

2021

R.S.A. ROSSIGLIONE



NUCLEO ALZHEIMER

CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE

- 1.1. I nostri valori
- 1.2. La Residenza
- 1.3. Come raggiungerci

2. INFORMAZIONI ED ACCESSO AI SERVIZI

- 2.1. Richiesta di informazioni
- 2.2. Modalità di accesso ai servizi convenzionati
 - 2.2.1. Ricoveri in RSA di II^ Fascia (Mantenimento)
- 2.3. Informazione e strumenti di partecipazione
- 2.4. Privacy – Regolamento UE GDPR 2016/679
- 2.5. Rilascio della Cartella Socio Sanitaria e documenti amministrativi

3. LA VITA NEL NUCLEO ALZHEIMER

- 3.1. Il Metodo Gentlecare
- 3.2. Il giorno dell'ingresso – *cosa portare*
- 3.3. Come riconoscere il personale
- 3.4. Servizi e prestazioni erogati
 - 3.4.1. Assistenziali
 - 3.4.2. Sanitari
 - 3.4.3. Riabilitativi
 - 3.4.4. Alberghieri
 - 3.4.5. Il terrazzo Giardino Alzheimer
 - 3.4.6. Arredi per terapie non farmacologiche
- 3.5. La giornata tipo
- 3.6. Denaro ed oggetti di valore
- 3.7. Visite dei parenti
- 3.8. Permessi di uscita

3.9. Dimissioni

3.10. Servizi aggiuntivi

4. ASPETTI ECONOMICI

4.1. Modalità di pagamento

4.2. La retta comprende

4.3. La retta non comprende

5. DIRITTI E DOVERI

5.1. Diritti dell'Cliente

5.2. Doveri dell'Cliente

6. QUALITA' ED ADEMPIMENTI

6.1. Verifica e miglioramento della qualità

6.2. Adempimenti amministrativi



GENTLE CARE

PROSTHETIC LIFECARE SYSTEM

Carta dei Servizi
Revisione 9 del 01/04/21

1. PRESENTAZIONE

1.1. I nostri valori

La **centralità e l'unicità della persona** sono i principi fondanti del nostro operato, a cui sono ispirati tutti i valori in cui crediamo.

La nostra *mission* è prenderci cura di persone che stanno attraversando una **fase delicata e fragile** della propria vita, accogliendole in strutture confortevoli e sicure in cui possano ricevere un'**assistenza socio-sanitaria di elevata qualità** e al contempo aiutarle a trovare il calore e l'affetto di una casa.

E' nostra convinzione che in tutto l'operare di una struttura sanitaria occorra riconoscere la centralità della persona affinché il processo di programmazione e di erogazione delle prestazioni sia sempre guidato dai **reali bisogni di salute dell'utente**.

1.2. La Residenza

La *RSA Rossiglione* è una **struttura accreditata e convenzionata** ubicata nel centro storico del Comune di Rossiglione, in provincia di Genova, nei locali dell'ex ospedale.

Accoglie persone con **gravi patologie involutive e disturbi comportamentali**, quali il **Morbo di Alzheimer** o altre **demenze**, diagnosticate dai Centri per i disturbi cognitivi e le demenze (C.D.C.D.) ed espressamente valutate da ASL 3 Liguria.

Gli interni della struttura sono stati completamente ristrutturati ed ampliati nel 2018.

La Direzione ha deciso di adottare e di certificare, **prima in Liguria**, il **Metodo Gentlecare**, un modello di assistenza protesico innovativo di origine canadese, che si basa sul concetto teorico che la persona con demenza può ricevere dall'ambiente esterno ciò di cui è stato privato dalla malattia e non più recuperabile.

Obiettivo del metodo non è il recupero cognitivo o funzionale, ma **la creazione di una nuova situazione di benessere per la persona** affetta da demenza, attraverso tre elementi protesici: le persone con cui interagisce, i programmi e le attività in cui è coinvolto e lo spazio fisico in cui egli vive.

Gli ambienti del Nucleo Alzheimer sono stati pertanto progettati e realizzati secondo le più moderne indicazioni architettoniche suggerite dal *metodo Gentlecare*, in modo da svolgere con efficacia quella funzione protesica che è riconosciuta quale elemento fondamentale e imprescindibile da tutta la letteratura del settore.

La predisposizione dei locali segue una **logica riabilitativa e riattivante**, presentando **caratteristiche di tipo domestico**, in grado di creare un'atmosfera familiare, confortevole e sicura.

Il Nucleo Alzheimer è articolato su un unico piano, con 15 posti letto.

All'interno è presente una **palestra** per prestazioni riabilitative, finalizzate al recupero e al mantenimento delle capacità motorie e cognitive degli Clienti e al miglioramento delle autonomie.

L'elemento caratterizzante della Struttura è costituito dal **terrazzo Giardino Alzheimer**.

1.3. Come raggiungerci

In auto: Autostrada A26 Genova-Gravellona Toce, uscita Masone. Strada provinciale 456 "del Turchino".

In treno: stazione ferroviaria di Rossiglione, linea ferroviaria Genova Brignole-Ovada-Acqui Terme. Tempi di percorrenza: 45 minuti da e per Genova; 30 minuti da e per Acqui Terme.

In autobus: Linea ATP tempo di percorrenza della tratta Genova Rossiglione circa 45 minuti. Con il basso Piemonte linea SAAMO di collegamento con Ovada; tempo di percorrenza 20 minuti.

Distanze da altre località: dista 44 chilometri da Genova, 47 chilometri da Alessandria, 130 chilometri da Torino, 125 chilometri da Milano, 76 da Portofino.

