

CARTA DEI SERVIZI
della
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
con annesso
REGOLAMENTO DI GESTIONE

"IL MELO STORY"

Nato da un'esperienza territoriale di volontariato nel 1969, il Melo si costituisce in Cooperativa di solidarietà sociale nel 1980 con il nome di Centro di Cooperazione Sociale, divenendo successivamente Onlus con D.L. del 4/12/97. Proprio nell'anno della sua fondazione "Il Melo" ha dato vita al Segretariato Sociale, un servizio territoriale a favore degli Anziani completamente sostenuto dal volontariato, che è stato tra i primi ad essere realizzati in Italia. Negli anni a seguire la Cooperativa ha dato vita a numerosi altri servizi, tra cui un Centro Diurno Integrato con servizi di Day Hospital e Riabilitazione e l' "Università del Melo", centro culturale originariamente nato per la Terza Età e divenuto successivamente un polo aperto a tutte le generazioni: nel 1986 vengono attivati 25 posti letto per non autosufficienti, primi in assoluto nel territorio della nostra ASL.

Dal 1993 il Melo, in coincidenza con l'ampliamento della capacità ricettiva, inizia a porsi come riferimento territoriale per la presa in carico di Pazienti affetti da demenze attraverso i servizi residenziali e di counselling, la sperimentazione animativa e la formazione relazionale degli operatori professionali del territorio provinciale.

I progetti attivati dal "Melo" hanno raccolto nel corso degli anni un largo consenso sociale sia a livello nazionale che internazionale. In campo europeo nel 1994 ha promosso "Meetings between generations", una mostra interattiva della solidarietà intergenerazionale che ha raccolto e pubblicato oltre 90 esperienze internazionali provenienti da dodici nazioni europee, favorendo l'attivazione di reti nazionali ed internazionali di scambio e coordinamento.

Affiancato dal 1995 dalla "Fondazione il Melo" sorta a sostegno del crescente impegno sociale e culturale del centro, il Melo opera da oltre vent'anni

nell'ambito dei servizi socio-sanitari e culturali destinati alle persone anziane attraverso attività di ricerca, progettazione e sperimentazione di modelli socio-assistenziali innovativi che negli anni hanno conseguito apprezzamento e riconoscimenti in ambito nazionale ed europeo.

Nel 1999, con il patrocinio e il sostegno dell'ONU e dell'Unione Europea è stato copromotore con la Francia, il Belgio e il Portogallo del congresso internazionale *"Où habitera la personne agée du troisième millénaire?"* che ha raccolto nelle tappe di Nantes, Lovanio, Lisbona e Gallarate, i contributi di oltre 100 relatori di 13 paesi. Nel 2000 a seguito dei lavori congressuali, sempre con il sostegno dell'Unione Europea, è stata pubblicata con i partner francesi e belgi l'opera editoriale *"Verso una società per tutte le età, il tempo del possibile"*, tre volumi dedicati alle prospettive emergenti in materia di habitat, intergenerazionalità e progetto di vita in ambito gerontologico.

Nell'ambito della rete di cooperazione internazionale si è concluso nel 2002 il progetto intergenerazionale ed interetnico *"Una storia per il Mondo"* che ha portato alla stesura di una fiaba itinerante con la collaborazione di bambini e anziani di 12 Paesi distribuiti nei 5 continenti, sfociato nella pubblicazione nell'Ottobre 2003 di un libro e nella realizzazione di una mostra itinerante delle opere grafiche realizzate dai protagonisti.

Dall'anno 2002 il Melo sta inoltre promuovendo con la Provincia di Varese *"Synergy"*, un progetto originale per l'habitat sociale finalizzato alla diffusione su scala territoriale dei modelli residenziali sperimentali emersi dalla ricerca internazionale. Il progetto, che ha raccolto l'adesione di una decina di Comuni della Provincia, prevede la realizzazione di circa 160 alloggi con una rete di protezione sociale in grado di ospitare 300 utenti.

POLIFUNZIONALITA' e MULTIGENERAZIONALITA'

L'attuale configurazione del Centro Polifunzionale "Il Melo", all'interno del quale si colloca l' R.S.A., trova le sue origini nella storia del Centro di Cooperazione Sociale e rispecchi l'impegno pluriennale per una profonda integrazione con il territorio, a partire da una scelta che ha meditate radici culturali nella volontà di non ghettizzare ed isolare gli Anziani, così che fin dalla sua nascita il Centro anticipa anche sul piano operativo gli insediamenti socio-sanitari del futuro, chiamati ad essere veri e propri poli di servizio e protezione territoriale aperti all'intera popolazione.

