

Struttura Residenziale per Anziani



*San
Benigno*

Territorial Social Service
— Rossano Centro Storico —

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Ospite, Gentile Famiglia,

con questa **Carta dei Servizi** desideriamo offrirvi uno strumento completo, trasparente e aggiornato che descriva con chiarezza l'organizzazione della nostra Struttura, le finalità che ci guidano, i servizi erogati, gli standard qualitativi adottati e i diritti di cui ogni persona accolta può e deve godere.

La **Struttura Residenziale per Anziani San Benigno** nasce da un gesto di profonda umanità e continua oggi con lo stesso spirito di dedizione, unito a competenza e innovazione. Crediamo che ogni persona meriti ascolto, rispetto e attenzione, e ci impegniamo ogni giorno affinché i nostri ospiti si sentano accolti come in una vera casa.

Questa Carta rappresenta anche uno strumento di ascolto e partecipazione. La Struttura accoglie con attenzione ogni segnalazione, suggerimento o reclamo, ritenendoli preziose opportunità di miglioramento.

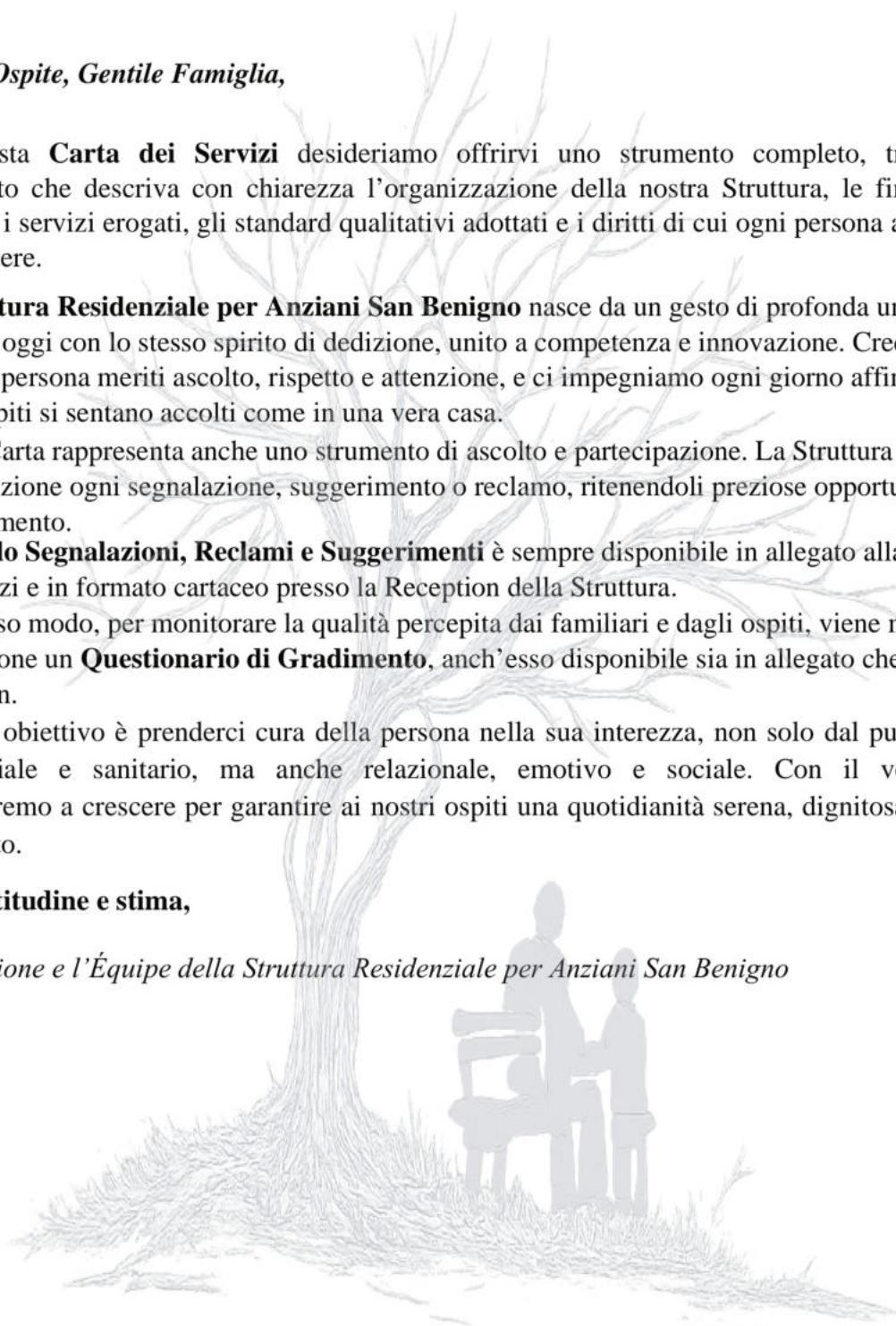
Il Modulo Segnalazioni, Reclami e Suggerimenti è sempre disponibile in allegato alla Carta dei Servizi e in formato cartaceo presso la Reception della Struttura.

Allo stesso modo, per monitorare la qualità percepita dai familiari e dagli ospiti, viene messo a disposizione un **Questionario di Gradimento**, anch'esso disponibile sia in allegato che presso la Reception.

Il nostro obiettivo è prenderci cura della persona nella sua interezza, non solo dal punto di vista assistenziale e sanitario, ma anche relazionale, emotivo e sociale. Con il vostro aiuto continueremo a crescere per garantire ai nostri ospiti una quotidianità serena, dignitosa e piena di significato.

Con gratitudine e stima,

La Direzione e l'Équipe della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno



Sommario

1.0. Premessa e Riferimenti Normativi	pag. 1
2.0. Identità della Struttura	pag. 2
2.1. Missione e Valori	
2.2. Visione e Obiettivi	
2.3. Principi Fondamentali nell'Erogazione dei Servizi	
2.4. Partecipazione, Rete e Integrazione Territoriale	
2.5. Supporto all'ospite e alla famiglia	
3.0. Diritti e Doveri dell'Ospite	pag. 5
3.1. Carta dei Diritti della Persona Anziana	
3.2. Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori	
3.3. Tutela della Riservatezza e protezione dei dati	
4.0. Presentazione della Struttura	pag. 8
4.1. La Storia	
4.2. Ambienti della Struttura e Tecnologie a supporto della cura	
4.3. Posizione e Territorio	
4.4. Come Raggiungerci	
5.0. Modalità di Ingresso, Presa in Carico e Dimissioni	pag. 13
6.0. La Vita Quotidiana in Struttura	pag. 17
6.1. La Giornata Tipo	
6.2. Visite e Accesso dei Familiari	
6.3. Attività Ricreative, Sociali e Riabilitative	
7.0. Organizzazione Aziendale e dotazione organica del personale	pag. 20
8.0. Servizi e gestione dei percorsi assistenziali di cura	pag. 22
8.1. Servizi offerti dalla Struttura	
8.2. Accoglienza, Inserimento e Supervisione	
8.3. Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani (S.A.D.A.)	
9.0. Standard di Qualità e Miglioramento Continuo	pag. 31
10.0. Meccanismi di Tutela e Ascolto	pag. 32
10.1. Segnalazioni, Reclami e Suggerimenti	
10.2. Questionario di Gradimento	
11.0. Conclusioni	pag. 33

1.0. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La **Carta dei Servizi della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno** rappresenta uno strumento trasparente, partecipativo e in continua evoluzione. Essa è pensata per fornire agli ospiti e ai loro familiari informazioni chiare sulla Struttura, sui servizi, sui diritti, sui doveri e sugli standard qualitativi adottati.

La Carta viene consegnata al momento dell'ingresso in Struttura e rimane sempre consultabile presso la Direzione o sul sito. Gli aggiornamenti avvengono in linea con le normative vigenti favorendo la piena collaborazione con tutte le parti coinvolte.

Finalità della Carta:

- informare in modo chiaro e completo su organizzazione, servizi e modalità operative;
- favorire la gestione condivisa dei diritti e doveri degli ospiti e dei familiari;
- promuovere assistenza personalizzata, umanizzata e di qualità;
- incentivare la partecipazione attiva e il dialogo con il territorio;
- fornire strumenti di valutazione, ascolto e segnalazione.

Riferimenti Normativi

Normativa nazionale

- **Costituzione della Repubblica Italiana art. 2, 3, 32, 38** in materia di tutela dei diritti fondamentali della persona, uguaglianza e assistenza sociale;
- **Legge 8 novembre 2000, n.328** - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- **D.P.C.M. 27 Gennaio 1994** - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, con riferimento a uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Normativa regionale (Regione Calabria)

- **L.R. Calabria n. 12 del 16 maggio 2018** – Norme sulla Tutela, Promozione e Valorizzazione dell'Invecchiamento Attivo, finalizzate ad assicurare il benessere, la partecipazione e l'inclusione sociale degli anziani.
- **D.G.R. Calabria n. 503 del 25 Ottobre 2019 e successive integrazioni/modifiche** – Requisiti Generali, Strutturali, Professionali, Organizzativi delle Strutture Socio-Assistenziali, tipologia di utenza capacità ricettiva e modalità di accesso/dimissioni.

Riferimento internazionale: Paradigma OMS (2002)

La nostra filosofia si ispira al modello di **“Active Ageing”** dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (2002), secondo cui l'invecchiamento attivo consiste nell'ottimizzazione delle opportunità di **salute, partecipazione e sicurezza** per le persone anziane. Questo approccio guida la nostra azione quotidiana, mettendo al centro la **persona come risorsa**, e promuovendo: la salute fisica e mentale, l'inclusione sociale e la partecipazione, l'autonomia e la sicurezza, la dignità e il protagonismo dell'anziano nel contesto comunitario.

2.0. IDENTITA' DELLA STRUTTURA

2.1. MISSIONE VALORI

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno nasce con l'obiettivo di garantire un supporto specifico, integrato e costante ai suoi ospiti e alle loro famiglie, alleggerendo il carico assistenziale e offrendo un ambiente sereno, umano e professionale.

Ogni nostra azione è guidata da una missione chiara: **accompagnare l'anziano nel suo percorso di vita con rispetto, dignità e attenzione personalizzata**, facendo sentire ogni ospite parte integrante di una grande famiglia.

I valori che guidano il nostro operato quotidiano sono:

- **Umanità e ascolto:** ogni anziano è una persona, prima ancora che un ospite;
- **Fiducia e trasparenza:** instauriamo relazioni chiare e sincere con ospiti e familiari;
- **Dignità e rispetto:** ogni scelta assistenziale parte dal riconoscimento dell'unicità dell'individuo;
- **Prossimità e accoglienza:** siamo una casa prima ancora che una Struttura;
- **Innovazione e competenza:** adottiamo strumenti tecnologici per migliorare l'assistenza e la comunicazione.

Promuoviamo una cultura dell'accoglienza fondata sul confronto continuo tra ospiti, famiglie e operatori, favorendo la costruzione di legami umani forti e duraturi.

2.2. VISIONE E OBIETTIVI

La nostra visione è quella di una Struttura radicata nel territorio, riconosciuta come esempio di eccellenza e innovazione nella presa in carico della persona anziana.

Vogliamo essere un luogo di vita, non solo di cura, capace di restituire senso, relazioni, stimoli e sicurezza alle persone che ci vengono affidate.

