



Associazione
CROCE VERDE
PIETRASANTA

Carta dei Servizi RSA Villa Ciocchetti

Via S. Agostino n 19 55045 PIETRASANTA



Gentile Signore/a,

la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale la RSA Villa Ciocchetti della Croce Verde di Pietrasanta fa conoscere ai cittadini la propria organizzazione. Ha lo scopo, infatti, di spiegare brevemente la Residenza Assistenziale, il suo funzionamento e le modalità di accesso, per aiutare gli utenti a conoscerla meglio e rendere più comprensibili ed accessibili i servizi offerti e più chiari i doveri degli ospiti.

La nostra struttura offre un ambiente confortevole e qualificato, nella consapevolezza, condivisa da tutto il personale e dalla Amministrazione, che la permanenza in una residenza assistenziale, per la durata, le attese, l'impegno e le speranze, ha caratteristiche tali da richiedere alta preparazione professionale e particolare attenzione ai rapporti umani. Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti, per migliorare il nostro percorso assistenziale.

Il Presidente

Carta dei Servizi

RSA Villa Ciocchetti

INDICE

1. CHI SIAMO

- 1.1 La nostra storia
- 1.2 I nostri valori: principi ispiratori
- 1.3 La nostra organizzazione

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

- 2.1 L'ubicazione della struttura, come raggiungerci e come contattarci
- 2.2 Presentazione della struttura
- 2.3 Accesso ai servizi di assistenza in regime residenziale
- 2.4 Accesso ai servizi di assistenza in regime semi residenziale: CENTRO DIURNO.
- 2.5 Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)
- 2.6 Servizi assistenziali

3. REGOLE E DIRITTI

- 3.1 Orario e regole di accesso e visita
- 3.2 Diritti degli ospiti
- 3.3 Doveri dell'ospite
- 3.4 Rappresentanza degli ospiti

CAPITOLO 1 : CHI SIAMO

1.1 La nostra storia

La R.S.A. Villa Ciocchetti, ubicata nel centro storico della città in Via Sant'Agostino n.19, è di proprietà della "Associazione di Carità Croce Verde" di Pietrasanta, prima Pubblica Assistenza d' Italia, fondata il 21 luglio del 1865.

La Croce Verde fin dal 1905 assiste gli anziani in strutture residenziali. Grazie al lavoro di alcuni volenterosi, infatti, il 24 dicembre del 1905 fu inaugurato "l'Ospizio di mendicizia", costruito dai Soci su un terreno messo a disposizione dal Comune di Pietrasanta. Per gli infissi e gli arredi fu aperta una sottoscrizione pubblica, mentre la strada e i giardini furono realizzati dal Comune. Nel tempo, l'immobile subì molti miglioramenti: furono realizzate nuove camere, la lavanderia, i bagni. Nel 1933 vi presero servizio le suore dell'Ordine della Sacra Famiglia e nel 1935 fu costruita una piccola chiesa, staccata dall'edificio principale, il cui interno, in marmi pregiati, si deve alla Scuola d'Arte "Stagio Stagi" di Pietrasanta. Il "ricovero", come viene chiamato in città, è stato gestito dalla Croce Verde fino al 2002, anno in cui l'attività fu trasferita in altra sede, seppur vicina, e cioè nell'immobile di Villa Ciocchetti, nel frattempo appositamente ristrutturato come residenza sanitaria assistenziale e che la Croce Verde riuscì infine ad acquistare nell'anno 2008.

Attualmente Villa Ciocchetti è una residenza sanitaria assistenziale convenzionata con l'AUSL Toscana Nord Ovest ed è autorizzata ad ospitare 42 anziani non autosufficienti in regime residenziale e 10 in regime semi-residenziale nel Centro Diurno. Nel luglio 2006 è stato inaugurato all'interno della struttura il giardino dell'Alzheimer, ovvero uno spazio controllato e terapeutico, opportunamente studiato affinché l'ospite affetto da demenza possa muoversi liberamente ricevendo adeguate stimolazioni dei sensi, considerate una vera e propria terapia per la malattia dell'Alzheimer.