La spiccata polifunzionalità della Struttura, articolata in spazi "aperti" a destinazione sociale, sanitaria e culturale profondamente integrati con le aree residenziali, fa del Melo una realtà unica nel suo genere per la flessibilità ed ampiezza della gamma dei servizi messi a disposizione della popolazione anziana nelle sue più diversificate esigenze.

Collocata nel centro storico cittadino, la Struttura è progettata per una naturale intensa interazione col territorio, offrendo servizi di protezione socio-sanitaria all' "esterno" ed aprendo i propri spazi "interni" all'utenza territoriale, in un continuo e vitalizzante interscambio tra aree sociali e residenziali.

Il Centro Culturale (Università del Melo) con i suoi 400 iscritti frequentanti quotidianamente i circa 35 corsi e laboratori allestiti nelle sale-conferenze, aule didattiche, teatro, sale concerti, atelier e palestre rappresenta da quasi 15 anni un riferimento stabile per l'utenza anziana territoriale e progressivamente sempre più anche per gli adulti e i giovani coinvolti nelle

quattro aree di offerta: didattica, attivazione fisica, galleria-atelier di arti visive, music-hall.

L'area sanitaria offre servizi medici ed infermieristici di base, un poliambulatorio specialistico ed un settore riabilitativo fisiokinesiterapico aperti quotidianamente all'utenza territoriale. È inoltre attivo un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, in convenzione con l'A.S.L. di Varese, rivolto a persone non autosufficienti non trasportabili presso strutture sanitarie territoriali nei comuni del distretto sociosanitario di Gallarate.

La caratterizzazione fondamentale del Melo è centrata sulla spinta intergenerazionalità del Centro, cui la molteplicità dei servizi e la pluralità delle aree di interscambio fruibili dalla popolazione ha conferito da tempo l'aspetto di un vero e proprio polo intergenerazionale.

La volontà di interazione sociale e generazionale è emblematicamente rappresentata dal parco giochi interattivo, che confina con il cortile interno della struttura garantendo un naturale interscambio tra i Residenti e la Comunità Sociale: progettato per una naturale interazione tra Anziani e Bambini, il parco è aperto quotidianamente alle famiglie cittadine, che lo frequentano regolarmente portando all'interno della R.S.A. la naturale e stimolante vivacità dei bambini. Il percorso-vita realizzato all'interno del parco è completamente percorribile anche in carrozzina.

Presso il Melo sono oggi attivi anche un asilo-nido per bambini nei primi 3 anni di vita, una sala-concerti con musica "live", palestre e sale per attivazione motoria per giovani e adulti, strutture ricreative e servizi aperti ed integrati naturalmente con il contesto urbano e sociale della città.

LA R.S.A. L'OFFERTA RESIDENZIALE

La diversificazione dell'utenza in base ai livelli personali di autosufficienza, calibrata anche sulle differenti necessità personali e familiari di assistenza, è stata oggetto di particolare attenzione nella progettazione degli spazi residenziali, realizzati in modo differenziato così da coniugare una grande autonomia e privacy individuale con un'offerta altrettanto consistente di sicurezza, socialità e servizi, sia per l'anziano sano che per il disabile.

Il primo livello dell'offerta residenziale è senz'altro rappresentato dal Centro Diurno attivato presso la Struttura Polifunzionale: collocato a ponte tra la realtà familiare ed il ricovero in Istituto, permette ad anziani anche non autosufficienti o affetti da demenza di avere per tutta la giornata un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale.

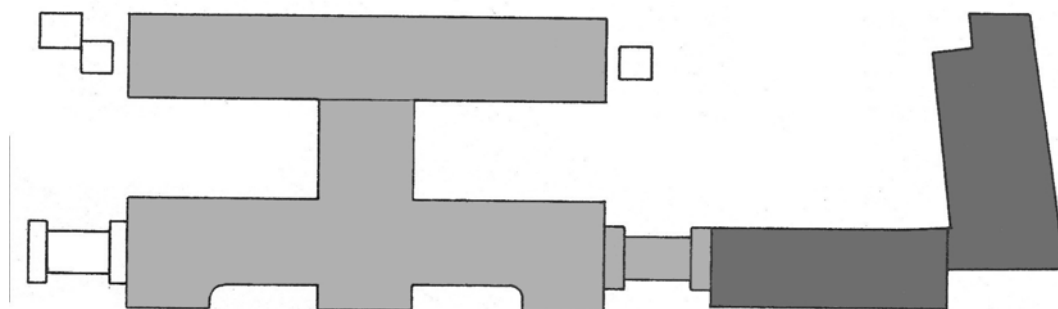
La struttura residenziale vera e propria è distribuita in due Dipartimenti, dotati complessivamente di 136 posti-letto (nel corso del 2007 i posti letto diverranno 144) articolati secondo le diverse esigenze logistiche dei Residenti, con una graduazione che va dal mini-alloggio autonomo per anziani autosufficienti al bilocale della struttura protetta, fino agli spazi a protezione speciale del nucleo protetto al piano terreno e dei nuclei

Alzheimer, integrati ed arricchiti da un grande giardino d'inverno, laboratori ed atelier occupazionali, sale bar, video e teatro, ambulatori e palestre.