I principali obiettivi che perseguiamo ogni giorno sono:

- offrire **un'accoglienza familiare**, rispettosa dei tempi e delle esigenze di ciascun ospite;
- valorizzare le risorse individuali, favorendo la **socializzazione e l'autonomia**;
- assicurare un ambiente sereno e **protetto**, capace di garantire sicurezza, privacy e benessere;
- utilizzare **tecnologie all'avanguardia**, tra cui la **telemedicina**, le **cartelle cliniche informatizzate** e sistemi digitali per la gestione assistenziale, per garantire un'assistenza precisa, tempestiva e documentata;
- sostenere le famiglie nel loro percorso, attraverso **supporto psicologico, dialogo e ascolto attivo**;
- costruire una **rete di relazioni territoriali** con enti, associazioni e servizi locali per migliorare l'integrazione e l'accessibilità alle risorse disponibili.

2.3. PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutti i servizi offerti dalla Struttura Residenziale per Anziani San Benigno si ispirano ai seguenti **principi fondamentali** in linea con la normativa vigente:

- **Eguaglianza e non discriminazione:** ogni ospite riceve lo stesso trattamento, senza distinzione di età, genere, provenienza, religione o condizione;
- **Imparzialità e giustizia:** le decisioni assistenziali si fondano su criteri etici e professionali, liberi da influenze esterne;
- **Continuità e personalizzazione del servizio:** garantiamo assistenza stabile e flessibile, adattata ai bisogni individuali;
- **Partecipazione:** incoraggiamo il coinvolgimento attivo dell'ospite e dei familiari nella definizione del percorso assistenziale;
- **Efficienza ed efficacia:** le risorse vengono gestite con attenzione per garantire servizi di qualità, senza sprechi;
- **Trasparenza:** ogni ospite e ogni familiare ha accesso alle informazioni riguardanti i servizi erogati e le modalità di gestione;
- **Tutela della privacy:** nel pieno rispetto della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679 – GDPR), ogni dato personale viene trattato in modo riservato, sicuro e tracciabile;
- **Centralità della persona:** ogni intervento è costruito attorno ai bisogni, ai desideri e alle possibilità dell'ospite, che resta sempre protagonista del proprio percorso.

2.4. PARTECIPAZIONE, RETE E INTEGRAZIONE TERRITORIALE

Per garantire una **qualità reale e tangibile del servizio offerto**, la Struttura adotta una modalità di gestione partecipata, fondata sull'ascolto, il dialogo e la collaborazione attiva tra ospiti, familiari, operatori e territorio.

In particolare:

- Viene accolta e valorizzata la voce degli anziani, con strumenti di osservazione e ascolto attivo;
- Si dà rilievo ai familiari autorizzati e alla loro partecipazione nel percorso assistenziale;
- Si promuove la costruzione di reti relazionali e sociali, grazie all'apertura alle associazioni di volontariato e ai soggetti della comunità locale;
- Vengono favorite iniziative culturali, sociali e ricreative in sinergia con il territorio, contribuendo al contrasto dell'isolamento e dell'emarginazione.

Il Responsabile di Struttura svolge un ruolo attivo nella gestione dei rapporti con il territorio, supportando il lavoro di rete in diversi ambiti:

- Informazioni sui diritti dell'utente e sulle risorse territoriali disponibili;
- Supporto nella presa in carico, inclusi i contatti con i Presidi Specialistici e il Medico di Medicina Generale;
- Rapporti costanti con i familiari di riferimento, gli amministratori di sostegno o tutori legali;
- Collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati in ambito assistenziale e sociale.

Per facilitare tutto questo:

- La Struttura è disponibile ad accogliere **personale volontario qualificato**, appartenente ad Associazioni riconosciute;
- È possibile costituire un **Comitato di Partecipazione** o di **Rappresentanza degli Ospiti e Familiari**;
- Sono previste **riunioni periodiche** con la Direzione, durante le quali vengono condivisi problemi, proposte e suggerimenti per migliorare la qualità della vita nella Struttura;
- Viene sempre facilitato il mantenimento dei **rapporti amicali e familiari**, nel pieno rispetto della volontà e delle condizioni dell'ospite.

2.5. SUPPORTO ALL'OSPITE E ALLA FAMIGLIA

Nel garantire un'assistenza di qualità, la Struttura Residenziale per Anziani San Benigno riconosce il valore della persona e l'importanza dei legami familiari e sociali. Ogni percorso assistenziale è personalizzato, volto a tutelare la dignità dell'ospite e a favorirne il benessere complessivo attraverso interventi costruiti in sinergia con la famiglia.

La Struttura adotta una visione che promuove la **sussidiarietà e la corresponsabilità nella cura dell'anziano**, concependo ogni operatore come parte attiva di un processo condiviso con i familiari. In quest'ottica, il benessere psicologico e relazionale viene costantemente sostenuto tramite:

- Programmi di supporto psicologico dedicati agli ospiti e, ove necessario, anche ai familiari;
- Attività finalizzate al mantenimento delle relazioni interpersonali e sociali;
- Accompagnamento e uscite sul territorio per esperienze di socializzazione e stimolo.

La Direzione della Struttura promuove l'accoglienza di personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e si rende disponibile all'istituzione di un **Comitato di Partecipazione** con ospiti e familiari, quale spazio di confronto attivo e costruttivo. Durante gli incontri periodici vengono analizzate proposte e criticità, con l'obiettivo di migliorare costantemente la vita comunitaria e i servizi offerti.

Inoltre, viene favorito il **lavoro di rete con il territorio**, mediante:

- Informazioni continue sui diritti degli utenti e sulle risorse disponibili;
- Contatti diretti con Presidi Specialistici, Medici di Medicina Generale e Servizi Sociali;
- Rapporti costanti con Amministratori di Sostegno e Tutori Legali;
- Collaborazioni con Enti e Istituzioni del territorio per una presa in carico integrata e sostenibile.

Tali pratiche rafforzano la vocazione della Struttura come **centro relazionale**, capace di connettere persone, famiglie e comunità.

3.0. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

3.1. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio insostituibile per la società: custodi della memoria collettiva, risorsa di esperienza, contributo attivo alla vita culturale e sociale. La valorizzazione del loro ruolo si fonda sul riconoscimento e sul rispetto dei loro **diritti fondamentali**, che devono essere garantiti in ogni fase della vita, in ogni contesto, specialmente in condizioni di fragilità.

La nostra Struttura si impegna a:

- Riconoscere la piena **dignità della persona anziana**, favorendone l'autonomia e la partecipazione attiva alla vita della comunità;
- Offrire condizioni di vita dignitose, tutelando il diritto alla salute, al rispetto, alla privacy e alla socialità;
- Garantire un ambiente accogliente, sicuro e accessibile, dove ogni ospite si senta ascoltato, protetto e parte integrante della famiglia allargata della Struttura.

Il nostro operato si ispira ai principi costituzionali di **solidarietà** (Art. 2), **tutela della salute** (Art. 32) e all'approccio dell'**Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS)**, che definisce la salute come uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale, non mera assenza di malattia.

Promuoviamo pertanto:

- L'uguaglianza nell'accesso alle cure e alle risorse;
- L'educazione alla salute e alla prevenzione;
- La partecipazione degli anziani e delle loro famiglie alle scelte che li riguardano;
- La collaborazione con il territorio, i servizi e le associazioni, per garantire un'effettiva inclusione.

Questi valori sono per noi il fondamento di ogni azione: accogliere, ascoltare, rispettare. Ogni giorno.

Nel rispetto dei principi costituzionali e delle più avanzate linee guida internazionali in materia di invecchiamento attivo, la Struttura Residenziale per Anziani San Benigno promuove il riconoscimento e la tutela dei diritti fondamentali della persona anziana, affiancandoli ai doveri morali, civili e istituzionali della società.

La Persona ha il diritto...

Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.

Di veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui.

La Società e le Istituzioni hanno il dovere...

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando interventi adeguati basati sulla qualità della vita e non sull'età anagrafica.

Di rispettare credenze e valori anche se in contrasto con la cultura dominante, cogliendone il significato storico ed emotivo.

Di accogliere con rispetto le modalità di comportamento della persona anziana, senza derisione né forzature, favorendo l'integrazione nella comunità.

La Persona ha il diritto...

Di scegliere dove vivere.

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

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

Di esprimere attitudini personali, originalità e creatività.

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

Di conservare la propria dignità e valore, anche in situazioni di grave non autosufficienza.

La Società e le Istituzioni hanno il dovere...

Di sostenere il diritto a restare nel proprio domicilio il più a lungo possibile o, qualora impossibile, garantire un'accoglienza rispettosa dell'ambiente di origine.

Di fornire assistenza sanitaria e sociale a domicilio, se più favorevole al recupero, garantendo comunque il diritto al ricovero ospedaliero o riabilitativo quando necessario.

Di favorire la convivenza con i familiari, supportandoli e promuovendo ogni possibilità di coabitazione e integrazione.

Di evitare ogni forma di isolamento sociale, favorendo l'interazione intergenerazionale e la partecipazione alla vita collettiva.

Di offrire opportunità per sviluppare le proprie potenzialità affettive, espressive e creative, favorendo l'autostima e il senso di utilità.

Di contrastare qualsiasi forma di abuso, prevaricazione o violazione della persona anziana in ogni ambito sociale o istituzionale.

Di sostenere le capacità residue dell'anziano in ogni fase della vita, anche terminale, in un clima di rispetto, solidarietà e condivisione.

3.2. DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI

La vita all'interno della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno si fonda sul rispetto reciproco, sulla collaborazione e sulla condivisione di valori comuni. Per garantire un clima sereno, inclusivo e organizzato, è importante che ogni ospite, compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche, e i suoi familiari o accompagnatori osservino con attenzione i seguenti doveri:

- **Adottare un comportamento rispettoso e collaborativo** nei confronti del personale della Struttura, riconoscendone il ruolo, le competenze e il lavoro quotidiano al servizio dell'ospite.
- **Comunicare con responsabilità e costruttività**, manifestando eventuali disagi o bisogni in modo sereno e aperto al dialogo, così da facilitare la risoluzione di eventuali problematiche.
- **Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi** della Struttura, preservandone la cura e contribuendo così al benessere collettivo.
- **Condividere e comprendere le esigenze organizzative**, adattandosi al funzionamento interno e alle regole comuni che permettono un'erogazione fluida, efficace e sicura dei servizi.
- **Evitare comportamenti che possano arrecare disturbo** agli altri ospiti o al personale, nel rispetto della privacy, della quiete e della dignità altrui.
- **Collaborare con la Struttura nei percorsi di cura e assistenza**, favorendo un dialogo continuo tra ospite, famiglia e operatori, nel rispetto del progetto personalizzato di ogni residente.
- **Favorire la convivenza armoniosa**, contribuendo a un clima positivo e partecipativo all'interno della comunità.

Tali doveri rappresentano la base di una **comunità solidale**, dove l'attenzione all'altro e il rispetto reciproco consentono di offrire ogni giorno un servizio di qualità e un ambiente realmente orientato al benessere della persona.

3.3. TUTELA DELLA RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

Nel rispetto del **Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR)** e della normativa nazionale in materia di Protezione dei Dati Personali, la Struttura adotta tutte le misure tecniche, organizzative e procedurali necessarie per:

- Garantire la **riservatezza delle informazioni personali e assistenziali** degli ospiti.
- Evitare la divulgazione non autorizzata di dati a soggetti non legittimati.
- Consentire all'ospite o al Rappresentante Legale di esercitare i propri diritti (accesso, rettifica, limitazione, opposizione, portabilità e cancellazione dei dati).

Tutti gli operatori sono formati e costantemente aggiornati sulle regole di riservatezza e sul corretto trattamento delle informazioni personali, nel rispetto della dignità della persona.

