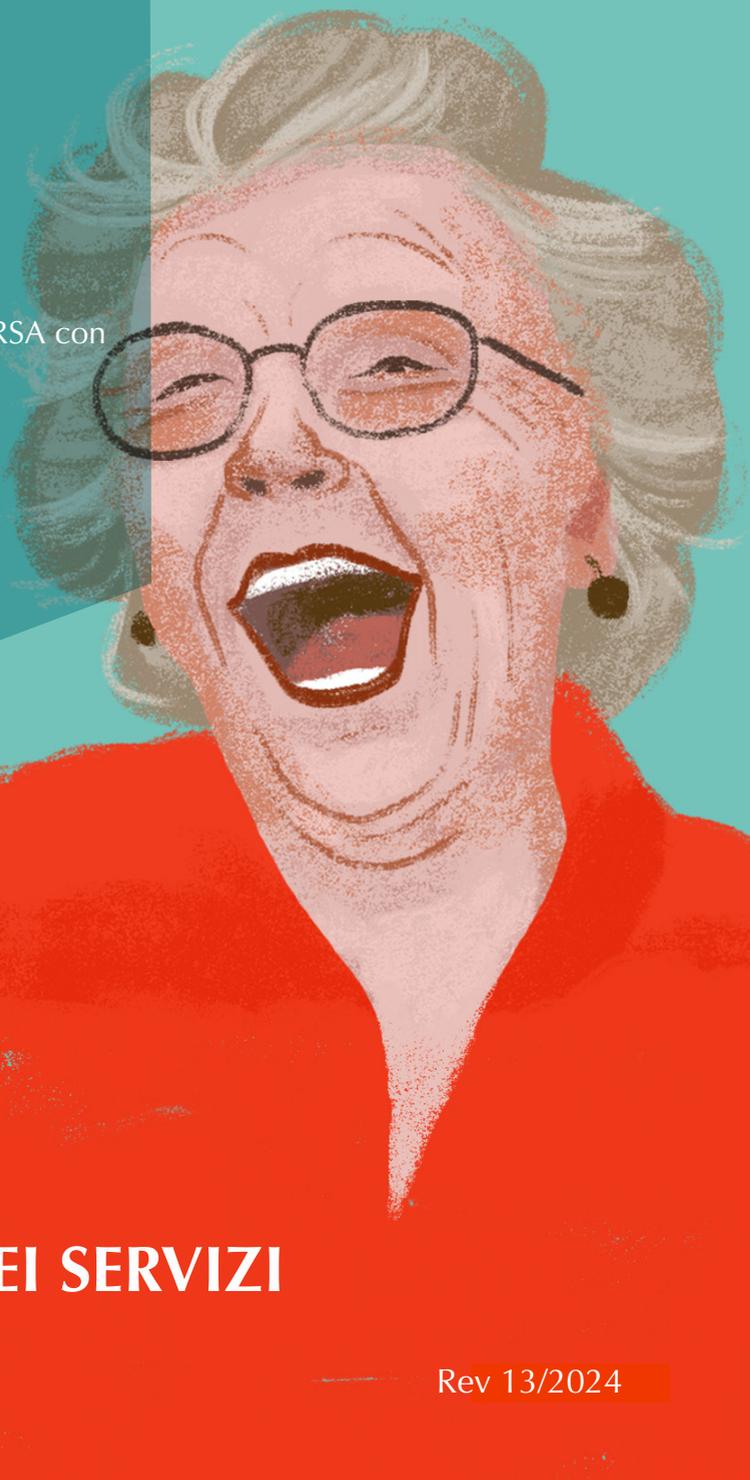


**RESIDENZA  
PER ANZIANI  
Quinta Stella**

Casa di Riposo e RSA con  
nuclei Alzheimer

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev 13/2024



TOLFA CARE S.R.L.  
RESIDENZA PER ANZIANI Quinta Stella  
Casa di Riposo ed RSA con nuclei Alzheimer  
Via A. Gramsci, 1 - 00059 TOLFA (RM)  
Telefono: 0766 939101 Fax: 0766 92099  
E-mail: [info@quintastella.it](mailto:info@quintastella.it)  
Sito web: [www.quintastella.it](http://www.quintastella.it)  
PEC: [tolfacare@legalmail.it](mailto:tolfacare@legalmail.it)



Il logo della Residenza per Anziani Quinta Stella racchiude in sé i valori ai quali ci siamo ispirati nella progettazione della struttura e nel modello di gestione assistenziale: la quercia, il falco pellegrino, la casa cucita su misura della persona.

La quercia è simbolo di radici forti, di famiglia e di storia; solida e resistente accoglie e protegge una moltitudine di vita sotto le sue cime. Il falco pellegrino, tipico dei Monti della Tolfa, con le sue ali suscita l'idea della libertà e dell'immaginazione.

La casa, come una toppa di feltro cucita su misura, materiale familiare, resistente, morbido, protettivo richiama l'idea di una casa calda e accogliente. Infine, il nome Quinta Stella vuol significare il nostro impegno a perseguire la Qualità nell'offerta di servizi.

Progetto grafico di Caterina Baldi

[www.caterinabaldi.com](http://www.caterinabaldi.com)

# Indice

<b>Premessa</b>	<b>5</b>
Che cosa è la Carta dei Servizi	
<b>SEZIONE PRIMA Presentazione</b>	<b>6</b>
Tolfa Care SrL - Vision, Mission, Valori	
Principi fondamentali - Carta dei diritti	
Adempimenti normativi	
<b>SEZIONE SECONDA Struttura e servizi forniti</b>	<b>15</b>
Caratteristiche della Residenza - Contesto territoriale	
Fini istituzionali e Destinatari	
Accesso; Sistema tariffario - Dimissione	
Servizi e Prestazioni	
<b>SEZIONE TERZA Percorsi assistenziali</b>	<b>35</b>
Modello organizzativo	
Metodologia assistenziale - Il PAI per le persone con demenza	
Organizzazione della vita quotidiana	
Vita comunitaria - Orari delle visite - Permessi e uscite	
Modalità di incontro con ospiti e familiari	
<b>SEZIONE QUARTA Standard di Qualità, Impegni e Programmi</b>	<b>44</b>
Standard di qualità - Monitoraggio e verifica degli standard di qualità	
Impegni - Programmi - Verifica e rilevazione del gradimento	
<b>SEZIONE QUINTA Meccanismi, forme, strumenti di tutela</b>	<b>49</b>
Responsabilità nei rapporti - Reclami, suggerimenti e apprezzamenti	
Risarcimento/Rimborso - Garanzie di tutela dei diritti della persona	
Comitato di partecipazione - Volontariato	
Raccomandazioni per familiari e visitatori	
Norme di sicurezza	
Come raggiungere la struttura	

## Premessa

Nel dare il benvenuto a lei e alla sua famiglia, ci auguriamo che il suo arrivo a Quinta Stella avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile serena. Da parte nostra, le assicuriamo tutto l'impegno e la disponibilità. Per questo abbiamo preparato per lei la Carta dei Servizi, un valido strumento per tutelare i suoi diritti e per migliorare la qualità dei servizi che le offriamo.

Assistere per noi non significa solo prestare un servizio ma prenderci cura della persona nella sua interezza. In una visione unitaria ed evolutiva della vita, in cui ogni età ha il proprio significato, il nostro obiettivo principale è la valorizzazione della persona e della sua dignità.

Siamo convinti che l'efficacia delle cure passi attraverso il benessere fisico e psichico della persona e delle sue relazioni con il mondo esterno.

Per questo chiediamo agli operatori che avrà al suo fianco, oltre alle competenze del lavoro di cura, la passione e la sensibilità di comprendere i suoi bisogni, rispettandone sempre i desideri e le scelte.

La preghiamo di leggere con attenzione questa Carta dei Servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.

Le informazioni che troverà all'interno le saranno utili per conoscere meglio i nostri servizi e per comprendere come facilitare il lavoro degli operatori.

Alla sua famiglia chiediamo di camminare con noi e di sentirsi parte del nostro gruppo per costruire insieme il suo benessere quotidiano.

Confidiamo nella sua collaborazione.

La Direzione



SEZIONE PRIMA  
Presentazione

## Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento in cui la società **TOLFA CARE SRL** esplicita:

- i fini istituzionali e i principi fondamentali ai quali intende uniformarsi nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei servizi offerti nella struttura;
- la presentazione degli obiettivi che intende raggiungere, gli standard di qualità e gli impegni programmatici;
- le modalità con le quali intende assicurare la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e uno strumento di gestione interna per perseguire gli obiettivi di miglioramento della qualità del servizio, da interpretare per questo in chiave dinamica.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto di categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza. La Carta viene sottoposta a periodiche revisioni ed è integrata, nei contenuti, dalla Carta dell'Accoglienza.

### **TOLFA CARE SRL**

La società TOLFA CARE SRL si è costituita nell'anno 2007 appositamente per la realizzazione e la gestione della Residenza per Anziani Quinta Stella.

La società ha la sua sede fiscale in Pesaro, Strada di Montefeltro 51, 61122 e la sede operativa in Tolfa, Via Gramsci 1 cap 00059.

L'Amministratore delegato della società è il dottor Lorenzo Passeri.

## **VISION**

Quinta Stella si propone come centro di eccellenza nel panorama delle strutture residenziali per anziani, luogo di cura privilegiato, riconosciuto e apprezzato per la qualità elevata dell'assistenza, per la fiducia riposta da parte dei familiari degli assistiti e per il senso di appartenenza dei propri dipendenti. Quinta Stella aspira a perfezionare un modello assistenziale efficace nella gestione assistenziale delle persone con demenza, polo di riferimento certo nel territorio.