Gli spazi esterni sono parte integrante dell'offerta residenziale: un ampio giardino privato piantumato a verde ed attrezzato con panchine e percorsi protetti, è a disposizione dei residenti sia per la fruizione spontanea che per feste organizzate all'aperto. E' stato realizzato anche un piccolo serraglio dove vengono allevati piccoli animali da cortile, affiancato da appezzamenti di terreno coltivato ad orto e giardino: questa zona è disponibile per svolgere attività di terapia occupazionale sotto la guida degli Animatori, o più semplicemente per poter osservare da vicino la scansione del ciclo vitale e stagionale.

Sempre all'aperto è collocata un'ampia piazza attrezzata a verde e con panchine, direttamente collegata al laghetto del parco giochi interattivo, all'interno del quale si svolgono anche spettacoli e manifestazioni sia per i Residenti che per la popolazione esterna.

■ Area Residenziale e Sanitaria
■ Area Culturale



IL DIPARTIMENTO R.S.A.

L'offerta residenziale proposta dal dipartimento RSA si articola in funzione delle differenti esigenze personali o legate al livello di autonomia di ogni Residente, mettendo globalmente a disposizione 86 posti letto per ricoveri definitivi e per ricoveri di sollievo (nel corso del 2007 i posti totali diverranno 94).

MINI-ALLOGGI PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI O PARZIALMENTE AUTONOMI

La Struttura Protetta offre come prima soluzione residenziale alcuni mini-alloggi, collocati al piano terreno della struttura, destinati ad anziani completamente autonomi. Due di essi sono di fatto alloggi singoli, strutturati come moderni monocali, con zona notte e piccola zona giorno con angolo cottura, ingresso indipendente e servizio igienico comune ai due mini-appartamenti; gli altri sono invece bi-locali di 45 mq., con piccolo giardino e ingresso autonomo, e sono destinati ad un utilizzo "in doppia". Nel corso del 2007 verranno attivati 2 ulteriori mini-appartamenti per singoli ed uno per due persone.

Ogni alloggio è dotato di impianto di chiamata di emergenza, televisione e linea telefonica interna, collegata al centralino generale: è stato altresì predisposto l'impianto per un eventuale allacciamento privato. Nella stessa area sono disponibili anche camere a 2 letti con bagno e soggiorno comune destinate in via prioritaria ad Anziani parzialmente autosufficienti.

Queste soluzioni residenziali, che vengono fornite completamente arredate, garantiscono all'Ospite autosufficiente la massima privacy e nel contempo altrettanta sicurezza e protezione.

NUCLEI RESIDENZIALI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

I 4 nuclei residenziali per non autosufficienti, che comprendono anche alcuni posti letto destinati a ricoveri di sollievo, si articolano tra il piano terreno ed il primo piano della Struttura: offrono soluzioni residenziali diversificate, prevalentemente in bi-locali per due persone con angolo cottura, servizio autonomo e divisione giorno/notte;

sono inoltre disponibili alcune camere triple attrezzate. Nel corso dell'anno 2007 verranno attivati 4 nuovi posti letto in camere singole in collegamento col nucleo blu. Tutte le camere sono dotate di un sistema di chiamate di emergenza: gli alloggi situati al piano primo sono inoltre dotati di impianto di comunicazione interna, che consente all'Anziano, parlando ad alta voce dal proprio letto, di comunicare in tempo reale all'Operatore il motivo della chiamata e di essere rassicurato immediatamente, ancor prima di ottenere l'intervento richiesto.

Ogni soluzione residenziale è fornita all'Ospite completa di arredo, che è stato progettato al fine di dare massimo spazio alla sicurezza e all'offerta tecnologica evitando un look speciale o fortemente sanitarizzato e mascherando accuratamente ogni riferimento a deleteri modelli ospedalieri a favore di un aspetto domestico ed accogliente.

GLI SPAZI INTERNI COMUNI

L'articolazione degli spazi e le loro caratterizzazione risponde a tre esigenze fondamentali: orientare, animare e personalizzare la fruizione ambientale, stimolando in ciascuno la ricerca dello spazio ritenuto più idoneo alla propria identità o alle proprie inclinazioni relazionali. Oltre alle sale polifunzionali, ai laboratori/atelier ed alle palestre collocate nei due piani del Dipartimento, la Struttura dispone al piano terra di un'ampia zona-bar e di un locale parrucchiere, arredato come un moderno negozio di estetica. Al piano secondo troviamo invece un grande giardino d'inverno, attrezzato con verde ornamentale e arredo da esterno per la libera fruizione di Anziani e Familiari e per i "cammini assistiti" coi Terapisti, arricchito dalla presenza di una fontana e di un piccolo laghetto che ricreano all'interno un habitat il più vicino possibile a quello esterno. Sullo stesso piano troviamo la "Sala Vetrate", un'ampia zona attrezzata con palco, destinata alle cerimonie religiose, alle feste comunitarie e ad attività di convegno.