2. INFORMAZIONI ED ACCESSO AI SERVIZI

2.1. Richiesta di informazioni

Via Roma, 36 – 16010 Rossiglione – GE
Direzione: Tel. 010.849.77.70
Nucleo: 010.849.77.64
www.rsarossiglione.it
rsarossiglione@globalcare.srl

2.2. Richiesta di accesso ai servizi convenzionati

2.2.1. Ricoveri in RSA di II^Fascia - Mantenimento

Accedono a questa tipologia di ricovero gli anziani in condizioni di grave disabilità, valutata e documentata dai un Centri per i disturbi cognitivi e le demenze (C.D.C.D).

Il paziente o un suo familiare, muniti di richiesta di visita domiciliare Geriatrica rilasciata dal proprio Medico di Medicina Generale (motivazione: valutazione per inserimento definitivo in struttura residenziale) presentano la richiesta di visita ai Punti di Accoglienza del Distretto Socio Sanitario di appartenenza.

Un geriatra della Struttura Complessa Assistenza Geriatrica provvederà su appuntamento alla valutazione dell'anziano presso una delle sedi del servizio o in caso di difficoltà documentate alla deambulazione (dichiarate dal Medico di Medicina Generale) effettuerà la visita al domicilio dell'anziano.

La visita permetterà di effettuare la valutazione multidimensionale e la determinazione del grado di autosufficienza con l'individuazione della tipologia

di ricovero più adeguata per la persona anziana (Strutture per non autosufficienti totali o parziali).

All'atto della visita l'anziano e i familiari esprimono la scelta delle Residenze nella cui lista di attesa verrà inserito il nominativo dell'interessato.

Per il ricovero definitivo è possibile esprimere al massimo due preferenze e si viene così inseriti in due liste di attesa contemporaneamente.

Al punteggio che determina la posizione nella lista di attesa concorrono *il Criterio Cronologico* (data presentazione domanda) *ed il Criterio Anagrafico* (dai 75 anni in poi) con diverse valorizzazioni oltre alla valutazione sociale e alla valutazione clinica dell'anziano. Questo genera una lista di attesa dinamica con frequenti variazioni di posizione, ma maggiormente rispondente all'effettiva necessità del ricovero.

La RSA Rossiglione Nucleo Alzheimer è inserita nella lista di strutture per pazienti non autosufficienti totali (NAT).

2.3. Informazione e strumenti di partecipazione

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli utenti del servizio, siano essi interni o esterni, la RSA Rossiglione, istituisce una serie di servizi di supporto:

Punto di ascolto :

- Segnalazioni
- Suggerimenti
- Reclami

Il **punto di ascolto** è ubicato presso la Direzione Amministrativa al piano terra.

L'utente o il parente, che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta o verbale presso il suddetto punto.

Segnalazioni e reclami, invece, vanno formulati esclusivamente per iscritto su carta semplice o utilizzando l'apposito modulo reperibile presso il punto d'ascolto.

Ogni segnalazione pervenuta sarà presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile ed entro 30 giorni dalla data di ricevimento verrà fornita una risposta scritta.

Informazioni:

- Istituzione di una bacheca
- Comunicazioni individuali scritte e/o verbali

Nella **bacheca** collocata al piano terreno si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sull'iniziativa e le attività della Residenza.

Le informazioni di carattere personale verranno trasmesse tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.

2.4. Privacy e Regolamento UE GDPR 2016/679

La Rsa Rossiglione ha adottato idonee misure tecniche ed organizzative al fine di assicurare **il pieno rispetto** delle disposizioni contenute nel nuovo Regolamento Europeo in materia di trattamento e libera circolazione dei **dati personali (GDPR 2016/679)** e per continuare a garantire il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel D.lgs 196/2003 come modificato dal D.lgs 101/2018.

Tra i dati personali espressamente tutelati dalle suddette normative vi è l'immagine delle persone, immagine che trova particolare tutela nel caso di degenti che si trovano presso strutture sanitarie sia pubbliche che private.

Il soggetto tenuto a garantire la tutela di tali diritti è il titolare della struttura sanitaria sia essa pubblica che privata.

Fotografare e filmare persone sconosciute nei luoghi di privata dimora, cui può essere equiparata la nostra struttura, così come trattare, rivelare o diffondere, mediante qualsiasi mezzo, informazioni, dati, immagini o riprese ottenute illecitamente, può costituire reato.

Pertanto, ai sensi delle richiamate normative la direzione della RSA informa i parenti ed amici degli utenti presenti nella struttura che è severamente vietato fotografare, videoregistrare o comunque ritrarre, con qualsivoglia mezzo, gli altri utenti senza l'espresso consenso di questi.

Si fa presente, inoltre, come l'eventuale consenso dell'cliente ad essere ritratto dovrà essere da questi espresso in modo consapevole, libero ed informato, sicché, nel caso di soggetti incapaci, o con capacità ridotte, tale consenso dovrà essere espresso dal tutore, curatore o amministratore di sostegno e dovrà essere comunque sempre vagliato dal personale della struttura.

Per ragioni di sicurezza interna e per una sempre maggior tutela degli utenti, **la RSA è videosorvegliata**, nel rispetto del GDPR 2016/679, da quanto indicato dal Provvedimento in materia di videosorveglianza del Garante della Privacy dell'8.04.2010 ed in ottemperanza a quanto previsto dalla L.R. 9/2017 in materia di Accreditamento Istituzionale Regione Liguria.

