

## SPECIALE COVID-19

Affrontiamolo... Insieme

### **Il nostro staff in prima linea**

Una lettera e un video per dirgli "grazie"

### **Emergenza Covid-19 e Rsa**

Misure di tutela e prevenzione

### **Come proteggersi dal Covid-19**

Le nuove (buone) abitudini

### **Disabilità e malattie cognitive**

Come relazionarsi al tempo del Covid-19

### **Fisioterapia**

Attività ed esercizi per una quarantena attiva

### **Come assicurare gli anziani durante la quarantena**

L'esempio delle Rsa

### **La vita in Rsa al tempo del Covid-19**

Stare insieme e sentirsi più vicini anche a distanza

### **Familiari e Rsa**

Insieme per tutelare i più fragili durante l'emergenza

### **Covid-19 e truffe**

Cose utili da sapere e a chi chiedere aiuto



# LA VITA MERITA



## SPECIALE COVID-19 AFFRONTIAMOLO... INSIEME

A cura del Gruppo La Villa

I contenuti di questo magazine sono stati redatti entro il 20 aprile 2020.  
Eventuali parti potrebbero non essere aggiornate secondo le ultime disposizioni e gli ultimi dati.

Il Covid-19 sta determinando un periodo contingente di difficoltà comune a tutti nel nostro paese: tempi che vengono resi ancora più aspri dalla distanza che intercorre tra gli Ospiti delle case di riposo e i loro familiari. Infatti, proprio come richiedono i nuovi provvedimenti emana-

ti dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri *“ai sensi e per effetto del comma 1. Del DPCM 4 marzo 2020, le nuove misure per il contrasto ed il contenimento sull'intero territorio nazionale del diffondersi del Coronavirus modificano le precedenti regole di accesso dei visitatori alle Residenze”*.



Questo, comporta - dunque - che *“l’accesso di parenti e visitatori a strutture di ospitalità e lungodegenza, residenze sanitarie assistite (RSA) e strutture residenziali per anziani, autosufficienti e non, è limitata ai soli casi indicati dalla Direzione Sanitaria della struttura, che è tenuta ad adottare le misure necessarie a prevenire possibili trasmissioni di infezioni”*.

E, in questo frangente così delicato, il Gruppo La Villa - da anni impegnato nella gestione di residenze per anziani e categorie fragili - ha aderito subito alle indicazioni Ministeriali e Regionali, rendendo operativi anche protocolli precauzionali interni rigorosi - di contrasto e contenimento - dedicati alla tutela dei propri anziani, mettendo in campo soluzioni attive per continuare a mantenere unite le famiglie con gli

Ospiti, grazie al supporto del digitale.

In questo numero speciale, vi parleremo proprio di come il nostro Gruppo stia fronteggiando l’emergenza per tutelare i vostri cari, non solo attraverso la messa in atto di tutte le precauzioni possibili, ma passando anche attraverso la formazione degli operatori e la comunicazione puntuale alle famiglie, favorendo i contatti con i senior usando il digitale ed i social, per abbattere le distanze.

Tratteremo anche temi direttamente applicabili alla quotidianità di senior e caregiver: per esempio, come favorire il movimento negli anziani, anche durante questo stop forzato, o come continuare a essere di supporto a chi soffre di demenza o Alzheimer.

Tutto questo, grazie ai consigli del nostro neurologo, dei fisioterapisti e del team di psicologi del Gruppo, che ci aiuteranno a vivere questi giorni di “tempo lento” nel migliore dei modi. Inoltre, troverete tante indicazioni utili anche da parte del nostro team medico, di animazione e terapeutico che ogni giorno lavora con impegno e grande dedizione per affrontare non solo la quotidianità, ma anche le emergenze come questa.

E proprio a loro abbiamo dedicato una lettera e un video che è un abbraccio di speranza e vicinanza, di cui vi parleremo nella prossima pagina.

Buona lettura!