IL DIPARTIMENTO Alzheimer

Anche nel caso del Dipartimento Alzheimer di recente realizzazione si è optato per un sistema residenziale articolato in funzione delle diverse fasi di evoluzione della malattia. Mette globalmente a disposizione 60 posti per ricoveri definitivi e per ricoveri di sollievo.

1. NUCLEI GIALLO/VERDE

Situata al piano secondo dell'edificio, questa soluzione residenziale è destinata a Pazienti affetti da Demenze Senili o Morbo di Alzheimer caratterizzati da gravi disturbi comportamentali, esigenze di "wandering" o necessità assistenziali particolarmente onerose. I due nuclei residenziali, che dispongono di camere singole, doppie e triple con servizio autonomo, si affacciano su 3 sale baricentriche con funzioni di pranzo, soggiorno e terapia occupazionale. Tutte le camere sono completamente arredate secondo criteri ergonomici e di sicurezza, e sono normalmente dotate di televisione. Il Reparto è in comunicazione diretta con l'ampio Giardino d'Inverno Alzheimer, per consentire ai Residenti una fruizione spontanea o guidata di un ampio spazio strutturato per il cammino e per attività occupazionali di piccolo gruppo.

2. NUCLEO BIANCO

Collocato al primo piano della struttura, il Nucleo Bianco rappresenta la soluzione residenziale ritenuta maggiormente idonea per fasi iniziali della malattia di Alzheimer o forme di Demenza medio-lieve: date le ridotte dimensioni garantisce una maggior attenzione e sicurezza, proponendo un clima familiare particolarmente adatto anche a Residenti che possano giovare di un grado di

protezione affettiva più elevato.

I posti letto sono distribuiti in camere doppie e triple con servizio autonomo: la zona notte converge verso un'area luminosa destinata al pranzo, al soggiorno ed alla terapia occupazionale.

Tutte le camere sono completamente arredate e dotate di TV e di impianto di chiamata di emergenza.

3. NUCLEO PROTETTO

Al piano terreno della struttura sono stati enucleati 12 posti letto destinati a persone anziane con gravi deficit sensoriali o in fase terminale di malattia piuttosto che in stato vegetativo persistente: per quest'ultima categoria di Pazienti è attiva la possibilità di convenzionamento del servizio con l'ASL locale.

A tutti gli Ospiti di questo nucleo è fornita una speciale assistenza sanitaria e relazionale, con interventi quotidiani specialistici in ambito psico-motorio e sensoriale.

4. GIARDINO D'INVERNO ALZHEIMER

Il "Giardino d'Inverno Alzheimer" è uno spazio interamente dedicato alle esigenze motorie, esplorative e relazionali di questa particolare categoria di Ospiti. Lo spazio-laboratorio del Giardino d'Inverno presenta ambientazioni a diversa caratterizzazione logistica e fruitiva (la soffitta dei ricordi, la casa nel bosco, l'aia agricola, la piazza, il mercato, la serra, il gazebo...), luoghi e percorsi accomunati da una totale libertà di fruizione e manipolazione diretta all'interno di una cornice scenografica ricca di riferimenti realistici ed arredi "verdi": in apposite logge vetrate sono stati introdotti nell'ambiente gli animali della pet-activity (conigli ed animali da cortile).

La duplice possibilità fruitiva del "Giardino", per attività animative guidate o per il libero wandering dei residenti è stata progettata per arricchire il più possibile il presente quotidiano della persona con problemi di demenza di contenuti il più possibile vitali e stimolanti, attraversando percorsi attivanti la libertà e la fantasia e ambientazioni più suggestive per la memoria e i vissuti interiori.

Il Giardino d'Inverno Alzheimer è un laboratorio dei sensi ed uno spazio aperto offerto alle libertà esplorative e manipolative delle persone dementi: è un ambiente da percorrere in sicurezza e libertà, una realtà liberata da proibizioni e messaggi difficili da codificare, un luogo dell'accoglienza e della memoria, con licenza di toccare, manipolare interpretare ogni cosa in sintonia con il proprio presente interiore.

I SERVIZI EROGATI

Ai Residenti vengono erogati i seguenti servizi, nel rispetto delle diverse necessità individuali, secondo le norme contenute nell'allegato "Regolamento di Gestione".

1. PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera;
- assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione);
- assistenza all'alimentazione (imboccamento);
- assistenza per evacuazione ed eliminazione agli incontinenti;
- servizio interno di cucina e mensa con consulenza stabile di dietologa specialista.

È inoltre attivato il locale destinato alle cure estetiche (parrucchiere e pedicure) con la presenza trisettimanale di parrucchiera professionista.

In caso di decesso, è garantita all'Ospite l'assistenza per la vestizione fornita da un'impresa specializzata delegata dall'Ente ed il ricovero in ambiente accogliente e rasserenante rispettoso della dignità individuale del Residente e della necessità di privacy dei Familiari.

2. PRESTAZIONI SANITARIE

- Gli Ospiti autosufficienti mantengono un medico di base che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.N.
- È garantita a tutti gli Ospiti non autosufficienti che occupano posti accreditati con la Regione Lombardia, l'assistenza medica di base tramite

medici interni della Struttura, che garantiscono la totale copertura delle 24 ore tramite presenza diretta o pronta reperibilità per interventi di primo soccorso nelle emergenze: è garantita inoltre l'assistenza farmaceutica tramite un prontuario farmaceutico interno e la fornitura di ausili per incontinenti e gas medicali.

- Secondo le individuali necessità, sono prestati servizi infermieristici, riabilitativi, terapia fisica e kinesiterapia.
- Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'Ospite, vengono garantite secondo le normative ASL e del S.S.N. vigenti.
- L'RSA si avvale della consulenza specialistica stabile del Fisiatra e della Dietologa e garantisce inoltre, a regime di urgenza sanitaria segnalata dal Medico Responsabile, determinazioni ematochimiche con esito immediato.

La struttura si avvale inoltre della collaborazione di alcuni medici specialisti che prestano servizi di diagnostica ecografica, terapia del dolore e cure palliative, oculistica, allergologia e immunologia, urologia e andrologia, ortopedia, cardiologia, otorinolaringoiatria, senologia, medicina interna ed epatologia, chirurgia generale e vascolare.

3. IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il progetto animazione costituisce il nodo focale della vita degli Anziani in RSA: gli obiettivi generali, stabiliti annualmente dalla Direzione in sinergia con l'équipe degli Animatori, si muovono dal presupposto di salvaguardare e proteggere l'identità personale di ogni Residente attraverso interventi mirati allo sviluppo delle potenzialità vitali, di relazione e di espressione. Il progetto,

che si articola in attività e laboratori quotidiani avviati in ogni piano della struttura (come chiaramente evidenziato nei calendari animativi mensili, nel periodico mensile interno di informazione e nelle altre forme di informazione utilizzate nel quotidiano), contribuisce alla creazione di un terreno affettivo nel quale l'Anziano venga accolto e valorizzato, mantenendo i contatti con la famiglia e con l'esterno attraverso la costruzione di una positiva rete di relazioni con la realtà socio-ambientale circostante: un percorso lento e costante che aiuta a ritrovare fiducia in sé stessi e a ricostruire la propria autostima valorizzando le possibilità latenti o evocabili. Quotidianamente vengono proposte attività di gruppo e percorsi individuali finalizzati ad elevare la qualità di vita dei Residenti: sono inoltre previste uscite sul territorio, vacanze organizzate, itinerari intergenerazionali con la partecipazione strutturata di bambini e feste domenicali per il coinvolgimento dei Familiari.

Nella struttura sono ospitati alcuni gatti "ragdoll" opportunamente addestrati alla relazione ed altri piccoli animali domestici, utilizzati come puro stimolo vitale o per attività animative specificatamente strutturate.

La presenza degli Animatori è ulteriormente potenziata nel Dipartimento Alzheimer, dove vengono attuati programmi animativi specifici adeguati alle diverse fasi della malattia, con una puntuale direzione psicopedagogia. Si prediligono interventi relazionali e attività sensoriali che aiutino gli Anziani a meglio orientarsi nella realtà (ROT formale e informale) finalizzati all'incremento del livello di benessere di Pazienti anche con gravi compromissioni cognitive.

In accordo con le linee guida internazionali, l'approccio al paziente demente è fondato sulle tecniche relazionali della "gentle care" come alternativa alla contenzione fisica e farmacologica, una cultura che viene trasmessa

capillarmente agli Operatori attraverso un investimento formativo permanente.

A tutti i Residenti è inoltre garantita un'adeguata assistenza spirituale e religiosa grazie all'intervento settimanale di Sacerdoti della Parrocchia.

4. SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE E U.R.P.

È garantito un servizio di Segretariato Sociale per l'informazione sull'avvio di pratiche burocratiche (invalidità civile, esenzioni...) e l'assistenza diretta per l'espletamento delle stesse presso gli uffici competenti.

