

Torre della Rocchetta



**GVM**  
CARE & RESEARCH

**Carta dei servizi**

**RESIDENZA PER ANZIANI**



# CARTA DEI SERVIZI

Torre della Rocchetta



**Ettore Sansavini**

*Presidente GVM Care & Research*

## DIREZIONE GENERALE

---



**Andreina Rovescala**

*Amministratore Delegato*

**Dott. Antonio Agnusdei**

*Responsabile sanitario*

La Carta dei servizi di Torre della Rocchetta  
è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995.

Revisione n. 9 - 28/08/2023.

---

Torre della Rocchetta S.r.l.  
Piazza Torre della Rocchetta 1, 27010 Albuzzano (PV)  
Cod. Fisc. P.Iva 02398230181

Sede Legale  
GVM Geriatric Care Srl - Società di GVM Spa  
Corso Garibaldi 11, 48022 Lugo (RA)  
Cod. Fisc. e P. Iva 02441210396

Struttura controllata da GVM Geriatric Care Srl  
Società facente parte del Gruppo Villa Maria S.p.A.

---

*Gentile utente,*

*con questa Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Residenza per Anziani Torre della Rocchetta e mettere a Sua disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della struttura nel segno della trasparenza.*

*Dai principi guida alle prestazioni offerte, dalle dotazioni tecnologiche alle modalità di accesso, in questo documento esplicitiamo i molteplici aspetti del nostro impegno per coniugare risposte sanitarie d'alto livello con un approccio umano attento alla persona, condividendo la mission di GVM Care & Research.*

*Lo scopo di questo documento è quello di spiegare in modo semplice e chiaro i servizi sanitari ed assistenziali che siamo in grado di offrire agli ospiti. Obiettivo prioritario è anche coinvolgere Lei e i Suoi familiari nello sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda attraverso suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.*

*La Struttura farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantire il Suo benessere, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.*

**Ettore Sansavini**  
PRESIDENTE GVM CARE & RESEARCH

**Andreina Rovescala**  
AMMINISTRATORE DELEGATO



# INDICE

<b>GVM CARE &amp; RESEARCH</b>	<b>5</b>
<b>MISSIONE E PRINCIPI</b>	<b>6</b>
Che cos'è la carta dei servizi	6
Riferimenti normativi	6
Chi siamo	7
Missione	7
I nostri valori	7
Principi Fondamentali	8
<b>LA STRUTTURA</b>	<b>10</b>
<b>Servizi offerti</b>	<b>10</b>
Servizi residenziali	10
Servizi socio-assistenziali	11
Assistenza Sanitaria	11
Servizio di animazione	11
Assistenza religiosa	12
Programma Alimentare	12
L'idratazione	13
Servizi aggiuntivi	13
<b>Giornata Tipo</b>	<b>14</b>
<b>La vita nella residenza</b>	<b>15</b>
Oggetti di valore	15
Divieto di fumo	16
Visite di parenti e amici	16
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	<b>18</b>
<b>Accoglienza e ricovero</b>	<b>18</b>
Domanda di ricovero in residenza	18
Modulistica	18
Valutazione della domanda di ammissione	18
Inserimento nella lista d'attesa	19
<b>I Costi</b>	<b>19</b>
<b>Consenso informato</b>	<b>20</b>
<b>Corredo necessario</b>	<b>21</b>
<b>Dimissioni</b>	<b>21</b>
<b>LE RISORSE UMANE</b>	<b>22</b>
<b>LA RICERCA DELLA QUALITÀ</b>	<b>24</b>
Regolamento di tutela dell'ospite	27
Carta dei diritti della persona Anziana	28
<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	<b>32</b>
<b>LE TERME DI CASTROCARO</b>	<b>33</b>
Le cure termali	33
Lucia Magnani Health Clinic	34
Grand Hotel Castrocaro	34

# GVM Care & Research

**Torre della Rocchetta** fa parte di GVM Care & Research - Gruppo Italiano che opera in sanità, ricerca, industria biomedicale, benessere termale e servizi alle imprese, con l'obiettivo di promuovere il benessere e la qualità della vita. Cuore del Gruppo, fondato nel 1973 dal Presidente Ettore Sansavini, è la rete integrata di Ospedali di Alta Specialità, Polispecialistici e Day Surgery con Poliambulatorio privato: un network di strutture e competenze professionali che coinvolge numerose regioni italiane e si estende anche all'estero, in Francia, Polonia, Albania e Ucraina

Una lunga tradizione ha portato GVM Care & Research ad accreditarsi come partner del Sistema Sanitario Nazionale e come polo d'eccellenza - in particolare per il trattamento delle patologie cardiovascolari - rivolgendosi sempre di più la sua attenzione alla dignità del malato, effettuando tecniche diagnostiche e chirurgiche sempre meno invasive e utilizzando protocolli terapeutici personalizzati.

La sua capacità di dar vita ad una rete che funge da "trait d'union" fra diverse strutture, specialità e servizi, consente al Gruppo di porre sempre il cittadino-utente al centro di un percorso di attenzioni, in cui fiducia, qualità dell'assistenza, professionalità e valorizzazione della persona si coniugano in ambienti accoglienti e confortevoli, il tutto sempre al servizio della salute e del benessere.



# MISSIONE E PRINCIPI

## Che cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare delle Residenze, è il documento che descrive i servizi erogati dall'azienda per il maggior benessere dei suoi ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono fornite informazioni di base relative alla Residenza, ai servizi e prestazioni erogati: modalità di ingresso, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, organizzazione della giornata, servizi accessori e quant'altro possa essere utile sapere.

## Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo quanto previsto:

- dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema



- generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”;
- dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
  - D.L. 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
  - dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante “misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
  - dal Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 “Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale”;
  - dal Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 “Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l’andamento delle attività di prevenzione delle malattie”;
  - la legge 328 dell’8 novembre 2000 “Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
  - la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.7435 del 14 Dicembre 2001 (Requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani –R.S.A.);
  - la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.3540/2012 (Requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani –R.S.A.);
  - la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.19883 del 16 Dicembre 2004 (“Riordino della rete delle attività di riabilitazione”).

## Chi siamo

Torre della Rocchetta offre un servizio di Residenza per Anziani (RA) e di Residenza Assistenziale Sanitaria (RSA)

La Residenza per Anziani Torre della Rocchetta è una struttura residenziale nella quale accogliamo anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti al fine di assicurarne il soddisfacimento dei bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e motori. La residenza Torre della Rocchetta è stata inaugurata nell’ottobre 2011;

La Residenza Assistenziale Sanitaria accoglie anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti e, oltre ad assicurare il soddisfacimento dei bisogni sociali e relazionali e assistenziali, offre servizi sanitari e riabilitativi. La struttura è stata posta in esercizio nel 2016

In questo documento vengono presentati i servizi della Residenza per Anziani (RA)

## Missione

L'invecchiamento della popolazione, il cambiamento della struttura della famiglia e la maggiore incidenza di patologie degenerative determinano una crescente richiesta di servizi socio-assistenziali diversificati, spesso ad alto contenuto sanitario. In tal senso la nostra missione è quella di offrire un servizio di cura e assistenza che riconosce la centralità della persona e propone soluzioni adeguate alle sue esigenze e alle scelte degli ospiti e delle loro famiglie.

## I nostri valori

La **professionalità** è l'impegno a esercitare con competenza e assoluto rigore il nostro ruolo, che è per noi in costante aggiornamento ed è attento alla qualità delle relazioni umane. A tal proposito i nostri utenti ci riconoscono umanità e competenza.

La volontà di porre la **persona al centro** del nostro lavoro con capacità di ascolto, interpretazione dei singoli desideri ed il costante saperci relazionare al fine di anticiparne le aspettative.

La **passione** che anima il nostro lavoro è la carica che giornalmente trasmettiamo alle persone di cui ci prendiamo cura.

Il grande **spirito di squadra** che abbiamo saputo creare è la capacità di lavorare in equipe traendo forza e unicità da ogni singolo elemento.

Il forte desiderio di **trasparenza** ci impone comportamenti sinceri e coerenti, allo scopo di mantenere la chiarezza nei rapporti, nelle informazioni e negli obiettivi.

Il **rispetto** per noi è la capacità di riconoscere l'unicità e la diversità in ogni persona.

## Principi fondamentali

L'organizzazione Torre della Rocchetta è basata sull'assunto che l'ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.

La residenza ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

### EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi della Residenza è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Particolare attenzione è rivolta all'eliminazione delle barriere architettoniche, al fine di garantire un migliore accesso alla struttura.



## PARTECIPAZIONE

---

La partecipazione degli ospiti si realizza attraverso:

- Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso
- L'attuazione di progetti mirati per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona
- La rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

## DIRITTO DI SCELTA

---

La residenza si impegna ad erogare i propri servizi offrendo agli ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

## IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

---

La residenza si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi. Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti dalle circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

## EFFICACIA ED EFFICIENZA

---

Le procedure organizzative adottate dalla residenza tendono alla erogazione di servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone. L'aggiornamento periodico del personale costituisce lo strumento volto a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni. L'attenzione rivolta all'ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario della residenza al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.



# LA STRUTTURA

I reparti di degenza si sviluppano su due nuclei collegati su un unico piano e sono divisi in base alle esigenze degli ospiti.

Nella piazza adiacente alla Struttura sono ubicati:

- **parrucchiera**
- **ristorante**

Un cenno a parte merita l'ampia piazza per attività culturali, in cui si svolgono frequentemente spettacoli e altre attività.

L'istituto attua queste attività per gli ospiti e le propone anche per la cittadinanza nella precisa indicazione di fare della Residenza un centro di attività sempre più vivace, aggiornato e accogliente.

Mensilmente gli ospiti sotto la supervisione dell'Educatrice e con la collaborazione di tutto il personale provvede alla redazione di un giornalino che viene distribuito sia all'interno che all'esterno della Struttura.

## Servizi offerti

### SERVIZI RESIDENZIALI

#### LE CAMERE

---

La residenza per anziani si sviluppa su un unico piano suddiviso in due nuclei al cui centro si trovano il soggiorno, la tisaneria, la reception e la sala infermiera. La struttura ha una disponibilità di 40 posti letto.

I due nuclei sono denominati rispettivamente: Girasole composto da undici camere doppie e Magnolia con undici camere di cui due singole.

Le camere che sono affacciate sulla piazza adiacente alla struttura sono dotate di veranda, con spazi adeguati a garantire il miglior comfort privato e collettivo. Tutte le stanze di degenza sono climatizzate e dotate di propri servizi igienici e TV.

#### LA ZONA DIURNA

---

Il soggiorno è un ampio locale utilizzato dagli ospiti per le varie attività della vita quotidiana comprese quelle del programma settimanale di animazione.

Inoltre sono presenti:

- Locale bagno assistito con attrezzature conformi alla normativa vigente
- Infermeria
- Tisaneria
- Locale depositi ausili
- Depositi vari



La Direzione della Residenza offre la possibilità a tutti gli utenti quindi potenziali ospiti e parenti la possibilità di poter visitare la struttura in qualunque ora della giornata proprio per rendere visibili i servizi offerti durante l'arco della giornata.