2.5. Rilascio della Cartella Socio Sanitaria

All'atto della dimissione e in qualunque momento della degenza è possibile chiedere **copia conforme** del fascicolo sanitario sociale o di parte della documentazione socio sanitaria compilando l'apposito modulo presso il settore accoglienza. La richiesta può essere effettuata dal titolare, da un suo delegato (mediante presentazione di regolare delega e di documento di riconoscimento) o da un rappresentante legale. In caso del decesso del titolare il richiedente deve dichiarare la titolarità alla richiesta. La documentazione sarà rilasciata entro dieci giorni lavorativi (servizio a pagamento).

3. LA VITA NEL NUCLEO ALZHEIMER

3.1. Il Metodo Gentlecare

La demenza si propone come espressione paradigmatica di cronicità, che richiede diagnosi, tempestività, supporto dei caregiver, formazione specifica, servizi diversificati che devono trovare la programmazione ed il coordinamento necessari attraverso una rete socio-sanitaria realmente integrata.

L'innovativo sistema di cura **Gentlecare**, ideato dalla terapeuta occupazionale canadese **Moyra Jones**, individua come obiettivo fondamentale il benessere della persona e di chi le sta vicino e come strumento operativo la protesi di cura.

Obiettivo del metodo non è il recupero cognitivo o funzionale, ma **la creazione di una nuova situazione di benessere** per la persona affetta da demenza, attraverso tre elementi protesici:

- **le persone**, con cui si interagisce;
- **i programmi e le attività** in cui è coinvolto;
- **lo spazio fisico** in cui egli vive.

L'approccio protesico, base del modello gentlecare, **demedicalizza l'ambiente**, coinvolge il personale, porta tutte le attività e gli stessi programmi a una maggiore flessibilità, per creare la protesi che unifica tutti gli aspetti fondamentali per la vita dell'anziano. Gentle care apre a una mentalità estetica, perché si rivolge all'esterno della persona (relazioni) e verso il suo interno (la biologia che produce vita). Nel gentlecare infatti la persona anziana è l'obiettivo di tutta l'organizzazione. Ecco perché dovrebbe avere la più alta considerazione anche nella sua definizione: l'anziano che vive in struttura viene definito oggi paziente, utente, residente, cliente; nel gentlecare viene chiamato **cliente**.

Gentlecare non si professa come una cura alla malattia, ma come **paradigma o modello di assistenza per sostenere le famiglie** e guidare chi lavora con le persone affette da demenza. Questo programma comprende tutte le fasi della malattia, dalla prima diagnosi a casa, a quella nella struttura fino alle cure palliative finali. Gentlecare è l'unico sistema rivolto ad ogni aspetto dell'assistenza del cliente, offrendo un modello completo, incentrato sul cliente per aiutarlo a convivere con la sua malattia.¹

3.2. Il giorno dell'ingresso – cosa portare

Il Cliente è accolto di preferenza al **mattino** per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare l'accoglienza da parte dell'intera équipe.

L'ingresso è perfezionato con la sottoscrizione del contratto di ospitalità, del consenso al trattamento dei dati personali e della presente carta dei servizi da parte del cliente e/o dai terzi individuati dalla normativa.

¹ *Gentlecare: cronache di assistenza. Soluzioni, modalità e idee di applicazione del metodo*, di E. Bortolomiol, L. Lionetti, E. Angiolini, ed. Erickson, Trento, 2015.

All'atto dell'ammissione **è necessario produrre la seguente documentazione:**

1. certificazione del medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto ed alle terapie praticate; cartelle clinica ove il cliente sia stato dimesso da un ospedale o sia stato ivi ricoverato comprensiva dei referti e delle copie degli esami a cui è stato sottoposto;
2. libretto sanitario cartaceo e/o tesserino sanitario;
3. codice fiscale;
4. carta d'identità valida;
5. dichiarazione cumulativa/sostitutiva di residenza;
7. attestato di invalidità (per chi ne è in possesso);
8. certificato di esenzione per reddito;
9. nomina dell'Amministratore di sostegno (ove presente).

Servirà **indicativamente** il seguente **guardaroba:**

- N° 3 camice da notte manica lunga o pigiami (inverno)
- N°3 camice da notte manica corta o pigiami (estate)
- N°6 paia di mutande
- N° 3 magliette lana manica corta
- N° 3 canottiere cotone
- N° 2 sottovesti
- N°6 paia di calze
- N° 6 fazzoletti
- N° 3 vestiti invernali (consigliate le tute)
- N°3 vestiti estivi (consigliate le tute)
- N° 3 asciugamani piccoli – 3 grandi – 3 per l'igiene inferiore.
- N° 2 paia di pantofole o scarpe
- il necessario per la toeletta e l'igiene personale, tra cui il contenitore per il lavaggio della protesi dentaria con le relative pastiglie.

È vietato l'uso di alcolici.

Si prega inoltre di **non portare farmaci, alimenti o dolci vari** senza il parere del personale sanitario.

In caso di cibo secco (es. biscotti) è concesso portare confezioni che non siano mono-porzione purchè il pacchetto sia chiuso e riposto in un contenitore di plastica.

E' tassativamente vietato fumare all'interno della struttura: la regola vale per tutti, esigete che sia rispettata. Segnalate ai responsabili se la regola non è rispettata o fatta rispettare.

3.3. Come riconoscere il personale

Il personale in servizio **non indossa una divisa classica**, ma abiti normali che lo identificano in base al colore:

- Polo/maglietta azzurra: infermiere;
- Polo/maglietta verde: o.s.s.
- Polo/maglietta sabbia: terapeuta occupazionale, educatore, fisioterapista;

- Polo/maglietta: personale di supporto;
- Il medico e la psicologa non indossano il camice.