È inoltre attivo l'Ufficio Relazioni col Pubblico (U.R.P.) con compiti informativi verso Familiari ed Ospiti, di recezione di domande di ricovero, programmazione di nuovi inserimenti e raccolta di osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte degli Utenti da indirizzare alla Direzione.

L'U.R.P. si rende parte attiva anche nell'avvio di pratiche o segnalazioni indirizzate ai Servizi Sociali del Comune di pertinenza per qualsiasi necessità dell'Utente.

IL PROGETTO DI VITA E IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

L'organizzazione dei servizi residenziali del "Melo" è strutturata in modo da poter verificare puntualmente l'effettiva applicazione della filosofia di vita dell'Ente nei piccoli gesti assistenziali della vita quotidiana.

Lo spirito che anima il progetto di vita applicato nella Struttura Residenziale del "Melo" parte proprio dal presupposto che ogni Ospite vada considerato come "*Persona*" ancora prima di essere definito "*Anziano*": in questo modo è più immediato ricercare la sua identità nell'arco dell'intera esistenza considerata in maniera prospettica, con un passato certamente carico di valori ed un futuro ancora possibile ed auspicabile. La dimensione temporale del presente può così essere letta "in divenire", restituendo all'Anziano una **dimensione progettuale** sul domani che lo renda **protagonista in prima persona della propria vita nella Residenza**.

Ogni Ospite che viene accolto in Struttura porta con sé un patrimonio esperienziale certamente unico ed irripetibile: **l'Equipe Gestionale Multidisciplinare dei Dipartimenti R.S.A. e Alzheimer** (coordinata dal Direttore della Struttura e composta dal Direttore Sanitario, dalla Psicopedagogista, dalla Responsabile di Reparto, dall'Infermiere Professionale, dalla Terapista della Riabilitazione e dall'Animatore Relazionale con il supporto di altre figure professionali in qualità di consulenti) ha il compito di **raccogliere tale bagaglio psico-sociale**, direttamente dall'Anziano o da un suo Familiare, tramite gli strumenti che concorrono alla stesura ed elaborazione del P.A.I. (piano assistenziale

individualizzato), che viene stilato per i nuovi residenti accolti in Struttura come **"ricoveri definitivi"**.

In tal modo ogni Anziano viene inserito in RSA tramite un progetto personalizzato volto al rispetto della dignità e del decoro individuali, al fine di **tutelare l'identità della persona in qualsiasi condizione fisica o psichica**, ricercando un ruolo sociale da riproporre all'Anziano tramite nuove **esperienze partecipative individuali e comunitarie**, valorizzando e supportando la continuità della rete di relazioni affettive e delle attività preesistenti al ricovero in RSA.

L'Anziano ha dunque il diritto fondamentale di essere assistito dagli Operatori in modo attento ed accogliente: l'obiettivo principale del Progetto Individuale si basa proprio sulla **personalizzazione dell'assistenza erogata**, calibrata sulle esigenze del singolo Ospite, nel rispetto della sua salute psico-fisica e sicurezza.

L'Anziano e/o i suoi Familiari hanno il diritto di essere coinvolti nel PAI ed informati circa le notizie personali raccolte nella cartella: sono inoltre perfettamente a conoscenza delle **Figure Professionali di Riferimento** cui potersi rivolgere quotidianamente per esprimere valutazioni e proposte in ambito assistenziale e relazionale o eventuali disagi riscontrati.

Per garantire un livello adeguato di qualità di vita agli Ospiti, **gli Operatori del "Melo" seguono percorsi formativi** interni volti a saper rendere applicative le indicazioni generali e personalizzate raccolte negli Strumenti e nei Protocolli di Reparto: essi hanno quindi il dovere di contribuire ad un corretto inserimento del Paziente in struttura rispettando gli obiettivi contenuti nel PAI ed adoperandosi con ogni mezzo possibile per attuare le indicazioni ivi contenute.

Un particolare accento viene inoltre dato alla **qualità delle relazioni**, che gli Operatori implementano tramite specifici itinerari formativi interni volti a

saper ascoltare ed osservare in modo attento e profondo l'Anziano per una reale comprensione di ogni sua diversa forma di comunicazione verbale o analogica.

All'Ospite viene garantito il diritto all'autodeterminazione e adeguati supporti "protesici" per il suo espletamento anche nei casi di compromissione delle facoltà psichiche: **l'équipe animativa mette a disposizione** dei singoli Anziani e della Comunità **mezzi espressivi e strumenti di comunicazione** adeguati alle potenzialità percettive ed alle capacità di comprensione di ogni utente **al fine di stimolare scelte partecipative personalizzate** nel pieno rispetto dei ritmi di vita e delle inclinazioni individuali.