### **SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI**

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori ASA (ausiliari socio-assistenziali) e OSS (operatori socio-sanitari) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona. Gli operatori garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza e in particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi nelle loro funzioni personali essenziali. L'Ospite viene aiutato per la mobilitazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli e la rasatura della barba per gli uomini, la vestizione e l'alimentazione; particolare attenzione viene rivolta all'idratazione.

Le camere vengono sistemate e pulite con attenzione e diligenza. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e al cambio della biancheria;

Gli operatori di assistenza, inoltre, svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona e offrono collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli ospiti.

### **ASSISTENZA SANITARIA**

L'aspetto sanitario è coperto dal Medico di Base che è presente in struttura una volta alla settimana. Per gli interventi specialistici la struttura si avvale della collaborazione con le strutture sanitarie convenzionate e di consulenti qualificati che accedono alla struttura. All'interno della residenza vengono eseguiti elettrocardiogrammi refertati, prelievi di sangue, di urine che vengono inviati presso laboratori convenzionati.

### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone residenti come "parte di una grande famiglia", per far questo l'educatrice realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale.

Tra le attività proposte ci sono: laboratorio di attività artistico-espressivo, attività ludico-

motoria; laboratorio di cucina, laboratorio di lettura, musicoterapia, aromaterapia, orto terapia, esercizi di stimolazione cognitiva; inoltre si organizzano giochi di società, feste per compleanni o altre ricorrenze, visione commentata di film e documentari, lettura in gruppo di giornali, recita del rosario e celebrazione della santa messa settimanale.

La Struttura propone anche attività specifiche, come la Pet-Therapy in quanto la relazione con un animale stimola il benessere psicologico, oltre che un maggior movimento fisico, che associato anche a dei semplici esercizi aiuta la memoria.

Inoltre è stato creato uno spazio (Cafè dei Ricordi) arredato come un salotto, dove poter preparare e gustare un buon caffè in compagnia dei propri familiari, condividendo emozioni e ricordi della loro vita e mantenendo il rapporto di continuità con le abitudini del passato. In fine la struttura per mantenere continuo il rapporto con il territorio, organizza insieme alle scuole e alla biblioteca del paese progetti di scambio tra anziani e bambini. Riteniamo che queste occupazioni siano in alcune situazioni una vera e propria terapia per la mente e la psicologia dell'ospite.

### ASSISTENZA RELIGIOSA

E' garantita la celebrazione della Santa Messa una volta a settimana di norma il Martedì alle ore 17:00 e la recitazione del Santo Rosario il Venerdì alle ore 16:00; eventuali modificazioni verranno esposte in bacheca.

### PROGRAMMA ALIMENTARE

Il servizio di ristorazione è gestito da un Servizio Catering (VOLPI GASTRONOMIA) ed è completamente erogato all'interno della Residenza, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario;
- delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e



proponendo combinazioni diverse ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità mensile.

Si osservano anche menù basati su specifiche esigenze sanitarie (su indicazione dell'équipe sanitaria), tenendo conto, nei limiti del possibile, delle abitudini di ciascun ospite. Per l'illustrazione puntuale della composizione dei pasti, si rimanda alla descrizione del "Menù tipo" della Residenza. Per tutti gli ospiti che necessitino di un aiuto attivo o imboccamento per alimentarsi, i due pasti principali, pranzo e cena, sono anticipati di mezz'ora. Il servizio di assistenza al pasto è a cura esclusiva del personale ausiliario e, ove necessario, dell'infermiere.

**È sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.**

Nella bacheca all'ingresso della Residenza è affisso il menù giornaliero.

## L'IDRATAZIONE

Ogni giorno al mattino dalle 10:30 alle 11:00 e al pomeriggio dalle 15:30 alle 16:00 un operatore distribuisce bevande a scelta (the, succo di frutta, etc.).

Diventa nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

## SERVIZI AGGIUNTIVI

### GIORNALI

---

Previa prenotazione anticipata possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception.

### PARRUCCHIERA/ESTETISTA

---

Il servizio di parrucchiera è disponibile due giorni alla settimana ( Lunedì e Mercoledì la mattina) o su richiesta. Il servizio di estetista è possibile un giorno al mese su richiesta.

### SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ VICINI ALLA RESIDENZA

---

- **Banche:** Banca Popolare Commercio e Industria, via Mazzini, Albuzzano
- **Ufficio postale:** Albuzzano
- **Farmacia:** Farmacia S. Maria, via Mazzini 88, Albuzzano

### SERVIZIO INTERNO DI POSTA

---

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e spedizione di quella in uscita.

### SERVIZIO LAVANDERIA

---

Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna con costo forfettario. Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti. Il ritiro e la consegna vengono effettuati due volte a settimana.

## Giornata tipo

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

ORA	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
7.00 / 8.30	Risveglio	Sveglia Igiene personale Intervento per incontinenti Vestizione dell'ospite Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
8.30 / 9.30	Colazione Terapia	La colazione è servita in sala pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30 / 10.30	Attività sanitarie	Il medico, e/o l'Infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite e le medicazioni
10.00 / 11.45	Attività riabilitative, fisiche e cognitive	PROGETTI PERSONALIZZATI: Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati: deambulazione, orientamento ,ecc. <b>Fisioterapia:</b> i fisioterapisti eseguono terapie individuali e/o di gruppo in palestra. <b>Animazione:</b> gli animatori svolgono l'attività secondo il programma giornaliero (canto, lettura del giornale, tombola, disegno, visione di film, piccole uscite, attività di decoupage etc.). <b>Cura della persona:</b> nei giorni previsti, gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere, dal podologo.
11.45 / 12.45	Pranzo	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica
12.45 / 15.00	Riposo	Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale. I rimanenti gestiscono autonomamente il proprio tempo.