## **MISSION**

La missione aziendale si configura nella cura della persona intesa nella triplice dimensione di anziano assistito, di famiglia affidante, di insieme di operatori cui ospite e famiglia vengono affidati, essenza dell'agire organizzativo aziendale nella convinzione che l'equilibrio armonico fra paziente-familiare-operatore sia la base del lavoro assistenziale. A tal fine, tutti gli spazi e i dettagli della residenza sono stati concepiti e progettati per creare un ambiente che potesse essere contemporaneamente casa per gli ospiti, ritrovo per i familiari, tecnologia e sicurezza per gli operatori.

## **VALORI**

Riconoscere il valore dell'essere anziano

Prendersi cura della persona nella sua interezza

Garantire la migliore qualità di vita possibile in ogni tempo

Costruire un'alleanza terapeutica con le famiglie

Mettere la passione nel lavoro di cura

## **OBIETTIVI ASSISTENZIALI**

Promozione della salute rispetto alle patologie dell'invecchiamento

Assistenza personalizzata alle esigenze dell'Ospite

Mantenimento e riattivazione delle autonomie funzionali e cognitive

Stimolazione della vita di relazione e dell'affettività

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Struttura opera nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, come di seguito elencati:

### **Eguaglianza**

QUINTA STELLA si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).

Il personale della Residenza prende in considerazione l'individuo come "persona", cui offrire l'assistenza di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che ne hanno bisogno, senza discriminazione di alcun genere.

### **Imparzialità**

Tutti gli operatori della Residenza sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

### **Continuità**

Tutte le prestazioni svolte dal personale della Residenza vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione. In caso di funzionamento irregolare, comunque, vengono adottate misure volte a creare il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Nei limiti del possibile l'ospite ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

## **Umanità**

L'attenzione centrale degli operatori della Residenza è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

## **Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla Residenza è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte, reclami o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino. La Direzione della Residenza si impegna a dare tempestivo riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate. Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

## **Efficienza ed efficacia**

Le risorse disponibili della Struttura vengono impiegate in modo razionale e oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli utenti sia di gratificazione del personale.

La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Direzione garantisce, attraverso le proprie strutture interne, lo svolgimento delle funzioni di Informazione, Accoglienza, Tutela, Partecipazione. Tali funzioni sono rivolte sia all'esterno, nel fornire informazioni all'utenza, sia all'interno per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi.

## *Informazione*

La funzione relativa all'informazione è svolta principalmente dal direttore della struttura coadiuvato dal medico responsabile, dal dirigente infermieristico, dalla psicologa e dal personale degli uffici amministrativi. Queste funzioni assicurano all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività

e servizi offerti dalla struttura. È assicurata la possibilità, a richiesta dell'Ospite, di usufruire dell'assistenza di un interprete e di un mediatore culturale.

### *Accoglienza*

È assicurata l'accoglienza degli utenti in funzione delle differenti esigenze relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche, e nel rispetto della dignità personale. L'accoglienza del nuovo Ospite e della sua famiglia viene curata nei minimi dettagli. L'ammissione avviene di norma nei giorni feriali, preferibilmente dalle ore 11.00 alle ore 12.00 ma, in caso di bisogno, la struttura si rende disponibile anche in orari diversi.

### *Tutela*

La Direzione tutela la persona anche attraverso la messa in atto di azioni per il superamento degli eventuali disservizi e l'accoglimento dei reclami garantendone, nei limiti del possibile, la risoluzione. Il Sistema Gestione Qualità interno garantisce la corretta gestione di disservizi, reclami segnalazioni e non conformità.

### *Partecipazione*

La Direzione si adopera per facilitare l'interazione tra l'utenza e la struttura e accogliere, al suo interno, Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti degli utenti. Promuove la partecipazione attraverso le seguenti azioni:

- predisposizione di spazi di accoglienza per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- sviluppo di progetti per adeguare la struttura e le prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- costituzione del Comitato di Partecipazione;
- condivisione delle relazioni periodiche in merito a informazioni, reclami e suggerimenti.

## CARTA DEI DIRITTI

**QUINTA STELLA** ha adottato la “Carta dei Diritti del Paziente” di seguito riportata in sintesi.

*Diritto alla vita:* ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

*Diritto di cura ed assistenza:* ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

*Diritto di difesa:* ogni persona in condizioni psicofisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall’ambiente circostante.

*Diritto di prevenzione:* ad ogni persona devono essere assicurati, per quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute ed alla sua autonomia.

*Diritto di parola e di ascolto:* ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

*Diritto di informazione:* ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

*Diritto di partecipazione:* ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che la riguardano, in base alle proprie capacità cognitive.

*Diritto di accettazione:* ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

*Diritto alla critica:* ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

*Diritto al rispetto e al pudore:* ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

*Diritto di riservatezza:* ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l’assistenza, in

adempimento con la normativa europea sulla privacy.

*Diritto di pensiero e di religione:* ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa. La Struttura garantisce l'assistenza religiosa in relazione alle specifiche esigenze di culto di ogni Ospite.

## ADEMPIMENTI NORMATIVI

**QUINTA STELLA** è in possesso dell'autorizzazione all'esercizio (Determinazione Regionale n.B06154 del 14.09.2012) e dell'accreditamento istituzionale definitivo con il Servizio Sanitario Regionale (DCA UO296 del 04/07/2013 con classificazione al livello prestazionale "Mantenimento Alto".

La RSA assicura il rispetto di tutti i requisiti strutturali, organizzativi e di accreditamento previsti dalla normativa vigente di cui, in particolare, il Manuale di Accreditamento ai sensi del D.C.A. 469/2017.



SEZIONE SECONDA  
Struttura e servizi forniti

## CARATTERISTICHE DELLA RESIDENZA

L'edificio si trova sulla sommità della collina di Tolfa, in uno dei luoghi più suggestivi, pienamente inserita nella vita del paese, circondata dalle case, vicino alla scuola media, al parco e alla piazza. La sua architettura è all'avanguardia come pure le dotazioni tecniche e strumentali. L'impianto di climatizzazione assicura un'ottima vivibilità; tutti gli spazi e gli arredi, oltre ad avere rifiniture di grande pregio, rispondono ai requisiti di sicurezza e funzionalità specifici per le persone con ridotta autonomia; gli ambienti frequentati dagli Ospiti sono costantemente sorvegliati da un sistema di video-controllo e di chiamata, che consentono un alto livello di protezione.

La struttura è progettata per essere un luogo familiare, che si avvicini il più possibile all'idea di Casa, gli spazi concepiti dal punto di vista dell'anziano, cercando di coglierne le esigenze, dalla riservatezza personale alla voglia di stare insieme agli altri: ambienti comuni sul modello di piccole piazze di paese, con posti di ritrovo e diverse opportunità da scegliere nella vita quotidiana. In questo modo anche lo spazio fisico diventa terapia, luogo in cui ogni persona possa liberamente esprimersi.

I letti antidecubito, le poltrone reclinabili, i colori delle pareti e dei tessuti, e gli arredi creano un ambiente intimo e confortevole, con la possibilità di integrare con oggetti della propria abitazione.

Il bagno è interno, provvisto di tutti gli accessori facilitanti la sicurezza. Il bagno assistito, grazie alla vasca elettronica con sollevatore, al controllo automatico della temperatura e al sistema di lavaggio ad ultrasuoni garantisce sicurezza e benessere.

Le sale da pranzo consentono di mangiare come a casa propria, con attenzione alle esigenze e ai gusti personali, in un importante momento di aggregazione all'interno della comunità.

Nello spazio riservato alla palestra si può svolgere l'attività motoria in tutta sicurezza, godendo di una piacevole vista.

In ogni piano, le piazzette attorno alle quali convergono i nuclei abitativi, simulano un'ambientazione esterna, un grande spazio centrale e la possibilità di uscire su ampie terrazze. All'ingresso principale, sulla cosiddetta Piazza del Popolo, si affacciano il Caffè della Piazza, il salone della parrucchiera e la cabina telefonica aperte anche agli abitanti del Paese.

## IL CONTESTO TERRITORIALE

QUINTA STELLA si trova a Tolfa, in via Antonio Gramsci n.1 in posizione panoramica sull'altopiano esposto a sud, adiacente al Parco della Pace, dagli alti lecci e querce secolari.

Tolfa è un paese di 5000 abitanti posto a 500 metri di altitudine, a circa 60 Km da Roma e 20 Km da Civitavecchia, conosciuto per la vivacità culturale, la lavorazione del cuoio, la tradizione gastronomica. Numerosi gli eventi che richiamano turisti come TolfArte, Tolfa Jazz, il torneo del Buttero, la festa patronale di S. Egidio e le sagre gastronomiche dove si possono gustare le carni di manzo pregiate e l'acqua cotta, tipica zuppa di verdure locali.

Tolfa è conosciuta anche per la borsa Catana, simbolo degli anni 70 ancora esportata in tutto il mondo.

Indirizzo Municipio	Comune di Tolfa Piazza Vittorio Veneto 12 00059 Tolfa RM
Numeri utili	Centralino 0766 93901 Fax 0766 9390243 Polizia Municipale 0766 9390226
Email PEC	protocollotolfa@legalmail.it
Sito istituzionale	comune.tolfa.rm.it



## FINI ISTITUZIONALI E DESTINATARI

La Residenza per Anziani QUINTA STELLA è articolata nelle tipologie di funzione di Casa di Riposo e di Residenza Sanitaria Assistenziale, con una ricettività complessiva di 96 posti.