Ogni ospite ha diritto a essere **ascoltato, compreso e tutelato**, anche in caso di disagio, reclami o situazioni di conflitto. A tal proposito:

- È attiva una **procedura interna di gestione dei reclami** semplice, accessibile e trasparente.
- Ogni reclamo viene valutato in tempi rapidi e costituisce una preziosa occasione di miglioramento.
- È possibile, nei casi previsti, ricorrere a **organismi di tutela esterni**, in particolare qualora si ravvisino violazioni gravi dei diritti della persona.

La Struttura garantisce che **nessuna segnalazione comporti conseguenze negative** per l'ospite o per il familiare che l'ha presentata. Ogni segnalazione viene trattata con il massimo rispetto e riserbo.

4.0. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

4.1. LA STORIA

Una storia di accoglienza nata dal cuore

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno è il frutto di un **gesto autentico di solidarietà** e responsabilità verso la comunità, nato non da un piano su carta, ma da un'esigenza concreta e da un profondo senso umano di giustizia e cura.

Tutto ha inizio negli anni '90, quando la chiusura della Casa-Famiglia "Mondo Nuovo" lascia otto anziani senza casa né assistenza. In quel momento difficile **Arturo Grillo**, giovane operatore della Struttura, decide di non abbandonare quegli anziani al loro destino. Con i propri risparmi, affrontando grandi difficoltà, affitta un appartamento nel Centro Storico di Rossano, in Via Martucci, accogliendoli e garantendo loro una nuova dimora.

Quello che nasce come un atto spontaneo e generoso si trasforma presto in un punto di riferimento per l'assistenza agli anziani nel territorio. Grazie all'impegno costante e al sostegno della comunità locale, la Struttura trova una nuova sede, più adeguata e conforme ai requisiti richiesti dove da quel momento in poi si stabilirà in maniera definitiva per ottenere nell' **Ottobre 2005** il Riconoscimento Ufficiale dalla Regione Calabria.

Negli anni la San Benigno cresce, si rinnova, amplia i servizi e si adegua ai bisogni sempre più articolati della terza età. Da Comunità Alloggio si evolve in una **Struttura Residenziale** per Anziani capace di garantire assistenza qualificata su diversi livelli.

Con la stessa attenzione e dedizione, la Struttura ha attivato anche il Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani (S.A.D.A.), pensato per offrire supporto a quegli anziani che, pur restando nel proprio domicilio, necessitano di interventi di cura, accompagnamento o aiuto nella gestione quotidiana. Un ulteriore passo avanti verso un'offerta sempre più integrata e flessibile, capace di rispondere a esigenze diverse con professionalità e umanità.

Al fianco di Arturo Grillo opera oggi con dedizione anche la figlia, **Antonietta Grillo**, che ha saputo introdurre innovazioni gestionali e progettuali mantenendo vivi i valori originari di inclusione, rispetto e umanità.

Oggi, la Struttura Residenziale San Benigno è riconosciuta sul territorio per la sua capacità di coniugare professionalità e calore umano, accogliendo ogni ospite come parte di una grande famiglia. È un luogo in cui la **persona anziana viene posta al centro**, valorizzata nella sua unicità, sostenuta nella quotidianità e accompagnata con rispetto e cura in ogni fase della sua vita.

4.2. AMBIENTI DELLA STRUTTURA

Nella Struttura Residenziale per Anziani San Benigno ogni ambiente è pensato per accompagnare l'ospite con dignità, sicurezza e calore. Gli spazi interni ed esterni sono curati nei dettagli, accoglienti e funzionali e supportati da tecnologie moderne al servizio della persona.

- ACCOGLIENZA E GESTIONE

Reception

È il primo sorriso all'arrivo: uno spazio ordinato e accogliente, presidiato H24 da personale qualificato. È il punto di riferimento per informazioni, appuntamenti, chiamate e per l'organizzazione strutturale interna.

Direzione

Uno spazio riservato per gli incontri tra Responsabili di Struttura e familiari, valutazioni all'ingresso e definizione dei Piani Assistenziali Individuali (PAI). Un ambiente professionale e umano, punto strategico della gestione e del dialogo.

Uffici Amministrativi

Qui si gestiscono le rette, le pratiche burocratiche, i rapporti con enti e fornitori. Ambienti organizzati, riservati e integrati con l'accoglienza della Struttura, attenti alla riservatezza e alla precisione.

Sala d'Attesa

Uno spazio discreto dove i familiari possono trascorrere momenti di tranquillità e dialogo con i propri cari, o confrontarsi con il personale in un ambiente silenzioso e confortevole.

- SPAZI DI SOCIALITA'

Sala da Pranzo

Il luogo della convivialità quotidiana: luminosa, accessibile e attenta alla dietologia. Ogni pasto è un momento di relazione, in un ambiente che facilita il dialogo e supporta le esigenze individuali.

Sala TV – Soggiorno

Ampia e accogliente, dotata di più televisori, divani, sedute comode e materiale per attività ricreative. Qui si svolgono laboratori, cineforum, giochi di gruppo e momenti condivisi tra ospiti.

Sala Feste

Lo spazio per le ricorrenze e gli eventi comunitari: allestita con impianto audio professionale, microfoni e possibilità di intrattenimento. Luogo di festa, incontri generazionali e partecipazione attiva delle famiglie.

Terrazzo Attrezzato

Spazio esterno accessibile e sicuro, con sedute, piante e tavolini. Qui si svolgono attività all'aperto: colazioni, ginnastica dolce, giochi e momenti di relax sotto il sole o al chiaro di luna.

- SERVIZI E CURA QUOTIDIANA

Cucina Interna

Gestita da personale esperto in ambiente certificato HACCP, offre pasti caldi, bilanciati e personalizzati ogni giorno, con ingredienti di qualità e attenzione ai gusti personali.

Bagni di Servizio

Sono pensati per ospiti autosufficienti, con docce antiscivolo, lavabo ergonomico e sanitari a norma, per garantire igiene, privacy e sicurezza.

Bagni per Disabili

Strutturati secondo standard di accessibilità: ampi, dotati di doccia a filo, seduta ribaltabile, maniglioni e sanitari rialzati per la massima autonomia e dignità.

- SPAZI PERSONALI

Stanze da Letto

Disponibili in versione doppia, tutte con finestra o balcone, letti medici regolabili, biancheria ignifuga in cotone, armadio, scrivania, TV, climatizzazione personalizzata e campanello digitale. Ambienti sanificati e arredati con gusto, personalizzabili con ricordi familiari.

- CURA, SALUTE E BENESSERE

Medicheria e Stanza di Primo Soccorso

Presidio dotato di lettino, armadi e frigorifero per medicinali, strumenti per ECG, parametri vitali e bilancia. Qui si effettuano terapie, prelievi e monitoraggi quotidiani in un ambiente professionale.

Palestra Riabilitativa

Spazio luminoso con tapis roulant, cyclette, pesi, spalliere, scala per la riabilitazione e lettino. Le attività sono condotte da personale qualificato, con programmi personalizzati per il mantenimento motorio e la socializzazione.

Lavanderia Professionale e Stireria

Servizio interno con lavatrici industriali, asciugatrici e sistema di codifica indumenti. Stireria attrezzata e area beauty per parrucchiera e cura personale, garantendo dignità, ordine e igiene.

Camera Ardente

Spazio raccolto e rispettoso dedicato al commiato, arredato sobriamente. Garantisce privacy, discrezione e personalizzazione per famiglie.

TECNOLOGIE A SUPPORTO DELLA CURA

Tecnologia	Descrizione
Sistema informatizzato di chiamata	Monitor nei corridoi visualizzano in tempo reale nome e posizione dell'ospite che ha utilizzato il campanello digitale.
Telemedicina	Valutazioni a distanza, tele-consulto, monitoraggio parametri vitali e interventi rapidi senza spostare l'ospite.
Gestione digitale dei PAI e cartelle elettroniche	Software integrato per pianificare, condividere e archiviare in modo sicuro ogni aspetto assistenziale.

Grazie a questa progettazione di qualità, la Struttura Residenziale per Anziani San Benigno garantisce un ambiente funzionale, empatico e tecnologicamente avanzato, offrendo agli ospiti non solo cura, ma anche comfort, relazioni, stimoli e sicurezza quotidiana.

4.3. POSIZIONE E TERRITORIO

La Struttura Residenziale per Anziani *San Benigno* è sita a **Corigliano-Rossano (CS)**, in **Via Giuseppe Rizzo 14/I** (A.U. Rossano Centro Storico). Questa posizione, oltre a garantire facilità di accesso e servizi utili nelle vicinanze, offre un contesto ambientale e culturale di **straordinaria bellezza e ricchezza storica**.

Affacciata su un'ampia area parcheggio, dotata di fontana di acqua potabile, colonnina per la ricarica di veicoli elettrici e area camper, la Struttura sorge in un'area **tranquilla ma perfettamente integrata nel tessuto urbano**, a pochi metri da bar, negozi, ATM e altri servizi.

Il Centro Storico di Rossano rappresenta un piccolo gioiello calabrese: un luogo che trasmette serenità, dove **architettura, natura e spiritualità si fondono** in un panorama suggestivo. I nostri ospiti possono vivere la città in modo attivo e stimolante, grazie alla possibilità di effettuare passeggiate sicure tra vicoli lastricati, antiche chiese, piazze panoramiche e spazi verdi.

A soli 500 metri è possibile visitare il Museo Diocesano che ospita il **Codex Purpureus Rossanensis**, un Manoscritto del VI secolo considerato tra i più antichi Vangeli Miniati esistenti, oggi **patrimonio dell'umanità UNESCO**.

La vicinanza al mare e alla montagna rende la San Benigno una Struttura unica nel suo genere:

- A **7 km** si raggiunge il **lungomare** di Rossano, ideale per momenti di svago, relax e attività di socializzazione all'aria aperta.
- A **11 km**, salendo verso la collina, sorge l'**Abbazia Bizantina di Santa Maria del Patire**, immersa nei boschi silani, che rappresenta non solo un sito culturale ma anche un luogo di pace e spiritualità.
- Da qui si accede con facilità alla **Sila Greca**, area del **Parco Nazionale della Sila**, che permette l'organizzazione di escursioni, soggiorni terapeutici e momenti di immersione nella natura.

Questa **duplice prossimità tra mare e montagna**, unita all'integrazione nel contesto urbano e al patrimonio storico-culturale della città, offre agli ospiti **una qualità della vita superiore**, fondata sulla bellezza del paesaggio, il benessere psico-fisico e **l'invecchiamento attivo**.

4.4. COME RAGGIUNGERCI

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno unisce tranquillità, cultura, natura e accessibilità, offrendo agli ospiti un ambiente sereno ma connesso, ideale per un soggiorno sicuro, stimolante e accogliente.