ORA	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
15.00 / 15.30	Risveglio, igiene	Gli ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda
15.30 / 16.00	Merenda, idratazione	La merenda (tè, yogurt, biscotti, gelato secondo le preferenze e secondo le stagioni) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
15.00 / 17.30	Attività	Proseguono attività di animazione e fisioterapia.
17.30 / 18.30	Tempo libero	Gli ospiti si intrattengono in reparto o negli ambienti comuni insieme alle A.S.A. o ai parenti.
18.30 / 19.30	Cena	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
19.30 / 21.00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario
21.00 / 7.00	Riposo notturno	Durante la notte, a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza e vengono effettuate le mobilizzazioni per i pazienti a rischio lesioni da decubito.

## La vita nella residenza

Agli ospiti è assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

### OGGETTI DI VALORE

E' sconsigliato introdurre nella Residenza valori di qualsiasi tipo quali ad esempio soprammobili, denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore. Torre della Rocchetta non è responsabile di eventuali furti.

La direzione offre gratuitamente un servizio di custodia valori facendone richiesta scritta su apposito modulo da ritirare in reception.

### DIVIETO DI FUMO

**In tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori.** È possibile fumare nella veranda esterna.

Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è **severamente vietato** introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.







## VISITE DI PARENTI E AMICI

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata. L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 09:30 alle 20:00. I parenti che per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 20 devono fare richiesta alla direzione che sentita la direzione sanitaria confermerà la presenza del parente per la notte. Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori. Il personale della Residenza viene formato per la prevenzione e gestione delle emergenze. All'interno della Residenza e nei corridoi è esposto il piano di evacuazione da eseguire in caso di necessità.

# MODALITÀ DI ACCESSO

## Accoglienza e ricovero

Il giorno concordato per l'ingresso, l'Ospite è accolto di preferenza al mattino per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare l'accoglienza da parte dell'intera equipe di assistenza.

## Domanda di ricovero in residenza

Per il ricovero nella struttura è necessario che l'interessato o un parente faccia domanda di ospitalità presso gli uffici amministrativi. L'inserimento in struttura normalmente avviene previo contatto telefonico, visita della residenza con il Direttore e/o personale preposto che provvede a fornire tutte le informazioni utili (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc.).

## Modulistica

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ammissione debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o da un suo familiare o curatore o amministratore di sostegno;
- questionario medico compilato e sottoscritto dal medico curante dell'anziano; è inoltre opportuno avere con sé ulteriori documentazioni sanitarie riguardanti precedenti ricoveri, visite specialistiche, esami strumentali;
- relazione assistenziale;
- modulo con l'informativa alla privacy e quattro consensi (trattamento dati personali, cure e assistenza, notizie cliniche e scatto fotografie), sottoscritta dalla persona interessata al ricovero o dal familiare e/o curatore della stessa;
- fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria della persona di cui si chiede il Ricovero;
- copia verbale d'Invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità / aggravamento, se in possesso.

Una volta compilati, i documenti possono essere inoltrati al responsabile in uno dei seguenti modi:

- consegnandoglieli in occasione della visita della Casa;
- consegnandoli alla Reception;
- inviandoli via e-mail: [tdellanoce@torredellarocchetta.it](mailto:tdellanoce@torredellarocchetta.it)

## Valutazione della domanda di ammissione

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità da parte del Medico di Medicina Generale dell'RA. Dopo aver visionato il questionario medico, il MMG potrà richiedere, al medico inviante, altre informazioni cliniche oppure disporre una ulteriore visita di accertamento delle condizioni di salute prima di acconsentire all'ingresso in RA.

## Fermo letto

É possibile effettuare la prenotazione del posto letto alle condizioni di cui all'allegato n. 1 (Fermo-Letto).

## Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista d'attesa avviene a seguito di una valutazione del Direttore della Struttura che, tenendo conto di quanto rilevato e/o comunicatogli dal MMG, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata a un grave bisogno di tipo sanitario o socio-assistenziale;
- Idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- Eventuali accordi e convenzioni concordate con Enti Pubblici (Comuni, etc.);
- Data di iscrizione nella lista d'attesa.

Segue un appuntamento con il Direttore durante il quale, dopo aver chiarito gli aspetti contrattuali e dei servizi offerti (consegna carta dei servizi e allegati), le parti raggiungono l'accordo. Si programma, pertanto, l'ingresso del nuovo ospite e in quella data si effettua la firma del contratto.

Qualora sussistessero delle necessità clinico-assistenziali inderogabili e compatibilmente alla capacità di accoglienza della Residenza, il ricovero può avvenire, con carattere di urgenza, contestualmente al raggiungimento dell'accordo.

Sempre in occasione dell'ingresso il responsabile della RA consegna e illustra sinteticamente all'interessato i seguenti documenti:

- Regolamento interno;
- Modulo per la comunicazione delle dimissioni.

## I costi

L'importo della retta in vigore, ammonta a:

- € 65,00/die IVA ESENTE per ospite autosufficiente o parzialmente autosufficiente in camera doppia
- € 70,00/die IVA ESENTE per ospite autosufficiente in camera singola
- € 75,00 IVA ESENTE per ospite autosufficiente in camera doppia ad uso singola (se possibile)

È previsto all'ingresso il pagamento di una cauzione di €1.800,00 (milleottocentoeuro) pagabile tramite bonifico o assegno che sarà restituita alla dimissione previo accertamento della regolarità dei pagamenti dovuti e rispetto dei 15 gg di preavviso.