E' garantita l'informazione sugli eventi socio-culturali promossi nella comunità sociale e sugli avvenimenti internazionali a mezzo della puntuale **fornitura di quotidiani e riviste**, nonché attraverso svariate forme di pubblicizzazione animativa interne alla R.S.A.: viene inoltre stimolata l'offerta di comunicazione attiva del proprio pensiero attraverso l'espressione creativa personale e l'esercizio alla critica, a consolidamento della dignità del ruolo individuale di ogni singolo Anziano all'interno della Struttura.

Ogni Ospite viene inoltre stimolato alla presa di coscienza dell'ambiente residenziale, al fine di poter utilizzare gli spazi individuali con la maggiore sicurezza possibile e di fruire la struttura nel suo complesso scegliendo autonomamente i luoghi più consoni alle proprie esigenze o inclinazioni personali.

Annualmente viene sondato il livello di **gradimento di Ospiti e Familiari** rispetto ai servizi ed alle prestazioni erogate dalla Struttura attraverso un apposito strumento valutativo: i dati, raccolti ed elaborati dalla Direzione, vengono poi pubblicizzati alla totalità dei Residenti, dei Familiari e degli Operatori.

CARTA DEI DIRITTI DELL'OSPITE

(adeguamento all' RSA dei principi sanciti nell'allegato D. G. R. 14.12.01, n. 7 / 7435)

- RISPETTO:** E' compito degli Operatori di ogni livello garantire l'accoglienza del Residente con la più profonda attenzione alla identità personale, nel rispetto della dignità e del decoro individuali, con la massima considerazione per le consuetudini di vita precedenti il ricovero.
- INTIMITA':** E' assicurato il rispetto dell'intimità personale sia nell'espletamento di interventi assistenziali e sanitari che salvaguardino il senso di pudore di ognuno, che nella valorizzazione di spazi personali da poter utilizzare in modo riservato. Gli Operatori sanitari e assistenziali sono inoltre tenuti, per etica professionale, a verbalizzare chiaramente ogni azione prima di svolgerla sul Paziente.
- RELAZIONALITA':** La Residenza offre all'Ospite la possibilità di tutelare i legami e gli investimenti affettivi attivati prima del ricovero: è possibile infatti ricevere visite dei Familiari durante tutto l'arco della giornata, senza limitazioni di orario, offrendo anche l'opportunità di pranzare insieme all'Anziano. I Familiari degli Ospiti sono inoltre informati circa le attività e gli eventi animativi comunitari tramite precisi strumenti informativi quotidiani e mensili, al fine di potervi partecipare insieme ai propri cari. E' anche possibile tenere piccoli animali domestici, in accordo con la Direzione e secondo parametri che salvaguardino l'igiene della Comunità.
- PERSONALIZZAZIONE:** L'Ospite è invitato a valorizzare gli spazi individuali tenendo nel proprio alloggio oggetti e suppellettili portati da casa, e può personalizzarlo con affiches o quadri, concordando con la Direzione luogo di esposizione e modalità di ancoraggio, nel rispetto delle esigenze del compagno di camera e nell'ottemperanza delle normative vigenti in campo antinfortunistico e di sicurezza.
- AUTODETERMINAZIONE:** L'Anziano ha il diritto di scegliere il proprio livello di coinvolgimento nella vita sociale della Struttura: la partecipazione ad eventi animativi ed attività collettive si presenta come offerta suggerita,

mai imposta e sempre comunque scelta, in modo da poter assecondare le inclinazioni personali di ognuno nella valorizzazione di potenzialità, risorse ed esperienze personali.

OPZIONALITA': Al Residente è garantita la possibilità di esercitare la propria scelta quotidiana sulle opzioni offerte dai menù stagionali nei limiti comunque imposti da esigenze sanitarie e dalle capacità discriminative. E' inoltre profondamente salvaguardata la libertà di segnalare l'abbigliamento preferito e di esprimere le proprie preferenze personali inerenti il "self care", che dovranno essere rispettate dagli Operatori. Per quanto concerne l'ambiente, l'Anziano è invitato a conoscere e saper utilizzare, in modo autonomo o con i suoi Familiari, tutti gli spazi generali interni ed esterni alla Struttura, al fine di poter identificare il luogo adatto alle proprie inclinazioni personali ed alle necessità del momento.

TERRITORIALITA': E' garantito all'Ospite di poter mantenere un contatto stabile e continuativo con il territorio, sia attraverso l'informazione che la partecipazione diretta ad eventi cittadini di particolare rilievo civico. E' inoltre possibile uscire dalla Struttura in qualunque momento, previo avviso dei Responsabili di Reparto, accompagnati dai propri Familiari: per le uscite in autonomia, è richiesta anche l'autorizzazione scritta di un Familiare Referente, rilasciata all'atto del ricovero in Istituto.

