogo di relax e di benessere per l'ospite. I percorsi riconducono tutti ad un unico punto di partenza rappresentato dal porticato e sono chiusi ai lati del perimetro che definisce il giardino, caratterizzando una ciclicità che, non solo è funzionale per il malato, ma anche per gli assistenti, che dispongono di un campo visivo maggiore. Agli ospiti che si trovano in uno stato di confusione mentale e che non riescono ad orientarsi da soli è garantita un'assistenza continua e veloce tesa all'eliminazione della paura di sentirsi soli e di perdersi. Il

tutto è agevolato anche da punti di incontro specifici che si trovano nel giardino: il giardino roccioso, la piccola cascata, la fontanella, il gazebo, la statua, la grande magnolia, che rappresentano dei veri promemoria ai quali l'ospite fa riferimento. Il cammino all'interno del giardino è privo di ostacoli: tutte le aiuole sono racchiuse da cordoli smussati e curve che delimitano una pavimentazione pulita, non sdruciolevole e facilmente gestibile nella manutenzione. Nel giardino sono presenti corrimani disposti in maniera alternata, panchine in legno con schienale abbastanza alto, affiancate da una parte da un sostegno in metallo, che garantisce una facile seduta e alzata, dall'altra da uno spazio per l'eventuale carrozzina. Il percorso è studiato anche per essere fonte di una stimolazione olfattiva, visiva e sensoriale. La scelta delle specie vegetali mira al rispetto di tre caratteristiche peculiari:

1. l'impianto adatto alla geometria delle forme (volumi degradanti dall'accesso verso la Residenza, cerniera tra le due vie d'ingresso rappresentate dal Texas Baccata a cono, nonché dal gazebo, settore circolare che individua l'apertura verso il parco, ecc.);
2. scelta di essenze non velenose e creazioni di ostacoli che impediscono di accedere direttamente a gran parte delle altre piante, grazie alla convessità delle aiuole o alla loro altezza;
3. disponibilità di un "orologio a grande scala" attraverso la fase vegetativa delle piante, grazie alla formazione di colori differenti al variare delle stagioni.

L'ospite si troverà di fronte oggetti di colore e odore diversi e quindi maggiormente distinguibili, ma allo stesso tempo avrà la possibilità di convivere con una routine che lo aiuterà a sentirsi meno confuso. Un impianto di illuminazione artificiale, inoltre, permette la fruizione del giardino anche durante gli orari notturni.

## SERVIZI MEDICO-SANITARI

Il Responsabile Sanitario e il medico di base esplicano compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritengano opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

La responsabilità dell'organizzazione dei servizi sanitari compete al Direttore Sanitario, presente in struttura mediamente 24 ore settimanali.

Il medico di base è presente una volta a settimana e al bisogno.

L'assistenza infermieristica è 24/24h, tutti i giorni feriali e festivi. Gli infermieri giornalmente redigono un diario con le terapie somministrate.

E' garantito un servizio di fisioterapia al fine di mantenere il più elevato possibile il livello di autonomia degli ospiti. La Struttura dispone di una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria.

## SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Ad ogni ospite sono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, all'assunzione di cibo in funzione delle diverse esigenze che si verificano nel corso della sua permanenza presso la struttura.

Gli operatori socio-assistenziali (OSS) giornalmente redigono un diario con le attività svolte con ogni singolo ospite.

## SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Settimanalmente viene redatto il calendario con le diverse attività in cui vengono coinvolti gli ospiti secondo le caratteristiche individuali, in particolare:

- stimolazione psico-sensoriale;
- attività occupazionali;
- orientamento spazio-temporale;
- musicoterapia;
- stimolazione abilità manuali;
- arte terapia e laboratorio creativo;
- giochi di società;
- informazione e lettura guidata del giornale.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA AI FAMILIARI

La Residenza organizza annualmente dei cicli di incontri, mediati dallo psicologo, con i familiari degli ospiti.

Inoltre vi è la possibilità, su richiesta, di prenotare un colloquio con lo psicologo.

## SERVIZI ALBERGHIERI

Il Servizio di Ristorazione è gestito integralmente dalla Residenza. Il Responsabile Sanitario consultando il dietologo predispone diete personalizzate in base alle patologie o alle necessità degli ospiti. Per la colazione, il pranzo e la cena viene garantita la possibilità di scelta tra varie alternative al fine di dare risposte alle diversificate esigenze di ognuno. E' previsto un sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare HACCP.

Il Servizio di Lavanderia viene svolto all'interno della Struttura.

Il Servizio di Pulizia e Sanificazione prevede una pulizia completa e giornaliera delle camere, dei bagni, degli arredi e delle parti comuni.

### SERVIZIO RELIGIOSO

La Residenza assicura assistenza religiosa e spirituale nel rispetto del credo religioso degli ospiti e delle diverse tradizioni di culto. Per gli ospiti di fede cattolica in occasione delle festività, viene svolta la funzione religiosa all'interno della struttura, aperta anche ai familiari. Per coloro che professano culti differenti e qualora sia richiesta un'assistenza spirituale, la Residenza potrà prendere accordi con rappresentanti di altre religioni.

### SERVIZI AGGIUNTIVI (su richiesta a pagamento)

Parrucchiera, pedicure e manicure.

### ENTI SCIENTIFICI E ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO COLLEGATI

La Residenza è convenzionata con l'Università di Perugia per gli aggiornamenti del personale.