Inoltre, è **facilmente raggiungibile** grazie alla sua posizione centrale nel territorio urbano di Rossano. Ecco come arrivare:

- **In auto**

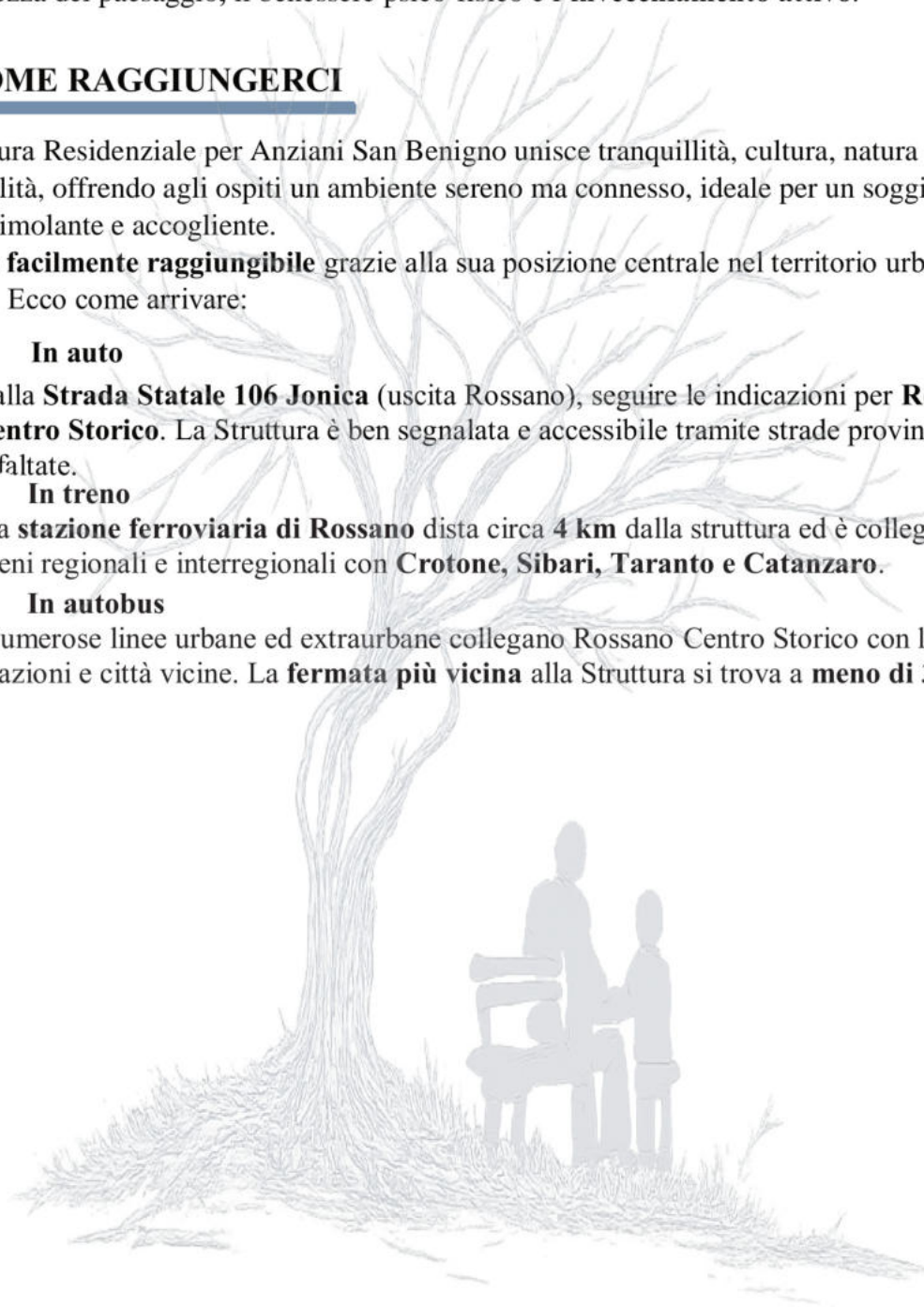
Dalla **Strada Statale 106 Jonica** (uscita Rossano), seguire le indicazioni per **Rossano Centro Storico**. La Struttura è ben segnalata e accessibile tramite strade provinciali asfaltate.

- **In treno**

La **stazione ferroviaria di Rossano** dista circa **4 km** dalla struttura ed è collegata tramite treni regionali e interregionali con **Crotone, Sibari, Taranto e Catanzaro**.

- **In autobus**

Numerose linee urbane ed extraurbane collegano Rossano Centro Storico con le principali frazioni e città vicine. La **fermata più vicina** alla Struttura si trova a **meno di 30 metri**.



5.0. MODALITA' DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Alla Struttura Residenziale per Anziani San Benigno l'accoglienza di un nuovo ospite non rappresenta mai un semplice atto formale, ma l'inizio di un **percorso condiviso**, costruito nel rispetto della persona, dei suoi bisogni, della sua storia e delle sue relazioni.

L'ingresso viene gestito con la **massima attenzione e delicatezza**, affinché il momento del cambiamento, spesso vissuto con timore o incertezza, diventi un'occasione di serenità e fiducia.

Il nuovo ospite e i suoi familiari vengono accompagnati in tutte le fasi iniziali: dalla raccolta delle informazioni personali e sanitarie, all'illustrazione degli spazi e dei servizi, fino alla conoscenza del personale che si prenderà cura di lui quotidianamente.

La presa in carico non riguarda soltanto gli aspetti assistenziali e sanitari, ma anche quelli relazionali, emotivi e sociali.

Ogni persona viene accolta come unica, con la propria dignità, la propria storia di vita e i propri desideri. Il progetto individualizzato che ne deriva ha l'obiettivo di garantire non solo **cure adeguate**, ma anche **benessere psicologico, relazioni significative e opportunità di partecipazione alla vita comunitaria**.

Il percorso di dimissione, quando previsto, viene ugualmente seguito con cura: la persona e la famiglia sono accompagnate passo dopo passo nella transizione, con indicazioni chiare e supporto concreto, così da assicurare **continuità assistenziale** e ridurre eventuali difficoltà legate al rientro al domicilio.

In ogni fase, dall'ingresso alla presa in carico, fino alle dimissioni, l'obiettivo rimane quello di garantire alla persona anziana e ai suoi cari un'esperienza di **accoglienza autentica**, basata sulla trasparenza, sul rispetto e su una relazione di fiducia reciproca.

PRIMO CONTATTO E VISITA

Tutto ha inizio con un primo contatto con la **Direzione della Struttura**. In questa fase viene fornita una prima panoramica sui servizi offerti, sui costi, sulle modalità di accoglienza e sull'organizzazione interna della Residenza. Dopodiché viene fissato un appuntamento per visitare la Struttura, così da permettere all'ospite e alla famiglia di conoscere da vicino gli ambienti, il personale e l'atmosfera della San Benigno.

Durante la visita, la Responsabile della Struttura effettua un colloquio orientativo e fornisce la modulistica necessaria per l'ingresso. La domanda di ammissione consente l'avvio della valutazione preliminare. Parallelamente, viene richiesta la documentazione sanitaria affinché l'équipe possa conoscere in anticipo le condizioni cliniche dell'anziano.

Tutte le informazioni raccolte servono per costruire un profilo personalizzato dell'ospite, utile per pianificare al meglio il suo inserimento, non solo dal punto di vista assistenziale, ma anche relazionale e ambientale.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'ingresso in Struttura viene effettuato nel giorno concordato tra la Direzione e i familiari dell'ospite, dal Lunedì al Sabato, così da garantire la presenza e la piena operatività dell'équipe della Struttura. Stabilita la data viene definita l'assegnazione della stanza e del compagno di camera più adatto, tenendo conto delle condizioni cliniche, delle caratteristiche caratteriali e delle esigenze specifiche dell'anziano.

Nei giorni precedenti all'ingresso, viene redatta una **Scheda di Accoglienza**, che viene condivisa con tutto il personale per consentire a ogni figura professionale di prepararsi all'arrivo del nuovo ospite, conoscendone già in parte il quadro clinico e umano.

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i familiari autorizzati vengono accolti con attenzione da un'équipe dedicata; durante l'accoglienza vengono raccolte le informazioni sulle abitudini di vita, le terapie in corso, i gusti alimentari, la mobilità, le relazioni familiari e le attitudini dell'anziano. Queste informazioni vengono raccolte nella **cartella clinica elettronica**, strumento essenziale per la presa in carico integrata. L'ospite viene successivamente accompagnato nella propria stanza e aiutato a sistemare i propri effetti personali negli armadi e nei cassetti dedicati. Il personale si prende cura di ogni dettaglio: dal posizionamento dei vestiti alla conoscenza dei vicini di camera, dal primo pranzo condiviso alle attenzioni psicologiche per ridurre l'eventuale smarrimento. Per agevolare il momento dell'ingresso, la Struttura mette a disposizione il **Servizio di Trasporto Assistito**, grazie al furgone attrezzato anche per carrozzine, l'ospite può essere accompagnato direttamente dalla propria abitazione, dall'ospedale o da altra Struttura di provenienza fino alla nostra Residenza. L'accompagnamento è effettuato dall'Austista interno alla Struttura in un clima di accoglienza e rispetto.

Nei primi dieci giorni, tutti gli Operatori attivano e completano le **Schede di Valutazione Multidisciplinare** (sanitaria, funzionale, cognitiva, nutrizionale, sociale e affettiva), fondamentali per la redazione del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**.

IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Entro 30 giorni dall'ingresso, l'Equipe Multidisciplinare definisce un Piano Assistenziale Individualizzato, centrato sui bisogni, le risorse e gli obiettivi specifici dell'anziano. Il PAI rappresenta la **bussola dell'intero percorso di cura**: viene condiviso con la famiglia, aggiornato ogni due mesi, oppure in occasione di cambiamenti significativi nelle condizioni della persona.

Grazie alla digitalizzazione dei dati sanitari e gestionali, ogni intervento viene monitorato, tracciato e personalizzato nel rispetto della trasparenza, della privacy e della partecipazione attiva dei familiari autorizzati.

L'ASSEGNAZIONE DELLA STANZA

L'assegnazione della camera avviene in base alle condizioni cliniche, motorie e relazionali dell'anziano, nonché alla disponibilità degli spazi. La Direzione può disporre in qualsiasi momento il trasferimento in altra stanza, qualora lo richiedano motivi organizzativi, cambiamenti clinici o esigenze legate alla convivenza comunitaria. Ogni modifica viene sempre comunicata con chiarezza all'ospite e ai familiari autorizzati.

LE USCITE

Gli ospiti della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno possono uscire in qualsiasi momento, anche per giorni, previa autorizzazione scritta del familiare referente. In questi casi, la Direzione declina ogni responsabilità legata al periodo di assenza e si affida alla responsabilità della persona che accompagna o accoglie l'ospite all'esterno. Le uscite brevi e quotidiane – se compatibili con le condizioni fisiche – sono incoraggiate come parte del benessere relazionale dell'anziano.