1.2 I nostri valori: principi ispiratori

Le attività della RSA Villa Ciocchetti si svolgono nel rispetto dei seguenti valori, che rappresentano l'impegno nei confronti delle persone cui si rivolge (ospiti, familiari e collaboratori):

Eguaglianza. Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure me-

diche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità. I comportamenti degli operatori verso l'Ospite sono ispirati a criteri di cortesia, attenzione, correttezza ed imparzialità.

Professionalità. La RSA Villa Ciocchetti mette in campo esperienza, competenze e risorse adeguate a svolgere il servizio di cura e assistenza in modo continuo e conforme alle buone regole e alle normative del settore, impegnandosi a garantire il costante aggiornamento del personale operante al suo interno.

Centralità della persona. La Rsa Villa Ciocchetti si impegna ad erogare un servizio che tenga conto delle esigenze e della personalità degli ospiti, per assicurare una migliore qualità della vita e tutela della salute.

Partecipazione. La RSA Villa Ciocchetti garantisce all'Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare alla Direzione della struttura reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'obiettivo è quello di offrire assistenza e accoglienza all'anziano fragile non autosufficiente, al fine di potergli garantire una migliore qualità della vita ed equilibrio psicofisico, in un contesto sereno e professionalmente qualificato.

Non bisogna poi dimenticare che la RSA Villa Ciocchetti fa parte dell'Associazione di carità Croce Verde, della quale condivide i valori e i principi. In particolare, la Croce Verde è un'associazione civile, democratica, apartitica e laica; si ispira ai principi ed ai valori della Costituzione della Repubblica Italiana; persegue finalità umanitarie, osservando il più assoluto altruismo verso chiunque senza riguardo al sesso, nazionalità, razza, condizione sociale, fede politica o religione.

1.3 La nostra organizzazione

La RSA Villa Ciocchetti è di proprietà dell'Associazione Croce Verde di Pietrasanta e risponde del suo operato agli Organi Statutari. Da un punto di vista organizzativo, è prevista la presenza di un Direttore, che ha funzione di controllo, coordinamento e direzione ed è delegato dal Presidente dell'Associazione alla stipula dei contratti di ingresso dell'Ospite nella RSA. Nella residenza prestano la loro attività lavorativa: infermieri, operatori socio-sanitari, animatrici, fisioterapisti, cuoche e personale

addetti ai servizi generali.

La Croce Verde, nel rispetto dei diritti dei lavoratori che svolgono impegnative attività di assistenza e cura, ha da sempre preferito avvalersi di personale assunto a tempo indeterminato, garantendo in tal modo un contatto diretto e quotidiano, ripetuto nel tempo e, quindi, di stampo quasi familiare, fra l'operatore sanitario e l'Ospite.

La Direzione è supportata nella gestione ed organizzazione dell'attività dal Coordinatore degli Infermieri, dai Coordinatori dell'Assistenza alla Persona e dal Coordinatore della Logistica e Sicurezza, nonché dalla Segreteria Amministrativa, posta presso la sede della Associazione Croce Verde in Via Capriglia 5. Sono stati istituiti all'interno della RSA, tra il personale dipendente, vari gruppi di lavoro per una migliore integrazione con il servizio di animazione e socializzazione.



CAPITOLO 2: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

2.1. L'Ubicazione della struttura, come raggiungerci e contattarci

La RSA Villa Ciocchetti si trova in Versilia, nel comune di Pietrasanta in Via Sant'Agostino 19, in pieno centro storico.