*Il Gruppo La Villa*



## IL NOSTRO STAFF IN PRIMA LINEA UNA LETTERA E UN VIDEO PER DIRGLI “GRAZIE”

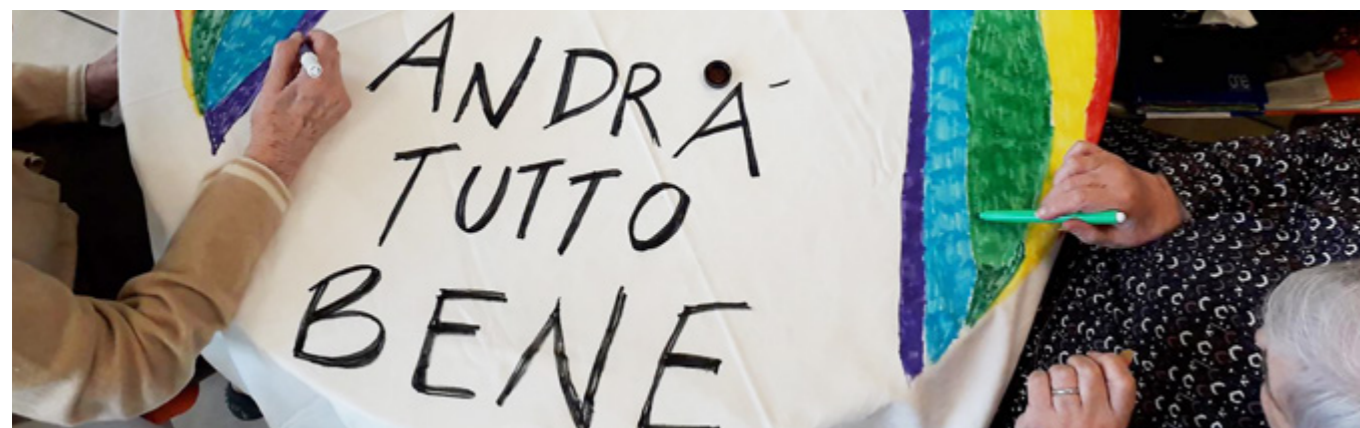
A cura del Gruppo La Villa

In una situazione difficile come questa, è davvero tanta l’attenzione che deve essere dedicata al personale che, quotidianamente, si prende ancora cura degli Ospiti e delle categorie fragili.

Così, il Gruppo La Villa ha voluto dedicare loro parole di speranza e di fiducia - ma anche di vicinanza e, soprattutto, di grande apprezzamento per tutto ciò

che infermieri, OSS, medici, fisioterapisti, educatori, animatori e manutentori stanno facendo - attraverso una lettera, presente in forma integrale sul sito web aziendale ([leggila qui!](#)), di cui vi riportiamo un piccolo ma significativo stralcio:

*“Voi che tutti i giorni entrate in turno con la consapevolezza che la paura che ci*



*assale è imprescindibile ma può essere sconfitta dalla consapevolezza che ogni vostro gesto ha il potere di assicurare un animo, di far sentire protetto chi si sente come una fragile foglia nella tempesta. Ora voi siete, per i nostri anziani - ma anche per i nostri Ospiti disabili o per i pazienti delle nostre Comunità Psichiatriche - non "solo" gli operatori che tutti i giorni pensano alle loro cure quotidiane.*

*Voi, in questo difficile spaccato di storia, siete anche i loro nipoti, i loro figli, i loro cari che invece sono costretti a guardarli da un vetro, a sentirli attraverso il telefono.*

*Voi, in questo particolare momento, siete il loro tutto, la loro casa, e solo con voi questo tempo surreale ed impossibile assumerà il più alto valore che l'uomo può esprimere: la passione per la vita, il sacrificio per l'altro, il senso di protezione che*

*ci riporta al tenero abbraccio che ora ci è precluso."*

Lettere... e video: già, perché anche il Presidente del Gruppo, Ing. Carlo Iuculano, ha dimostrato vicinanza e grande partecipazione al lavoro di tutti i team, con un video.

A loro, ai nostri Dipendenti, il Presidente del Gruppo ha voluto dedicare parole di comprensione, speranza e dimostrazione di grande fiducia, ma anche di vicinanza e di apprezzamento per tutto ciò che i team Direzionali, infermieristici, OSS, medici e di animazione stanno facendo, superando le grandi difficoltà che la situazione impone: un messaggio importante, carico di consapevolezza e orgoglio, che arriva in un momento complesso e proprio tramite quei canali digitali che stanno aiutando tutti i nostri Ospiti, e tutti noi, a sentirci più vicini.

**Un ringraziamento a chi ogni giorno "si prende cura"**

**GUARDA IL VIDEO**



## **EMERGENZA COVID-19 E RSA** MISURE DI TUTELA E PREVENZIONE

Come già anticipato, a fronte dell'emergenza legata al Covid-19, che interessa tutto il nostro Paese, abbiamo adottato fin da subito tutte le misure necessarie, in considerazione delle Direttive del Ministero della Salute e delle Disposizioni Regionali per proteggere i nostri Ospiti da potenziali rischi legati alla diffusione del virus.

In tutte le Residenze del nostro Gruppo sono state prontamente diffuse le linee guida da seguire da parte di dipendenti, fornitori e visitatori, allo scopo cautelativo di fare prevenzione nei confronti dei

nostri Ospiti - nostra priorità assoluta - e di tutte le persone che vivono quotidianamente in Rsa.