La **CASA DI RIPOSO** è destinata all'accoglienza di persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti ed è costituita da un nucleo di 38 posti letto, in 18 camere doppie e 2 singole. La sua posizione al 2° piano della Residenza consente di apprezzare in modo particolare la magnifica vista panoramica dei Monti della Tolfa.

La **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE** è destinata a persone anziane non autosufficienti e ha una ricettività di 58 posti letto articolati su tre distinti nuclei, di cui:

- Nucleo di 20 posti riservato alle persone con le fragilità tipiche dell'invecchiamento;
- Nucleo protetto di 20 posti riservato alle persone affette da Alzheimer o altre forme di demenza, associate a disturbi del comportamento. Il nucleo rappresenta uno degli elementi caratteristici della Residenza, sia per la struttura sia per il modello assistenziale ispirato al metodo Gentle Care, basato su particolari accorgimenti nei riguardi di spazi, persone e attività. Il

nucleo è dotato di giardino protetto ricco di stimoli multisensoriali, dove le persone possono muoversi liberamente e alleviare gli stadi di irrequietezza e di ansia tipici della malattia. Il nucleo è dotato anche di una camera multisensoriale “Snoezelen Room” che viene impiegata per il trattamento dei disturbi comportamentali; il metodo snoezelen mette in relazione lo stato cognitivo e comportamentale delle persone affette da demenza con una varietà di esperienze sensoriali e, pur non incidendo sul decorso della malattia, contribuisce a creare situazioni di benessere;

- Nucleo di 18 posti destinato a persone con demenza agli stadi severi-avanzati, associati a perdita totale delle autonomie funzionali.

In ciascun nucleo sono ospitate, di norma, persone afferenti alla medesima area di intervento.

In entrambe le strutture, RSA e Casa di Riposo, gli ospiti possono essere accolti anche per cicli di ricovero temporanei per il sollievo alla famiglia, per completare cicli di riabilitazione o per trascorrere periodi di soggiorno assistito.

## ACCESSO

### **Accesso in modalità convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale**

L'accesso ai posti di RSA convenzionati con il Servizio Sanitario Regionale è riservato ad anziani non autosufficienti residenti nel Lazio.

Per essere ammessi nei posti in convenzione deve essere inoltrata domanda presso il Centro di Assistenza Domiciliare (C.A.D.) del Distretto Sanitario della ASL di residenza con richiesta diretta dell'interessato e/o di familiari garanti o dell'Amministratore di Sostegno oppure su proposta dei servizi territoriali distrettuali.

L'equipe del CAD effettua la valutazione multidimensionale volta a classificare i bisogni della persona, individuarne il livello assistenziale e rilasciare l'autorizzazione per l'ingresso in RSA.

La RSA Quinta Stella è una struttura ad alta intensità assistenziale, classificata

al livello “Mantenimento A”, pertanto le persone classificate al livello Mantenimento B non potranno essere accolte.

Per completare l’iter della domanda di ammissione a Quinta Stella, occorre consegnare il suddetto documento di autorizzazione presso il CAD della ASL Roma 4, ubicato a Civitavecchia, in via Cadorna n.14. Il documento di autorizzazione ha validità semestrale e va rinnovato alla scadenza. I ricoveri e le dimissioni sono gestiti direttamente dal suddetto CAD.

### **Accesso in modalità privatistica**

L’accesso in modalità privatistica avviene sulla base di un colloquio con la direzione della struttura e la valutazione multidimensionale da parte dell’equipe interna. L’ammissione può essere sia vitalizia che temporanea per i ricoveri di sollievo o per il completamento di percorsi terapeutici e di riabilitazione. Per essere ammessi occorre presentare la domanda corredata della modulistica sanitaria a firma del proprio Medico di Medicina Generale. Le persone valutate ammissibili vengono inserite in lista d’attesa e chiamate per l’ingresso non appena si rende disponibile il posto idoneo.

### **Procedura di ammissione**

La procedura di ammissione in entrambe le modalità, convenzionata e privatistica, è dettagliata nella **Carta dell’Accoglienza** che viene consegnata ai familiari in occasione del colloquio iniziale.

Di norma, l’ammissione di un nuovo ospite avviene dal lunedì al venerdì, preferibilmente al mattino, dalle ore 11.00 alle ore 12.00 ma, al bisogno, la persona può essere accolta in ogni momento della giornata.

L’accoglienza è svolta da una serie di figure, ciascuna per quanto di propria competenza, che si integrano e si coordinano in funzione delle esigenze del nuovo ospite per le attività necessarie:

- Colloquio con il medico in presenza dell’equipe
- Colloquio con l’operatore responsabile del nucleo
- Sistemazione in camera degli effetti personali

- Registrazione del corredo
- Presentazione del personale, degli ospiti e degli spazi della struttura
- Individuazione degli spazi personalizzati (sala da pranzo, posto a tavola ecc..).

**Completate le prassi per l’inserimento, occorre espletare le seguenti formalità amministrative:**

- Sottoscrizione del contratto di ospitalità da parte della persona Garante (amministratore di sostegno o familiari referenti)
- Versamento del deposito cauzionale, dell’anticipo per le spese personali e della prima retta di ricovero.
- Sottoscrizione dei consensi informati per le attività necessarie alla presa in carico.

## SISTEMA TARIFFARIO

Le tariffe delle RSA convenzionate con il SSR sono determinate dalla Regione; per i posti classificati “Mantenimento Alto” come la RSA Quinta Stella, la retta giornaliera a carico dell’ospite ammonta a Euro 59,20 a cui la struttura aggiunge una piccola quota per gli eventuali servizi integrativi richiesti.

La normativa prevede, inoltre, che il Comune possa compartecipare alla retta della RSA per la quota parte relativa all’ospite, sulla base del valore ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente). La certificazione relativa all’ISEE viene rilasciata dai CAF (centri di assistenza fiscale) o da professionisti abilitati.

La richiesta di compartecipazione alla retta deve essere presentata al Municipio di residenza successivamente al ricovero in RSA.

Nella modalità privatistica, le rette giornaliere vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione della società TOLFA CARE SRL e corrispondono alle categorie assistenziali di:

- Autosufficiente
- Parzialmente non autosufficiente
- Non Autosufficiente

La categoria assistenziale di appartenenza dell'Ospite e le prestazioni assistenziali corrispondenti vengono definite al momento dell'ingresso dall'equipe di valutazione interna, sulla base delle informazioni emerse nel corso dei colloqui svolti con i familiari e dall'esame della documentazione sanitaria esibita, tenuto conto dello stato cognitivo, dell'autonomia funzionale e dell'impegno assistenziale-infermieristico-medico complessivo.

Tutte le prestazioni assistenziali e alberghiere erogate all'Ospite sono stabilite sulla base del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) definito per l'Ospite dalla suddetta equipe di valutazione interna alla struttura.

Nel corso della permanenza in struttura, l'equipe di valutazione interna, provvede periodicamente a rivalutare le condizioni generali dell'Ospite e aggiornare il livello assistenziale erogato. La variazione del livello assistenziale erogato comporta l'adeguamento della retta di ospitalità alla categoria assistenziale corrispondente e l'eventuale trasferimento interno dell'Ospite sia di stanza che di nucleo.

In tal caso, la struttura, pur coinvolgendo nelle decisioni di trasferimento dell'Ospite sia l'Ospite medesimo che la sua famiglia, ha la totale autonomia decisionale nella destinazione degli Ospiti, data la responsabilità prioritaria di assicurare l'equilibrio complessivo della gestione assistenziale.

Le informazioni relative alle tariffe applicate, alle prestazioni comprese e non comprese nella retta di ospitalità e alle modalità di calcolo della retta, sono dettagliate nel Tariffario aggiornato all'anno di riferimento e allegato al Contratto di Ospitalità, del quale costituisce parte integrante.

## **DIMISSIONE**

### **Dimissione temporanea dalla RSA**

#### ***Deliberazione Regionale 181/2016***

Gli utenti ospiti della RSA possono essere dimessi, in via temporanea, per ricovero ospedaliero, per trasferimento in altra struttura sanitaria o anche

per rientro in famiglia mantendendo il diritto di riammissione alla data programmata.

1. Per ricoveri ospedalieri superiori ai 10 giorni l'ospite può essere dimesso amministrativamente dalla struttura che è autorizzata ad accogliere una nuova persona sul posto residenza vacante, previa autorizzazione della ASL competente. Al momento delle dimissioni ospedaliere, l'utente, se permangono le condizioni clinico assistenziali compatibili con l'ospitalità in struttura, avrà priorità assoluta per l'accoglimento nella stessa struttura sul primo posto residenza libero. Tali eventi comportano, per il periodo interessato, il riconoscimento alla struttura della remunerazione della quota sociale ridotta dei costi del vitto e della lavanderia, che sono pari a euro 13,49/giorno.

In regime di residenzialità è possibile sospendere l'ospitalità nella struttura senza la perdita del posto nei seguenti casi:

2. Rientri temporanei in famiglia finalizzati al mantenimento delle relazioni parentali e amicali, compatibilmente alle condizioni cliniche dell'ospite e previa autorizzazione del medico della struttura e della ASL competente. Tali eventi comportano per il periodo interessato il riconoscimento alla struttura della remunerazione della quota sociale ridotta dei costi del vitto e della lavanderia che sono pari a euro 13,49/giorno.
3. Periodi di vacanza organizzati da associazioni di volontariato operanti presso la struttura, compatibilmente alle condizioni cliniche dell'ospite e previa autorizzazione del medico della struttura e della ASL competente. Tali eventi comportano per il periodo interessato il riconoscimento alla struttura della remunerazione della quota sociale

### **Dimissione temporanea dalla Casa di Riposo**

Anche gli ospiti della Casa di Riposo possono essere dimessi in via temporanea per ricovero ospedaliero, per trasferimento in altra struttura sanitaria o per rientro in famiglia, mantendendo il diritto di riammissione alla data programmata.