Come contattarci:

Tramite:

- posta all'indirizzo: Via Sant'Agostino 19, 55045 Pietrasanta (Lu)
- Pagina Web: www.croceverdepietrasanta.it
- Posta elettronica: villaciocchetti@croceverdepietrasanta.it
direzione.villaciocchetti@croceverdepietrasanta.it
amministratore@croceverdepietrasanta.it
- Pec: croceverdepietrasanta@pcert.postecert.it
- Numeri telefonici: 058470404
- RSA Villa Ciocchetti: 0584-283171

○ Croce Verde Amministrazione: 0584-70404



Come raggiungerci:

Il percorso consentito per l'accesso con i veicoli a motore prevede l'ingresso in città, solo da sud (Porta a Lucca) tramite la via Garibaldi con immediata svolta su via Sant'Agostino che adduce direttamente alla struttura. Per uscire dalla Città va imboccato vicolo Lavatoi, svoltando a sinistra in Via XX Settembre che sboccando su Via Garibaldi, conduce fuori città. È raccomandato seguire la segnaletica esistente, visto che la zona è soggetta a traffico limitato.

2.2. Presentazione della struttura

L'immobile

La RSA di Villa Ciocchetti si articola su due piani, in un fabbricato realizzato nel rispetto dei requisiti tecnico-strutturali di legge e delle normative in materia di sicurezza e abbattimento delle barriere architettoniche. Il piano terra è composto da 8 camere a due letti e il primo piano da 15 camere a due letti, ognuna delle quali è dotata di bagno e comodità per gli ospiti che vi risiedono.

Al piano terra sono inoltre ubicati i seguenti servizi:

- ingresso-accettazione
- sala da pranzo
- sala polivalente
- stanza multisensoriale
- spazio incontro per i familiari
- cucina
- bagno assistito
- guardaroba di piano
- spogliatoio operatori
- sala del centro diurno

Dal piano terra si comunica direttamente e con facilità a due ampi e curati spazi esterni: il primo si trova di fronte la struttura e circonda la facciata esterna; il secondo si trova nel chiostro interno ed è adibito a "Giardino Alzheimer", con un orto curato direttamente dagli Ospiti.

Al primo piano, invece, vi sono i seguenti servizi:

- direzione
- infermeria
- ambulatorio
- palestra e fisioterapia
- spogliatoio delle operatrici e degli infermieri
- sala soggiorno e incontro dei familiari
- bagno assistito

Le camere sono dotate di arredi idonei alle necessità degli Ospiti. Per ogni posto letto sono previsti:

- letto
- comodino
- servizio di chiamata
- armadio individuale

Tutte le camere, infine, sono dotate di bagno attrezzato per non autosufficienti, Tv, wi-fi. Sulla porta di ogni camera sono indicati i nomi degli Ospiti che la occupano, per un facile riconoscimento; le camere, sono dotate di bagno attrezzato per non autosufficienti, Tv e wi-fi.

Convenzione e accreditamento

La RSA Villa Ciocchetti eroga prestazioni sanitarie, socio-sanitarie, assistenziali e di recupero a persone anziane non autosufficienti, sia in regime residenziale che semiresidenziale.

La struttura opera in convenzione con l'AUSL Toscana Nord Ovest e collabora con il comune di Pietrasanta e i comuni della Versilia per:

1. Assistenza in regime residenziale per n. 46 posti per anziani non autosufficienti, organizzata in nuclei assistenziali destinati a:

- *Modulo Base* per n. 36 posti per ospiti con un grado di non autosufficienza stabilizzata;
- *Modulo Cognitivo Comportamentale* per n. 8 posti per ospiti affetti da morbo di Alzheimer, morbo di Parkinson ed altre forme di demenza ed 1 posto riservato al R.I.T.U. (*Ricovero Temporaneo di Urgenza*);
- *Modulo Fisiatrico* per n. 2 posti per ospiti con esiti da ictus, fratture di femore ed altre patologie che necessitano interventi di recupero funzionale.

2. Assistenza in regime semiresidenziale (Centro Diurno) per n. 18 posti per anziani non autosufficienti.

2.3 Accesso ai servizi di assistenza in regime residenziale

La Direzione di Villa Ciocchetti, coadiuvata dal personale della RSA, è a disposizione degli utenti per far visitare la struttura e fornire tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi ed alle procedure relative all'ingresso e ricovero dell'anziano in RSA.

