

### Diffusione delle informazioni

Curare la comunicazione ed il dialogo qualifica il rapporto con l'ospite e migliora l'efficienza dei servizi offerti. A tal riguardo la Residenza promuove periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate.

### Scheda valutazione del grado di soddisfazione e reclami

Periodicamente viene consegnata ai familiari degli ospiti o all'ospite stesso, un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisire il grado di soddisfazione. Le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti.

I familiari possono sporgere eventuale reclamo attraverso apposito modulo a disposizione e depositarlo nel contenitore dedicato oppure tramite sito web all'indirizzo <https://www.siorservizisanitari.it/>

Ai reclami verrà risposto con una tempistica di 10 giorni.

### Informazioni

Nell'atrio della Residenza presso l'apposito ufficio, possono essere richieste tutte le informazioni inerenti le attività della Residenza.



# CARTA DEI SERVIZI

# RSA SACRO CUORE LANUVIO

REV.04 del 18.10.2024

**Gentile Cliente,**

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

L'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

**IL Legale Rappresentante**

Giuseppe Greco

**Direttore Amministrativo**

Flavio Battisti

**Direttore Sanitario**

Dr. Rosario Maria De Rose

**Permessi di uscita**

L'Ospite può uscire dalla Residenza, previa autorizzazione del Responsabile Medico Sanitario della Struttura (fino a 6 ore di permesso) accompagnato dal delegato dell'Ospite; il permesso dovrà essere richiesto, con adeguato anticipo, tramite l'apposito modulo compilato, dall'Ospite o in caso di impedimento, da un parente (specificando il grado di parentela) e consegnato alla Responsabile dei Servizi infermieristici.

**Fumo**

Negli ambienti chiusi della Residenza è assolutamente vietato fumare. Incaricati di vigilare sul divieto sono tutti gli operatori che prestano servizio nella Struttura. Va rammentato inoltre che fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità competenti. Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

**Antinfortunistica**

Ai sensi della Legge 81/2008, il personale della Residenza è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione d'energia elettrica, terremoti, ecc.)

- Evitare ogni condizione di panico;
- Affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;
- Non utilizzare l'ascensore se non autorizzati dal personale di servizio.

**Il Personale**

Il personale sanitario, assiste e affianca l'ospite durante la permanenza all'interno della Residenza allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

**Dimissioni dalla struttura**

Al momento delle dimissioni dalla struttura, si è pregati di svuotare l'armadio di tutto gli effetti personali.

Eventuali bagagli potranno essere conservati in magazzino per un massimo di dieci giorni.

### Cura della persona

Sono disponibili servizi a pagamento di:

- Barbiere
- Parrucchiere
- Podologo

Per fissare la prenotazione, rivolgersi direttamente all'Ufficio Reception o telefonare al numero 06/23.12.170.

### Servizio di lavanderia

E' possibile usufruire del Servizio esterno di lavanderia degli indumenti personali, con oneri a carico dell'Ospite; i capi dovranno essere personalizzati con marchiatura indelebile e/o con etichettatura (nome dell'ospite)

### Pasti

L'alimentazione rappresenta un aspetto importante della terapia. A questo proposito la dietista, dopo aver appreso le abitudini alimentari, oltre che nel rispetto del proprio credo religioso e le informazioni dai Medici di medicina generale, e sotto la supervisione del Medico responsabile di struttura, appronta la dieta più adatta per ogni Ospite.

I pasti possono essere consumati, in base alle condizioni di salute e/o al desiderio degli Ospiti, nella stessa stanza di degenza o nella sala da pranzo della struttura.

I pasti della giornata vengono serviti nei seguenti orari:

colazione	inizio ore 7,00
pranzo	inizio ore 12,00
cena	inizio ore 18,00

### Ingresso alla Residenza

La Residenza è aperta tutti i giorni e le visite sono consentite nell'arco della giornata, dalle ore 10.00 sino alle ore 19.00. L'accesso alle stanze è consentito dopo le ore 11,00 e dopo le ore 16,00. Durante i suindicati orari, l'Ospite può ricevere visite dei parenti, invitare amici nei locali comuni e comunque in numero adeguato ed in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.

### Orario Ricevimento Medico Responsabile

Il Medico Responsabile riceverà i familiari previo appuntamento dalle 11.00, al fine di non intralciare il normale svolgimento delle attività della residenza. La richiesta di appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente direttamente al centralino/amministrazione.