Se le dimissioni vengono date entro 10 giorni dall'ingresso in Struttura (considerati come periodo di prova ed adattamento del degente alla nuova realtà), questa si impegna a restituire € 900,00 a fronte del pagamento delle fatture relative ai giorni di degenza. Trascorsi i 10 giorni la cauzione verrà interamente trattenuta qualora non vengano rispettati i 15 giorni di preavviso.

Le assenze, anche programmate e comunicate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta tranne quanto di seguito specificato:

- Le assenze dalla struttura per ritorno temporaneo al domicilio garantiscono il diritto alla conservazione della camera e dovrà essere corrisposta una quota pari alla quota alberghiera della retta (70%) per la conservazione del posto letto fino ad un minimo di 30gg..
- In caso di assenza ospedaliera sarà applicato uno sconto del 20% sulla retta di

degenza, a partire dal quinto giorno di ricovero.

- Per assenze superiori a giorni 30 consecutivi e comunque non oltre 60 consecutivi occorrerà sempre, ed in ogni caso, concordare con la direzione della residenza l'entità della riduzione della retta su base mensile. Non potranno essere accolte richieste di sospensione temporanea del rapporto/contratto di ospitalità.
- In caso di prenotazione del posto letto o di ritardo previsto o imprevisto dell'ingresso o comunque dell'avvio delle prestazioni la retta deve essere corrisposta al 100% con calcolo dell'importo dalla data di sottoscrizione del contratto. Nel momento in cui sarà noto il giorno dell'ingresso effettivo sarà calcolato l'importo da scontare e detratto dalla quota di cauzione.

Dalla retta mensile pagata è possibile, dietro dichiarazione di Torre della Rocchetta, portare in deducibilità fiscale (Art. 3 Legge 104 del 1992) una parte della quota versata. L'ospite dovrà versare al momento del proprio ingresso in Struttura l'importo di € 1.800,00 a titolo di cauzione e penale a tutela di omessi pagamenti della retta contrattuale od omesso rispetto del termine di preavviso per la disdetta dello stesso contratto per come indicato nel paragrafo "DIMISSIONI".

La retta comprende: vitto, alloggio, ginnastica di gruppo, animazione, supervisione sanitaria. Non sono compresi nella retta le spese dei farmaci (in base alle esenzioni degli ospiti), eventuali spese per trasporti per visite mediche o accertamenti sanitari presso altre strutture; spese sanitarie extra non previste dal S.S.N.

Sono inoltre esclusi dalla retta il servizio di parrucchiere e barbiere, estetista, lavanderia personale dell'ospite.

Per maggiori informazioni si prega di contattare gli uffici amministrativi.

### **CONSENSO INFORMATO**

È compito dei medici della Residenza informare gli Ospiti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti, come ad esempio in occasione della somministrazione del vaccino antinfluenzale.

### **CORREDO NECESSARIO**

- Cambio completo per 7 giorni (gonna/pantalone/tuta, maglia/camicia, maglia intima, mutande, calze)
- Calzature idonee (chiuse, antiscivolo, eventualmente da concordare con il personale)
- Beauty case con: Bagnoschiama, shampoo, dentifricio, spazzolino, contenitore protesi e pastiglie disinfettanti, deodorante, crema idratante, schiuma da barba e rasoio, pettine o spazzola.
- Farmaci per i primi giorni di ricovero da consegnare al personale

## **Reception**



### **RECEPTION (piano terra)**

Tel. 0382 480162

Orari: dal Lunedì al Venerdì 9.00 - 12.30 / 14.30 - 18.00

info@torredellarocchetta.it

All'ingresso della struttura si trova la Reception presidiata dal Lunedì a Venerdì da personale afferente alla Struttura dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:00. Gli Ospiti possono ricevere telefonate dai propri familiari e l'addetto reception le passerà al nucleo di riferimento. Nei restanti orari risponderanno gli Infermieri o i referenti di Nulceo.

## Visite di parenti e amici

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata. L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 9:30 alle 20:00.

È fatto divieto ai visitatori e parenti accedere nei locali refettori durante la dispensa dei pasti per motivi igienico sanitari (12-13/18-19)

I parenti che per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 20 devono fare richiesta alla direzione che sentita la direzione sanitaria confermerà la presenza del parente per la notte.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

Il personale della Residenza viene formato per la prevenzione e gestione delle emergenze. All'interno della Residenza e nei corridoi è esposto il piano di evacuazione da eseguire in caso di necessità.

## Dimissioni

Il Contratto viene meno, nel caso:

- di decesso dell'ospite;
- di dimissioni avanzate dalla famiglia; in tal caso la disdetta del posto dovrà essere comunicata per iscritto all'Amministrazione della struttura con un preavviso non inferiore a gg 15;
- di comportamenti incompatibili con la vita di comunità (definiti tali dall'opportuna commissione interna della struttura e del cui operato sono informati i familiari);
- di mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi
- perdita dei requisiti di autosufficienza valutati dal medico.
- La sottoscrizione della carta servizi costituisce esplicita autorizzazione da parte del sottoscrittore alla struttura e alla sua amministrazione di utilizzare la somma depositata a titolo di cauzione/penale prelevando dalla stessa gli importi eventualmente non versati dall'ospite a titolo di retta giornaliera o di incamerarla a titolo di penale per mancato rispetto del termine di preavviso-

Al momento della dimissione:

- i familiari, se interessati al rilascio di copia della cartella sanitaria, dovranno formulare la richiesta scritta da inviare alla e-mail del Responsabile Sanitario ([amancuso@torredellarocchetta.it](mailto:amancuso@torredellarocchetta.it)) e la copia verrà rilasciata entro 30 giorni, emettendo regolare fattura. Di seguito si riportano i costi:
  - Da 0 a 30 pagine € 30,00 più Iva se dovuta
  - Da 31 a 60 pagine € 50,00 più Iva se dovuta
  - Da 61 a 100 pagine € 75,00 più Iva se dovuta
  - Da 101 pagine € 25,00 più Iva se dovuta ogni 30 pagine
- il personale infermieristico riconsegnerà tutti i documenti sanitari in possesso della struttura;
- il medico compilerà una lettera di dimissione a cui saranno allegate le valutazioni del servizio infermieristico e riabilitativo utilizzate a definire il PI e il PAI.