L'ingresso e ricovero in RSA può avvenire secondo due modalità:

Accesso in forma privata:

Si può accedere tramite accordo diretto con la Direzione, con il pagamento delle rette a carico esclusivo dell'ospite. Per avanzare la richiesta di soggiorno, temporaneo o permanente, presso la RSA Villa Ciocchetti è necessario recarsi in struttura e parlare con la Direzione che fornirà le informazioni sui posti letto disponibili, sui servizi erogati, sulla retta a carico dell'ospite, sulla documentazione necessaria per l'ammissione in struttura.

Accesso in forma pubblica o convenzionata:

Si può accedere tramite il Servizio Sanitario Regionale, che si fa carico del pagamento della retta relativa al “corrispettivo sanitario”, mentre il “corrispettivo sociale” fa carico all’assistito con integrazione, totale o parziale, del Comune di residenza.

Le domande di accesso e la relativa graduatoria per i posti convenzionati sono gestite dall’AUSL della Toscana. Il richiedente (o un suo familiare o rappresentante legale) deve presentare domanda all’ufficio Servizi Sociali del Comune di sua residenza, che si avvale dei competenti uffici dell’Ausl per la definizione della pratica di inserimento. L’Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) della Ausl valuta i bisogni socio-sanitari dell’anziano ed elabora il Piano Assistenziale Personalizzato (PAP), inserendolo nell’apposita graduatoria. In base alla disponibilità dei posti, l’Ausl comunica al richiedente il conseguimento del “titolo d’acquisto”, ovvero del diritto a richiedere l’inserimento in una RSA accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale, lasciando all’assistito la libertà di scegliere la struttura presso la quale vuole accedere, in conformità alla Deliberazione Giunta Regionale Toscana n.995 del 11.10.2016. L’assistito in possesso del Progetto Assistenziale Personalizzato, dal momento della comunicazione del diritto al titolo d’acquisto, ha 10 giorni lavorativi di tempo per:

- a) indicare la struttura prescelta tra quelle convenzionate e riportate nel Portale Regionale dell’offerta residenziale toscana;
- b) comunicare tale scelta ai servizi competenti.

I servizi competenti, ricevuta la comunicazione della struttura scelta dall’assistito o suo legale rappresentante, autorizzano l’ospitalità presso la stessa entro i successivi 2 giorni lavorativi. L’ammissione dell’assistito nella Residenza è confermata tramite invio, alla struttura e all’assistito, prima dell’ingresso, di una “impegnativa modulo”, che riporta anche il corrispettivo sociale del titolo d’acquisto, cioè l’importo a carico dell’assistito.

La RSA conferma ai servizi competenti l’avvenuta ammissione dell’ospite, entro 1 giorno lavorativo dall’inserimento.

La struttura non potrà rifiutare l’inserimento di un assistito che abbia esercitato il diritto di scelta, a meno che non vi sia la disponibilità di genere nelle camere plurime. I servizi competenti procederanno all’inserimento dell’assistito nella RSA solo se lo stesso non sia in grado di operare la scelta o non vi siano familiari o rappresentanti legali che possano compierla per suo conto.

Dimissioni

La dimissione dell'assistito può avvenire per sua libera scelta.

Quando la dimissione non avviene per decesso o per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con servizi competenti, al verificarsi dei seguenti casi:

1. in caso di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dall'UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero;
2. in caso di manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della Residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura;
3. per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo d'acquisto di spettanza dell'assistito.

La struttura è tenuta a comunicare ai servizi competenti l'avvenuta dimissione e/o decesso dell'assistito nel termine di 1 giorno lavorativo dalla cessazione delle prestazioni e nel contempo aggiorna il Portale Regionale.

Rette e modalità di pagamento:

L'accesso in forma privata in struttura prevede una retta a carico dell'assistito il cui importo è indicato nel contratto d'ingresso.