Nei casi di assenza per ricovero in ospedale, il posto viene conservato per tutto

il periodo di ricovero, applicando la riduzione del 20% sulla retta giornaliera di base dopo il 10° giorno di ricovero per un massimo di 30 giorni all'anno.

Nei casi di assenza volontaria, il posto viene conservato per tutto il periodo di assenza e applicata la riduzione corrispondente al valore dei servizi supplementari esclusivamente alle seguenti condizioni:

- che l'assenza superi i cinque (5) giorni consecutivi;
- che l'assenza venga comunicata alla Direzione della struttura con un anticipo di almeno 7 giorni;
- che l'assenza non superi il periodo massimo di quindici giorni complessivi annui.

Pertanto, devono essere corrisposte per intero le rette relative a:

- le giornate di assenza inferiori a cinque giorni consecutivi
- le giornate di assenza non comunicate con l'anticipo di almeno 7 giorni
- le giornate di assenza eccedenti i 30 giorni complessivi annui.

Nel caso di assenza volontaria superiore a 30 giorni, l'Ospite oltre a dover corrispondere la retta per intero, dovrà richiedere espressamente il mantenimento del posto.

Nel caso in cui l'Ospite autorizzi l'uso del proprio posto letto durante il periodo di assenza volontaria, preventivamente comunicata, e il posto letto venga temporaneamente occupato da un altro ospite, viene applicata la riduzione del 80% sulla retta diaria di base esclusivamente per i giorni di effettiva occupazione del posto letto.

### **Dimissione definitiva anticipata**

La dimissione anticipata nel regime di ricovero vitalizio deve essere comunicata con un preavviso di trenta giorni e di una settimana nel caso di ricovero temporaneo. Qualora la dimissione anticipata non sia stata comunicata nei tempi previsti, non si potrà procedere alla restituzione della somma dovuta.

Nel caso di dimissione anticipata di ricovero temporaneo breve in modalità

privatistica, ovvero di ricovero fino a 7 giorni, non si procederà comunque alla restituzione della somma anticipata.

Le dimissioni potranno essere attivate anche per iniziativa della Direzione, previo preavviso di trenta giorni, nei seguenti casi.

- Modifica delle condizioni che hanno determinato l'inserimento
- Incompatibilità ambientale
- Insolvenza e morosità oltre le due mensilità.

Al momento della dimissione dalla Struttura, il Medico Responsabile rilascia una lettera di dimissione contenente diagnosi, esami eseguiti, cure effettuate e consigliate. Qualora l'ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso, o gli aventi diritto a rappresentarlo, sono obbligati a firmare una dichiarazione che sollevi la Struttura da ogni responsabilità conseguente.

### **Richiesta di Cartella Clinica**

La copia della Cartella Clinica può essere richiesta solo alla dimissione e non durante la degenza. La richiesta può essere presentata dal diretto interessato o dagli aventi titolo (amministratore di sostegno, persona delegata dal titolare, eredi legittimi) e sarà consegnata entro 7 giorni dalla richiesta previo pagamento della quota di euro 30,00 oppure potrà essere spedita con addebito delle spese postali.

## SERVIZI E PRESTAZIONI

Il modello organizzativo della struttura prevede la gestione diretta dei servizi amministrativi e sanitari e in outsourcing la gestione dei servizi alberghieri e generali.

### ARCHITETTURA ORGANIZZATIVA

#### **Direzione generale e amministrativa**

Direttore Generale della Struttura /Assistente sociale: Anna Maria Palmieri

Responsabile Amministrativo: Jacopo Simonetto

Collaboratore Amministrativo: Simone Marazzi

#### **Direzione e Coordinamento sanitario**

Responsabile Medico, specialista in fisiatria: Lorenzo Padrono

Medico collaboratore specialista in psichiatria: Carlo Righi

Infermiere dirigente /coordinatore del servizio: Fabio Selvaggio

#### **Servizi sanitari**

Psicologa

Fisioterapisti

Educatrici

Infermieri

Operatori socio-sanitari

Dietista

Ausiliari assistenziali

#### **Servizi alberghieri e generali (in outsourcing)**

Portineria-reception

Ristorazione

Bar caffetteria

Pulizie

Lavanderia e guardaroba

Accompagnamento e trasporto

Animatori

Servizi integrativi (Cure estetiche, Assistenza non sanitaria, Trattamenti di podologia)

## SERVIZI SANITARI

### **Assistenza Medica, Infermieristica, Riabilitativa, Tutelare**

La RSA assicura il rispetto degli standard assistenziali previsti per il livello prestazionale “Mantenimento Alto”

- Assistenza medica dedicata: 160 minuti/nucleo
- Presenza infermieristica: 45 minuti die ospite, a copertura delle 24H
- Assistenza globale dedicata: >140 minuti die pro capite, comprensivi di assistenza infermieristica, riabilitativa e tutelare.

### **ASSISTENZA MEDICA**

L'assistenza medica è garantita dai medici di medicina generale coadiuvati dal Responsabile Medico/Direttore sanitario e da un medico sostituto e prevede:

- Sorveglianza medica e protezione sanitaria
- Consulenza geriatrica
- Gestione clinica
- Assistenza medico generica
- Redazione del programma terapeutico
- Approvvigionamento farmaci

Il Medico Responsabile è presente tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 14.00, mentre i medici di medicina generale assicurano la loro presenza in struttura con modalità programmata e coordinata dal Medico Responsabile, secondo le modalità stabilite dalle norme generali in vigore e nell'ambito del relativo accordo collettivo nazionale.

Il Responsabile Medico è coadiuvato in ogni funzione di programmazione, pianificazione, monitoraggio e controllo dall'Infermiere Dirigente che assume anche la funzione di Coordinatore di Struttura.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso la guardia medica (servizio di continuità assistenziale).

La funzione di sorveglianza medica e di protezione sanitaria svolta dal Medico

Responsabile della RSA ha carattere di direzione sanitaria, con responsabilità di controllo della assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti, nonché di organizzazione di tutti gli interventi di raccordo con l'ospedale di riferimento e con gli altri servizi della locale A.S.L.

Gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni di medicina generale erogate dal proprio medico e delle prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché altre prestazioni specialistiche erogabili dal Servizio Sanitario Regionale ai sensi della normativa vigente.

A tal fine la RSA è collegata funzionalmente con i servizi territoriali facenti capo alle attività socio-sanitarie del distretto e in relazione alle specifiche patologie degli ospiti, alle strutture ospedaliere pubbliche, Ospedale San Paolo di Civitavecchia, alle strutture specialistiche poliambulatoriali, ai servizi e ai centri territoriali di riabilitazione nonché ai dipartimenti di salute mentale.

Per i casi di ospitalità permanente o prolungata, gli ospiti provvedono alla variazione del medico curante mediante la scelta di uno dei sanitari afferenti alla ASL Roma 4, secondo gli accordi stipulati a livello regionale con i medici di medicina generale.

Le terapie specifiche prescritte dal medico di medicina generale vengono effettuate dal personale infermieristico.

Le prestazioni farmaceutiche sono assicurate con le modalità e nei limiti previsti per la generalità dei cittadini.

Il Responsabile Medico garantisce il coordinamento per l'effettuazione di tutti gli esami di laboratorio e di tutti gli accertamenti specialistici prescritti dai MMG.

### **Emergenza clinica e protezione sanitaria**

La RSA assicura un adeguato livello di protezione sanitaria, sia per la presenza quotidiana del Responsabile Medico, sia per i collegamenti con la rete sanitaria territoriale, che offre servizi integrati e di pronta utilizzazione (Guardia Medica, Servizio 118, Pronto Soccorso, Ospedale civile, ambulatori specialistici ecc..).

In caso di affezione che richieda assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, a giudizio del Responsabile Medico o del Medico curante o della Guardia medica, l'Ospite verrà inviato nella struttura ospedaliera più vicina mediante richiesta di 118.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

- Pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale infermieristico
- Conservazione, custodia e aggiornamento dei dati infermieristici
- Azione professionale individuale ed in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali
- Supervisione del personale di assistenza in merito all'esecuzione dei compiti
- Applicazione delle prestazioni diagnostico-terapeutiche prescritte
- Trattamenti individuali in funzione del PAI

### **RIABILITAZIONE MOTORIA E FUNZIONALE**

- Valutazione funzionale all'ingresso e periodica
- Attività motoria di gruppo
- Trattamenti individuali in funzione del PAI

### **STIMOLAZIONE COGNITIVA E SENSORIALE**

- Valutazione all'ingresso e periodica
- Attività di stimolazione sulla base delle caratteristiche personali
- Trattamenti individuali in funzione del PAI

### **TERAPIA E SOSTEGNO PSICOLOGICO**

- Sostegno per l'inserimento e l'adattamento
- Sostegno per i familiari
- Stimolazione cognitiva di gruppo
- Attività specifiche per i disturbi del comportamento
- Accompagnamento nelle fasi critiche e terminali
- Trattamenti individuali in funzione del PAI

### **TERAPIA PSICO-SOCIALE E ANIMAZIONE GERIATRICA**

- Attività quotidiane secondo il programma della Struttura
- Attività di orientamento spazio-temporali
- Attività occupazionali