Questo nostro pronto intervento, avvenuto spesso anche in maniera preventiva rispetto a quanto disposto dai Decreti, ci ha permesso nella maggior parte dei casi, di proteggere e tutelare i nostri Ospiti e dipendenti fin da subito, nel modo migliore possibile.

Naturalmente, nonostante l'attivazione di tali misure preventive e restrittive legate alle visite del pubblico nelle nostre strut-

ture, e l'implementazione di adeguate norme di comportamento volte a ridurre le probabilità di diffusione del virus, non è stato possibile garantire in maniera assoluta l'immunità dal contagio di Ospiti e operatori in tutte le nostre Rsa: anche se molte sono riuscite a tenere il virus "fuori dalla porta", grazie ad interventi tempestivi ed efficaci, in alcune strutture sono stati riscontrati casi positivi e si sono purtroppo registrate anche perdite.

L'emergenza che stiamo affrontando è di carattere nazionale: in un contesto di diffusione del virus di questa portata, i rischi purtroppo esistono, sia dentro che fuori le nostre Residenze.

Ma, nonostante le difficoltà, ogni giorno nelle nostre Rsa ci impegnamo per garantire l'assistenza più adeguata ai nostri Ospiti: le Direzioni delle nostre Strutture comunicano in modo puntuale con parenti e operatori e, ogni giorno, sono a disposizione dei familiari per valutare insieme la soluzione migliore da intraprendere in merito alla tutela della salute del proprio caro.

Sul tema la Direzione Generale del Gruppo ha dichiarato:

*"Siamo vicini ai nostri operatori per il grande lavoro che stanno facendo e al contempo vicini ai familiari, dei quali comprendiamo l'apprensione e la grande difficoltà che stare separati dai propri*

*cari comporta.*

*Da parte nostra, stiamo facendo tutto il possibile per tutelare i nostri Ospiti.*

*Resta il fatto che in Italia siamo stati travolti da un'emergenza senza termini di paragone nella memoria recente del nostro Paese e, nelle Rsa, stiamo cercando di farvi fronte, per quanto possibile, con tutte le risorse aziendali a nostra disposizione, la nostra professionalità e la nostra dedizione.*

*Va però anche considerato che le Rsa nascono come strutture assistenziali e, proprio per questo, non erano assolutamente preparate a gestire una situazione di questo tipo. È stato - ed è - quindi difficile fronteggiare un virus sconosciuto che ha colto impreparati gli ospedali stessi, a livello nazionale. Ci siamo trovati a combattere una guerra senza le armi per poterlo fare e con il compito più difficile: quello di proteggere la categoria maggiormente a rischio di questa emergenza, spesso privi di linee guida chiare.*

*Ma a fronte di tutto questo siamo ancora più fieri di sapere che in molte delle nostre strutture il virus è rimasto fuori dalla porta. Siamo però consapevoli che l'attenzione dovrà rimanere alta per molto tempo, che dovremo rivedere il nostro modo di fare assistenza, che c'è molto da imparare - per tutti - da questa situazione. Nonostante vengano intraprese tutte le precauzioni del caso, le variabili*

*di contagio sono tante e non per forza dipendenti dalle tutele intraprese da noi: quello di cui siamo certi è che tutte le nostre Residenze si stanno impegnando a garantire l'assistenza più adeguata ai nostri Ospiti, applicando tutte le misure ne-*

*cessarie e hanno fatto e stanno facendo tutto il possibile per fronteggiare questa emergenza fin dal primo momento. Dobbiamo continuare su questa strada e restare uniti".*



## **GRUPPO LA VILLA: MISURE DI CONTRASTO E CONTENIMENTO FIN DA SUBITO**

In considerazione della fragilità degli Ospiti assistiti nelle proprie strutture, e nell'ottica della loro stessa tutela, il Gruppo si è attivato fin da subito per recepire e rendere operative tutte le indicazioni ricevute ai sensi e per effetto del Decreto Legge n.6 del 23 febbraio 2020 e delle successive Ordinanze del Ministero della Salute e delle Direttive emesse dalle Regioni. Vediamo insieme tutte le fasi che questo difficile percorso ha comportato.



## Fase 1

Dal 23 febbraio repentina regolamentazione delle visite e applicazione delle norme igieniche e di sicurezza

Durante un primo step, le misure recepite e adottate hanno previsto una regolamentazione delle visite dei familiari e l'obbligo all'osservanza di norme di sicurezza e igieniche ben precise.