L'accesso in forma pubblica o convenzionata prevede una retta giornaliera composta da due voci:

- Corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto, a carico del Servizio Sanitario Regionale.
- Corrispettivo sociale del titolo d'acquisto, ovvero l'importo pagato dal cittadino ed eventualmente versato dal Comune di residenza, in toto o in parte, sotto forma di intervento economico integrativo (compartecipazione).

In pratica abbiamo:

- **La quota sanitaria**, comprensiva dei costi relativi alle attività di rilievo sanitario, è a carico della Azienda Sanitaria Locale. La RSA Villa Ciocchetti fornisce i componenti di arredo e gli accorgimenti dettati dalle esigenze di comodità, di mobilitazione e di sicurezza degli assistiti non autosufficienti, mettendo, in particolare, a disposizione dei suoi ospiti:
 - ausili e presidi per l'incontinenza (es. pannoloni e traverse salva-letto);
 - materiale per medicazioni ordinarie.

Per tali prestazioni e materiali non è imputato alcun costo agli assistiti. Sono a carico del Servizio Sanitario Regionale le prestazioni sanitarie previste dai Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A., ovvero le prestazioni e i servizi che il Servizio sanitario nazionale è tenuto a fornire a tutti i cittadini).

- **La quota sociale** comprende le voci di costo relative al personale addetto all'assistenza e ai servizi generali (pulizie, amministrazione), alle utenze, al servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana e agli indumenti intimi degli assistiti, il vitto, il parrucchiere e il podologo, il materiale igienico sanitario non ricompreso nella quota di parte sanitaria.

Nel caso in cui la quota sociale sia in tutto o in parte a carico dell'assistito o dei suoi familiari o garanti, questa deve essere corrisposta dall'assistito entro il giorno 10 del mese di riferimento direttamente alla struttura (tramite assegno) o con bonifico bancario su C/C della Croce Verde.

2.4 Accesso ai servizi di assistenza in regime semiresidenziale: CENTRO DIURNO.

L'accesso al Centro Diurno può avvenire in forma privata o in forma pubblica convenzionata.

L'accesso in forma privata, a seguito di accordo diretto tra la Rsa Villa Ciochetti e l'ospite, suo familiare o rappresentante legale, prevede una retta giornaliera ad esclusivo carico dell'ospite o suo garante il cui importo è indicato nel regolamento e nel contratto d'ingresso.

L'accesso in forma pubblica convenzionata è gestito dall'U.O. Servizi Sociali dell'Ausl secondo le modalità di legge e le convenzioni intercorse. La retta giornaliera è composta da una quota sanitaria e da una quota sociale.

La quota sanitaria è totalmente a carico dell'Azienda Sanitaria.

La quota sociale è a carico dell'ospite, salvo l'eventuale compartecipazione alla spesa, parziale o totale, da parte del Comune di residenza.

Il pagamento dovrà essere corrisposto entro la fine del mese di riferimento o direttamente alla struttura o con bonifico bancario su C/C della Croce Verde.

Il Centro Diurno è aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 9 alle ore 17, escluso i festivi ed è prevista una frequenza settimanale o a giorni alterni. I servizi compresi nella retta del Centro Diurno sono i seguenti:

- assistenza alla persona nelle attività di vita quotidiana
- assistenza medica e infermieristica
- pranzo, merenda e colazione (solo se richiesta)
- animazione e socializzazione
- riabilitazione e fisioterapia.

La RSA di Villa Ciocchetti mette a disposizione degli ospiti un servizio a pagamento di trasporto tramite pulmino attrezzato che provvede a prelevare al mattino l'ospite dal proprio domicilio per ivi ricondurlo la sera.