## RSA SACRO CUORE Residenza Sanitaria Assistenziale

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*

La «Carta dei Servizi» della RSA Sacro Cuore è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo documento la Residenza intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra l'ente pubblico ed i cittadini.

Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dalla Residenza stessa.

E' possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri della Residenza indicati nell'interno di questo documento

## PRESENTAZIONE DELLA SIAR SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE a r.l. E PRINCIPI FONDAMENTALI

### Fini istituzionali ed organizzazione

#### Cenni storici

La cooperativa Sociale SIAR nasce l'11 marzo del 1998, al fine di fornire servizi in ambito socio-sanitario. In questi anni di attività, si è avviato un processo di studio che affronta problemi quali l'organizzazione di reparti ospedalieri, di analisi dei processi d'implementazione di servizi di razionalizzazione interna dei trasporti, oltre che di sviluppo di modelli organizzativi, gestionali ed assistenziali per RSA.

Partendo da questa importante esperienza di base, la SIAR ha iniziato una crescita qualitativa e quantitativa aumentando progressivamente il numero di attività realizzate.

Regolarmente iscritta presso l'albo prefettizio alla sezione cooperazione sociale.

E' aderente alla Confcooperative, che annualmente effettua controlli in ordine alla corretta gestione ed alla presenza delle caratteristiche di mutualità tipiche della cooperazione.

Inoltre risulta iscritta al Tribunale di Roma ed alla **Camera di Commercio** con Decreto della Giunta Regionale del Lazio n. 43/2000 del 24/01/00, ha ottenuto, ai sensi della Legge Regionale n. 24 del 27/06/96, l'iscrizione all'**Albo Regionale delle Cooperative Sociali - Sez.**

**A** "Cooperative che gestiscono servizi socio sanitari ed educativi" con Deliberazione della Giunta Regionale 30 ottobre 2000, n. 2202, Siar ha ottenuto l'iscrizione, al n° 171, nell'elenco delle istituzioni ed **Organismi a Scopo non Lucrativo** che svolgono attività nel settore dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria nella Regione Lazio.

La Siar si pone pertanto in una posizione di corretta gestione amministrativa, previdenziale e contabile nel rispetto delle norme di legge vigenti, sollevando i Clienti, per quanto attinente al personale impiegato, da ogni onere e responsabilità verso il Fisco e verso gli Istituti di Previdenza.

In base alla Legge 633 del 1972 sull'I.V.A., i nostri servizi beneficiano di una imposta ridotta del 4%.

La cooperativa è inoltre in possesso del **Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001:2015** per il settore **EA 38d e 38f**, ottenuto con l'ente di certificazione ODC - SGS data 1 emissione 5 dicembre 2003 scopo "**Erogazione di servizi infermieristici, assistenziali, audiometrici e ausiliari presso strutture sanitarie. Progettazione, Gestione ed Erogazione, in regime residenziale, di servizi-strutture socio-sanitari e educativo-riabilitative, inclusi servizi relativi all'area della senescenza, della disabilità e della Psichiatria**".

Certificazione **ISO 45001:2018** per i settori EA 38f-38d ottenuto in data 27.01.2011 con l'ente di certificazione Quaser Certificazioni s.r.l. e lo scopo è lo stesso del certificato qualità.

## COMFORT

### Pulizia

E' necessario mantenere l'ordine e la pulizia della stanza. Per facilitare e consentire un più efficiente servizio di pulizia, è opportuno riporre la biancheria e gli oggetti personali nell'armadietto o nel comodino a disposizione. E' vietato inoltre tenere sedie o sdraio nella stanza; tenere in camera i fiori e piante (se non previa autorizzazione del caposala); introdurre animali; introdurre alimenti ad eccezione dell'acqua minerale.