LE DIMISSIONI

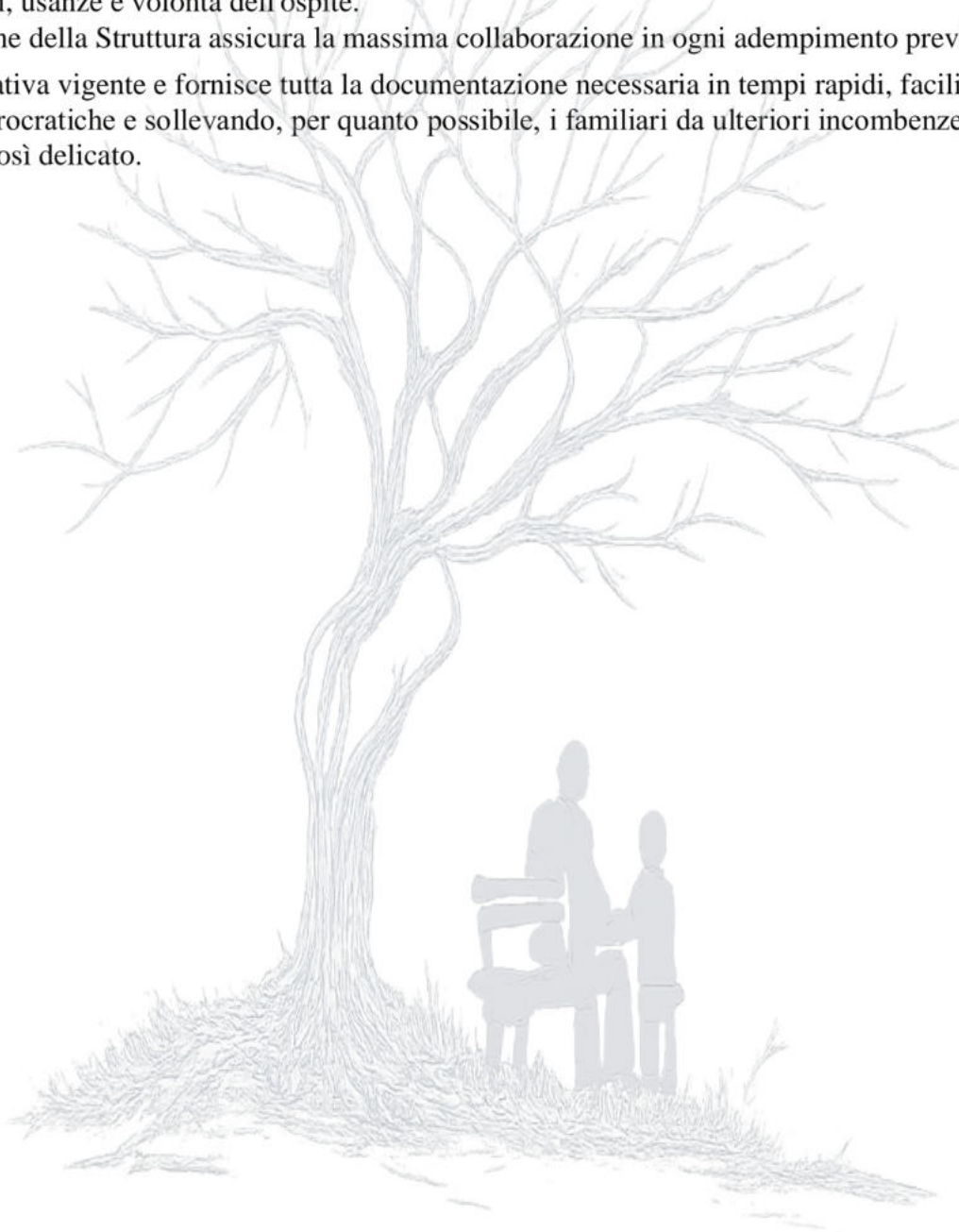
Le dimissioni possono avvenire per volontà dell'ospite o della famiglia oppure su indicazione della Struttura. In ogni caso il processo di dimissione viene seguito con attenzione e accompagnamento. Nei casi di dimissione volontaria è richiesto un **preavviso di almeno 4 giorni** e la Direzione si rende disponibile ad assistere le famiglie nell'organizzazione del rientro a domicilio o nel trasferimento presso altri servizi.

IL DECESSO

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno affronta con rispetto, umanità e discrezione ogni fase delicata della vita dell'anziano, compresi i momenti critici e il fine vita. Durante le fasi di aggravamento delle condizioni di salute la Struttura mantiene un contatto costante con i Medici e con i familiari autorizzati, assicurando aggiornamenti tempestivi e supporto nella gestione della situazione.

In caso di decesso dell'ospite, la comunicazione avviene in modo diretto e riservato da parte della Direzione, nel rispetto della dignità della persona e della sensibilità dei congiunti. La salma viene composta con cura e decoro nella Camera Ardente della Struttura appositamente predisposta per consentire ai familiari e agli amici più stretti di raccogliersi in un momento di commiato intimo e rispettoso. La scelta dell'Agenzia Funebre e l'organizzazione della vestizione della salma rimangono a carico dei familiari, che potranno procedere secondo le proprie convinzioni, usanze e volontà dell'ospite.

La Direzione della Struttura assicura la massima collaborazione in ogni adempimento previsto dalla normativa vigente e fornisce tutta la documentazione necessaria in tempi rapidi, facilitando le pratiche burocratiche e sollevando, per quanto possibile, i familiari da ulteriori incombenze in un momento così delicato.



6.0. LA VITA QUOTIDIANA IN STRUTTURA

6.1. LA GIORNATA TIPO

Alla San Benigno ogni giornata è pensata per offrire non solo assistenza e sicurezza, ma anche **calore umano, stimoli, relazioni e momenti di gioia**. La routine si sviluppa con equilibrio tra cura, attività, convivialità e riposo, in un ambiente che valorizza la persona nella sua unicità e dignità. La mattina inizia con le **cure personali** e l'**igiene** assistita dal nostro personale qualificato, seguite dalla somministrazione delle terapie farmacologiche, secondo il Piano

Assistenziale Individualizzato.

La **colazione** viene servita in sala da pranzo, ma molti ospiti scelgono di consumarla sul terrazzo panoramico, godendo del sole e della tranquillità delle prime ore del giorno. Spesso, ad addolcire il risveglio, ci pensano le cuoche della cucina interna, con dolci fatti in casa preparati con amore e ingredienti genuini.

Durante la giornata si svolgono le **attività proposte dagli animatori**, presenti sei giorni su sette: momenti di socializzazione, laboratori manuali, tombolate, letture condivise, cineforum, ginnastica dolce, giochi di gruppo e musicoterapia. Non mancano gli incontri con associazioni e volontari, che arricchiscono la vita della Struttura con attività culturali, artistiche o ludiche, nè i momenti dedicati alla spiritualità: la domenica mattina e durante le festività, il Parroco locale celebra la **Santa Messa**, spesso accompagnata dal sacramento della Confessione per chi lo desidera.

Ogni Mercoledì gli ospiti che lo desiderano partecipano ad una mattinata in **Biblioteca Diocesana**, un'attività molto apprezzata per il suo valore culturale e relazionale. Durante la bella stagione la giornata tipo si arricchisce di uscite sul territorio: passeggiate all'aria aperta, giornate organizzate in aziende locali oppure scampagnate e giornate fuori Comune, rese possibili grazie al servizio di trasporto con autista interno. Questi momenti permettono agli ospiti di mantenere il contatto con il territorio e di vivere esperienze significative fuori dalla Struttura.

Il **pranzo** è un momento di convivialità, con piatti equilibrati e personalizzati, serviti in un ambiente sereno e supervisionato dal personale. Dopo il pasto è previsto un tempo di riposo pomeridiano, seguito da altre attività leggere, incontri in salotto o passeggiate sul terrazzo.

Durante la giornata, ogni ospite partecipa a **sedute individuali di fisioterapia** e massoterapia all'interno della Palestra Riabilitativa della Struttura. Guidate dal nostro massoterapista interno, queste attività sono personalizzate e calibrate sui bisogni funzionali di ciascun residente, con l'obiettivo di mantenere e migliorare la mobilità, prevenire la perdita di autonomia e promuovere il benessere fisico.

Durante tutto l'anno, la Struttura dedica grande attenzione alla celebrazione dei compleanni e delle ricorrenze: ogni ospite viene festeggiato in un clima familiare e allegro con dolci, torta, musica e la partecipazione degli altri residenti.

La Struttura è sempre attiva sui **social**, dove vengono condivisi scatti, racconti e aggiornamenti sulla vita quotidiana, permettendo a familiari e cittadini di restare connessi con ciò che accade.

La **cena** viene servita in orario regolare, seguita dalla **preparazione al riposo notturno**, curata con attenzione e rispetto da parte del personale. La notte è presidiata da operatori qualificati, sempre pronti a intervenire in caso di necessità. Alla San Benigno, **ogni giornata è un'occasione per vivere bene**, coltivare relazioni, prendersi cura di sé e sentirsi parte di una comunità viva, accogliente e attenta.

6.2. VISITE E ACCESSO DEI FAMILIARI

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno riconosce il valore fondamentale del rapporto con la famiglia e si impegna ogni giorno a mantenere vivo il legame affettivo tra ospiti e cari. Per questo, le visite dei familiari sono parte integrante della nostra quotidianità e vengono organizzate con modalità che garantiscono serenità, rispetto e organizzazione.

Le visite sono consentite dal lunedì al sabato, in due fasce orarie:

- dalle 10:00 alle 12:00
- dalle 16:00 alle 18:00

Ogni visita ha una durata di circa 30 minuti per ciascun ospite, così da consentire un'equa distribuzione degli accessi e permettere a tutti i familiari di usufruire degli spazi in modo ordinato.

Le visite si svolgono nelle nostre due sale d'attesa dedicate, in ambienti accoglienti e riservati, pensati per favorire l'incontro in un clima intimo e rispettoso.

La **domenica** è riservata ai familiari che vivono fuori città o che, per motivi lavorativi o personali, non possono recarsi in Struttura durante la settimana. In questo modo, garantiamo a tutti l'opportunità di mantenere un contatto costante e significativo con i propri cari.

Le visite possono essere prenotate direttamente **in Reception**, durante gli orari di apertura, oppure **telefonticamente**, contattando il **numero fisso attivo H24**. In ogni momento, sarà l'Addetta alla Ricezione a rispondere alle vostre richieste, offrendo supporto, flessibilità e disponibilità nella gestione degli appuntamenti.

Al di là degli orari di visita formali, gli ospiti della San Benigno vengono coinvolti quotidianamente in tutte le attività della Struttura: **compleanni, ricorrenze, eventi stagionali, incontri con associazioni e gruppi di volontari**. I familiari sono sempre i benvenuti in queste occasioni che rappresentano momenti di condivisione autentica e di comunità.

La nostra filosofia si fonda sull'**apertura, la partecipazione e la relazione**, perché crediamo che il benessere di ogni ospite nasca anche dalla possibilità di sentirsi circondato dalle persone che ama.

6.3. ATTIVITA' RICREATIVE, SOCIALI E RIABILITATIVE

Alla San Benigno poniamo al centro dell'intervento quotidiano non solo la cura, ma anche il benessere emotivo, relazionale e sociale degli ospiti. Le attività sono progettate per stimolare corpo, mente e spirito, coinvolgendo ciascun anziano in un ambiente sereno, attivo e partecipato.

ANIMAZIONE QUOTIDIANA

Un'équipe di animatori, presenti sei giorni su sette, propone ogni settimana un programma ricco e variegato: giochi di gruppo, tombolate, quiz, letture, laboratori manuali, cineforum, musicoterapia, lettura del giornale e momenti di condivisione.

SPIRITUALITA' E TRADIZIONE

Ogni mattina viene recitato il Santo Rosario, mentre la Domenica e nei giorni festivi la Struttura ospita la celebrazione della Santa Messa con la presenza del Parroco, che offre anche la possibilità della Confessione.

LABORATORI CREATIVI E STAGIONALI

In occasione delle principali Festività (Natale, Pasqua, Carnevale...) vengono organizzati laboratori manuali e creativi, come il decoupage o la realizzazione di lavoretti a tema che vengono regalati come ricordo ai familiari degli ospiti. Ogni attività è un momento per stimolare la manualità e l'espressione individuale.

GIARDINAGGIO E ATTIVITA' ALL'ARIA APERTA

Durante la bella stagione, gli ospiti partecipano ad attività di giardinaggio curando le piante e gli spazi verdi della Struttura oppure partecipano a uscite e passeggiate sul territorio, alla scoperta del Centro Storico, dei panorami locali e delle aziende del territorio.

RELAX E BENESSERE

Una volta al mese, viene organizzato un "pomeriggio di relax" durante il quale gli ospiti possono godere di momenti di cura personale e coccole: trattamenti viso, manicure, massaggi dolci e aromaterapia, in un clima disteso e rigenerante.

LABORATORI DI CUCINA

In collaborazione con le nostre cuoche, gli ospiti partecipano a **laboratori di cucina tradizionale**, riscoprendo ricette, profumi e sapori del passato e contribuendo alla preparazione di dolci o pietanze tipiche, da condividere durante feste ed eventi.

FESTIVAL ED EVENTI APERTI AL PUBBLICO

Tra le iniziative più amate c'è il nostro **Festival di Sanremo** denominato "San Benigno in Festival".