Tali norme sono state descritte e diffuse attraverso protocolli di prevenzione/monitoraggio e nelle istruzioni operative che il Gruppo ha prontamente prodotto e diffuso a visitatori, dipendenti e fornitori: vere e proprie linee guida dedicate a gestire la problematica, per garantire la massima sensibilizzazione e collaborazione da parte di tutte le parti coinvolte al rispetto delle indicazioni Ministeriali, per la miglior tutela degli Ospiti.

In particolare, per i visitatori questa prima fase ha visto l'accesso in struttura limitato a un solo familiare al giorno per Ospite, per un massimo di 30 minuti, esclusivamente all'interno degli ambienti preposti per le visite, oltre al rispetto rigoroso delle norme igieniche disposte. Tra queste: il mantenimento delle distanze di sicurezza, il lavaggio accurato delle mani con l'apposita soluzione idroalcolica all'ingresso di ogni struttura, sia in entrata che in uscita post-visita. Le visite sono state ovviamente negate fin da subito a coloro che presentassero sintomi influenzali o provenissero da zone a rischio.



## Fase 2

Dal 5 marzo applicazione di norme ancora più stringenti

A partire dal 5 marzo scorso, le linee guida sono state rese maggiormente restrittive: fermo restando l'obbligo di continuare a seguire in modo ferreo le norme igieniche disposte, il Gruppo ha applicato i nuovi e più stringenti provvedimenti richiesti dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri in termini di accesso alle strutture, come specificato anche all'interno dell'informativa pubblicata sul sito e costantemente aggiornata: *"ai sensi e per effetto del comma 1. del DPCM 4 marzo 2020, le nuove misure per il contrasto ed il contenimento sull'intero territorio nazionale del diffondersi del Coronavirus modificano le precedenti regole di accesso dei visitatori alle nostre Residenze"*.

Questo, ha comportato - dunque - accessi non solo regolamentati ma limitati alle sole situazioni ritenute necessarie da parte della Direzione Sanitaria, come indicato dal DPCM: *"l'accesso di*

*parenti e visitatori a strutture di ospitalità e lungodegenza, residenze sanitarie assistite (Rsa) e strutture residenziali per anziani, autosufficienti e non, è limitata ai soli casi indicati dalla Direzione Sanitaria della struttura, che è tenuta ad adottare le misure necessarie a prevenire possibili trasmissioni di infezioni"*.

### Il regolamento per l'accesso degli Ospiti e la situazione in Lombardia

La Villa ha messo a disposizione un'informativa costantemente aggiornata e consultabile direttamente dal sito web all'indirizzo <https://www.lavillaspa.it/il-gruppo-la-villa-informa-coronavirus/> dove vengono spiegate con chiarezza tutte le misure che sono state adottate per il contrasto e il contenimento del Covid-19 all'interno delle strutture del Gruppo.

In Lombardia, oltre ai provvedimenti di cui sopra, sono state attuate anche le disposizioni della delibera di Giunta Regionale n° XI/2906 del 08/03/2020: infatti, sono state disposte restrizioni all'ingresso di nuovi Ospiti all'interno delle strutture site nella Regione Lombardia, in conformità con quanto descritto nell'Allegato 2 di tale documento: *"a fronte della necessità di liberare rapidamente posti letto di terapia intensiva e sub intensiva e in regime di ricovero ordinario degli Ospedali per acuti, occorre mettere a disposizione del Sistema Regionale i posti letto delle cure extra ospedaliere"*.

In recepimento delle indicazioni di Regione Lombardia il Gruppo ha quindi disposto:

- il blocco dell'accettazione degli Ospiti e dei pazienti provenienti dal territorio verso le Rsa/Rsd;
- l'anticipo delle dimissioni verso il domicilio di Ospiti e pazienti ricoverati temporaneamente nelle Rsa/Rsd.



## Fase 3

Come si sono organizzate le nostre strutture per contenere la situazione nel breve e lungo periodo?

### Ospiti

In tutte le strutture vengono costantemente monitorate le condizioni di salute dei nostri Ospiti, sia dal punto di vista clinico che di vita quotidiana.

Abbiamo cercato di mantenere la normalità delle loro giornate per continuare a garantire loro un contesto sereno e protetto, dando continuità al servizio assistenziale ed anche a quello fisioterapico e ricreativo, ma rivedendo il tutto, ovviamente, alla luce delle norme di sicurezza necessarie, favorendo le attività individuali per garantire l'assenza di assembramenti. Qualsiasi Ospite che presenti sintomatologia influenzale viene isolato a scopo preventivo con l'intento di favorire una

Gli ingressi dal territorio lombardo potranno essere ripresi a seguito di decreto ufficiale della Giunta Regionale in tal senso; gli ingressi di nuovi Ospiti nelle strutture site nelle altre regioni per adesso non hanno subito le stesse limitazioni ma è possibile che nel tempo vedano la stessa evoluzione se la delibera verrà applicata anche dalle altre Regioni.