### Sistemi di chiamata del personale

In ogni stanza di degenza sono posizionati dei dispositivi di chiamata il cui funzionamento è di seguito illustrato:

□ alla trave testa letto è collegata una pulsantiera con la quale è possibile: chiamare, in caso di necessità, gli infermieri; accendere la luce della stanza; accendere la luce personale per la lettura;

□ all'interno del bagno vicino alla porta, è installata una pulsantiera con la quale è possibile: chiamare, in caso di necessità, gli infermieri; annullare la chiamata degli infermieri;

□ all'interno del bagno, in prossimità del piano doccia, è posto un ulteriore pulsante di chiamata a tirante con il quale è possibile: chiamare, in caso di necessità, gli infermieri;

### Gli Operatori della Residenza

Il personale della Residenza è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Oltre alle figure professionali precedentemente indicate, nella RSA Sacro Cuore prestano servizio altri operatori, quali:

□□ Personale tecnico qualificato

□□ Personale di ditte esterne

### Mance

Tutto il personale è a disposizione per assistere e curare l'Ospite nel migliore dei modi. Tali compiti rientrano nelle mansioni proprie dei diversi ruoli professionali e pertanto nessun operatore sanitario deve accettare mance. Eventuali comportamenti difforni a quanto sopra descritto, dovranno essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.

## Servizio di assistenza religiosa

Gli Ospiti sono assistiti spiritualmente dai sacerdoti della Parrocchia, che ogni settimana celebrano la S. Messa nella cappella della Residenza, nei giorni prefestivi (orario 16.30). Per gli Ospiti di culto non cattolico e laddove sia richiesta una assistenza spirituale, l'amministrazione prenderà accordi con i rappresentanti di altre religioni.

## SERVIZI ACCESSORI

### Custodia di denaro e preziosi

All'interno della Residenza circolano giornalmente decine di persone per cui, malgrado la sorveglianza, non è possibile escludere il verificarsi di qualche spiacevole inconveniente. Si raccomanda, pertanto, di trattenere in camera soltanto piccole somme e/o oggetti di scarso valore; denaro e preziosi possono anche essere depositati presso l'Amministrazione che ne rilascerà ricevuta. La Residenza non può assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti ed i valori non depositati.

### Corrispondenza, Fax

Si può ricevere corrispondenza presso la Residenza avendo cura di far specificare sulla busta «Utente ricoverato presso RSA Sacro Cuore...». È inoltre possibile inoltrare la corrispondenza, consegnandola direttamente alla caposala. Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente sono disponibili presso la reception, il fax (06.23.23.34.12) e la posta elettronica. La Residenza è inoltre dotata di un sito internet ([www.rsasacrocuore.it](http://www.rsasacrocuore.it)) nel quale è possibile reperire queste ed altre informazioni.

### Taxi e Ambulanze



Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere anche al Centralino o al Banco Informazioni. Nel caso in cui al momento della dimissione fosse necessario un trasporto in ambulanza, è previsto che l'Utente provveda a proprie spese.

### Relazioni esterne

La Direzione cura le pubbliche relazioni ed i contatti con organi di informazione attraverso i propri referenti istituzionali direzione aziendale.

Accredita dal 2009 nel Registro Unico Cittadina del **Comune di Roma** nella sezione Anziani per il servizio di **Assistenza Domiciliare**.

La SIAR gestisce le seguenti strutture residenziali di diversa tipologia.

-  La **Casa di Riposo Taurini** Via dei Taurini, 13- Roma (RM) III Municipio Gestione Casa di Riposo per anziani autosufficienti - Totali posti 52  
 Il numero telefonico è: 06/ 4957834  
 L'indirizzo e-mail è il seguente: [taurini@siarservizisanitari.it](mailto:taurini@siarservizisanitari.it)  
 Direttore Struttura: Dott.ssa Maria Teresa Conti
-  La **RSA "Alessandrino"** è sita in via delle Susine, 87 - Roma, è organizzata in un più nuclei di 55 posti  
 Il numero telefonico è: 06-2312170  
 L'indirizzo e-mail è il seguente: [info@rsaalexandrino.it](mailto:info@rsaalexandrino.it)  
 Direttore Sanitario: Dott.ssa Maddalena Ragazzo  
 Direttore Struttura: Sig. Flavio Battisti

## LA RSA SACRO CUORE

### Caratteristiche e finalità assistenziali

L'RSA assicura lo svolgimento delle seguenti funzioni per tutto l'anno e nel rispetto degli standard gestionali fissati dalla Regione Lazio:

1. **Funzione a carattere assistenziale**
  - a. Aiuto alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana (alzarsi dal letto/convalescere, vestirsi/sgestirsi, lavarsi ed utilizzare i servizi igienici, mangiare, movimento all'interno della camera e della struttura)
  - b. Aiuto alla persona per lo svolgimento di attività elementari non abituali.
2. **Funzione sanitaria**
  - a. Assistenza medica (attività di coordinamento del personale sanitario, attività di assistenza medica di base, attività di controllo igienico sanitario)

- b. Assistenza infermieristica (attività di ordine infermieristico nei casi di incontinenza, decubiti, stipsi, insonnia, alimentazione, ecc.);
- c. Attività di ordine psicologico per problemi di regressione, pigrizia, apatia, sfiducia, ecc.
- d. Assistenza farmaceutica (somministrazione dei prodotti farmaceutici prescritti dal medico di base, utilizzo dei prodotti ed ausili per l'incontinenza, ecc.)
- e. Assistenza riabilitativa (ginnastica, fisioterapia, mobilizzazione al letto, ecc.)

### 3. Funzione Sociale

- a. Coordinamento con i servizi sociali, territoriali e le altre strutture socio-sanitarie
- b. Valutazione e controllo del servizio sociale, di animazione e di terapia occupazionale svolto

### 4. Funzione Ricreativa

- a. Attività di animazione
- b. Attività di terapia occupazionale

### 5. Funzione Alberghiera

- a. ristorazione collettiva
- b. lavanderia/guardaroba
- c. pulizia e riordino delle aree comuni

### 6. Funzione Amministrativa (e varie)

- a. Direzione, coordinamento, segreteria, ragioneria, economato e gestione del personale
- b. Manutenzione di beni mobili e immobili
- c. Utenze
- d. Acquisto di beni mobili, di derrate, servizi e prodotti vari di consumo.

## La Struttura

L'Amministrazione Comunale acquistò l'edificio dell'Istituto Salesiano "Sacro Cuore" costruito nel 1931 dall'Arch. Salesiano Giulio Valotti e ristrutturato nel 1953, sorge nel Comune di Lanuvio in un'area di 14.000 mq., in posizione elevata e di gran panoramicità, a ridosso del centro del paese.

nell'area si trovano inoltre, le vestigia del Tempio di Giunone Sospita.

l'edificio è costituito da 2 piani fuori terra per una cubatura complessiva di 7.490 mc. esso è immerso in un'area a verde, particolarmente idonea per il soggiorno degli ospiti. per quanto riguarda le caratteristiche dell'area, essa è situata in zona salubre e non rumorosa, godendo di buone caratteristiche meteorologiche e climatiche. l'area è ben inserita e servita in relazione alla viabilità ed alla rete dei trasporti pubblici. per quanto riguarda gli accessi, l'area dispone di un ingresso carrabile e uno pedonale su dal quale di può raggiungere il cortile principale per l'ingresso alla hall ed un cortile secondario su cui si attestano gli ingressi ai servizi generali e tecnici.

Al momento del ricovero viene consegnata all'Utente, il Regolamento interno che riporta le informazioni relative alla Residenza.

### Richiesta della Cartella Sanitaria

Dopo la dimissione l'Ospite può richiedere al Medico Responsabile della Residenza la fotocopia della Cartella Sanitaria dell'Ospite secondo le seguenti modalità:

- 1 - Compilazione dell'apposito modulo da richiedere all'ufficio amministrativo.
- 2 - Per il ritiro della cartella relativa al periodo di permanenza dell'ospite il costo è di € 18,00 (tempi di consegna 7 giorni lavorativi).

### Trattamenti riabilitativi

Vengono effettuati trattamenti riabilitativi all'interno della Residenza. Le principali prestazioni sono:

- Ginnastica individuale
- Ginnastica posturale
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione neuropsicologica
- Rieducazione respiratoria
- Mobilizzazione attiva, passiva e assistita

### VOLONTARIATO

La struttura residenziale ospita e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ecc. che intendono offrire il loro apporto nella gestione dell'attività di animazione utilizzando spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra gli ospiti e la comunità. Tale apporto deve essere coordinato ed integrato nei programmi che la residenza intende realizzare, sulla base di una richiesta formale dell'associazione che la propone. La Direzione intrattiene con le associazioni di volontariato, rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca, al fine di rendere le attività ricreative e di animazione sempre più aderenti alle richieste e alle esigenze degli ospiti. Tra le associazioni possono essere citate. La Comunità di Sant' Egidio, il gruppo parrocchiale della "Legio Maria", il gruppo Caritas della Parrocchia di Lanuvio.