- Attività ludiche e di intrattenimento
- Laboratori a mediazione artistica (manuali, grafico-pittorici, teatrali, musicali, danza-movimento ecc..)
- Escursioni in paese e località limitrofe
- Organizzazione di grandi eventi a tema
- Festeggiamento mensile dei compleanni
- Musica dal vivo nei giorni festivi

### **ASSISTENZA TUTELARE**

- Accudimento della persona
- Protezione e sorveglianza della persona
- Cura della vita di relazione
- Cura del comfort e dell'ambiente di vita
- Rilevazione e registrazione dati
- Trattamenti individuali in funzione del PAI

### **DIETISTA**

- Elaborazione Menù su stagionalità
- Elaborazione diete personalizzate
- Misurazioni antropometriche e monitoraggio peso corporeo, al fine di prevenire/evitare stati di malnutrizione in soggetti con patologie a rischio come Demenze
- Assistenza al pasto, in particolare dei soggetti a rischio, valutazione stati di disfagia, disturbi alimentari;
- Bioimpedenziometria finalizzata ad osservare eventuali variazioni della composizione corporea (massa muscolare e adiposa) e stato di idratazione.
- Monitoraggio continuo degli ospiti al fine di garantire un'alimentazione equilibrata

# SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

## PORTINERIA E CENTRALINO

La portineria svolge un servizio di accoglienza e informazione nello spirito di stimolare la partecipazione degli Ospiti. Si caratterizza come una “portineria di condominio” dove confluiscono le informazioni utili, i reclami e i suggerimenti per il miglioramento del servizio, dove l’Ospite può sempre sentirsi accolto.

## RISTORAZIONE

I pasti sono preparati nella cucina interna della struttura secondo un menù articolato in 6 settimane seguendo le stagionalità estiva e invernale.

Il menù, predisposto dalla dietista, è aggiornato periodicamente, discusso con gli Ospiti e approvato dal servizio SIAN (Servizio di Igiene della Alimentazione e Nutrizione) della ASL.

Il menù prevede colazione, idratazione a metà mattina, pranzo, merenda, idratazione pomeridiana, cena e idratazione serale e garantisce diverse possibilità di scelta fra le pietanze.

Le diete particolari sono predisposte dalla dietista su richiesta del Medico.

La struttura garantisce la preparazione di diete ispirate al credo religioso e alle abitudini alimentari personali.

## ORARIO DEI PASTI

Colazione	dalle 8.00 alle 10.30
Idratazione intensiva	dalle 11.00 alle 11.30
Pranzo	12.00 - 12.45 - 13.00
Merenda	dalle 15.30 alle 16.30
Cena	18.30 – 18.45 - 19.00

Il pranzo e la cena si svolgono in tre differenti orari di distribuzione in funzione delle esigenze dei differenti nuclei residenziali.

## **CAFFETTERIA**

Il bar è uno spazio di socializzazione, luogo di incontro di ospiti, personale, familiari e visitatori; le consumazioni al bar sono a pagamento e regolate dalle condizioni e con le modalità stabilite dalla Direzione. I familiari possono concordare le modalità di consumo personalizzato al bar per i loro cari e le relative modalità di pagamento. Compatibilmente con la disponibilità della struttura, presso il bar è possibile prenotare, con almeno due giorni di anticipo, il pranzo con i propri familiari o anche spuntini e merende da consumare in compagnia.

## **LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Il servizio di lavanderia e guardaroba viene svolto all'interno della residenza e consiste nel lavaggio in lavatrice e stiratura dei capi di vestiario degli Ospiti. Nell'intento di garantire la cura del corredo personale dell'Ospite, la residenza si fa carico dei seguenti accorgimenti:

- contrassegnare i singoli capi di vestiario
- attivare una scheda guardaroba per ogni singolo ospite
- tenere registrazione di ogni azione di "carico e scarico" relativamente alla consegna di nuovi capi e sostituzione di quelli non più usati
- tenere registrazione dei capi custoditi nel guardaroba stagionale della struttura.

## **PULIZIA DEGLI AMBIENTI E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI**

Il servizio di pulizia assicura la massima igienicità dell'ambiente e di ogni elemento in esso presente grazie all'applicazione delle metodologie più avanzate nel settore e all'adozione di tecniche e prodotti di elevata qualità.

Il servizio viene svolto tenendo conto delle esigenze degli ospiti e adattando, per quanto possibile, la sequenza delle attività ai loro ritmi di vita.

## **DISINFESTAZIONE**

La disinfestazione è volta a garantire la sicurezza igienica della struttura

attraverso un programma di interventi di prevenzione e eliminazione di ogni tipo di agente infestante. Tutti gli interventi sono preventivamente segnalati ed eseguiti in condizione di totale sicurezza.

## **MANUTENZIONE**

La manutenzione si svolge secondo un programma di interventi distinti in ordinari e straordinari. Gli interventi riguardano lo stabile, gli impianti, le attrezzature, le aree esterne. Il manutentore è presente a tempo pieno nella struttura e con ampia reperibilità al fine di garantire tempestività negli interventi e sicurezza.

## **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

L'ufficio amministrativo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, negli orari 9.00-13.00 / 15.00-17.00. Cura ogni adempimento amministrativo e contabile relativo al contratto di ospitalità.

## **SERVIZIO SOCIALE**

Il Servizio Sociale è garantito dalla presenza dell'assistente sociale che svolge anche il ruolo di direttore della struttura; l'assistente sociale presiede ai colloqui iniziali di ingresso, dispone le modalità di ammissione, definisce le rette di ospitalità e mantiene i contatti con i familiari per tutta la durata del ricovero per ogni problematica di tipo sociale. È referente interno nelle relazioni con i Servizi Sociali dei Comuni di appartenenza degli ospiti e si attiva per il disbrigo delle pratiche assistenziali da questi richieste.

## **ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO ALL'ESTERNO**

La Struttura mette a disposizione, a richiesta dell'Ospite e con costo aggiuntivo, un servizio di accompagnamento all'esterno, per le diverse esigenze di uscita, qualora la famiglia si trovi nella impossibilità di provvedervi autonomamente.

## **SERVIZI RELIGIOSI**

La struttura rispetta la spiritualità e il credo religioso di ogni ospite e si adopera a tal fine affinché ognuno abbia l'assistenza religiosa richiesta.

Per quanti professano la religione cattolica, si organizzano:

- la celebrazione della S. Messa, con cadenza settimanale
- la preghiera di gruppo, con cadenza settimanale
- l'assistenza religiosa individuale, a richiesta.

Le funzioni religiose si svolgono sia nella cappella interna, posta al piano seminterrato, sia nella sala polifunzionale del piano terra.

Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella cristiana, la direzione si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio.

## **ESEQUIE**

La struttura dispone di una camera mortuaria per le esequie.

La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri. A richiesta, è possibile celebrare il servizio funebre anche nella cappella della struttura.

## **SERVIZI INTEGRATIVI**

### **CURE ESTETICHE**

La Residenza dispone di un ambiente riservato alle cure estetiche, alla parrucchieria e barbieria. Le cure estetiche sono considerate importanti per il benessere della persona e svolte con la dovuta attenzione. Il servizio prevede la piega settimanale, il taglio di capelli mensile, manicure e rasatura della barba al bisogno, ma sono possibili anche trattamenti più elaborati come tinta dei capelli e permanente. Il costo del servizio non è compreso nella retta di base.

## **TRATTAMENTI DI PODOLOGIA**

La Residenza mette a disposizione un servizio di podologia. La podologa è presente a cadenza settimanale ed esegue i trattamenti a richiesta degli ospiti. Il costo del servizio non è compreso nella retta di base.

## **ASSISTENZA PERSONALE INTEGRATIVA NON SANITARIA (ANS)**

L'assistenza personale integrativa non sanitaria è regolata da uno specifico regolamento interno elaborato sulla base di disposizioni regionali.

Si tratta di attività di aiuto per le quali non sono richieste competenze specifiche di accudimento (accompagnamento all'interno o all'esterno della Residenza, aiuto durante i pasti o per la deambulazione, compagnia o commissioni) richieste dall'ospite a integrazione dei servizi offerti dalla struttura per esigenze personali.

Data la responsabilità primaria della struttura nei confronti dell'assistito, l'inserimento dell'assistente personale deve essere autorizzato dalla direzione e concordate le modalità di collaborazione. La direzione si riserva di approvare la richiesta di inserimento dell'assistente personale come pure di richiederne la sospensione in qualsiasi momento se non ritenuta adeguata.



SEZIONE TERZA  
Percorsi assistenziali

## MODELLO ORGANIZZATIVO

La RSA Quinta Stella è organizzata secondo un modello di gestione semplice e snello che prevede la gestione diretta dei servizi sanitari e in outsourcing i servizi alberghieri e generali.

Nella consapevolezza che l'efficacia dell'organizzazione si misuri sul valore degli operatori, la loro motivazione professionale e il loro senso di responsabilità nei confronti degli Ospiti, è stato attivato un particolare modello di gestione basato sulla continuità assistenziale e la responsabilizzazione degli operatori. A tal fine, compatibilmente con le esigenze di turnazione, gli operatori socio-sanitari vengono assegnati stabilmente ad un nucleo e diventano tutor nei confronti di un piccolo gruppo di Ospiti così da poterne approfondire la conoscenza e divenirne referente per ogni tipo di richiesta.

Nel gruppo degli stessi operatori, viene individuato un responsabile del nucleo con il compito di attuare e verificare quotidianamente gli obiettivi assistenziali, garantire un costante rapporto di collaborazione con i parenti degli Ospiti e assicurare una effettiva integrazione con il personale sanitario, sociale e ausiliario che opera in tutta la struttura.