Una misura presa con consapevolezza, che risponde alla necessità di mettere a disposizione del Sistema Regionale lombardo i posti letto delle "cure extra ospedaliere" per supportare la gestione della cura del virus in questo particolare momento che ci vede tutti impegnati a collaborare per rispondere alla situazione di criticità. Una misura che si aggiunge agli sforzi delle autorità pubbliche e degli organismi del settore per poter rispondere al bisogno di assistenza di lungo periodo.

sua tutela e la tutela di tutti gli altri Ospiti. Infine, è stata evitata la promiscuità tra i vari nuclei mantenendo le attività quotidiane di ogni Ospite all'interno del nucleo di appartenenza.

### Parenti e visitatori

Tutte le strutture hanno fin da subito regolamentato in modo ferreo gli accessi per familiari e visitatori. A partire dal 5 marzo, gli accessi sono stati limitati ai soli casi disposti dalla Direzione Sanitaria/Struttura consentendo l'ingresso solamente per situazioni particolari (fase di fine vita, peggioramento clinico ecc...) in modo contingente come previsto inizialmente dal DPCM 4 marzo 2020 e integrato successivamente e con mag-

giori restrizioni da direttive Locali e Regionali. A fronte dell'impossibilità fisica di potersi incontrare, e nell'ottica di continuare a mantenere uniti familiari e Ospiti, abbiamo già da tempo attivato il servizio di video-chiamata, con il supporto del nostro staff e reso disponibili tutti i canali digitali come mezzo di comunicazione tra Ospiti e familiari (Facebook, sito web, Skype ecc...).

### Comunicazione

Il Covid-19 ha messo a dura prova i familiari degli Ospiti in Rsa: le norme di comportamento richieste e soprattutto le restrizioni alle visite non sono sempre state facili da accettare, ma la collaborazione è stata grande così come la capacità di comunicazione tra strutture e famiglie, che sono state prontamente informate tramite comunicazione ufficiale e attraverso colloqui dedicati. Ogni variazione è sempre stata opportunamente condivisa, non solo tramite i canali convenzionali ma anche attraverso quelli digitali, come il sito web e i social network, che in questa situazione hanno rappresentato un importante ponte di comunicazione. Inoltre, il Gruppo ha messo a disposizione dei familiari il proprio Centro Assistenza Clienti, che ha svolto un ruolo unico per la diffusione di informazioni circa la gestione dell'emergenza.

Escludendo alcune casistiche specifiche, c'è stata massima collaborazione e comprensione circa il fatto che tutte le misure adottate dalle singole strutture/reparti fossero assunte con il solo ed unico scopo di tutelare i nostri Ospiti, che per le condizioni cliniche generali sono da considerarsi più fragili e a rischio di contagio: ed ecco perché il Gruppo ha fin da subito assunto una posizione chiara e rigorosa, confermando dalla Sede centrale di Firenze che in tutte le strutture "avrebbe intrapreso tutte le misure di prevenzione necessarie per evitare la diffusione delle infezioni per via



*respiratoria nonché la rigorosa applicazione delle indicazioni per la sanificazione e disinfezione degli ambienti previste dalle circolari ministeriali".*

### Fornitori

Tutte le strutture hanno fin da subito regolamentato in modo ferreo gli accessi anche per i fornitori: ormai da tempo nessun fornitore accede alle strutture; tuttavia le consegne sono regolari e il servizio è erogato con continuità. Le merci vengono scaricate all'esterno per poi essere trasferite all'interno dei nostri magazzini dal personale delle strutture. Solamente i fornitori di ossigeno - data l'importanza di questa materia prima - accedono alle strutture con tutti i DPI necessari.

### Dipendenti

I nostri dipendenti e operatori sono stati prontamente informati della situazione sul luogo di lavoro; è stata fatta informazione sui comportamenti da tenere nelle strutture e sul corretto utilizzo di DPI attraverso tutti i mezzi di comunicazione del gruppo, da quelli cartacei a quelli digitali (protocolli, avvisi in bacheca, mail, social network, sito web). Anche nei display, situati nel-

le reception delle strutture, sono stati proiettati con continuità video informativi circa le linee guida da seguire, contenenti la procedura aziendale che prevede l'igiene delle mani, l'utilizzo corretto dei DPI e la messa in sicurezza di tutti i nostri Ospiti, Covid e non.