2.5 Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

La personalizzazione dell'assistenza viene realizzata mediante la formulazione del piano assistenziale individualizzato, documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite. Tutta l'attività di Villa Ciocchetti è articolata sulla base dei seguenti criteri fondamentali:

- personalizzazione dell'assistenza
- integrazione delle competenze
- monitoraggio delle attività e degli obiettivi pianificati

L'integrazione delle competenze si realizza, attraverso un lavoro di squadra, dall'equipe composta da: Direzione, Medico di Medicina Generale, Fisioterapista nonché dalle Operatrici, dagli Infermieri e dalle Animatrici che hanno in carico l'Ospite e da un Familiare. L'equipe formula i PAI, organizza gli aggiornamenti e traccia le linee guida dell'attività di assistenza della RSA. Il monitoraggio delle attività sociali e sanitarie consente di variare le strategie assistenziali e dare corso a nuove iniziative attraverso un metodo ciclico di programmazione, sperimentazione e verifica.

2.6 Servizi assistenziali

Assistenza di base

L'assistenza socio-sanitaria è prestata per l'intero arco della giornata ed è programmata secondo il piano di lavoro redatto dalla Direzione in collaborazione con le Coordinatrici dell'Assistenza alla Persona. L'assistenza di base riguarda i servizi alla persona che curano l'igiene personale, la vestizione, il bagno assistito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione e nell'idratazione. Ad ogni ospite sono assegnati due operatrici che al momento dell'ingresso in struttura lo accolgono e lo aiutano nella personalizzazione della stanza.

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita per l'intero arco della giornata. Gli infermieri oltre a svolgere le funzioni tipiche del proprio ambito professionale, si occupano di:

- ritirare i medicinali prescritti e dispensati dal SSN, curandone la conservazione e la somministrazione agli ospiti;
- organizzare, su richiesta del medico, il trasferimento ed il trasporto in ospedale dell'ospite, mantenendo i contatti con il presidio ospedaliero durante la degenza.

Assistenza Fisioterapica

L'assistenza fisioterapica e di riabilitazione sono volte al recupero e/o al mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse sulla base del piano di assistenza individualizzato. Un fisioterapista è presente in struttura al mattino e al pomeriggio dal lunedì al venerdì ed ha a disposizione un'ampia palestra fornita di attrezzature specifiche. Il trattamento riabilitativo è svolto secondo il piano personalizzato terapeutico.

Assistenza Medica e Specialistica

Il servizio medico è garantito dal Medico di Medicina Generale che già assisteva l'ospite prima dell'ingresso nella RSA o da un medico scelto dall'ospite o dal familiare tra quelli che già operano presso la struttura. Il medico assicura la sua presenza in forma programmata nel rispetto del DPR n. 484/96 e ogni qualvolta le condizioni cliniche dell'ospite ne richiedano l'intervento.

La RSA inoltre garantisce la presenza e la consulenza, due volte al mese, di medici specialisti:

- un neurologo, che si occupa della valutazione neurologica dell'ospite, attiva percorsi di stimolazione/mantenimento riabilitativo di tipo cognitivo in collaborazione con le animatrici, il fisioterapista e il fisiatra;
- La RSA garantisce infine la presenza di un podologo.

Attività di Animazione

Oltre alle ordinarie attività della vita quotidiana e alle prestazioni di assistenza e cura, la RSA Villa Ciocchetti offre attività di relazione ed animazione, realizzate sia all'interno che all'esterno della struttura. L'organizzazione dell'animazione geriatrica mira ad attivare relazioni di aiuto

senza chiusure o privilegi ed è considerata un mezzo indispensabile per favorire l'inclusione sociale dei nostri ospiti.

L'attività di animazione, ideata a Villa Ciocchetti e denominata "Animazione Globale",

è rivolta a tutti gli ospiti della struttura, divisi in gruppi secondo le capacità cognitive e psicomotorie e si fonda sull'osservazione sistematica, diretta a rilevare livello di capacità cognitive, interessi, potenzialità residue di ogni ospite, di cui è tracciato un profilo di base, aggiornato periodicamente.

E' inoltre un tipo di attività dinamica, poiché adotta un sistema ciclico di programmazione, sperimentazione e verifica, già in uso da anni a Villa Ciocchetti per la formulazione e attuazione del PAI.