Da qualche anno diventato un appuntamento fisso, è una vera e propria gara canora interna, in cui gli anziani diventano **concorrenti, giurati e spettatori**, giudicati da giuria, ospiti e pubblico esterno. Un momento di allegria, musica e socialità aperto alla comunità.

COLLABORAZIONI CON SCUOLE E ISTITUZIONI LOCALI

Collaboriamo attivamente con le Scuole del Territorio, che organizzano insieme agli ospiti della Struttura recite, cori e momenti intergenerazionali. Siamo in contatto costante con le Istituzioni Locali e le Associazioni Culturali, per realizzare insieme progetti che rafforzino il legame con il territorio.

FISIOTERAPIA QUOTIDIANA PERSONALIZZATA

Grazie alla presenza di un Massofisioterapista **interno**, tutti gli ospiti, secondo quanto previsto dal proprio PAI, seguono quotidianamente programmi di **riabilitazione individuale** nella palestra della Struttura, con esercizi mirati a mantenere le capacità motorie residue, prevenire la sedentarietà e migliorare la qualità della vita.

7.0. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno adotta un'organizzazione fondata sulla centralità della persona e sull'integrazione tra le varie figure professionali. Il modello assistenziale si sviluppa attraverso un lavoro d'équipe multi-professionale volto a garantire la qualità, la continuità e l'umanizzazione delle cure e dell'assistenza.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'équipe multidisciplinare opera quotidianamente in modo coordinato per assicurare benessere complessivo dell'anziano, prendendosi cura non solo della salute, ma anche delle relazioni, dell'autonomia, della socialità e della dignità personale. Di seguito, l'organico della Struttura con una breve descrizione delle mansioni:

- **Pesidente di Struttura:** figura di riferimento istituzionale, supervisiona la missione e gli indirizzi generali della Struttura.
- **Legale Rappresentante:** cura i rapporti legali e formali della Struttura con l'esterno e garantisce il rispetto delle Normative Vigenti.
- **Addetta alla Ricezione e alla Supervisione :** organizza i turni del personale, i rapporti con gli ospiti e i familiari, sovrintende alla qualità dei servizi, accoglie ospiti e visitatori, risponde alle chiamate.
- **Coordinatore di Struttura:** coordina l'organizzazione complessiva, fornisce informazioni logistiche, gestisce il personale, supporta la Direzione nella gestione operativa delle attività quotidiane.
- **Responsabile amministrativo e contabile:** si occupa della gestione economica, della contabilità e della documentazione amministrativa.
- **Assistente sociale:** cura gli aspetti psico-sociali dell'ospite e dei familiari, facilitando l'inserimento in Struttura e promuovendo relazioni positive con il contesto esterno. Partecipa alla stesura, monitoraggio e aggiornamento del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, contribuendo alla definizione degli obiettivi assistenziali personalizzati.
- **Psicologa:** si occupa del benessere psicologico degli ospiti offrendo ascolto, supporto emotivo e interventi individuali o di gruppo. Collabora attivamente con l'Assistente Sociale e l'équipe multidisciplinare nella stesura e revisione dei PAI, contribuendo a una presa in carico integrata che tenga conto anche della dimensione emotivo-relazionale della persona.
- **Massofisioterapista interno:** realizza trattamenti riabilitativi personalizzati per il mantenimento o il recupero delle funzioni motorie.
- **Animatori professionisti:** organizzano attività ricreative, sociali e culturali volte a stimolare la partecipazione e la vitalità degli ospiti.
- **Operatori Socio Sanitari (OSS):** garantiscono l'assistenza alla persona, l'igiene, il supporto nella mobilizzazione e l'aiuto nei pasti.

- **Operatori Socio Assistenziali (OSA):** collaborano all'assistenza di base, contribuendo al comfort e alla sicurezza dell'ospite.
- **Operatori per l'assistenza di base:** affiancano OSS e OSA nella cura quotidiana della persona, in particolare nelle attività della vita quotidiana.
- **Personale Ausiliario:** cura la pulizia e l'igiene ambientale, contribuendo al mantenimento di un ambiente salubre e accogliente.
- **Cuoco e Aiuto Cuoco:** preparano i pasti nella cucina interna, seguendo le diete personalizzate redatte da Specialisti dell'Alimentazione.
- **Austista Interno:** si occupa del trasporto degli ospiti per visite, trasferimenti o attività esterne, utilizzando mezzi attrezzati.
- **Manutentore Generico:** assicura il corretto funzionamento degli impianti e interviene nella manutenzione ordinaria della Struttura.

IL PERSONALE MEDICO E INFERMIERISTICO ESTERNO

- **Medici Specialisti Esterni:** la Struttura collabora attivamente con una rete di professionisti che comprende Medici di Base, Geriatri, Dermatologi, Psichiatri, Nutrizionisti e altri Specialisti che, su richiesta, seguono i nostri ospiti direttamente in Struttura, evitando inutili spostamenti e garantendo continuità di cura.
- **Infermieri a prestazione:** in caso di necessità o eventi clinici non ordinari, un infermiere professionale viene prontamente attivato, garantendo interventi tempestivi e qualificati anche al di fuori dell'ordinario.

Tutto il personale è identificabile tramite cartellino con nome e qualifica e indossa una divisa personalizzata in base al ruolo svolto, a garanzia di trasparenza, sicurezza e professionalità.

La Struttura promuove la formazione continua di tutti gli operatori, per offrire un servizio sempre aggiornato, efficiente e coerente con le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie.

8.0. SERVIZI E GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

8.1. SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno si impegna a garantire un'ampia gamma di Servizi Assistenziali, Riabilitativi, Ricreativi e Alberghieri svolti da personale qualificato con il massimo rispetto per la dignità, la storia e i bisogni di ogni singolo ospite.

Tutte le prestazioni sono erogate secondo quanto previsto dalla Normativa Regionale in materia e sono regolate dal Contratto di Erogazione dei Servizi in un'ottica di qualità e trasparenza continua.

L'ALLOGGIO

Gli ospiti della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno sono accolti in camere ampie e luminose, dotate di finestra o balcone, TV, comodino, armadio e scrivania personali. Ogni posto letto dispone di un campanello di chiamata personale collegato a un sistema di monitoraggio visivo centralizzato che consente agli operatori di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità. Ogni camera è dotata di ventilconvettore autonomo per aria calda e fredda che permette a ciascun ospite di regolare la temperatura in base alle proprie preferenze, assicurando un comfort personalizzato in ogni stagione.

I letti sono ignifughi, elettrici, snodabili e completamente telecomandati per facilitare ogni regolazione in autonomia o con l'aiuto degli operatori. Per chi ne avesse necessità sono inoltre dotati di sbarre di protezione laterali che garantiscono maggiore sicurezza.

Ogni posto letto è provvisto anche di una luce notturna individuale, così da offrire un'illuminazione discreta e rassicurante nelle ore di riposo. Le pareti delle stanze sono piastrellate antigraffio, scelte non solo per il design moderno ma anche per garantire ambienti sempre puliti, igienizzabili con facilità e resistenti all'usura, a tutto vantaggio del comfort e della salubrità degli spazi. Per favorire il senso di appartenenza e continuità affettiva ogni ospite può personalizzare la propria stanza con oggetti, fotografie e ricordi personali, trasformando l'ambiente in un luogo intimo e familiare. Le camere si trovano in una zona notte dedicata e costantemente sorvegliata, che assicura protezione, tranquillità e assistenza continua.

La cura dei dettagli, dagli arredi alla disposizione degli spazi, fino alle soluzioni tecnologiche adottate, contribuisce a creare un'atmosfera accogliente, protetta e serena dove privacy e sicurezza si uniscono al calore di una vera casa.

L'ASSISTENZA DI BASE

Il Servizio Assistenziale è garantito 24 ore su 24 da personale qualificato: Operatori Socio-Sanitari, Operatori Socio-Assistenziali, Operatori per l'Assistenza di Base e Ausiliari, tutti in possesso dei requisiti professionali richiesti.

Gli operatori si occupano dell'igiene quotidiana, della cura dell'abbigliamento, della mobilitazione, dell'idratazione e della somministrazione dei pasti, svolgendo ogni compito con competenza, ma anche con empatia, sensibilità relazionale e attenzione ai bisogni individuali. Ogni gesto, dal supporto nelle attività più semplici fino alla cura dei momenti più delicati, è pensato per garantire dignità, rispetto e sicurezza agli ospiti.

Per assicurare la massima continuità assistenziale al termine di ogni turno ciascun operatore redige una relazione scritta che documenta le attività svolte e lo stato dell'ospite.

Questo metodo permette di mantenere una presa in carico costante e condivisa, evitando interruzioni e garantendo un'assistenza realmente personalizzata.

La presenza continua del personale unita al lavoro in stretta collaborazione con l'équipe multidisciplinare fa sì che l'assistenza di base diventi non solo un servizio, ma una presenza rassicurante e costante nella quotidianità degli ospiti.

L'IGIENE, LA DISINFEZIONE E LA SANIFICAZIONE

La cura degli ambienti è un aspetto fondamentale per garantire benessere e serenità ai nostri ospiti. Ogni giorno il personale interno, adeguatamente formato, si occupa della pulizia delle camere, dei servizi igienici e di tutte le aree comuni, seguendo protocolli precisi e aggiornati. A intervalli regolari e in base ai controlli microbiologici previsti, vengono effettuati interventi di sanificazione e disinfezione ambientale con prodotti certificati, in modo da mantenere sempre elevati gli standard igienici.

Particolare attenzione è riservata agli spazi maggiormente utilizzati dagli anziani, come le sale comuni, le zone dedicate alla socializzazione e gli ambienti di ristorazione, così da renderli sicuri, salubri e accoglienti.

Tutti gli interventi vengono eseguiti nel pieno rispetto della sicurezza, della salute degli ospiti e della vivibilità degli ambienti, contribuendo a creare un contesto sereno e protetto in cui vivere ogni giorno.

IL SERVIZIO FARMACEUTICO

La salute e il benessere degli ospiti sono al centro della nostra attenzione quotidiana.

La Struttura garantisce la fornitura di farmaci, parafarmaci e di tutti gli ausili riconosciuti dal Servizio Sanitario Nazionale tra cui carrozzine, deambulatori e altri dispositivi di supporto.

L'approvvigionamento dei medicinali avviene attraverso un sistema tracciato e sicuro, che garantisce precisione e continuità nelle terapie. Ogni somministrazione è gestita con la massima attenzione dal personale incaricato al fine di assicurare correttezza nei dosaggi e la tutela della salute.

Questo servizio consente agli ospiti e alle loro famiglie di vivere con serenità, sapendo che ogni esigenza sanitaria è seguita in maniera puntuale, professionale e trasparente.

LE DIETE PERSONALIZZATE

La nostra cucina interna prepara ogni giorno pasti freschi e variati, seguendo piani alimentari elaborati da Nutrizionisti qualificati. Le diete vengono personalizzate in base alle condizioni di salute degli ospiti, alle eventuali intolleranze e alle loro preferenze personali, così da unire benessere e gusto.

Oltre ai tre pasti principali, viene garantito anche lo spuntino tra un pasto e l'altro per assicurare una corretta distribuzione dei nutrienti nell'arco della giornata.

Particolare attenzione è rivolta agli ospiti con difficoltà di masticazione o deglutizione: in questi casi i cibi vengono omogeneizzati o modificati nella consistenza, così da garantire sempre una nutrizione sicura ed equilibrata.

La somministrazione dei pasti comprende, ove necessario, l'assistenza diretta e l'imboccamento da parte del personale, per supportare chi non è in grado di alimentarsi autonomamente.