Gli operatori con ruolo specialistico, invece, operano in ogni nucleo della struttura garantendo supervisione tecnica e omogeneità di trattamento.

La direzione sanitaria è affidata al Responsabile Medico ed il coordinamento della struttura compete al Dirigente Infermieristico.

Tale organizzazione garantisce flessibilità e rapidità nella realizzazione degli interventi e soprattutto adattabilità al cambiamento degli Ospiti, delle loro esigenze e dei loro bisogni.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo di Quinta Stella sono:

- Organizzazione della giornata secondo uno stile di vita familiare
- Presenza di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) per ciascun ospite
- Presenza di cartella clinica e assistenziale per ciascun ospite
- Modalità di lavoro in équipe e per progetti

- Presenza di un Sistema Gestione per la Qualità
- Aggiornamento periodico di Carta dei Servizi e Regolamento interno.

Sono previste le seguenti strutture/articolazioni operative:

**Equipe di direzione** (presieduta dal direttore amministrativo è composta da: amministratore delegato, responsabile medico, infermiere dirigente, responsabile amministrativo). Si riunisce con cadenza mediamente semestrale o al bisogno, per il monitoraggio dell'andamento del servizio e verifica dell'efficacia delle azioni intraprese nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio.

**Equipe di valutazione multidimensionale** (presieduta dal responsabile medico è composta da: infermiere dirigente, psicologa, fisioterapista, educatrice, oss responsabile di nucleo, assistente sociale). Si riunisce in occasione dell'inserimento di ogni nuovo ospite e con cadenza settimanale per le revisioni periodiche dei PAI.

**Equipe di nucleo** (presieduta dall'infermiere dirigente è composta da: oss responsabile del nucleo, psicologa, fisioterapisti, educatrici). Si riunisce con cadenza mediamente mensile per il monitoraggio dell'andamento delle attività di nucleo.

Quotidianamente il responsabile medico effettua un briefing con il dirigente infermieristico, la psicologa ed i fisioterapisti per il monitoraggio dei PAI e l'organizzazione della giornata.

## METODOLOGIA ASSISTENZIALE

### **Il Piano di Assistenza Individualizzato**

La metodologia assistenziale di Quinta Stella si fonda sui principi dell'unicità e autodeterminazione della persona, principi per i quali ogni Ospite è unico, esprime bisogni propri e, in quanto tale, ha diritto ad interventi personalizzati. Ogni Ospite è libero nelle proprie scelte e partecipa, con le modalità che gli sono possibili, alle decisioni sul proprio progetto di assistenza.

Per ogni Ospite viene definito un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che

partendo dall'analisi dei suoi bisogni, individua gli obiettivi di miglioramento cui tendere, le azioni assistenziali da svolgere e i tempi di verifica. Il PAI viene sviluppato dall'equipe multidimensionale interna utilizzando gli strumenti di valutazione validati in ambito regionale e abbraccia ogni aspetto della vita della persona.

Il PAI racconta la vita della persona nella struttura, consente di dare evidenza di ogni minima modifica delle sue condizioni psico-fisiche e di monitorare l'efficacia di ogni intervento effettuato.

Generalmente gli obiettivi dei PAI si sviluppano nelle seguenti aree:

- mantenimento e recupero dello stato di salute e delle autonomie personali
- prevenzione del decadimento psico-fisico e stimolazione cognitiva
- riattivazione della socialità e della vita di relazione.

All'ingresso, l'Ospite viene affidato all'attenta cura degli operatori che osservano e registrano i comportamenti al fine di comprenderne i bisogni e valutarne le autonomie presenti.

Ogni aspetto della vita quotidiana dell'Ospite diventa parte del progetto di assistenza, dalle cure per la sua persona alla vita di relazione, dai percorsi di riabilitazione a tutto quanto concorre ad apportare benessere e serenità e può migliorare la qualità della sua vita.

Il piano di assistenza si costruisce giorno dopo giorno, si verifica nell'efficacia e si tiene costantemente aggiornato per tutto l'arco della vita in cui la persona abita nella struttura.

L'Ospite e la sua famiglia vengono coinvolti attivamente nell'ottica della più ampia partecipazione.

Tutti i dati relativi alle decisioni prese ed agli interventi realizzati sono registrati e documentati nella Cartella Assistenziale.

### **Il piano di assistenza per le persone con demenza**

Quinta Stella è specializzata nell'assistenza alle persone con demenza, ispirandosi al modello assistenziale Gentle Care che unisce persone, spazio fisico e programmi in un continuum metodologico. Il suddetto modello ha

permeato la progettazione architettonica della Residenza consentendo di accompagnare le persone in ogni fase della malattia.

Quinta Stella si sviluppa sui modelli di **Casa e Paese**: Casa quale luogo delle radici, rifugio dalle difficoltà esterne, dove la persona può ritrovare se stessa; Paese quale luogo di socialità e opportunità di relazioni per eccellenza, rappresentano contesti di cura psico-sociale efficaci, in grado di sostenere validamente la terapia farmacologica.

Le persone con deficit cognitivi e della memoria o afflitte dai disturbi del comportamento o dell'affettività, in tale contesto idoneo, possono esprimere se stessi liberamente come se la demenza fosse un tratto di carattere e non di malattia, vivendo con dignità la propria condizione. Per ogni Ospite affetto da demenza, lo spazio di vita, le attività, le relazioni amicali e persino le parole con cui vengono affrontate le situazioni di delirio sono elementi fondanti del PAI; tutto concorre a costruire il setting di cura della persona.

La gestione della persona affetta da demenza rappresenta una cura a lungo termine che impone la ricerca di soluzioni sempre più articolate. Gli aspetti degenerativi e progressivi che caratterizzano la demenza ed il suo perdurare negli anni comportano l'irreversibilità di molti suoi aspetti: producono disabilità psichica e fisica, si accompagnano ad instabilità clinica.

Il tradizionale modello biomedico non riesce a far fronte a questa complessità. Obiettivo principale della cura diviene allora non più la guarigione della malattia bensì la promozione del benessere della persona e il contenimento dello stress sia del malato sia di chi del malato si occupa attraverso un approccio protesico che è fatto di un ambiente progettato su misura, operatori specializzati e attività pensate come ausili semplici e brevi, personalizzate sulle possibilità del singolo e prive di stress.

## ORGANIZZAZIONE DELLA VITA QUOTIDIANA

L'organizzazione della Struttura è tale da assicurare il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose.

Nell'organizzazione della giornata e nella programmazione delle attività, si cerca sempre di rispettare le abitudini delle persone e di adattare il più possibile i servizi offerti alle richieste dell'Ospite. Gli orari non sono mai troppo rigidi, le persone sono libere di muoversi e richiedere trattamenti personalizzati.

All'Ospite vengono offerte ampie opportunità di scelta, affinché possa esprimere liberamente la propria volontà e si senta motivato a prendere parte alla vita sociale della Casa.

Ai fini della continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione è consentito all'Ospite, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche, la libertà di movimento anche all'esterno della struttura.

### CRONACA DI UNA GIORNATA A QUINTA STELLA

**Dalle ore 7.00:** Iniziano le attività (igieniche e infermieristiche) di cura della persona, per consentire agli Ospiti di alzarsi e vivere la giornata; i tempi e le modalità sono definiti in funzione delle esigenze di ogni singolo Ospite e, nei limiti del possibile, l'alzata segue il ritmo del risveglio naturale.

**Dalle ore 8.00:** È disponibile la colazione che può essere anticipata e protratta fino a tardi mattinata. La colazione consente la scelta fra bevande calde e fredde, biscotti, fette biscottate, dolci da forno fatti in casa, pane, frutta o yogurt.

**Dalle ore 9.00 alle ore 11.30:** Si svolgono le diverse attività del mattino, secondo i programmi e le disponibilità individuali:

- visita medica
- cure estetiche dalla parrucchiera
- lettura del giornale
- ginnastica di gruppo
- piano del cammino

- sedute individuali di riabilitazione con il fisioterapista
- attività di stimolazione con l'educatore
- uscite dalla struttura
- passatempi liberi nelle piazzette

**Dalle ore 11.00:** Si stimolano gli Ospiti a idratarsi;

**Dalle ore 11.30:** Iniziano i preparativi per il pranzo secondo i programmi individuali:

- cure igieniche
- allestimento personalizzato del tavolo
- distribuzione del pranzo in camera

**Dalle ore 12.00 alle 13.00:** Si consuma il pranzo, con orari di distribuzione differenziati in base ai programmi e secondo il menù prenotato; gli Ospiti ricevono assistenza sulla base delle indicazioni del proprio programma assistenziale;

**Dalle ore 13.30 alle 14.00:** Iniziano le attività necessarie al riposo pomeridiano, a letto o in poltrona secondo le abitudini individuali;

**Dalle ore 15.30:** Iniziano le attività necessarie ad alzare gli Ospiti in preparazione del pomeriggio;

**Dalle ore 16.00:** Si consuma la merenda e si stimolano gli Ospiti a idratarsi; in determinate giornate, la merenda coincide con il festeggiamento di un evento particolare ed è arricchita con preparazioni fatte in casa;

**Dalle ore 16.30 alle 18.00:** Si svolgono le diverse attività del pomeriggio secondo i programmi e le disponibilità individuali:

- attività di animazione con le educatrici
- passatempi liberi nelle piazzette
- funzioni religiose, nei giorni prestabiliti

**Dalle ore 18.00:** Si iniziano i preparativi per la cena secondo i programmi individuali:

- cure igieniche
- allestimento personalizzato del tavolo
- distribuzione della cena in camera

Dalle ore 18.30 alle 19.00: Si consuma la cena con orari di distribuzione differenziati in base ai programmi e del menù prenotato; gli Ospiti ricevono assistenza sulla base delle indicazioni del proprio programma assistenziale.