L'animazione può essere raggruppata nelle seguenti attività:

Senso-percettive e psicomotorie: esercizi per migliorare ed esercitare: senso-percezioni, motricità fine, coordinazione occhio-mano, organizzazione spazio-temporale.

Cognitive: esercizi per memoria, attenzione, simbolizzazione e linguaggio.

Occupazionali: laboratori creativi: cartapesta, ritaglio, uso della lana, cura dell'orto, preparazione di facili ricette di cucina. Sono le attività più seguite dagli ospiti e vi partecipano prevalentemente gli anziani con buone capacità residue.

Socializzanti: iniziative organizzate durante ricorrenze, feste di compleanno, uscite di gruppo, a cui partecipano tutti gli Ospiti della struttura. Le attività si svolgono in vari spazi della struttura (soggiorno, salette di piano, ecc...) e, nel periodo estivo, nel giardino terapeutico.

Il passaggio ad un'animazione globale ha prodotto alcuni effettivi positivi: oltre a creare un clima di operosità generalizzata, in molti Ospiti si è rilevato un miglioramento del tono dell'umore, del livello delle capacità

psicomotorie e una maggiore volontà di socializzazione. Il coinvolgimento di tutto il personale ha rafforzato il lavoro d'equipe, che non è più vissuto come un impegno formale, ma come una modalità necessaria e gratificante di collaborazione.

Nell'intento di favorire le relazioni con la comunità locale, la RSA ospita e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, disposte ad offrire il loro contributo.

Servizio di Ristorazione

I pasti sono preparati presso la ben attrezzata cucina interna di Villa Ciocchetti e sono distribuiti entro i seguenti orari:

- prima colazione dalle ore 8 alle ore 9
- pranzo dalle ore 11,45 (ospiti che necessitano di assistenza nell'assunzione), ore 12,45 (ospiti che assumono il pasto autonomamente)
- merenda alle ore 15,30
- cena dalle ore 17,50 (ospiti che necessitano di assistenza nell'assunzione), ore 18,00 (ospiti che assumono il pasto autonomamente)

Il menù segue l'andamento stagionale dei prodotti e tiene conto delle esigenze di gusto degli Ospiti, è variato periodicamente e garantisce un adeguato apporto nutrizionale valutato secondo le necessità individuali.

Il menù è esposto in sala da pranzo e prevede:

- almeno 3 primi, 3 secondi e 2 contorni;
- almeno un piatto caldo per ciascun pasto;
- frutta con possibilità di scelta privilegiando quella di stagione e fresca;
- la possibilità di avere un thè, un succo di frutta o uno spuntino nell'intervallo tra i pasti (merenda).

Sono previste diete personalizzate per gli Ospiti diabetici, o con problemi gastroenterici, i pasti possono essere di consistenza normale, morbida, omogenea o liquida, in base a soggetti che presentano problematiche inerenti alla masticazione o deglutizione (valutazioni effettuate dal medico nutrizionista).

Servizi Accessori

I servizi alberghieri accessori prevedono il servizio di parrucchiere e barbiere e il servizio di lavanderia per il lavaggio della biancheria di camere

e sala da pranzo e degli indumenti degli Ospiti. Al lavaggio degli indumenti possono provvedere autonomamente anche i parenti dell'Ospite.

Assistenza Religiosa. Onoranze funebri

Ogni Ospite è libero di professare la propria fede religiosa.

La RSA Villa Ciocchetti garantisce il servizio di assistenza religiosa di culto cattolico.

In caso di decesso in struttura, la RSA Villa Ciocchetti è disponibile ad espletare tutte le necessarie incombenze grazie ad una convenzione con le Onoranze Funebri della Croce Verde di Pietrasanta.

Sistema Informativo

La struttura è dotata di un sistema informativo per la gestione della cartella clinica dell'Ospite e dell'attività quotidiana che viene svolta in struttura. Lo strumento operativo utilizzato dall'equipe per la pianificazione, programmazione e registrazione delle attività è il sistema informativo ADVENIAS, tramite il quale è possibile rilevare tutta l'attività giornaliera svolta in struttura, il livello di partecipazione e di interesse di ogni Ospite e fornire all'equipe i dati per la formulazione dei programmi mensili.