### COMITATO DI STRUTTURA

All'interno dell'RSA si riunisce un comitato di struttura formato da: un rappresentante del volontariato, un rappresentante sindacale cgil cisl uil, un rappresentante dei familiari degli ospiti, un rappresentante degli ospiti i cui riferimenti saranno disponibili nella bacheca della struttura e avranno l'obiettivo di interfacciarsi con la direzione Amministrativa e Sanitari al fine di migliorare il servizio offerto.

**mette a disposizione** dei singoli Ospiti e della Comunità, **mezzi espressivi e strumenti di comunicazione** adeguati alle potenzialità percettive ed alle capacità di comprensione di ogni utente **al fine di stimolare scelte partecipative personalizzate** nel pieno rispetto dei ritmi di vita e delle inclinazioni individuali. E' garantita l'informazione sugli eventi socio-culturali promossi nella comunità sociale e sugli avvenimenti internazionali attraverso la puntuale **fornitura di quotidiani e riviste**, nonché attraverso svariate forme di pubblicizzazione animativi interne alla Residenza: viene inoltre stimolata l'offerta di comunicazione attiva del proprio pensiero attraverso l'espressione creativa personale e l'esercizio alla critica, a consolidamento della dignità del ruolo individuale di ogni singolo Ospite all'interno della Struttura. Ogni Ospite viene inoltre stimolato alla presa di coscienza dell'ambiente, al fine di poter utilizzare gli spazi con la maggiore sicurezza possibile e di fruire la struttura nel suo complesso scegliendo autonomamente i luoghi più consoni alle proprie esigenze o inclinazioni personali.

### Occorrente per l'ingresso alla Residenza

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve essere munito di:

- \* base di ricovero,
- \* documento d'identità,
- \* libretto sanitario,
- \* codice fiscale,
- \* eventuali esenzioni ticket,
- \* ISEE,
- \* documento di un familiare e relativi recapiti.
- \* Certificato del Medico curante attestante il suo stato di salute e la terapia seguita.
- \* Farmaci necessari per la terapia di una settimana

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (sapone liquido, shampoo, bagno schiuma, spazzolino per l'igiene orale, pettine, rasoi, kit per unghie, etc.), occorre portare:

- 1 Scarpe comode
- 2 Magliette
- 3 Biancheria intima
- 4 Calze di cotone
- 5 Pigiama e/o camicia da notte
- 6 Vestaglia
- 7 Tuta ginnica con apertura anteriore
- 8 Asciugamani e accappatoio da doccia

È utile prevedere diversi cambi di biancheria intima e magliette per mettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene dell'Ospite.

E' fatto obbligo per gli ospiti della struttura di personalizzare tutti gli indumenti con marchiatura indelebile e/o con etichettatura (nome dell'ospite).

### Ubicazione e mezzi di trasporto

La **RSA Sacro Cuore** si trova a Lanuvio in Via San Lorenzo, 12. Si trova in prossimità del Centro.

I mezzi pubblici per raggiungere la Residenza sono:

#### Da Roma Termini (FS):

Prendere la linea FR4 (Velletri) per 8 fermate

Scendere alla fermata Lanuvio

Prendere Autobus di linea per Piazza San Carlo

A piedi per 200 metri

Fino all'arrivo in Via San Lorenzo, 12

#### Principali recapiti telefonici:

Centralino tel. **06.93.76.933**

Indirizzi e-mail: [info@rsasacrocuore.it](mailto:info@rsasacrocuore.it)

[www.rsasacrocuore.it](http://www.rsasacrocuore.it)

dallo STATUTO della SIAR Soc. Coop. Sociale:  
«Scopo ed Oggetto»

art.2

La Cooperativa senza finalità speculative, ispirandosi ai principi della mutualità e della solidarietà sociale, si propone di svolgere attività di assistenza sociale e sanitaria a favore degli anziani, minori, handicappati, disadattati, tossicodipendenti, alcolisti ed emarginati in genere (...)

La Cooperativa potrà istituire e gestire, opportune strutture(...), quali centri diurni per anziani, centri diurni per anziani, centri ricreativi, culturali e sociali; inoltre potrà gestire direttamente o in convenzione con Enti pubblici o società private opportune strutture residenziali protette per anziani, minori, handicappati etc..