# LE RISORSE UMANE

## **L'ORGANICO OPERATIVO È COMPOSTO DA:**

---

- Direttore di Struttura
- Medico di Medicina Generale
- Coordinatore di Struttura
- Infermieri Professionali
- Referente assistenziale
- Operatori Socio-Assistenziali
- Educatore
- Psicologa
- Personale tecnico e amministrativo
- Centralinista

Ogni operatore porta un cartellino di identificazione che permette di conoscerne il nome e la qualifica.

## **È POSSIBILE INOLTRE DISTINGUERE LE QUALIFICHE ATTRAVERSO LA DIVISA:**

- Medico, camice bianco
- Infermieri Professionali, divisa blu
- Psicologa, pantaloni gialli e casacca bianca con profili gialli
- Educatore, divisa verde
- Referente, pantaloni lilla e casacca con profili lilla
- Operatori Socio-Assistenziali, pantaloni bianchi e casacca azzurra
- Addetti alle pulizie, divisa arancione

Tutte le attività dell'Istituto sono coordinate dal Consiglio di Amministrazione responsabile della gestione. Il Direttore Sanitario supervisiona gli aspetti sanitari.

L'operato della R.A. è sottoposto al controllo da parte della G.V.M Geriatric Care Srl.

## **RESPONSABILE DI DIREZIONE**

---

La Direzione della struttura, nella figura del Responsabile, gestisce la relazione con il pubblico e si occupa della gestione finanziaria, tecnica, amministrativa e dell'organizzazione delle risorse umane e strumentali.

## **MEDICO DI BASE**

---

È presente in struttura una volta a settimana, ma è disponibile ogni qualvolta lo richieda la salute dell'ospite per visite, prescrizioni di farmaci, richieste per visite specialistiche e per esami strumentali e di laboratorio.

## **INFERMIERE PROFESSIONALE**

---

L'infermiere professionale provvede alla supervisione e corretta assunzione della terapia, effettua la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione di piccole medicazioni, e prelievi ematici.

Collabora con gli altri operatori all'attuazione del piano di assistenza individualizzato di ogni ospite, secondo gli obiettivi di sua competenza e collabora con il medico nell'espletamento delle visite e nella tenuta delle cartelle degli ospiti.

Inoltre si occupa del controllo delle prestazioni terapeutiche, della prevenzione delle infezioni e delle cadute, del controllo pesi, dell'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, dell'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

È presente in struttura tutti i giorni dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 18:00 alle 20:00

## **PERSONALE PER L'ANIMAZIONE**

---

Il servizio di animazione viene svolto dall'educatrice della struttura in collaborazione con il personale assistenziale. Tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità fine e globale, la socializzazione di gruppo e la convivenza interna armonizzando le dinamiche di gruppo e le relazioni interpersonali.

L'animatrice offre agli ospiti un programma giornaliero.

## **PERSONALE ASSISTENZIALE**

---

Nell'ambito della struttura gli operatori di assistenza ricoprono un ruolo fondamentale. Infatti sono gli operatori che più di altri rimangono vicini agli ospiti, rilevano le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti che sono tempestivamente comunicati agli Infermieri Professionali e/o al Medico in servizio. Il personale assistenziale è presente nella RA nelle 24 ore, interagisce con il personale infermieristico, l'educatrice e i terapeuti della riabilitazione, per garantire all'ospite un'assistenza adeguata ai suoi bisogni. La Direzione Sanitaria della Residenza ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene dell'Ospite nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di contenzione.

## **L'EDUCATORE**

---

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone residenti come "parte di una grande famiglia", per far questo l'educatrice realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale.

Il servizio di animazione viene svolto dall'educatrice della struttura in collaborazione con il personale assistenziale. Tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità fine e globale, la socializzazione di gruppo e la convivenza interna armonizzando le dinamiche di gruppo e le relazioni interpersonali.

L'animatrice offre agli ospiti un programma giornaliero. Tra le attività proposte ci sono: laboratorio di attività artistico-espressivo, attività ludico-motoria; laboratorio di cucina, laboratorio di lettura, musicoterapia, aromaterapia, orto terapia, esercizi di stimolazione cognitiva; inoltre si organizzano giochi di società, feste per compleanni o altre ricorrenze, visione commentata di film e documentari, lettura in gruppo di giornali, recita del rosario e celebrazione della santa messa settimanale.

La Struttura propone anche attività specifiche, come la Pet-Therapy in quanto la relazione con un animale stimola il benessere psicologico, oltre che un maggior movimento fisico, che associato anche a dei semplici esercizi aiuta la memoria. In fine la struttura per

mantenere continuo il rapporto con il territorio, organizza insieme alle scuole e alla biblioteca del paese progetti di scambio tra anziani bambini. Riteniamo che queste occupazioni siano in alcune situazioni una vera e propria terapia per la mente e la psicologia dell'ospite.