Tutto il personale è dotato di **tesserino di riconoscimento** con indicato nome, cognome e qualifica; è obbligato a mantenere il massimo riserbo circa i dati personali dei Cliente così come previsto dalla vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

3.4. Servizi e prestazioni erogate

Al fine di offrire la massima personalizzazione dell'assistenza ed il mantenimento della propria autonomia, la RSA Rossiglione offre servizi assistenziali, sanitari, riabilitativi ed alberghieri integrati fra loro e svolti da figure professionali riconosciute e qualificate:

3.4.1. Assistenziali

I servizi di assistenza si concretano nelle attività di assistenza all'anziano per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale relativa a: alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilitazione, riordino del letto e della stanza, ed in particolare:

Aiuto nel soddisfacimento dei bisogni sia di tipo fisico (igiene, alimentazione, riposo, ecc.) che di tipo psicologico (sicurezza, stima, affetto ecc.);

Animazione rivolta a tutti i clienti della Struttura compatibilmente con gli interessi, potenzialità e capacità degli stessi. Espletata attraverso l'organizzazione di attività occupazionali e ricreativo-culturali quali: lettura di quotidiani in gruppo, attività manipolative, espressive e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo;

Assistenza spirituale e religiosa. Ai clienti viene garantito il diritto di professare la propria fede religiosa nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici religiosi e politici di ciascuno. Ai clienti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Struttura per il contatto con i Ministri di altri culti.

Segretariato sociale. Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in Struttura (cambio residenza, variazione del medico di base, ecc.) informazioni ed orientamento per espletare pratiche relative al proprio congiunto;

Servizio di parrucchiera, barbiere, pedicure e manicure, lavanderia di indumenti personali (non compresi nella retta). Il servizio verrà effettuato internamente alla RSA su richiesta del cliente. Le ordinarie prestazioni di lavaggio dei capelli e pettinatura sono garantite e svolte dal personale socio-assistenziale.

3.4.2. Sanitari

Assistenza medica e specialistica.

Il Direttore Sanitario – specialista in geriatria - è il responsabile della struttura: valuta settimanalmente le condizioni sanitarie dei clienti e aggiorna di volta in volta le cartelle cliniche.

L'assistenza medica generale viene garantita attraverso il medico di struttura e viene garantita all'interno. Consiste in visite mediche generali, secondo un diario di visite e controlli programmatici e la redazione dei piani individuali di assistenza. Comprende la prescrizione di farmaci, richieste di eventuali visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in Struttura, proposte di ricovero ospedaliero, rilascio certificati.

Le spese per i trasferimenti dell'cliente, ove siano dovute, nonché quelle per le visite specialistiche e/o esami strumentali e/o di laboratorio ove eseguite presso in forma privatistica sono a carico dei clienti i cui familiari e/o delegati provvederanno al ritiro dei referti.

Assistenza infermieristica.

L'assistenza infermieristica è svolta da infermieri professionali, continuamente formati ed aggiornati. Comprende la somministrazione dei medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi ordinati dal medico, la sorveglianza nella somministrazione delle diete, la rilevazione delle condizioni generali.

3.4.3. Riabilitativi

Terapia Neuropsicologica

Il Neuropsicologo possiede un'esperienza specifica nel settore della diagnosi e della riabilitazione neuropsicologica di pazienti affetti da deterioramento cognitivo.

Partecipa alla valutazione cognitiva e comportamentale dei clienti mediante osservazione diretta, colloqui con i familiari e somministrazione, scoring e interpretazione di scale e test psicometrici generali e specifici (MMSE, MODA, Rivermead, Batteria di Spinnler e Tognoni, NPI, GDS...); effettua rivalutazioni periodiche al fine di monitorare l'andamento cognitivo del paziente.

Sulla base della valutazione effettuata, in collaborazione col medico geriatra e il terapeuta occupazionale, elabora piani di mantenimento cognitivo individuali e di gruppo che prevedono l'utilizzo di metodologie verbali e pratiche.

Si occupa degli incontri con i familiari caregivers per fornire- in forma individuale e/o di gruppo- informazioni psicoeducazionali inerenti principalmente la gestione non farmacologica dei disturbi comportamentali.

Valuta mediante incontri individuali e/o di gruppo e l'utilizzo di appositi strumenti lo stress lavoro- correlato degli operatori, il rischio burn-out e promuove l'utilizzo di strategie idonee a prevenirlo e contrastarlo.

Terapia occupazionale.

La Terapia Occupazionale si concretizza attraverso l'esecuzione di interviste strutturate ai clienti ed ai suoi familiari nonché mediante l'osservazione dei

comportamenti spontanei della persona, attraverso l'esecuzione delle valutazioni A.D.L. e I.A.D.L.

Il Terapista Occupazionale non sceglie né impone un piano terapeutico, bensì ha il compito prioritario di costruire la storia occupazionale del cliente concentrandosi, a partire dalla disabilità, sulle esigenze e i desideri della persona rispetto alle loro specificità individuali ed ai loro bisogni di esprimere se stessi in un'attività. Questo modello riguarda tutte le fasi del processo di valutazione e pianificazione dell'intervento ed è necessario, durante questa delicatissima fase, ottenere la massima disponibilità da parte della famiglia e dei care giver. Il terapeuta, a tal punto, instaurerà un legame empatico con l'cliente, incentrando le attività di trattamento sulla base delle esigenze personali dello stesso.