La Cooperativa potrà istituire e gestire attività di formazione o aggiornamento professionale(...), nel settore socio-sanitario, nonché promuovere dibattiti, studi, ricerche utili allo scopo.

La Cooperativa si propone di:

- a) curare ed assistere, anche a domicilio, il soggetto anziano (...), al fine di permettere un valido inserimento nel contesto sociale;
- b) attuare un servizio di appoggio alle famiglie(...);
- c) attuare un servizio di terapie motorie, di ortofonia e logopedia(...);
- d) contribuire con opportune convenzioni alla stipula con organizzazioni e pubbliche e private quali studi medici, ambulatori e strutture sanitarie in genere.  
(.....)

IL PROGETTO DI VITA E IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

L'organizzazione del servizio di accoglienza è strutturata in modo da poter verificare puntualmente l'effettiva applicazione della filosofia di vita della "Residenza", nei piccoli gesti assistenziali della vita quotidiana. Lo spirito che anima il progetto di vita applicato nella RSA Sacro Cuore parte proprio dal presupposto che ogni Ospite vada considerato come Persona ancora prima di essere definito «Anziano» in questo è più immediato ricercare la sua identità nell'arco dell'intera esistenza considerata in maniera prospettica, con un passato certamente carico di valori ed un futuro ancora possibile ed auspicabile. La dimensione temporale del presente può così essere letta «in divenire», restituendo all'Anziano una **dimensione progettuale** sul domani che lo renda **protagonista in prima persona della propria vita nel Residenza**. Ogni Ospite che viene accolto, porta con sé un patrimonio esperienziale certamente unico ed irripetibile: **l'Equipe Gestionale Multidisciplinare** coordinata dal Direttore della Struttura e composta dal Direttore Sanitario, dal Medico di Struttura dalla Responsabile dei Servizi Infermieristici Professionale, dalla Terapista della Riabilitazione e dall'Educatore professionale e/o terapeuta occupazionale, con il supporto di altre figure professionali in qualità di consulenti ha il compito di **raccogliere tale bagaglio psico-sociale**, direttamente dall'Ospite o da un suo familiare, tramite gli strumenti che concorrono alla stesura ed elaborazione del **P.A.I.** (piano assistenziale individualizzato), che viene stilato per i nuovi Ospiti accolti. In tal modo ogni Anziano viene inserito, tramite un progetto personalizzato volto al rispetto della dignità e del decoro individuali, al fine di **tutelare l'identità della persona in qualsiasi condizione fisica e psichica**, ricercando un ruolo sociale da riproporre all'Ospite, tramite nuove **esperienze partecipative individuali e comunitarie**, valorizzando e supportando la continuità della rete di relazioni affettive.

L'Ospite ha dunque il diritto fondamentale di essere assistito dagli Operatori in modo attento ed accogliente: l'obiettivo principale del Progetto Individuale si basa proprio sulla **personalizzazione dell'assistenza erogata**, calibrata sulle esigenze del singolo Utente, nel rispetto della sua salute psico-fisica e sicurezza. L'Ospite e/o i suoi Familiari sono perfettamente a conoscenza delle **Figure Professionali di riferimento** cui potersi rivolgere quotidianamente, per esprimere valutazioni e proposte in ambito assistenziale e relazionale o eventuali disagi riscontrati. Per garantire un livello adeguato di qualità di vita agli Ospiti, **gli Operatori della «Residenza» seguono percorsi formativi** interni volti a saper rendere applicative le indicazioni generali e personalizzate raccolte negli Strumenti e nei Protocolli: essi hanno quindi il dovere di contribuire ad un corretto inserimento del Paziente rispettando gli obiettivi contenuti nel PAI ed adoperandosi con ogni mezzo possibile per attuare le, indicazioni ivi contenute. Un particolare accento viene inoltre dato alla **qualità delle relazioni**, che gli Operatori implementano tramite specifici itinerari formativi interni volti a saper ascoltare in modo attento e profondo l'Ospite per una reale comprensione di ogni sua diversa forma di comunicazione verbale o analogica. All'Ospite viene garantito il diritto all'autodeterminazione e adeguati supporti « protesici » per il suo espletamento anche nei casi di compromissione delle facoltà psichiche: **l'equipe animativa**.