**Dalle ore 19.30:** Iniziano le attività di cura della persona (igieniche e infermieristiche) per consentire agli Ospiti di andare a letto e terminare la giornata; i tempi e le modalità sono definiti in funzione delle esigenze di ogni singolo Ospite.

**Dalle ore 22.00:** Riposo notturno.

Nelle ore notturne, il personale di assistenza vigila e opera affinché il sonno si svolga nel migliore dei modi: risponde alle chiamate, esegue le cure igieniche, somministra le terapie necessarie, esegue il programma di movimentazione a letto e soprattutto si rende disponibile ad ascoltare le persone che sentono il bisogno di parlare o semplicemente di essere tranquillizzate.

## VITA COMUNITARIA

La vita comunitaria della Struttura è molto vivace, una sorta di “sottofondo terapeutico” nel programma delle attività che quotidianamente impegnano gli Ospiti. La Piazza del Popolo, luogo di incontro di Ospiti, familiari, visitatori ed operatori funge da collettore e amplificatore della stimolazione cognitiva ed emozionale effettuata dalle educatrici nelle attività programmate, in una sorta di continuità terapeutica. L'obiettivo della “vita normale come terapia” nella Piazza prende forma e attiva le potenzialità relazionali di ognuno.

La vita comunitaria è parte del programma assistenziale della Struttura e dei piani di assistenza individualizzati.

## ORARI DELLE VISITE

La Residenza Quinta Stella di giorno è sempre aperta ai visitatori, tuttavia l'accesso ai nuclei e alle camere dei residenti è consentito di mattina dalle ore 10.00 alle ore 12.30 e di pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.30.

Il rispetto degli orari garantisce il corretto svolgimento delle attività di cura

sia delle persone che degli ambienti e soprattutto il rispetto della privacy degli ospiti. In situazioni particolari può essere consentito, su richiesta, l'accesso ai visitatori, anche al di fuori dell'orario previsto. Durante gli orari di visita, i visitatori sono invitati al rispetto delle abitudini di vita degli ospiti residenti e a non intralciare, in alcun modo, le attività di cura e il lavoro degli operatori.

## PERMESSI E USCITE

A tutela delle persone, è necessario tenere la registrazione delle presenze degli Ospiti costantemente aggiornata, pertanto ogni uscita dalla Residenza sia in modo autonomo che accompagnati da un familiare o altra persona di fiducia, deve essere sempre comunicata al personale in turno e segnalata sull'apposito registro posto alla reception.

Prima di uscire, occorre accertarsi con il personale che non ci siano cause o impedimenti particolari o accorgimenti da adottare.

## MODALITA' DI INCONTRO INDIVIDUALE E DI GRUPPO CON GLI OSPITI E I FAMILIARI

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, assistenziali) svolte presso la Struttura e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno delle camere.

All'interno della Residenza esistono appositi spazi destinati ad attività collettive di riattivazione e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari come la sala multifunzionale, il ristorante, il bar e lo spazio attrezzato esterno.

Nell'ottica di sviluppare la vicinanza con Ospiti e familiari, la direzione prevede ampi spazi di disponibilità agli incontri individuali; sono previsti, inoltre, incontri periodici collegiali con i familiari per monitorare la percezione della qualità del servizio e le aspettative riguardo ai servizi.



SEZIONE QUARTA

Standard di qualità, impegni, programmi

## STANDARD DI QUALITÀ

Nell'ottica di assicurare un servizio di eccellenza, la Direzione ha implementato nella Struttura il Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Il Sistema ISO consente di effettuare l'analisi puntuale del contesto in cui la struttura opera, dei rischi a cui è esposta e delle azioni adeguate ad affrontarli, di conoscere le aspettative delle parti interessate e le prospettive di sviluppo del sistema gestionale. In tal modo il servizio viene tenuto sotto controllo in ogni sua componente e, soprattutto, nell'ottica del miglioramento continuo. In tal senso, il Sistema ISO è un valido strumento per garantire agli Ospiti la buona qualità di vita.

Il livello qualitativo del servizio viene monitorato attraverso incontri periodici di equipe e attraverso il piano di verifiche ispettive interne. Il sistema delle verifiche consente di assicurare che il Sistema Gestione Qualità sia conforme ai requisiti stabiliti dall'organizzazione.

Per valutare la qualità del servizio si utilizzano gli indicatori stabiliti nel nuovo Manuale di Accreditamento (DCA 469/2017) di cui in particolare:

- l'adeguatezza dell'organizzazione
- l'adeguatezza della metodologia assistenziale
- l'efficacia dei programmi di assistenza (sanitaria, infermieristica, tutelare, riabilitativa)
- la gestione del rischio clinico/eventi avversi e delle infezioni correlate all'assistenza
- l'adeguatezza delle comunicazioni interne e esterne
- l'adeguatezza della struttura e delle attrezzature
- la competenza del personale
- la partecipazione dei familiari
- il coinvolgimento delle associazioni di volontariato e di tutela
- l'umanizzazione dei luoghi e dei servizi

## MONITORAGGIO E VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Per ognuno dei suddetti indicatori di qualità, la Direzione stabilisce annualmente lo standard di riferimento cui l'intera organizzazione deve tendere e, in sede di Riesame di Direzione, ne verifica il livello di scostamento. L'organizzazione si misura, in tal modo, nella sua capacità di raggiungere i risultati prefissati e, laddove emergano criticità o necessità di potenziamento strategico, si adopera per implementare progetti di miglioramento.

I progetti di miglioramento sono stabiliti annualmente all'interno del Piano della Qualità, condivisi con gli operatori, monitorati dell'andamento e verificati negli obiettivi conseguiti.

La qualità del servizio, oltre che in sede di Riesame di direzione, viene costantemente monitorata attraverso il programma degli Audit interni e gli incontri di verifica con l'Amministratore Delegato e il Consiglio di Amministrazione.

La struttura ha conseguito la certificazione di qualità in data 24 settembre 2015 e, a cadenza annuale, sottopone il sistema gestionale alla verifica dell'Ente di certificazione esterno Bureau Veritas al fine di mantenere la validità del certificato e ogni tre anni, rinnovarlo.

## IMPEGNI

QUINTA STELLA *si impegna* a garantire costantemente un servizio di assistenza personalizzata, in grado di soddisfare i bisogni e le richieste di ogni singolo ospite della Residenza, nell'ottica di perseguire l'eccellenza in ogni servizio.

QUINTA STELLA *si impegna* a mantenere la caratteristica protesica dell'ambiente, ricercando sempre le soluzioni tecnologiche assistenziali più innovative, al fine di aiutare ogni persona a compensare le funzioni mancanti e sostenere quelle ancora attive, all'interno di un luogo protetto, confortevole

e che sia per ogni ospite “la propria casa”.

QUINTA STELLA **si impegna** a proseguire il percorso di specializzazione nella cura delle demenze e disturbi del comportamento, aggiornando il personale sulle modalità di cura e assistenza più innovative ed efficaci.

QUINTA STELLA **si impegna** a che le relazioni con i familiari diventino vere “relazioni terapeutiche” per il benessere degli anziani.

QUINTA STELLA **si impegna** a garantire qualità scientifica, appropriatezza delle cure e umanizzazione dell’assistenza, in adempimento alle disposizioni del DCA U00469/2017.

## VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La Direzione verifica periodicamente che il sistema gestionale sia adeguato ai requisiti qualitativi fissati e agli impegni presi. Nel caso si rilevino sensibili scostamenti fra gli standard effettivi e quelli definiti, la Direzione effettua gli adeguamenti organizzativi necessari. La Direzione è inoltre attenta a mantenere il filo diretto con gli utenti al fine di conoscere i loro bisogni e garantire un servizio personalizzato.

## PROGRAMMI

La Struttura è proiettata al miglioramento continuo. A tal fine, ogni anno, la Direzione predispose un Piano della Qualità che impegna ogni servizio a sviluppare progetti di miglioramento. I progetti sono individuati sulla base di criticità emerse, di nuovi bisogni sopraggiunti o semplicemente per la motivazione di produrre innovazione e specializzazione.

Il Piano della Qualità viene monitorato nel corso dell’anno e valutato nella efficacia di raggiungimento degli obiettivi prefissati, in occasione del Riesame di Direzione.

## VERIFICA E RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO

La Direzione incoraggia Ospiti, familiari e organizzazioni di cittadini a fornire giudizi sulle cure erogate e ne stimola la partecipazione attiva alla valutazione della qualità dei servizi attraverso:

- incontri periodici con il comitato di partecipazione, i familiari, gli Ospiti
- somministrazione di Questionari da sottoporre agli ospiti e ai familiari con cadenza mediamente annuale
- osservazione diretta e indagini
- attivazione di specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio sulla base delle criticità emerse.

La Direzione condivide con le parti interessate i risultati delle indagini di soddisfazioni degli utenti.



SEZIONE QUINTA

Meccanismi, forme, strumenti di tutela

## RESPONSABILITA' NEI RAPPORTI

### **Copertura Assicurativa**

La Struttura garantisce la copertura assicurativa per rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli Ospiti, dal personale e dai volontari.

La Struttura è assicurata con UnipolSai Assicurazioni S.p.A. con polizza Responsabilità Civile Verso Terzi.