Le molteplici attività occupazionali organizzate all'interno della struttura sono pianificate per essere svolte in piccoli gruppi o individualmente e sono tutte atte al coinvolgimento dell'cliente; questo servirà a farlo sentire utile all'interno della comunità ed a rallentare il progressivo deterioramento delle capacità funzionali, cognitive e motorie.

Le principali attività proposte saranno le seguenti:

- **A.D.L. (Activities of daily living):**

Comprende tutte le attività quotidiane dedicate alla cura del se (vestizione, piccola igiene, trucco, alimentazione, etc.) L'obiettivo è quello di mantenere l'autonomia residua dell'cliente con il più alto grado possibile, nonché di migliorare autostima e motivazione al fare. Durante queste attività si andrà a stimolare la memoria tramite processi rievocativi (ROT).

- **Laboratorio di cucina terapeutica** (in piccoli gruppi o individualmente):

Facendo leva sulle caratteristiche forze di reminiscenza e sui ricordi del passato, si andranno a stimolare pattern motori (fine e grossolana) e cognitivi (memoria procedurale, stimolazione alla vestizione, etc.) con conseguente stimolazione del linguaggio e sensoriale.

- **Laboratorio di giardinaggio Alzheimer:**

Questo laboratorio è dedicato a raffinare le capacità fini e grosso-motorie della persona.

Ha lo scopo gradevole di fornire comfort e rilassamento all'cliente e di essere di supporto alla validation therapy (visione della realtà da parte dell'cliente), facendo sì che chi riceve cure abbia la possibilità di "curare" a sua volta.

La stessa cosa avviene durante l'attività di empathy dolls: queste attività aiutano la stimolazione cognitiva tramite la rielaborazione della memoria procedurale e del problem-solving, la stimolazione delle capacità mnesiche di orientamento spazio-temporale, la reminiscenza attraverso la stimolazione sensoriale (vista, tatto, udito, olfatto e gusto)

- **R.O.T. (Reality Orientation Therapy):**

Finalizzata a orientare il paziente rispetto a se, alla propria storia e all'ambiente circostante tramite stimolazione verbali, visive (lettere, fotografie).

L'obiettivo è quello di migliorare l'orientamento spazio-temporale, rallentare il degrado cognitivo (associato alle tecniche di reminiscenza e memory training), stimolare le relazioni interpersonali tra paziente e familiari (i quali coinvolti possono partecipare alle cure del loro caro).

- **Memory training therapy:**

Trattamento mirato alla stimolazione della memoria procedurale al fine del recupero delle funzioni motorie (alzarsi, vestirsi, lavarsi). In questo caso le attività da svolgere vengono scomposte e semplificate in schemi d'azione da ripetere sino alla memorizzazione del gesto

L'obiettivo di queste attività è di recuperare alcune abilità motorie, stimolare l'associazione di idee e concetti al fine di rallentare il degrado cognitivo quindi migliorare l'autonomia della persona nelle A.D.L.

- **Reminiscence therapy:**

Viene utilizzata per portare alla luce degli eventi remoti ed utilizzarli come spunto favorevole alla stimolazione della memoria. Serve a favorire l'autostima ed a mantenere un ruolo sociale favorevole, viene usata maggiormente come terapia di gruppo per stimolare la socializzazione nei rapporti interpersonali. Essa può essere stimolata anche tramite i pannelli tattili dislocati all'interno della struttura e/o il giardino Alzheimer.

- **Riabilitazione sensoriale:**

La riabilitazione sensoriale viene utilizzata al fine di migliorare la percezione (vista, tatto, olfatto, udito) tramite attività di coordinazione oculo-manuale e di propriocezione. Essa viene attuata anche grazie ai percorsi wandering organizzati attraverso gli ambienti della struttura i quali, tramite tavole di attività, vengono proposti a seconda delle necessità e delle capacità residue del cliente.

Durante il tempo di permanenza del cliente, inoltre, verranno organizzate piccole gite, feste di compleanno e feste per particolari ricorrenze.

3.4.4. Alberghieri

Servizio di ristorazione.

Il menù giornaliero e gli orari di distribuzione del vitto sono esposti in sala da pranzo.

La RSA si avvale di una dietista, che opera in collaborazione con la società che eroga in regime di appalto il servizio di ristorazione. E' responsabile del sistema di autocontrollo in materia di igiene alimentare. I menù proposti prevedono una rotazione stagionale. È facoltà del medico richiedere diete particolari. Il medico responsabile di ciascun nucleo può richiedere per alcuni propri assistiti, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pranzo e della cena rispetto all'orario normale. Ogni cliente ha la possibilità di prenotare il menù scegliendo dalle varie portate proposte; un incaricato del nucleo abitativo provvede a raccogliere le prenotazioni. Il porzionamento e la distribuzione dei pasti viene eseguito solo dal personale incaricato in rispetto e salvaguardia delle normative sanitarie vigenti. La distribuzione avviene utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti ed alla temperatura adeguata.

Servizio residenziale.

Le camere da letto sono dotate di tutto il necessario per una permanenza confortevole e sicura. Sono munite di campanelli di chiamata e di servizio igienico annesso e/o al piano.

Ogni cliente dispone di un armadio per i propri indumenti. Nell'assegnazione della stanza si terrà conto della richiesta dell'anziano e della sua famiglia, dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze dei clienti, della collocazione logica più rispondente ai bisogni.

Possano essere effettuati per esigenze organizzative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata.