CAPITOLO 3: REGOLE E DIRITTI

3.1 Orario e regole di accesso e visita

L'orario di accesso a Villa Ciocchetti per i familiari e visitatori degli ospiti è: dal Lunedì alla Domenica dalle ore 9:30 – 11:30 e 14:30 -17:30.

Sono ammesse deroghe all'orario stabilito su motivata richiesta e in casi di particolare gravità dello stato di salute dell'Ospite, previa autorizzazione della Direzione.

I familiari e i visitatori, nell'orario di presenza nella R.S.A., dovranno in ogni caso rispettare il riposo degli ospiti e la loro riservatezza, mantenendo una condotta adeguata ad un luogo di residenza e di cura, senza creare intralci alle attività lavorative ed assistenziali in corso. Ai familiari e visitatori è fatto divieto di regalare alcolici e oggetti rischiosi per l'incolumità dell'ospite e qualora vogliano consegnare generi alimentari, sigarette, denaro ne dovranno concordare con la Direzione quantità e modalità di consegna.

L'inosservanza delle modalità di accesso, permanenza e visita nella R.S.A. potrà essere sanzionata con richiami verbali e, ove necessario, con l'allontanamento dalla struttura.

3.2 Diritti degli Ospiti

L'Ospite ha diritto ad essere rispettato nella sua dignità e a vedere tutelata la sua riservatezza.

L'Ospite ha diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza.

L'Ospite ha diritto ad una informazione tempestiva, cortese, chiara ed adeguata su tutto ciò che concerne la sua vita all'interno della RSA e la sua specifica situazione, a conoscere modi e finalità della prestazione sanitaria e a ricevere tali informazioni con la dovuta attenzione e riguardo.



3.3 Doveri dell'Ospite

Gli Ospiti e i loro familiari debbono mantenere un comportamento civile e responsabile, nel rispetto e comprensione degli altri malati; debbono mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con il personale medico, infermieristico ed assistenziale, rispettando gli orari di accesso alla struttura e le regole di comportamento al suo interno. Debbono altresì rispettare gli spazi comuni, gli arredi e le attrezzature ed informarsi sull'organizzazione e le regole della struttura.

3.4 Rappresentanza degli Ospiti

È costituito un Comitato Rappresentativo degli Ospiti e dei Familiari, formato su base elettiva, avente il compito di formulare proposte e suggerimenti sulla gestione del servizio e garantire la diffusione delle informazioni alle famiglie e agli Ospiti sulle scelte e le attività della RSA Villa Ciocchetti.

La RSA Villa Ciocchetti dà grande importanza alla verifica delle opinioni degli Ospiti e dei loro familiari sul funzionamento della struttura, in modo da trarre le opportune indicazioni dalle osservazioni, dalle critiche e dai reclami ricevuti.

A tal fine sono messi a disposizione degli Ospiti e dei loro famigliari:

- *Questionario di gradimento*, distribuito una volta all'anno, per la valutazione periodica del grado e del livello di inserimento dell'ospite;
- *Modulo Reclami*, con il quale l'ospite o i suoi familiari hanno la possibilità di segnalare eventuali disservizi o presentare reclami in forma scritta attraverso l'apposito modulo, rinvenibile nella bacheca all'ingresso della struttura.

*Approvata il 5 settembre 2017 con delibera n°54-2017
Ultimo aggiornamento 10 ottobre 2024*



**Associazione
CROCE VERDE
PIETRASANTA**

CROCE VERDE Associazione di Carità

Fondata nel 1865 - Ente Morale dal 1898

Via Capriglia, 5 - 55045 Pietrasanta (LU)

t: +39 0584 70404 f: +39 0584 1660147

www.croceverdepietrasanta.it

amministr@croceverdepietrasanta.it