Tutte le fasi di preparazione e distribuzione dei pasti avvengono nel pieno rispetto delle normative igienico-sanitarie e secondo il sistema HACCP, per assicurare elevati standard di sicurezza e qualità.

IL SERVIZIO PARRUCCHIERIA E LA CURA DELLA PERSONA

All'interno della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno è presente una postazione dedicata al servizio di parrucchieria e cura della persona, gestita da una professionista qualificata che, con cadenza settimanale, offre trattamenti estetici personalizzati sia per donne che per uomini.

Tra i servizi disponibili:

- taglio, shampoo e piega;
- tinture e trattamenti del cuoio capelluto;
- acconciature per eventi e festività;
- piccoli trattamenti di bellezza per donne e uomini: taglio delle unghie, applicazione di smalti, cura della barba etc.

Ogni ospite può scegliere liberamente il trattamento che preferisce: dal taglio di capelli fino allo styling e alle acconciature, così da sentirsi sempre in ordine e pronti, in particolare in occasione di festeggiamenti, compleanni, ricorrenze ed eventi comunitari.

Questo servizio non è pensato soltanto per mantenere un aspetto ordinato e curato, ma rappresenta anche un momento di socializzazione, rilassamento e benessere psicologico. Prendersi cura del proprio aspetto fisico contribuisce infatti a rafforzare l'autostima e a far sentire ogni ospite valorizzato e coccolato, in un ambiente che presta attenzione non solo ai bisogni sanitari, ma anche al desiderio di bellezza e dignità personale.

LA RIABILITAZIONE E LA FISIOTERAPIA

La nostra Struttura dedica grande attenzione al mantenimento e al recupero delle capacità motorie e cognitive degli ospiti, attraverso un servizio quotidiano di fisioterapia e massoterapia svolto da professionisti qualificati all'interno della palestra attrezzata.

Gli interventi sono personalizzati in base al Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e programmati in sinergia con l'équipe multidisciplinare, così da rispondere alle esigenze specifiche di ciascuna persona.

Le attività comprendono:

- Riabilitazione post-operatoria per favorire il recupero funzionale dopo interventi chirurgici o periodi di immobilità;
- Esercizi di mantenimento della mobilità articolare con l'obiettivo di ridurre rigidità e dolori preservando l'autonomia quotidiana;
- Programmi per contrastare la sedentarietà stimolando il movimento regolare e prevenendo le complicanze legate all'inattività;
- Trattamenti per la rieducazione alla deambulazione e l'uso corretto di ausili come bastoni, deambulatori e carrozzine;
- Attività di stimolazione cognitiva e motoria integrate utili per mantenere attiva la mente e sostenere l'equilibrio psico-fisico;
- Massoterapia e ginnastica dolce per alleviare tensioni muscolari, migliorare la circolazione e donare una sensazione di benessere generale.

La fisioterapia non rappresenta solo un trattamento sanitario, ma diventa anche un'occasione di socializzazione e motivazione, contribuendo a migliorare la qualità della vita e a promuovere un invecchiamento attivo e sereno.

IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il Servizio di Animazione della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno è attivo sei giorni su sette e rappresenta un elemento centrale per la qualità della vita degli ospiti. Le attività proposte sono diversificate, stimolanti e pensate per coinvolgere ogni persona secondo le proprie capacità, inclinazioni e desideri.

Il programma include: laboratori creativi, attività di giardinaggio, laboratori di cucina, incontri con scuole e associazioni locali, giornate dedicate al benessere e alla cura di sé, celebrazioni di compleanni, uscite guidate, gite ricreative e molto altro. Tra gli eventi più attesi, spicca il Festival di Sanremo della Struttura, che coinvolge gli ospiti come concorrenti, giurati e spettatori, aperto anche alla partecipazione esterna.

Completano l'offerta le attività spirituali che includono la recita del Rosario, la celebrazione della Santa Messa, non solo la Domenica ma anche nelle principali festività, e la disponibilità di un Sacerdote per il Sacramento della Confessione per chi lo desidera. Tutte queste iniziative, insieme agli eventi culturali, alle visite a luoghi di interesse storico e alle collaborazioni con le realtà del territorio, vengono documentate e condivise anche attraverso le nostre pagine social per favorire il dialogo con le famiglie e rafforzare il senso di comunità.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno mantiene un costante collegamento con il territorio operando in stretta collaborazione con le Unità Operative Distrettuali e con i Servizi Sociali di riferimento. L'Assistente Sociale interna, in sinergia con la Direzione e con l'Equipe Multidisciplinare, svolge un ruolo centrale nel percorso di ogni ospite in quanto si occupa della redazione e della sottoscrizione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

Il Piano Assistenziale Individualizzato è un documento fondamentale per garantire la migliore assistenza possibile ad ogni ospite. Al suo interno troviamo descritti: i bisogni sanitari, psicologici e sociali della persona, gli obiettivi da raggiungere, le attività e gli interventi previsti, i professionisti coinvolti e i tempi di verifica dei risultati.

Durante gli orari di visita l'Assistente Sociale condivide periodicamente i PAI con i familiari così da rendere la famiglia parte attiva del percorso assistenziale. All'interno della Struttura dispone di una postazione con PC dove si dedica singolarmente ad ogni ospite approfondendone i bisogni, le risorse personali e le condizioni sociali, con l'obiettivo di garantire una presa in carico globale, attenta e personalizzata.

L'Attività Sociale comprende anche il supporto alle famiglie e agli ospiti per tutte le pratiche assistenziali favorendo un percorso sereno e trasparente sin dalla fase di ingresso. Inoltre l'Assistente Sociale facilita l'accesso ai servizi pubblici, tutela i diritti della persona e mantiene vivi i rapporti con la comunità locale attraverso attività di rete e collaborazioni con le istituzioni.

IL SUPPORTO PSICOLOGICO

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno dispone di una Psicologa interna che garantisce sostegno costante agli ospiti e ai loro familiari con particolare attenzione ai momenti di maggiore fragilità come le fasi iniziali di inserimento in Struttura. L'obiettivo è quello di accompagnare ogni persona con ascolto, empatia e strumenti mirati per favorire un adattamento sereno e graduale.

La Psicologa collabora strettamente con l'Assistente Sociale nella presa in carico e nella definizione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) ed è impegnata nell'organizzazione di percorsi di stimolazione cognitiva e riabilitazione neuropsicologica sia individuali che di gruppo. Inoltre, grazie allo Sportello di Ascolto della Struttura, è presente durante gli orari di visita tra parenti e ospiti per offrire supporto, facilitare la comunicazione e accompagnare le famiglie nel loro rapporto quotidiano con i propri cari.

Per i familiari che vivono lontano il servizio viene esteso anche attraverso videochiamate dedicate, così da non trascurare nessuno e garantire a tutti la possibilità di mantenere un legame affettivo costante con l'ospite.

Attraverso attività strutturate, colloqui e interventi di prevenzione del disagio, vengono promossi il benessere emotivo, la memoria, le capacità relazionali e la qualità della vita complessiva degli ospiti, sempre in stretta sinergia con la rete familiare.

L'ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno viene garantita l'Assistenza Religiosa per tutti gli ospiti che desiderano praticare il proprio culto. La Santa Messa viene celebrata regolarmente dai parroci della zona sia la Domenica che nelle principali Festività offrendo così momenti di preghiera, riflessione e comunità molto sentiti e partecipati. E' possibile chiedere la presenza di un Sacerdote per il Sacramento della Confessione, così come per la recita del Santo Rosario, facendo sì che anche questi momenti diventino occasioni di conforto spirituale e di condivisione. Per gli ospiti che professano fedi diverse da quella Cattolica, la Direzione è pienamente disponibile a facilitare il contatto con i Ministri di altri culti, nel rispetto assoluto della libertà religiosa e dei diritti di ciascuno.

L'assistenza spirituale è considerata parte integrante della presa in carico globale della persona, poichè contribuisce al benessere non solo religioso ma anche psicologico, affettivo e relazionale, rafforzando il senso di serenità e appartenenza alla comunità. La Fede, in tutte le sue forme, diventa una risorsa preziosa per affrontare con speranza e serenità ogni fase della vita.

IL SERVIZIO LAVANDERIA E STIRERIA

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno dispone di un servizio interno di lavanderia e stireria studiato per offrire agli ospiti la massima cura, igiene e sicurezza nella gestione della propria biancheria e degli indumenti personali. Ogni capo viene igienizzato e sanificato con detergenti certificati e conformi alle normative vigenti, selezionati anche in base alla delicatezza della pelle degli ospiti, così da garantire un trattamento sicuro e rispettoso della persona.

Uno dei punti di forza del servizio è il sistema di cifratura degli indumenti, completamente gestito all'interno della Struttura: ad ogni ospite viene assegnato un numero identificativo personale, riportato sul guardaroba, che consente di riconoscere in modo univoco ogni capo. Questo metodo, a differenza di molte realtà che esternalizzano il servizio, assicura il massimo controllo, elimina il rischio di smarrimenti o scambi e valorizza la personalizzazione dell'assistenza.

Il servizio non si limita al lavaggio e alla stiratura, ma dedica un'attenzione particolare ai tessuti più delicati che vengono trattati con prodotti e procedure specifiche per preservarne qualità e comfort nel tempo. Grazie alla professionalità del personale addetto e a un'organizzazione puntuale, ogni ospite può contare su un guardaroba sempre pulito, ordinato e pronto all'uso, condizione che contribuisce al benessere quotidiano e al senso di dignità personale.

Infine, il servizio viene svolto in stretta collaborazione con le famiglie, che possono segnalare esigenze particolari o preferenze specifiche, così da garantire una gestione davvero personalizzata e attenta ai dettagli.

IL SERVIZIO TRASPORTO

La Struttura mette a disposizione un servizio di trasporto dedicato gestito da un autista interno qualificato e svolto con un mezzo attrezzato, sicuro e confortevole, pensato anche per gli ospiti in carrozzina o con ridotta mobilità. Questo servizio rappresenta un importante supporto alla vita quotidiana, poichè garantisce continuità assistenziale, sicurezza negli spostamenti e favorisce al tempo stesso l'inclusione sociale degli ospiti.

Il trasporto viene utilizzato principalmente per accompagnare gli anziani presso Strutture Sanitarie e Ospedaliere Pubbliche o Private (convenzionate con il SSN o meno) in occasione di visite specialistiche, esami diagnostici e appuntamenti terapeutici programmati. L'intera organizzazione logistica, dalla prenotazione alla gestione degli spostamenti, è coordinata direttamente dalla Direzione, così da assicurare puntualità ed efficienza.

Accanto agli spostamenti di carattere sanitario, il servizio è disponibile anche per finalità ricreative e sociali. L'autista accompagna infatti gli ospiti in gite, escursioni e uscite programmate per visitare luoghi di interesse storico, culturale e naturalistico del territorio, aziende locali e manifestazioni.

In questo modo gli ospiti possono mantenere vivo il legame con la comunità esterna e partecipare attivamente alla vita sociale, culturale e religiosa del territorio.

Il servizio trasporto non è quindi soltanto un mezzo pratico per garantire assistenza sanitaria, ma diventa anche uno strumento fondamentale di socializzazione, autonomia e benessere, permettendo agli ospiti di continuare a sentirsi parte integrante della società.

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il Servizio Amministrativo della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno è a disposizione degli ospiti e delle loro famiglie per fornire informazioni chiare e dettagliate in merito alle domande di accoglimento, alle modalità di ingresso, alla gestione delle liste d'attesa e a tutti gli aspetti logistici e organizzativi legati alla permanenza in Struttura. Oltre a seguire le pratiche relative alla retta di degenza, il servizio propone soluzioni di pagamento personalizzate e offre assistenza nei casi in cui l'ospite non sia in grado di gestire autonomamente le proprie finanze. Su richiesta, infatti, il personale amministrativo può occuparsi della riscossione delle pensioni e della gestione di piccole somme necessarie alla vita quotidiana, garantendo sempre la massima trasparenza e sicurezza.