Ogni cliente ha la possibilità di portare nella propria stanza, autorizzati dalla direzione amministrativa, oggetti personali sempre nel rispetto dei diritti degli altri. È permesso tenere in camera un televisore o un apparecchio radio purché il loro uso non provochi disturbo agli altri clienti; detti apparecchi dovranno essere dotati di auricolare. L'installazione dei televisori è concessa compatibilmente con lo spazio a disposizione nella camera.

Pulizia ambienti.

La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze è effettuata da ditta esterna nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

Servizio di lavanderia/guardaroba.

La biancheria piana è fornita dalla struttura mentre tutto il necessario per la toelette deve essere fornito dal cliente.

Il servizio di lavanderia abiti non è incluso nella retta, ma può essere attivato su richiesta (servizio a pagamento). Il familiare o chi per lui s'impegna a sostituire ed integrare i capi di vestiario e le calzature usurate.

Servizio amministrativo.

Si occupa di tutte le procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della Struttura.

3.4.5. Il terrazzo GIARDINO ALZHEIMER

Un particolare elemento di grande valore terapeutico è costituito dallo spazio esterno organizzato con caratteristiche naturali adibito a Giardino Alzheimer. Il contatto con gli elementi naturali, infatti, consente di mantenere il paziente affetto da demenza maggiormente legato alla propria identità in un luogo familiare alla memoria, di favorirne l'attività fisica e di mantenerne le capacità funzionali residue. Inoltre tale ambiente è una preziosa fonte di stimoli sensoriali, che possono ridurre lo stress psicologico, e consente di assecondare e talora ridurre la tendenza al "vagabondaggio" caratteristica di alcuni pazienti. La progettazione generale del giardino è ispirata ad un disegno ordinato per favorire l'orientamento, la presenza di punti di sosta e di punti di riferimento, l'assenza di gradini o altri dislivelli, la presenza di una recinzione (occultata dalle piante) e la completa visibilità di ogni zona del giardino da parte dei caregiver, per garantire la sicurezza dei pazienti.

Un importante valore terapeutico è dato dall'inserimento nel giardino di piante autoctone, che aiutano a riconoscere la ciclicità delle stagioni, familiari e facilmente riconoscibili dai pazienti. Vengono rispettati gli ovvi criteri di sicurezza

ambientale: pertanto non sono state utilizzate piante velenose, irritanti, urticanti o taglienti, non eccessivamente fitte oppure opprimenti, tali da invogliare così alla "fuga". La vista sarà maggiormente stimolata da piante colorate (mai eccessive per non disorientare il paziente) o con fioriture che si alternino nelle varie stagioni (ad es. piante caducifoglie che segnano il susseguirsi delle stagioni rimarcando la dimensione temporale che spesso viene persa in questi pazienti). Il giardino è stato inoltre progettato in modo da coinvolgere anche tutti gli altri sensi, ad esempio l'olfatto, tramite l'utilizzo di fiori, piante aromatiche o sostanze pacciamanti (come la corteccia di pino), sempre preferendo profumi riconoscibili e familiari. Il fruscio delle foglie, insieme a giochi d'acqua, sia artificiali che naturali (fiume Stura) e al rumore di passi sulla ghiaia può stimolare efficacemente l'udito, insieme alla presenza di animali, uccelli ed insetti attirati nello spazio verde.

Studi pilota hanno mostrato che l'utilizzo del Giardino Alzheimer si associa ad una riduzione dei comportamenti agitati, dell'utilizzo di farmaci psicoattivi e del rischio di cadute. Infatti giardini specificamente studiati possono stimolare la memoria, l'integrazione e la socializzazione tra pazienti, tra pazienti e caregiver e tra pazienti e familiari.

Viene realizzata la piantumazione di alberi da frutto e piante ortive, che potrebbero essere accudite dagli ospiti stessi, configurando così una vera e propria "ortoterapia". In tal caso gli ortaggi non dovranno essere piantati a terra, ma in "contenitori" ad altezza d'uomo, in modo da favorire la coltivazione senza che il paziente debba piegarsi fino a terra o la fruizione anche da parte di pazienti con deambulatore o carrozzina.

3.4.6. Arredi per terapie non farmacologiche e complementi terapeutici

a. Percorsi Wandering

Per gli utenti affetti da decadimento cognitivo il vagabondaggio rappresenta una problematica di sicurezza e di equilibrio psichico. All'interno della struttura è presente un percorso grafico di tipo afinalistico che facilita l'attività di wandering, indirizzando l'utente verso le varie attività di stimolazione cognitiva.

b. Tavole attività

Le tavole di attività rappresentano un utile ausilio allo svolgimento di numerose terapie. Il nostro team multidisciplinare, in base alle capacità funzionali residue dell'utenza presente nella struttura residenziale ha proposto un serie di tavole personalizzate di stimolazione sensoriale e di riabilitazione.

c. Sistema integrato di arredo

L'unità di vita viene ridefinita nel suo concetto, proponendo un sistema integrato di arredo che abbraccia l'ospite, consentendogli la possibilità di personalizzare l'ambiente, attraverso elementi caratteristici della propria storia di vita. Il sistema di arredo consente inoltre un notevole spazio di movimento, sia per l'utente che per il personale di assistenza. Lo studio dei colori, l'applicazione di rivestimenti antitrauma, i diversi materiali utilizzati hanno come obiettivo sia la sicurezza sia una variabilità di stimolazioni tattili e visive.