### **Responsabilità civile**

La Residenza è responsabile per qualsiasi atto o fatto riconducibile a comportamenti del personale dipendente o comunque derivanti da condotta negligente, imprudente o imperita da parte dei rappresentanti della Residenza medesima.

La Direzione della Struttura non assume, invece, alcuna responsabilità, sia civile che penale, in merito a fatti che possano insorgere a causa di comportamenti ascrivibili a condotta dolosa o colposa degli Ospiti.

La Direzione non assume nessuna responsabilità di carattere civile o penale in merito a danni conseguenti a cadute accidentali dell'Ospite.

All'ingresso, gli Ospiti e i loro rappresentanti sono invitati a prendere atto delle caratteristiche di sicurezza della struttura, del livello assistenziale erogato, delle misure di protezione adottate nei confronti degli stessi e resi consapevoli dei rischi che possono derivare sia dallo stato di fragilità della persona anziana sia dalla promiscuità tipica della vita comunitaria, pertanto la società TOLFA CARE SRL è esonerata:

- da ogni eventuale risarcimento per danni che la persona possa autonomamente procurarsi in caso di caduta accidentale non riconducibile alla responsabilità diretta della struttura;
- da ogni eventuale risarcimento per danni causati da altri ospiti o conseguenti al comportamento degli stessi.

## **Custodia dei valori**

Gli Ospiti possono fruire, a richiesta, di un servizio di deposito in cassaforte, presso la Direzione Amministrativa che ne renderà ricevuta, con annotazione su apposito registro.

La Direzione della Struttura non assume alcuna responsabilità, sia civile sia penale, in merito ai beni di proprietà dell'Ospite (effetti personali o valori) per danni conseguenti allo smarrimento o danneggiamento non riconducibili alla responsabilità diretta della struttura.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

La Direzione si adopera per rilevare ogni forma di insoddisfazione da parte di utenti e familiari e promuovere la loro partecipazione attiva alla gestione del servizio. La Direzione sollecita anche la segnalazione di eventuali incidenti o situazioni rischiose di cui Ospiti, familiari e visitatori possono essere stati testimoni.

A tal fine, è stata definita una procedura specifica per la rilevazione e trattamento di reclami, suggerimenti e segnalazioni. Reclami, suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati in direzione o agli operatori in servizio, in diverse modalità: verbalmente, per iscritto, via mail o anche in forma anonima utilizzando il modulo disponibile nel Punto Qualità, presso la bacheca riservata al Comitato di partecipazione.

Di regola, la contestazione deve essere risolta nel più breve tempo possibile e la persona che ha esposto il reclamo ha il diritto di essere informata delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del reclamo mediamente entro 7 giorni. Qualora il reclamo non abbia possibilità alcuna di risoluzione, né immediata né futura, perché per sua natura indipendente dalle capacità di risoluzione della Struttura, la persona interessata deve ugualmente esserne informata.

Tutti i reclami vengono archiviati e valutati in sede di Riesame annuale di direzione al fine di monitorare la qualità del servizio e la soddisfazione dell'utente.

## RISARCIMENTO/RIMBORSO

L'ospite che ritiene di aver subito un danno può presentare richiesta di risarcimento/rimborso alla direzione. La direzione, qualora ritenga fondata la richiesta e ritenga che il danno sia imputabile alla responsabilità diretta della struttura, provvederà a trasmettere la richiesta di risarcimento alla Compagnia di assicurazioni che, effettuate le dovute valutazioni, potrà definire l'eventuale entità del risarcimento.

## GARANZIE DI TUTELA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

- La struttura ha fatto propria la Carta dei diritti del paziente e svolto ogni azione informativa per la sua diffusione in ogni ambito (ospiti, familiari, personale).
- Il rispetto dei diritti del paziente è la base del programma formativo degli operatori e di autovalutazione periodica dell'operato della struttura.
- Nell'organizzazione dei servizi e delle attività, si tiene conto dei valori e delle abitudini degli Ospiti, rispettando i tempi e gli spazi individuali, le scelte alimentari soprattutto se di origine religiosa, il diritto a manifestare la propria fede e partecipare alle funzioni.
- La Direzione si adopera affinché Ospiti e Familiari si riuniscano in organismi di rappresentanza e di tutela dei diritti attivando periodicamente incontri di ascolto e verifica del servizio.
- La Residenza garantisce la copertura assicurativa per rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli Ospiti, dal personale e dai volontari.

## COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Il Comitato di Partecipazione è istituito, ai sensi della normativa vigente, nell'intento di attivare iniziative per favorire l'interazione con gli utenti e tutelare il diritto alla corretta fruizione dei servizi, favorendo la partecipazione del cittadino alle varie fasi di attuazione degli interventi.

Il Comitato di Partecipazione è un organismo rappresentativo degli ospiti, dei

familiari e delle associazioni con i compiti di:

- collaborazione con la struttura per migliorare la qualità del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni agli ospiti e alle famiglie;
- promozione di azioni ed iniziative integrative al fine di elevare la qualità di vita degli ospiti.

L'organismo non ha poteri di rappresentanza legale né di surroga nei rapporti giuridici fra i singoli Ospiti e la Residenza, potrà invece avere funzione di raccogliere e valutare le istanze degli Ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative e le attività collaterali intese a promuovere maggiore autonomia e maggiore integrazione degli stessi all'interno della RSA e, all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione della struttura.

Le modalità di costituzione e di funzionamento del Comitato sono disciplinate dalla normativa regionale.

## VOLONTARIATO

La Direzione garantisce ed assicura la partecipazione degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti, in attuazione di quanto disposto dall'art. 14 del D.Lgs. 50211992, dalla Carta dei Servizi Sanitari Nazionale e dalle Linee Guida agli Atti Aziendali della Regione Lazio (DCA U00311/2014).

QUINTA STELLA ha sottoscritto, in data 1/12/2014 una convenzione con l'Associazione di Volontariato ANTEAS Sud Etruria di Civitavecchia per il progetto "Un po' di compagnia" che garantisce la presenza di volontari mediamente due volte la settimana. I volontari ANTEAS collaborano attivamente nelle attività di animazione e nel sostegno affettivo agli Ospiti.

Nell'inserimento dei volontari, la Struttura è attenta a che siano fornite adeguate garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli Ospiti; in tal senso, gli accessi dei volontari sono subordinati alla presentazione di una specifica domanda, ad un colloquio conoscitivo e all'autorizzazione della direzione della Struttura.

Il volontario svolge la sua attività in modo spontaneo e gratuito, senza fini di

lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà.

Le competenze dei volontari si esplicano principalmente nelle attività di tipo relazionale, di sostegno affettivo e di collaborazione nelle attività di animazione.

Nello svolgimento delle attività, il volontario è tenuto al rispetto della libertà, della dignità personale, dei diritti e della riservatezza degli utenti, compreso il diritto al rifiuto della prestazione di volontariato.

È compito del personale in servizio vigilare sull'operato dei volontari e predisporre azioni per il buon inserimento degli stessi nell'organizzazione delle attività delle strutture.

È cura della psicologa sensibilizzare i volontari alla comprensione dei bisogni della persona anziana e fornire il supporto formativo metodologico allo sviluppo di modalità relazionali adeguate.

## RACCOMANDAZIONI PER FAMILIARI E VISITATORI

QUINTA STELLA è una struttura aperta e accogliente nei confronti di familiari e visitatori. Tuttavia, al fine di assicurare la massima tutela dell'Ospite, sono necessarie alcune raccomandazioni:

- I familiari non potranno assumere iniziative di carattere sanitario (visite, esami, prestazioni specialistiche, etc.) senza il consulto con il Medico Responsabile della RSA.
- È fatto assoluto divieto a familiari e visitatori di somministrare in alcun modo o lasciare in consegna agli Ospiti medicinali, salvo quanto diversamente pattuito con la Direzione della RSA.
- Inoltre, per mantenere diete alimentari adeguate ai bisogni dell'Ospite, anche in relazione a terapie in atto ed alle condizioni di salute, i visitatori potranno portare e lasciare in consegna agli Ospiti generi alimentari e di conforto solo se autorizzati. Tale autorizzazione non potrà mai essere né concessa né richiesta relativamente a bevande alcoliche di alcun genere.
- Ai visitatori è vietato assumere iniziative autonome che esulino dai ritmi

o dalle metodiche di vita collettive, nonché di interferire nelle modalità di svolgimento del lavoro attraverso richieste, formali e non, con il personale in servizio.

- Durante le cure igieniche degli Ospiti, familiari e visitatori sono invitati ad uscire dalle camere di degenza.
- La RSA attraverso la sua organizzazione del lavoro, si pone sempre l'obiettivo prioritario di garantire a tutti i suoi Ospiti pari dignità e disponibilità. Pertanto, qualsivoglia richiesta od eventuale segnalazione di problematiche, andrà sempre e comunque rivolta alla Direzione della Residenza, in quanto unico soggetto deputato a programmare, ratificare, socializzare e garantire i criteri dei rapporti collettivi e dello svolgimento del servizio.
- In nessun caso e a qualunque titolo, potranno essere erogate somme di denaro, liberalità e/o regalie di qualsivoglia natura a favore del personale della Residenza.

## NORME DI SICUREZZA

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire nelle situazioni di emergenza. All'interno della Residenza sono applicate le norme di sicurezza. In caso di emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni del personale della Struttura.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate alla data del 1 gennaio 2023. Ogni modifica ed integrazione successiva sarà resa nota dalla direzione nelle modalità comunicative abituali.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su [www.quintastella.it](http://www.quintastella.it)