Non solo: i dipendenti sono costantemente sotto monitoraggio e osservazione grazie alla nostra équipe medica, che si assicura quotidianamente del loro stato di salute, valutandone l'idoneità a prestare servizio assistenziale agli Ospiti. Ovviamente nessun dipendente può accedere alla nostre strutture se presenta sintomatologia influenzale e/o una positività al Covid-19. L'accesso dei dipendenti alle strutture è stato reso unico per garantire il massimo monitoraggio, chiudendo ingressi secondari.

### Nuovi ingressi

In alcune regioni gli ingressi sono momentaneamente bloccati. Laddove consentiti, tutti i nuovi Ospiti vengono messi in quarantena preventiva e monitorati costantemente prima di poter essere inseriti nel nucleo di destinazione.



## Come abbiamo organizzato il monitoraggio e la gestione dei casi?

### Monitoraggio Ospiti clinico

I sintomi Covid correlabili sono costantemente monitorati e segnalati al medico referente/Direttore Sanitario (in alcuni contesti è vietato inviare in ospedale Ospiti sintomatici). L'Azienda Sanitaria del territorio è in contatto quotidiano con la nostra Direzione Sanitaria di struttura, per tenere sotto controllo, con costanza e sinergia, tutti i casi sintomatologici, analizzandone la gravità e

decretando le azioni da intraprendere a riguardo, come la disposizione di accertamenti diagnostici sugli Ospiti (tamponi).

### Monitoraggio aziendale flusso dati

È stata creata una task force ad hoc per gestire l'emergenza, coordinata dalla Direzione Generale del Gruppo e dal Responsabile Clinical Governance. L'Azienda raccoglie quotidianamente i dati di

tutte le strutture rispetto a sintomatologie presenti, casi sospetti e casi accertati. Il confronto è costante tra tutti i professionisti all'interno delle strutture e del Gruppo.

### Gestione personale sintomatico

Come già indicato, nessun dipendente può accedere alle nostre strutture se presenta sintomatologia influenzale e/o una positività al Covid-19. In tal caso le Direzioni Struttura inviano le generalità dei dipendenti interessati alle ASL/ATS (ove previsto) e al medico competente, tramite l'Ufficio Sicurezza, per informarlo. L'eventuale messa in quarantena/isolamento è comunque demandata al MMG.

### Gestione Ospiti positivi

Gli Ospiti positivi vengono isolati; gli accessi alla loro stanza sono limitati a quelli necessari. Tutti gli operatori che accedono alla stanza utilizzano DPI come da indicazione dell'Istituto Superiore di Sanità.

La gestione di Ospiti Covid positivi nelle strutture avviene anche dal punto di vista clinico con un'attenta valutazione medica e attraverso percorsi regionali di accertamento. Gli altri Ospiti non possono accedere alla stanza di Ospiti positivi. Le strutture attraverso le unità di crisi possono chiedere i tamponi a tutti gli Ospiti che hanno avuto contatti ravvicinati con un caso positivo.

È importante ricordare che la Direzione di Struttura non è nella facoltà di disporre accertamenti diagnostici agli Ospiti, neppure in presenza di sintomi. Tali accertamenti (in breve: la prova tampone) possono essere esclusivamente disposti dalla ASL di competenza cui la struttura risponde. Le nostre strutture hanno ovviamente già richiesto agli enti competenti la possibilità di

effettuare tamponi laddove ritenuto necessario.

I dati personali delle persone decedute per Covid-19 vengono mantenuti riservati, in osservanza della privacy. I dati relativi allo stato di salute degli Ospiti sono riservati ai soli familiari. Questo non significa non voler aggiornare i familiari circa quanto accade nelle strutture: la comunicazione nei confronti dei familiari è sempre puntuale e trasparente, ma è nostro dovere rispettare la privacy degli Ospiti, anche in questo momento di emergenza. L'Azienda sta comunicando costantemente la situazione e i numeri in modo trasparente verso le istituzioni, i familiari e gli organi stampa.



### Gestione personale positivo

Il personale positivo non si reca al lavoro e viene posto in quarantena dalle Aziende Sanitarie del Territorio oppure dal MMG. Le strutture avvertono, tramite l'Ufficio Sicurezza, il Medico Competente che si attiva per le procedure del caso se previste e ritenute necessarie, in base alle disposizioni territoriali. Il Dipendente comunque non può rientrare a lavoro a meno dell'esecuzione di

un doppio tampone nasofaringeo, su disposizione dell'ASL, MMG o Medico Competente in base alle disposizioni territoriali.



### Altri aspetti organizzativi

#### Gestione servizi

Abbiamo proseguito con la regolare erogazione dei servizi assistenziali, compatibilmente con le esigenze legate all'emergenza. Nessun servizio in generale è stato sospeso, ma certamente sono stati tutti valutati e tutte queste attività vengono eseguite in modo personale evitando assembramenti e con i DPI utili a gestire contatti viso a viso.