d. Cucina terapeutica

La cucina terapeutica è una zona costruita ad hoc per favorire e stimolare le capacità residue cognitive, come ad esempio i processi della memoria, nei

malati di Alzheimer. Per una persona affetta da Alzheimer la possibilità di fruire di un locale familiare come la cucina, pensato e realizzato per le loro specifiche esigenze, può davvero cambiare la loro qualità di vita. La cucina può essere un luogo potenzialmente pericoloso per i malati di Alzheimer se non è progettata con determinati accorgimenti. La cucina terapeutica, al contrario, può diventare un luogo importante dove, soprattutto le donne, possono esprimere le loro capacità residue applicandosi in attività che hanno svolto per anni con la massima naturalezza ma che a causa della malattia possono essere diventate difficili. Messa al sicuro ed eliminate le fonti di distrazione, la cucina terapeutica viene quindi utilizzata per stimolare il paziente e la sua memoria, richiamando a piccoli gesti e movimenti coordinati per tagliare e sbucciare verdure, ad esempio, o grattare il formaggio, o anche preparare il caffè.

e. Pannelli tattili e mobile wandering

Il tatto per le persone affette da demenza rappresenta un'esperienza conservata nel profondo che suscita ancora emozioni ed è l'unico sistema di espressione verso se stessi, essendo spesso difficile esplicitarlo verso gli altri. Molto spesso nelle strutture si osservano ospiti affaccendati a toccare oggetti in modo casuale: da tale osservazione abbiamo inserito pannelli tattili con immagini che possono stimolare la memoria e allo stesso tempo consentire un movimento anche riabilitativo di mano e spalla.

f. Utilizzo della bambola

Nel 1996 in Svezia, Britt-Marie Egedius Jakobsson pensò ad un gioco che aiutasse ad esprimere le emozioni. Nell'ambito delle terapie non farmacologiche vengono proposte le empathy dolls: bambole, fasciatoi, culle, etc. allestite in spazi per un'applicazione conforme della terapia.

3.5. La giornata tipo

Il **risveglio** avviene **in modo naturale**, così come previsto dal Gentlecare. La giornata tipo, di norma, si svolge nel seguente modo:

- 9.00-9.30: colazione
- 9.30-12.30: fisioterapia e/o attività occupazionali
- 13.00-14.00: pranzo
- 14.00-15.00: ora di pausa
- 15.00-19.00: terapia occupazionale, ludica e merenda
- 19.30-20.30: cena
- 21.00: messa a letto e tisana

3.6. Denaro ed oggetti di valore

Si sconsiglia di portare con sé oggetti preziosi e qualsiasi somma di denaro. Presso l'amministrazione esiste la possibilità di depositare somme modeste di denaro. Si raccomanda di non portare con sé oggetti preziosi o di valore che potrebbero andar persi. Si consiglia, quindi, di procurare a delegare parenti o

conoscenti fidati per tale incombenza.

3.7. Visite dei parenti

A causa della **pandemia da Covid19**, gli orari di visita possono subire delle modifiche improvvise oppure essere sospese le visite da parte di esterni per ragioni di sicurezza e di contenimento del contagio. Sarà cura della RSA informare i famigliari degli Cliente sulle modifiche all'accesso.

I Familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

L'orario di visita è il seguente:

tutti i giorni dalle ore 10.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00

Tali orari sono stabiliti nell'interesse della collettività dei clienti, onde garantire agli stessi la quiete e la tranquillità necessaria.

I parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene o di particolari interventi sanitari ed anche durante l'igienizzazione dei locali stessi.

E' fatto divieto ai parenti ed ai visitatori di consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicinali o altro senza prima avere interpellato il personale medico o infermieristico.

Il parente, se lo desidera, può affiancarsi al proprio congiunto durante il pasto per porgere l'aiuto necessario, rispettando comunque le indicazioni impartite dagli operatori. Al fine di evitare affollamento e confusione può essere presente non più di una persona affiancata al cliente.

I pasti sono serviti in camera da letto qualora vi siano impedimenti fisici o particolari prescrizioni mediche che riguardano l'utente.

Il cliente e/o il suo famigliare che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare esposto al Direttore Amministrativo che provvederà a rispondere nelle forme dovute.

3.8. Permessi di uscita

I clienti possono uscire dalla struttura accompagnati da un parente o da persone autorizzate, con autorizzazione scritta del Responsabile Sanitario e/o del Responsabile della Struttura e dopo compilazione del modulo di uscita.

La struttura non risponde di quanto possa accadere ai clienti al di fuori della struttura.

L'Amministrazione non è responsabile di eventuali allontanamenti dei clienti in quanto pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile, **non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale.**

3.9. Dimissioni

Il cliente della R.S.A. Rossiglione può essere dimesso dal ricovero di I[^] e II[^] fascia:

- per sua esplicita richiesta da presentarsi per iscritto all'ufficio Amministrativo di Accettazione della R.S.A., oppure inviando una mail PEC a: global-care@pec.it oppure mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, con un preavviso minimo di 15 giorni;
- per decorrenza dei termini previsti dalla ASL, in ipotesi di Ricovero di I[^] fascia e per il Ricovero di Sollievo. In entrambi i casi, la Struttura, con sette giorni di preavviso si impegna a darne comunicazione al cliente o al suo rappresentante legale e/o ad un suo familiare.
- Per decisione motivata del Direttore di Struttura nel caso in cui l'cliente:
 - divenga pericoloso per se stesso o per gli altri clienti;
 - tenga una cattiva condotta che sia di disturbo (ubriachezza, indole litigiosa, ecc.) agli altri clienti o al personale addetto o al regolare svolgimento della vita dell'attività della Struttura o, ad insindacabile giudizio di Global Care S.r.l., sia incompatibile con la vita della comunità;
 - qualora il cliente o i familiari o le persone di riferimento non accettino oppure commettano gravi e ripetute infrazioni alle disposizioni della Struttura;
 - abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce a danno di altri clienti o del personale di servizio.
 - risulti moroso per un periodo superiore a giorni 30 rispetto alla retta o al pagamento dei corrispettivi dovuti per spese accessorie (barbiere, farmaci, visite ecc.);
 - la degenza in ospedale si protragga per oltre 30 giorni;
 - evidenzi patologie o situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibile con la permanenza nella Struttura;

Il deposito cauzionale versato al momento dell'ingresso in RSA, viene restituito dopo il 30° (trentesimo) giorno dalla dimissione.