SALUTE: L'Anziano ha il diritto di ricevere le cure sanitarie, preventive e riabilitative di cui necessita che gli consentano in via prioritaria di mantenere le sue condizioni psico-fisiche, nonché di recuperare abilità funzionali nei limiti in cui la sua patologia glielo consenta: è garantita inoltre la predisposizione di diete personalizzate su prescrizione del Medico Curante. Gli Ospiti ed i loro Familiari devono essere puntualmente informati circa le proprie condizioni cliniche.

TRASPARENZA: L'Ospite ed i suoi Familiari vengono messi a conoscenza delle Figure di Riferimento che compongono l'Equipe Gestionale, in cui è comunque rappresentata la Direzione, e possono rivolgersi loro in qualsiasi momento lo ritengano opportuno per ottenere chiarimenti circa l'applicazione dei protocolli operativi ed informazioni sulle regole

comunitarie: possono inoltre formulare proposte e suggerimenti inerenti la qualità di vita in struttura da sottoporre alla Direzione.

LIBERTA': E' data garanzia all'Ospite di potersi esprimere liberamente con ogni forma di comunicazione e di pensiero senza discriminazioni ideologiche, di sesso, etnia e religione, né limitazioni mutuate da eventuali disabilità psichiche o fisiche in una logica di confronto e di esercizio del senso critico: in particolare è garantita la libertà di culto nel rispetto delle credenze religiose di ogni singolo individuo.

INFORMAZIONE: Nei saloni e negli spazi comunitari vengono raccolti ogni giorno quotidiani e riviste che consentono ai Residenti di restare regolarmente aggiornati sui principali avvenimenti di cronaca e di attualità: gli Animatori rafforzano questo tipo di informazione tramite letture collettive che evidenzino gli eventi più rilevanti.

CULTURA: Gli Ospiti possono frequentare liberamente tutti i corsi messi quotidianamente a disposizione in struttura dall' "Università del Melo", con la garanzia di un aggiornamento culturale complessivo ed avendo la possibilità di approfondire reminiscenze scolastiche e di apprendere nuove conoscenze, secondo una metodologia geragogica consolidata nel tempo.

PRIVACY: Il Residente ha diritto alla tutela della privacy attraverso la garanzia della protezione dei propri dati personali tramite l'esercizio del segreto professionale da parte di tutti gli Operatori e la conservazione dei dati personali nell'ottemperanza della Legge 675/96.

SICUREZZA: La Residenza mette a disposizione degli Ospiti l'utilizzo di una cassaforte, le cui chiavi sono in possesso delle Responsabili di Reparto, dove poter riporre piccole somme di denaro e oggetti preziosi.

"CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA"
(stralcio dal D.G.R. 14.12.2001 - n. 7/7435)

LA PERSONA ha il diritto	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI hanno il dovere
di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad esse adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il

garantisce il recupero della funzione lesa.	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 vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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.	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.

SCHEMA ORGANIZZATIVO E DISTRIBUTIVO DELLE FIGURE DI RIFERIMENTO E DEGLI OPERATORI DELLA R.S.A.



L'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO ha funzione di ricezione delle Domande di Ammissione e di coordinamento amministrativo: funge inoltre da tramite tra Familiari e Direzione.

Dallo STATUTO del "Melo - Centro di Cooperazione Sociale":
"Scopo ed Oggetto

Art. 4

La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. [...]

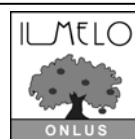
Art. 5

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, orientati in via prioritaria, ma non esclusiva ai bisogni di persone anziane.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire [...]:

- Strutture di accoglienza per persone anziane autosufficienti e non, nonché servizi integrati per residenze protette;
- Servizi e centri di riabilitazione;
- Centri diurni ed altre strutture con carattere animativo e finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale;
- Attività di formazione e consulenza;
- Attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera [...]
- Attività di ricerca in campo scientifico-tecnologico-sociale [...];
 - La produzione e la distribuzione di libri, riviste, opuscoli ecc. che permettano l'espressione culturale delle suddette iniziative." [...]

COME RAGGIUNGERE IL MELO



- In Treno:

Scendere alla Stazione FS di Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale

- In Automobile:

Autostrada A8 Milano-Laghi, uscita Busto Arsizio, direzione Malpensa, prendere la 2^a uscita per Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale.

Il Melo ONLUS - via Magenta 3, Gallarate. Tel.: 0331-776083 (**per festivi e notti:**

0331-775129). Fax: 0331-775112. E mail: info@melo.it Sito web: www.melo.it

Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico:
dal Lunedì al Venerdì con orario continuato dalle 8.15 alle 19.00

finito di stampare in gennaio 2007