In alcune strutture il personale è attualmente in forza ridotta: a fronte della situazione determinata dal Covid-19 alcuni dipendenti hanno manifestato sintomi sospetti e i medici di base hanno imposto loro lunghi periodi di malattia, con conseguenti assenze prolungate che sono state causa di revisioni dell'organizzazione del lavoro per far fronte all'emergenza. Tuttavia il personale è sempre presente nel rispetto di quanto previsto dalla legge e tutti i nostri servizi hanno continuato ad essere attivi nonostante le difficoltà e i nostri Ospiti sono assistiti nel migliore dei modi.

Nelle situazioni più critiche abbiamo provveduto a fare nuove assunzioni e a richiedere supporto alle ASL di competenza.

#### Gestione spazi

Sono costantemente in valutazione la gestione degli spazi comuni; si evitano costantemente gli assembramenti; la detersione viene fatta con

Il personale rientrerà a lavoro solo in condizione di certa sicurezza per se, colleghi e Ospiti.

prodotti a base di alcol o cloro; l'areazione degli ambienti viene fatta abbondantemente; le stanze di degenza vengono sanificate con prodotti appositi costantemente.

### Rapporti Strutture - Istituzioni (accertamenti diagnostici)

Come già indicato, tutte le strutture sono in costante contatto con le ASL/ATS/Società della Salute del proprio territorio. Le indicazioni specifiche vengono condivise con gli enti territoriali con i quali si collabora per la gestione delle singole situazioni logistiche, organizzative e cliniche.

Il medico di struttura, attraverso il contatto con l'ASL/ATS/Società della Salute di riferimento, può richiedere l'esecuzione di tamponi diagnostici per quegli Ospiti che necessitano di questo accertamento.

Le tempistiche per ricevere i tamponi sono determinate dalle ASL/ATS/Società della Salute. La nostra Azienda, laddove non è stato possibile ricevere i tamponi con la tempestività necessaria, si è mossa in autonomia, disponendo a proprie spese test sierologici per Ospiti e operatori, attuando così un primo importante screening che ha permesso alle équipe di avere un quadro più chiaro delle criticità presenti nelle strutture, ed ha permesso di intervenire con tempestività per isolare e trattare i casi fonte di possibile contagio, tutelando al massimo gli Ospiti.



### Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)

In una prima fase dell'emergenza, per alcune delle nostre strutture, abbiamo riscontrato - come tutti in Italia - difficoltà nel reperire i DPI certificati con cui equipaggiare i nostri dipendenti.

Il nostro Gruppo, a tal proposito, si è mosso con grande celerità e i primi ordini di DPI sono stati emessi il 26 febbraio, quando ancora questi non erano neppure obbligatori.

Tuttavia, di questi ordini, alcune strutture non hanno potuto ricevere nulla fino a fine marzo, in quanto il materiale veniva requisito alle dogane e dirottato alle strutture ospedaliere.

Quando poi il Ministero ha sbloccato la situazione, abbiamo potuto finalmente ricevere i DPI certificati ordinati in precedenza: fino ad allora avevamo camici, guanti e mascherine, ma in alcune Residenze queste ultime non erano tutte certificate o talvolta i quantitativi dei dispositivi non sono risultati sufficienti.

Il nostro Gruppo ha lavorato con grande tenacia su questo aspetto, utilizzando tutti i canali possibili e ordinando materiali da qualsiasi parte del mondo.

Con difficoltà, e non con la tempestività che avremmo voluto, siamo infine riusciti nell'intento, grazie alle forze aziendali, a mettere in sicurezza tutti i nostri dipendenti: non solo, abbiamo già attuato una programmazione a lungo termine, per essere certi di avere i DPI necessari sempre a disposizione, anche per il futuro.



## COME PROTEGGERSI DAL COVID-19 LE NUOVE (BUONE) ABITUDINI

Tutelare se stessi, significa tutelare anche gli altri: per questo esistono piccole regole e buone abitudini, alcune nuove, altre da sempre praticate, che ci aiutano a prevenire il contagio e a vivere una quotidianità, a casa e al lavoro, più sicura!

Ecco, dunque, il decalogo delle buone abitudini da seguire:

- lavati spesso le mani;
- evita il contatto con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute;
- non toccare occhi, naso e bocca con le mani;
- copri sempre bocca e naso quando starnutisci e utilizza il gomito come contenimento;
- non assumere antibiotici o antivirali che non siano stati prescritti dal medico;
- pulisci le superfici con disinfettanti a base di alcool o cloro;
- usa la mascherina se sospetti di essere

- malato o se hai contatti con persone malate;
- ricorda che prodotti fatti in Cina o pacchi ricevuti dalla Cina non sono pericolosi!
- gli animali domestici non diffondono il Covid-19;
- contatta il 1550 se hai febbre o tosse.