3.10. Servizi aggiuntivi

Delega alla nomina di un Amministratore di Sostegno.

La RSA Rossiglione offre ai Clienti della Struttura che ne facciano richiesta il servizio di presentazione delle domande per la nomina di un amministratore di sostegno e cura della relativa pratica presso il Tribunale di Genova.

Più precisamente, i servizi offerti sono i seguenti:

- ausilio nella compilazione del ricorso ex artt. 406 e 407 c.c.;
- compilazione della nota di iscrizione a ruolo;

- deposito del ricorso all'Ufficio Tutela presso il Tribunale di Genova;
- richiesta alla cancelleria delle copie autentiche del provvedimento del Giudice Tutelare che fissa l'udienza;
- notifica delle predette copie autentiche presso l'UNEP – Ufficio notifiche atti civili, Via De Amicis 2, Genova;
- ritiro presso l'UNEP della copia notificata;
- assistenza all'udienza fissata dal Giudice Tutelare.

La struttura si avvale della collaborazione di uno Studio Legale in convenzione.

4. ASPETTI ECONOMICI

4.1. Modalità di pagamento

Per il ricovero in regime di **mantenimento** la quota alberghiera è a carico del cliente dal primo giorno di ricovero (o dell'ente locale per gli aventi diritto in relazione alle condizioni di reddito).

Le **spese extra** verranno specificate nella fattura del mese di pertinenza o in quelle successive, secondo l'esigenze della Struttura.

4.2. La retta comprende

La retta **comprende** i seguenti servizi:

- ricevimento cliente;
- servizi medici, infermieristici, assistenziali e riabilitativi;
- aiuto alla persona nello svolgimento di funzioni essenziali quali nutrizione, mobilità, socializzazione;
- animazione comprensiva di accompagnamenti all'esterno/uscite quando possibile;
- servizio nelle camere con disponibilità arredi adeguati alle esigenze del paziente- cliente;
- cucina ristorazione con possibilità di consumazione del pasto in zona ristorante onde garantire la socializzazione con altri clienti;
- servizi amministrativi.

4.3. La retta non comprende

La retta **non comprende** i seguenti servizi:

- trasporto in ambulanza e prestazioni mediche specialiste non coperte dalla ASL non rientranti nella previsione di cui alla DGR 583/2012

- servizio parrucchiere, pedicure, manicure, barbiere, lavanderia di indumenti personali;
- medicinali di fascia C ove non erogati dalla ASL;
- eventuali presidi non coperti ne dal contributo sanitario ne dalla ASL o dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Indumenta ed effetti ad uso personale;
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
- Spese funebri.

5. DIRITTI E DOVERI

5.1. Diritti

Il cliente ha il diritto:

- Ad essere rispettato, ad essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "lei";
- Ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- Ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- A consumare i pasti seduto a tavola quando il suo stato di salute lo permette e in orari non lontani da quelli consueti;
- A utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- A essere informato sulle pratiche assistenziali che si praticano sul suo corpo (iniezioni, medicazioni etc.);
- A essere ascoltato anche quando è affetto da deficit di comprensione e comunicazione;
- A ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- A fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- A vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- A ricevere aiuto nell'alimentazione, nella mobilitazione e nell'igiene personale;
- A non essere discriminato in quanto anziano.

5.2. Doveri

Il cliente ha il dovere di:

- Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri clienti;
- Collaborare con il personale medico, infermieristico-assistenziale, riabilitativo e dirigenziale;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura che sono patrimonio di tutti i clienti;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa essere motivo di disagio per gli altri clienti;
- Rispettare il riposo giornaliero e notturno degli altri clienti.

6. QUALITA' ED ADEMPIMENTI

6.1. Certificazione di qualità

- La struttura è certificata **ISO 9001:2015** (Certificazione di Qualità) e di **Certificazione Metodo Gentlecare.**

6.2. Adempimenti amministrativi

La Rsa Rossiglione è in possesso delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento dell'attività e adotta una serie di modelli organizzativi atti a garantire servizi di qualità e sicurezza:

- Autorizzazione sanitaria n. 1148/2018 rilasciata dal Comune di Rossiglione;
- Accredитamento Istituzionale presso la Regione Liguria Decreto Dirigenziale n. 149/2018;
- Convenzionata integralmente ASL3 Liguria;
- Modello di gestione alimentare secondo lo standard HACCP;
- Modello Organizzativo DLGS 231/01 e Codice Etico.
- Protezione dei dati personali secondo Regolamento UE 2016/679

Data e Firma per accettazione.

Il cliente/L'Obbligato in solido/AdS

Global Care S.r.l.

Sede legale: Via Corsica, 2 int. 8 – 16121 Genova

Sede amministrativa: Via Granello, 3 int. 8 – 16121 Genova

Tel. 010.53.28.03

info@globalcare.srl

global-care@pec.it