## **SERVIZIO PSICOLOGICO**

---

Accanto al Servizio Educativo, Torre Della Rocchetta ha a cuore l'individualità della persona dal punto di vista emotivo, che rimane tale anche dopo l'istituzionalizzazione. Per tale motivo offriamo:

**Sostegno psicologico agli ospiti:** incontri volti a co-costruire una maggiore consapevolezza della condizione attuale, aiuto nell'accettazione di condizione di malattia e della mutata autonomia quotidiana. Tali incontri sono volti a validare l'emozione dell'Ospite, aiutarli nel percorso di inserimento e permettere di creare una relazione in cui esprimere eventuali loro difficoltà emotive;

**Sostegno psicologico ai familiari/caregiver:** Vicini a questi anziani ci sono anche familiari/persone che si prendono cura di loro, chiamate caregiver, realtà spesso silenziosa ma bisognosa di aiuto. Proprio per questo la struttura propone anche incontri di sostegno ai caregiver in quanto siamo consapevoli che l'entrata e la permanenza di un proprio caro in struttura possa far emergere delle nuove emozioni, e che non sempre si disponga degli strumenti adeguati ad accettare, comprendere gestire questa nuova fase di vita. In oltre tale servizio ha sviluppato attività di gruppo in cui si creano momenti di condivisione di emozioni, sensazioni e ricordi.

Tra queste attività vi è il Cafè dei Ricordi: uno spazio all'interno della struttura arredato come un salotto, dove poter preparare e gustare un buon caffè in compagnia dei propri familiari, condividendo emozioni e ricordi della loro vita e mantenendo rapporto di continuità con le abitudini del passato.



## **ASSISTENTE SOCIALE**

---

All'interno della struttura è stata inserita anche la figura dell'Assistente Sociale che può essere utile ai familiari per la gestione dei seguenti casi:

- Richiesta di informazioni in merito all'apertura dei ricorsi per la nomina dell'Amministratore di Sostegno
- Richiesta di informazioni in merito alle pratiche di invalidità civile accompagnamento
- Necessità di raccordo con i Servizi Sociali del territorio
- Necessità di supporto sociale nel caso in cui all'interno del nucleo familiare ci siano delle difficoltà che potrebbero compromettere la serena permanenza dell'ospite all'interno della nostra struttura Può essere utile anche per gli anziani che sono ancora al proprio domicilio in merito ad informazioni circa le misure di sostegno economico/agevolazioni per l'accesso temporaneo in struttura.

# LA RICERCA DELLA QUALITÀ

## COME INTENDERE LA QUALITÀ

La normativa vigente che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità della Residenza riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può personalmente sperimentare negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità percepita.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della qualità tecnico-professionale delle prestazioni e della efficienza dei processi lavorativi, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

Nella Carta dei Servizi la vera sfida è l'attenzione che viene richiesta agli operatori su alcuni aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente tutti gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una visione globale della qualità che fa concentrare l'attenzione sul risultato complessivo delle prestazioni erogate e ricercare la soddisfazione delle aspettative dell'Ospite.

La qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità percepita direttamente dalle persone, la qualità tecnico-professionale, e la qualità erogata nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Residenza, in un contesto umano rispettoso della dignità delle persone.

## NELLA CARTA DEI SERVIZI SI CONSIDERA LA QUALITÀ RELATIVA AI SEGUENTI ASPETTI:

- L'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza
- La semplicità delle procedure
- L'accuratezza delle informazioni
- Il comfort degli ambienti
- L'attenzione ai bisogni degli Ospiti
- Il rapporto "umano" con il personale
- I tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

## GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Gli Indicatori sono:

- **Organizzativi:** ore presenza medico, servizio infermieristico 24 ore su 24, programmi

di fisioterapia e animazione:

- **Strutturali:** assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva;
- **Di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **Di eventi soddisfacenti/insoddisfacenti** ( es. giudizi positivi/negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **Di eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità ( es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Residenza sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

## **STRUMENTI DI VERIFICA**

---

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti e monitorati dalla Direzione della Residenza. Presso la reception è possibile inoltrare le proprie lamentele, la direzione provvederà a dare riscontro intervenendo sulla criticità evidenziata.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- Elaborazione statistica dei reclami ricevuti (forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione)
- Griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale);
- I questionari vengono somministrati annualmente sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata);
- Gli Operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

## **IMPEGNI E PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO**

---

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Il responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità è Il Direttore della Struttura.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE**

---

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;

- La rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- Il monitoraggio della qualità percepita;
- I suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite;

In Residenza di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

- L'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno
- La corretta informazione di base sui servizi erogati;
- La rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- La raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- L'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

Una particolare modalità di Tutela dell'ospite consiste nella promozione da parte del Responsabile Assicurazione della Qualità, di **periodiche azioni di "controllo qualità"** (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc).

Gli ospiti e i familiari che intendono esprimere una insoddisfazione sul servizio erogato possono farlo compilando l'apposita scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti istituita presso la reception. È compito della Direzione adottare i provvedimenti del caso. La Direzione, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. Successivi al ricevimento della lamentela.





## Regolamento di tutela dell'ospite

1. *Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana* è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela degli Ospiti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale.

Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

- Risultati globalmente soddisfacenti;
  - La soluzione immediata di problemi o disagi recati alla persona, specie nei casi da lei stessa reclamati e obiettivamente lesivi dei suoi diritti;
  - L'eliminazione delle disfunzioni riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.
2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati, annualmente:
    - Gli Ospiti e Familiari tramite il questionario di soddisfazione e la scheda di segnalazione di disfunzioni o apprezzamenti
    - Il personale operante nella Residenza tramite il questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale.

3. Gli organismi aziendali preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:
  - **La Direzione**, che si occupa di tutti gli aspetti relativi agli Ospiti fornendo le informazioni di base per la soddisfazione delle varie necessità, verificando il livello di gradimento rispetto ai servizi erogati, gestendo i reclami, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati;
  - **Il Servizio Qualità**, che valuta periodicamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuove iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.
4. La tutela dell’Ospite riguardo alle disfunzioni rilevate è di competenza della Direzione che provvede secondo le necessità del caso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.
5. Gli Ospiti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del Questionario di gradimento. Il Questionario è anonimo.