Il servizio si occupa inoltre di tutti gli adempimenti burocratici connessi alla permanenza in Struttura mantenendo i rapporti con Enti Pubblici, Istituzioni Sanitarie e Uffici Competenti. Esso coordina la documentazione interna ed esterna, vigila sul rispetto degli obblighi normativi e contabili, e si avvale del supporto di consulenti fiscali e commercialisti per assicurare una gestione amministrativa efficiente, conforme e costantemente aggiornata. Grazie a questa organizzazione le famiglie possono contare su un punto di riferimento affidabile che alleggerisce il peso delle pratiche burocratiche, permettendo di vivere il percorso assistenziale con maggiore serenità e fiducia.

IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Struttura garantisce un servizio di manutenzione interna affidato a un tecnico di fiducia sempre presente in Struttura. Questo permette di affrontare in modo tempestivo ed efficace qualsiasi esigenza legata agli impianti, agli arredi e alle attrezzature, assicurando ogni giorno comfort, funzionalità e sicurezza agli ospiti. La manutenzione comprende sia gli interventi ordinari e programmati (come il controllo periodico degli impianti elettrici, idraulici e di riscaldamento), sia gli interventi straordinari in caso di guasti o imprevisti, con la possibilità di risolvere rapidamente le criticità senza creare disagi alla vita quotidiana della comunità. Allo stesso tempo, grande attenzione è dedicata anche alla cura estetica e al decoro degli ambienti: pittura, rifiniture e piccoli lavori di restyling vengono seguiti con scrupolo, affinché la Struttura sia sempre impeccabile e accogliente.

L'attenzione alla manutenzione non è solo tecnica ma rappresenta un vero e proprio impegno verso la qualità della vita degli ospiti: ambienti sempre curati, sicuri e funzionali contribuiscono infatti a creare un contesto sereno e accogliente in cui sentirsi protetti e a proprio agio.

8.2. ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E SUPERVISIONE

L'ingresso dell'anziano rappresenta un momento cruciale, ed è per questo che la Struttura opera secondo quanto previsto dalle normative vigenti o, laddove non espressamente regolato, tramite protocolli interni definiti in accordo con le autorità competenti.

Gli ambienti residenziali sono organizzati in nuclei funzionali, ciascuno dotato di autonomia gestionale, ma collegato ai servizi comuni come lavanderia, cucina, palestra riabilitativa e spazi ricreativi.

Gli ospiti vengono inseriti in nuclei omogenei, tenendo conto non solo della diagnosi clinica, ma anche delle esigenze relazionali, cognitive e caratteriali, in modo da promuovere la migliore convivenza possibile.

Questa impostazione consente di offrire trattamenti mirati, evitando promiscuità tra ospiti con esigenze troppo diverse e garantendo risposte personalizzate e adeguate.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

La presa in carico dell'ospite avviene attraverso il lavoro coordinato di un'Equipe Multidisciplinare, che opera secondo protocolli validati e condivisi. Tale équipe comprende: Presidente di Struttura, Legale Rappresentante, Coordinatore di Struttura, Addetta alla Ricezione e alla Supervisione, Psicologa, Assistente Sociale, Fisiomassoterapista, Animatori, Oss, Osa, Operatori per l'Assistenza di base, Cuoche e Aiuto cuoco, Autista, Manutentori, Addetti alla Lavanderia, Ausiliari, Personale Medico e Infermieristico a chiamata.

Ogni professionista, nel rispetto delle proprie competenze, partecipa alla valutazione dei bisogni della persona mediante strumenti strutturati e condivisi. A seguito di questa fase, vengono definiti piani di intervento personalizzati (es. programmi di mobilitazione, supporto psicologico, attività ricreative e riabilitative), che confluiscono nel **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**.

Il lavoro dell'équipe non si limita all'elaborazione dei programmi, ma si estende alla loro attuazione quotidiana, alla verifica dei risultati e alla revisione costante, per adattarsi all'evoluzione delle condizioni dell'ospite.

IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Per ogni ospite, entro 30 giorni dall'ingresso, viene elaborato e formalizzato un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI): un documento dinamico e condiviso che definisce obiettivi, prestazioni e modalità operative personalizzate. Il PAI nasce dal confronto tra i membri dell'équipe multidisciplinare e, ove possibile, coinvolge anche l'anziano e i suoi familiari, per garantire una presa in carico realmente partecipata.

Questo strumento rappresenta non solo la base operativa dell'assistenza quotidiana, ma anche un prezioso tracciato dell'evoluzione clinica, funzionale e relazionale dell'ospite. Grazie al PAI è possibile monitorare nel tempo i miglioramenti raggiunti dalla persona assistita, confrontando i dati raccolti dall'ingresso con quelli successivi.

Il PAI viene aggiornato almeno ogni due mesi, o ogni qual volta si verificano cambiamenti rilevanti nello stato di salute o nei bisogni dell'anziano, così da garantire sempre un intervento tempestivo e appropriato.

I familiari, inoltre, possono consultare il PAI in Struttura in qualunque momento lo desiderino, semplicemente rivolgendosi alla Direzione: un'opportunità per condividere e comprendere a fondo il percorso di cura del proprio caro.

L'andamento dei percorsi assistenziali viene regolarmente condiviso con i Servizi Sociali del territorio, al fine di promuovere trasparenza, co-responsabilità e partecipazione.

PROCEDURE E PROTOCOLLI DI QUALITÀ

La Struttura adotta linee guida, procedure operative e protocolli clinico-assistenziali per garantire una presa in carico efficace, sicura e verificabile. Particolare attenzione è riservata alla gestione e alla prevenzione degli eventi critici come cadute, malnutrizione, infezioni, alterazioni cognitive, attraverso sistemi di monitoraggio, revisione e miglioramento continuo. Tutti i protocolli vengono comunicati e condivisi con il personale, con gli ospiti e con i familiari, nel rispetto dei principi di trasparenza e partecipazione attiva alla vita della Struttura.

8.3. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (S.A.D.A.)

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno estende il proprio impegno anche al domicilio degli anziani, attraverso un servizio dedicato di **Assistenza Domiciliare per Anziani (S.A.D.A.)**, pensato per supportare le persone fragili nel proprio ambiente familiare, favorendo il benessere e la permanenza attiva nel contesto di vita quotidiano.

Il servizio viene erogato **in forma privata**, ma può essere attivato **anche in convenzione** con il Comune di appartenenza dell'anziano, tramite il nostro Ente gestore. In questo caso è necessario presentare **domanda all'Ente Comunale**, che si impegnerà ad inserirla in una **graduatoria** basata su criteri definiti (indicatori economici, condizioni di salute, rete familiare, ecc.).

Tra le principali prestazioni offerte:

- **Igiene personale e cura della persona;**
- **Assistenza e preparazione pasti;**
- **Attività di compagnia e stimolazione cognitiva e relazionale;**
- **Ginnastica dolce e fisioterapia a domicilio;**
- **Riordino e pulizia degli ambienti;**
- **Accompagnamento per visite mediche, esami e commissioni;**
- **Trasporto con mezzo attrezzato per carrozzine**, anche per partecipare ad attività sociali o ricreative promosse dalla Struttura.

Tutti i servizi vengono garantiti da **personale qualificato e di fiducia**, con lo stesso standard di qualità che contraddistingue la nostra Struttura.

Per maggiori informazioni, è possibile rivolgersi direttamente alla Direzione oppure consultare la sezione dedicata sul sito.

9.0. STANDARD DI QUALITA' E MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno si impegna costantemente a garantire un'**elevata qualità nell'assistenza erogata**, in conformità con i requisiti strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente. Tuttavia, oltre al rispetto dei requisiti minimi, la Struttura promuove un **approccio proattivo**, fondato sull'analisi sistematica dei servizi offerti, sulla rilevazione dei bisogni emergenti e sull'ascolto continuo degli ospiti, dei familiari e del personale.

All'interno del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento, la Struttura adotta linee guida, procedure e protocolli che assicurano non solo l'efficacia e l'efficienza dell'assistenza quotidiana, ma anche la prevenzione e la gestione degli eventi critici. Il nostro obiettivo è quello di migliorare continuamente la qualità percepita e realmente erogata.

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI: OBIETTIVI PRIORITARI

Tra gli impegni che guidano l'azione della Direzione e dell'Equipe Multidisciplinare, rientrano:

- La personalizzazione sempre più avanzata degli interventi;
- L'integrazione efficace tra tutte le Figure Professionali coinvolte nella cura e nell'assistenza;
- Il rafforzamento della comunicazione con gli ospiti e le famiglie;
- Il coinvolgimento diretto degli utenti nella valutazione e nel miglioramento dei servizi;
- Il potenziamento delle attività ludico-ricreative e socializzanti, considerate parte integrante del benessere complessivo dell'anziano.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO

Il personale della Struttura partecipa regolarmente ad attività formative coerenti con i progetti di miglioramento. Ogni percorso formativo mira a:

- Migliorare le capacità comunicative e relazionali;
- Rafforzare il lavoro in équipe;
- Mantenere un elevato livello di competenza tecnica e professionale, in linea con gli standard di assistenza più aggiornati.

10.0. MECCANISMI DI TUTELA E ASCOLTO

La Struttura Residenziale per Anziani San Benigno considera fondamentale il rapporto trasparente e collaborativo con gli ospiti e i loro familiari, promuovendo una **cultura dell'ascolto** e del **miglioramento continuo**. Per questo motivo ha attivato diversi strumenti di partecipazione e tutela che consentono di raccogliere segnalazioni, suggerimenti, reclami e osservazioni, nonché di monitorare periodicamente la soddisfazione degli utenti.

10.1. SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Tutti gli ospiti, i familiari autorizzati o i loro rappresentanti legali hanno la possibilità di segnalare disservizi, presentare reclami o proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'organizzazione e della qualità dei servizi erogati.

Le modalità previste sono le seguenti:

- **Modulo cartaceo** disponibile presso la Reception della Struttura, da compilare in forma anonima o nominativa e da inserire nell'apposita urna sigillata.
- **Invio via e-mail** al seguente indirizzo: amministrazione@sanbenigno.it.
- **Comunicazione diretta** alla Direzione previo appuntamento o colloquio in sede.
- **Segnalazioni telefoniche**, tramite il numero fisso della Struttura attivo H24.

Tutte le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti ricevuti sono oggetto di attenta analisi da parte della Direzione, che si impegna a fornire riscontro formale, ove richiesto, entro 10 giorni lavorativi. I dati raccolti vengono utilizzati per individuare eventuali aree critiche e adottare, ove opportuno, azioni correttive o migliorative.

In allegato: *Modulo Segnalazioni, Reclami e Suggerimenti*

10.2. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Al fine di misurare la qualità percepita e favorire un miglioramento continuo, la Struttura si adopera di un **Questionario di Gradimento** rivolto agli ospiti e ai familiari.

Il Questionario è disponibile in formato cartaceo presso la Reception e in formato digitale al link sottostante.

I risultati, elaborati in forma anonima, sono analizzati dalla Direzione e condivisi in un incontro dedicato con ospiti e familiari. A seguito dell'analisi, la Struttura adotta eventuali misure correttive o nuove iniziative per migliorare la qualità dei servizi erogati.

In allegato: *Questionario di Gradimento*

11.0. CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi ed aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione della Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la Vostra fiducia.

La Direzione e l'Equipe della Struttura Residenziale per Anziani San Benigno