### Servizi Alberghieri

Per quanto riguarda la ristorazione, la Residenza mette a disposizione dell'Ospite: pranzo e cena completi di acqua, merenda pomeridiana. Viene erogata la prima colazione (te, caffè, latte, biscotti, fette biscottate). Il menu, articolato sulle quattro settimane, varia quattro volte l'anno con caratterizzazione stagionale. Sia a pranzo che a cena sono previsti due primi piatti, un secondo piatto, due contorni di verdura (cotta e cruda), frutta fresca e cotta. Sono inoltre sempre disponibili pastina in brodo in alternativa ai primi piatti e affettati o formaggi in alternativa al secondo piatto. Ogni domenica e nei giorni festivi viene servito il dessert.

### Servizio di attività educative ed occupazionali

Il progetto educativo/occupazionale costituisce il nodo focale della vita degli Ospiti in Residenza: gli obiettivi generali, stabiliti periodicamente dalla Direzione in sinergia con l'èquipe degli Educatori e Terapisti occupazionali e del Medico Responsabile, si muovono dal presupposto di salvaguardare e proteggere l'identità personale di ogni Utente attraverso interventi mirati allo sviluppo delle potenzialità vitali, di relazione e di espressione. Il progetto, che si articola in attività e laboratori quotidiani avviati nei locali della Residenza (come chiaramente evidenziato nei calendari animativi mensili, nel periodico mensile interno di informazione utilizzate nel quotidiano), contribuisce alla creazione di un terreno affettivo nel quale l'Ospite venga accolto e valorizzato, mantenendo i contatti con la famiglia e con l'esterno attraverso la costruzione di una positiva rete di relazioni con la realtà socio - ambientale circostante: un percorso lento e costante che aiuta a ritrovare fiducia in se stessi e a ricostruire la propria auto stima valorizzando le possibilità latenti o evocabili. Quotidianamente vengono proposte attività di gruppo e percorsi individuali finalizzati ad elevare la qualità di vita degli Ospiti: sono inoltre previste uscite sul territorio, vacanze organizzate, itinerari intergenerazionali con la partecipazione strutturata di bambini, giovani e feste domenicali con il coinvolgimento dei Familiari.

In accordo con le linee guida internazionali, l'approccio al paziente con demenza è fondato sulle tecniche relazionali della «gentle care» come alternativa alla contenzione fisica e farmacologica, una cultura che viene trasmessa capillarmente agli Operatori attraverso un investimento formativo permanente.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Residenza si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

#### EGUAGLIANZA

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

#### IMPARZIALITA'

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

#### CONTINUITA'

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

#### DIRITTO DI SCELTA

L'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

#### PARTECIPAZIONE

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

## "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA"

(stralcio dal D.G.R. 14.12.2001- N. 7/7435)

### LA PERSONA ha il diritto

Di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere. Di essere accudita e curata nell'ambito che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. Di vivere con chi desidera. Di avere una vita di relazione. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI hanno il dovere

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione di rispettare le modalità della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale evitando di «correggerle» e di «deriderle», senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della Funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria Emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## SEZIONE SECONDA

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

#### TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

La R.S.A. assicura lo svolgimento delle seguenti prestazioni per tutto l'anno, nel rispetto degli standard gestionali fissati dalla Regione Lazio e dal S.S.N. e secondo le norme contenute nel "Regolamento Interno" della Residenza:

#### Prestazione a carattere assistenziale

Assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana (alzarsi dal letto/corricarsi, vestirsi/svestirsi, lavarsi ed utilizzare i servizi igienici, aiuto all'alimentazione (imboccamento), assistenza alla deambulazione; Assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività elementari non abituali.

#### Prestazioni Sanitarie

Gli Ospiti mantengono il loro medico di base che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.N.; in casi d'emergenza, è garantito il pronto intervento da parte del Medico o del Personale Infermieristico qualificato secondo le individuali necessità, sono prestati servizi infermieristici, riabilitativi terapia fisica e kinesiterapia. Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'Ospite, vengono garantite secondo le normative ASL e del S.S.N. vigenti. La Residenza si avvale della consulenza specialistica stabile della Dietologa e garantisce inoltre, a regime di urgenza sanitaria, determinazioni ematochimiche con esito immediato.