## Carta dei diritti della persona anziana

La Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001) costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

L’Ospite è da considerarsi come persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

### I DIRITTI

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli Ospiti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- Il rispetto della dignità umana;
- L’informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

### IN PARTICOLARE, RICHIAMIAMO I SEGUENTI DIRITTI DELLA PERSONA:

- L’Ospite ha il diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.
- La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto dell’Ospite che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.

- È diritto dell’Ospite ottenere una esauriente informazione sulle regole che caratterizzano l’organizzazione della Residenza, finalizzate a garantire una serena convivenza all’interno della comunità.
- È diritto dell’Ospite esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
- L’Ospite ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

## **I DOVERI**

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle regole, organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

- Chi entra in Residenza è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti.
- È dovere di ciascun Ospite rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
- È dovere dell’Ospite rispettare gli orari che regolano l’attività della residenza.
- È dovere dell’Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l’assistenza, i servizi ausiliari e le attività complementari.
- All’atto dell’ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, ai sensi dell’art. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679. Inoltre, il personale Torre delle Rocchette è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti.
- L’informazione sulle condizioni di salute dell’Ospite è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all’Ospite e/o Familiari nel rispetto della privacy.

In occasione dell’Anno internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell’Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente Carta dei Diritti della Persona Anziana.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

All’atto dell’ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, ai sensi dell’art. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679. Inoltre, il personale Torre delle Rocchette è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti.

L’informazione sulle condizioni di salute dell’Ospite è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all’Ospite e/o Familiari nel rispetto della privacy.

*La persona anziana*  
**HA IL DIRITTO**

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica/morale.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

*La società e le istituzioni*  
**HANNO IL DOVERE**

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non, in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



*La persona anziana*  
**HA IL DIRITTO**

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

*La società e le istituzioni*  
**HANNO IL DOVERE**

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché—in caso di assoluta impossibilità—le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.



CASTROCARO

1938 LE TERME D'ITALIA

**Le Terme di Castrocara** sono un punto di riferimento del termalismo italiano. Indicate come Prima Categoria Super dal Ministero della Salute, sono note per le proprietà terapeutiche delle acque salsobromiodiche e dei fanghi naturali. Oltre alle **cure termali tradizionali** come fangoterapia, balneoterapia, idromassaggi, cure inalatorie, cure ginecologiche e cure idropiniche, il centro mette a disposizione la **SPA termale Magiche Acque** e il **Poliambulatorio accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale** con ambulatori medici per le diverse attività specialistiche come Ortopedia, Fisiatria, Pneumologia, Dermatologia, Ginecologia, Cardiologia, Oculistica, Endocrinologia, Neurologia, Otorinolaringoiatria, Diagnostica per immagini. È presente anche un **Centro di Riabilitazione e Idrochinesiterapia** avanzato dotato di piscina termale, fisioterapia, palestra attrezzata per chinesiterapia, propriocettività, rieducazione posturale e potenziamento muscolare.

**Accesso alle cure.** Ogni cittadino, nel corso di un anno, ha diritto ad usufruire di un ciclo di cure specifico a carico del Servizio Sanitario Nazionale con il pagamento del solo ticket, presentando la richiesta del proprio Medico di famiglia o Pediatra su ricettario SSN che riporti la patologia e il ciclo di cura consigliato.



[termediacastrocaro.it](http://termediacastrocaro.it)

LUCIA MAGNANI  
HEALTH CLINIC

LONG LIFE  
—FORMULA—

**Prevenzione e medicina innovativa** applicate all'esperienza di uno stile di vita più sano ed equilibrato e alle proprietà benefiche delle sorgenti termali: sono questi i punti cardine su cui fonda le sue radici Lucia Magnani Health Clinic. Il programma **Long Life Formula®** - cresciuto con il supporto medico scientifico di GVM Care & Research - è l'approccio innovativo formulato per combattere lo stress ossidativo e le sue ripercussioni sull'invecchiamento cellulare e sulla salute, attraverso l'applicazione di un metodo che consente di trovare soluzioni personalizzate per superare lo stato di alterazione e ripristinare l'equilibrio ideale.



[luciamagnanihealthclinic.it](http://luciamagnanihealthclinic.it)

GRAND HOTEL  
CASTROCARO  
LONG LIFE  
—FORMULA—

L'edificio, progettato da Tito Chini, rappresenta uno degli esempi più significativi del déco italiano. Il **Grand Hotel Castrocaro** è una struttura immersa in un parco di otto ettari, sulle colline toscane romagnole. Fra architetture anni Trenta, mosaici, ceramiche, arredi déco e moderne scelte di tecnologia e design accompagna gli ospiti in un soggiorno che offre benessere, sport, cultura ed enogastronomia. Il tutto completato dal relax che è possibile trovare nella moderna **Health Spa**.



[grandhotelcastrocaro.it](http://grandhotelcastrocaro.it)

## Contatti

---

### Torre della Rocchetta

Piazza Torre della Rocchetta, 1

27010 - Albuzzano (PV)

Frazione Vigalfo

Tel. **0382.480162**

Fax 0382 481341

## Distanza da

---

### PAVIA

16 minuti / 11,5 km

### MILANO

49 minuti / 40,3 km

### LODI

31 minuti / 24,8 km

### TORINO

1 ORA 48 minuti / 172 km



Per aggiornamenti e maggiori informazioni consulta il nostro sito

**[www.torredellarocchetta.it](http://www.torredellarocchetta.it)**