### CRONACA DI UNA GIORNATA(\*)

- Ore 7.00-9.00 Igiene della persona e prima colazione
- Ore 9.00-11.30 Attività occupazionali  
Riabilitazione cognitiva  
FKT (fisiochinesiterapia) individuale e di gruppo
- Ore 11:30-12:00 Preparazione per il pranzo secondo esigenze individuali: cure igieniche e allestimento dei tavoli
- Ore 12:00-13:00 Pranzo
- Ore 13:00-15:00 Riposo secondo le abitudini individuali, nella propria stanza o nelle sale comuni, dove viene creato un ambiente tranquillo e rilassato
- Ore 15:00-17:30 Spuntino di metà pomeriggio e idratazione  
Attività di animazione  
Deambulazione  
Attività di stimolazione cognitiva
- Ore 17:30-18:00 Preparazione per la cena secondo esigenze individuali: cure igieniche e allestimento dei tavoli
- Ore 18:00-19:00 Cena
- Ore 19:30 Preparazione per la notte: cure igieniche e infermieristiche

(\*)Schema indicativo, adattato alle caratteristiche di ciascun ospite

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Per accedere alla Struttura deve essere compilata la domanda di inserimento ed inviata alla Direzione Amministrativa, utilizzando il modulo specifico disponibile sul sito internet o, a domanda, alla segreteria.

In caso di disponibilità di posto, verrà raccolta tutta la documentazione anagrafica, sanitaria e sociale del futuro ospite al fine di valutare la condizione clinica del paziente, da parte del Responsabile Sanitario.

All'atto dell'ammissione viene aperto un fascicolo personale dell'ospite e la cartella clinica, che successivamente è conservata all'interno della Residenza e periodicamente aggiornata dal personale sanitario secondo le procedure richieste dal D. Lgs. 101/2018 – Regolamento sulla Protezione dei dati personali GDPR 679/2016.

Il giorno dell'ingresso l'ospite, accompagnato da un familiare/tutore, viene accolto dall'infermiere di turno e da un operatore, è presentato agli altri residenti e a tutti gli operatori e viene guidato nella visita alla struttura. Il Direttore Sanitario, l'assistente sociale e l'infermiere raccolgono tutti i dati personali utili all'elaborazione del piano di assistenza individuale.

Le decisioni circa l'assegnazione della camera e del letto sono assunte dalla Direzione della residenza avendo riguardo a: disponibilità di posti esistenti, sesso, condizioni psico-fisiche degli ospiti, affinità caratteriali.

Ogni ospite dovrà portare con sé e disporre di un corredo personale da concordare nel dettaglio con il personale, in particolare: biancheria intima, tute, indumenti comodi (meglio senza bottoni), scarpe comode e pantofole chiuse, una borsa contenente tutto il necessario per eventuali ricoveri ospedalieri. I suddetti capi di vestiario prima dell'ingresso saranno debitamente contrassegnati in maniera distintiva.

## REGOLAMENTO

### Orario di visita

Tutti i giorni esclusi lunedì e giovedì

Mattina: 10:00 – 11:30

Pomeriggio: 15:30 – 17:30

Previa autorizzazione ed in via eccezionale, viene concesso di restare accanto ai residenti anche in orari diversi da quelli previsti.

### Orario telefonate

Le chiamate in ingresso da parte dei familiari per parlare direttamente con gli ospiti, si richiede siano effettuate in orario diurno, preferendo le fasce orarie che escludano la colazione, il pranzo e la cena.

### Custodia di valori

Si sconsiglia di portare con sé oggetti di valore (collane, anelli, contanti, etc...).

### Entrate e uscite degli ospiti

L'ospite NON può richiedere di uscire in modo autonomo anche se ne è in condizione; PUO' uscire dalla struttura con parenti/tutor, purché venga dato un preavviso e venga firmato il modulo di autorizzazione di uscita temporanea.

### Cibo e alimenti

Per ragioni di sicurezza e di salute degli ospiti non è consentito portare all'ospite cibi e bevande di alcun tipo.

### Assenze, Trasferimenti e Dimissioni

Le assenze temporanee e comunque non superiori a 30 giorni, motivate da ragioni di salute o da rientri nel proprio nucleo familiare o da altro motivo, danno luogo alla conservazione del posto e per ogni giorno di assenza dell'ospite dalla Residenza, conseguente anche ad eventuali ricoveri ospedalieri, il costo giornaliero delle rette verrà ridotto del 30%. Nel caso in cui il familiare/tutor prenda la decisione di far lasciare la Residenza all'ospite, dovrà far pervenire alla Direzione Amministrativa una comunicazione scritta, con un preavviso di almeno 15 giorni. In assenza di detto preavviso, nulla sarà rimborsato di quanto anticipatamente versato per il mese in corso.

Qualora risulti una manifesta incompatibilità fra le esigenze e le condizioni dell'ospite e la possibilità della Residenza di farvi fronte, la Direzione, dandone congruo preavviso (almeno 15gg.), dispone le dimissioni. In tal caso il pagamento della retta decorrerà per tutti i giorni di effettiva presenza dell'ospite e quanto anticipatamente versato verrà rimborsato.

### Retta Mensile

La retta mensile comprende tutti i servizi presenti all'interno della Struttura, ad esclusione di:

- ticket sui medicinali;
- farmaci in fascia "C";
- prestazioni sanitarie specialistiche;
- servizio ambulanza non fornito dal Servizio Sanitario;
- prestazioni podologiche;
- servizio lavanderia di biancheria e abbigliamento personale.

La retta mensile può subire, nel tempo, una variazione in relazione al costo della vita e/o alla qualità dei servizi erogati. Attualmente la Quota Sociale Giornaliera a carico dei familiari è di € 48,83 , oltre alla Quota Sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regionale.