### Come lavarsi le mani?

Applica sapone o soluzione idroalcolica sul palmo, coprendo tutta la superficie delle mani e frizionando prima palmo contro palmo, poi palmo contro dorso intrecciando le dita. Sfrega il dorso delle dita contro il palmo, tenendo le dita strette tra loro, friziona il pollice stringendolo nel palmo. Ripeti l'operazione per entrambe le mani, in tutto per 40-60 secondi.

Vuoi saperne di più? Abbiamo pubblicato un video, che puoi trovare a questo link e che in meno di due minuti ti informa su tutte le buone abitudini da intraprendere!

Accorgimenti da seguire ogni giorno per tutelare se stessi e gli altri

[GUARDA IL VIDEO](#)



## DISABILITÀ E MALATTIE COGNITIVE COME RELAZIONARSI AL TEMPO DEL COVID-19

In collaborazione con il Dott. Riccardo Doronzo  
Neurologo presso il Gruppo La Villa

*Risposte di vicinanza e sostegno medico: questo è quanto ci racconta il Dott. Doronzo, neurologo, impegnato in prima linea nelle nostre Rsa. In particolare, ci parla di come relazionarsi, durante questo periodo, con i nostri cari interessati da malattie cognitive come demenza, Alzheimer e Parkinson.*

### Alzheimer, Parkinson, demenza: il ruolo della Rsa durante l'emergenza

Nelle strutture si sta fornendo quanto più contatto possibile tra gli Ospiti, autosufficienti o con patologie degenerative e di grado severo, e i propri cari: si ricorre anche a un punto di appoggio telefonico e di contatto con famiglie e con i caregiver, utile anche a dare loro notizie e aggiornarli su quello che può essere, per esempio, un ipotetico aggiustamento della terapia.

Non solo: una situazione di stop, come

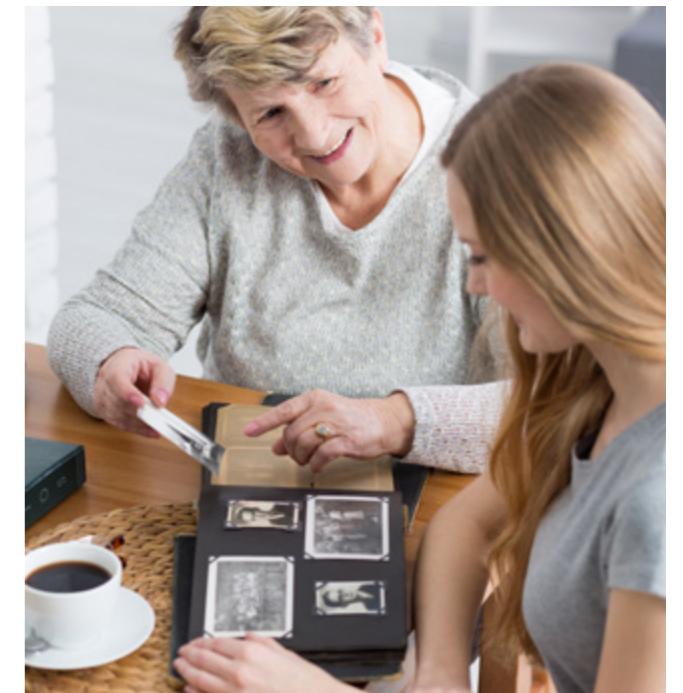
questa, e quindi non solo di separazione, può creare scompensi in chi presenta tratti tipici dell'Alzheimer, come il wandering: come gestire, dunque, queste pulsioni? Con strategie dolci ma utili. Un esempio tra tutti è la terapia occupazionale, una terapia fatta di animazione e attività artistiche come la pittura, sicuramente da applicare e riproponibile anche a casa, da preferire alla terapia sedativa, attuata solo ed esclusivamente in caso di sintomatologie di gravità estrema.

### Quali consigli per i caregiver che affrontano l'emergenza Covid-19?

Per quanto riguarda la sfera domiciliare, possiamo trovarci di fronte a due casistiche differenti: l'anziano con demenza o Alzheimer che convive in famiglia; e il senior che, con le stesse caratteristiche, convive con la figura del badante laddove possibile.

Per quanto riguarda i familiari conviventi: dedichiamo più tempo al proprio caro, promuovendo attività semplici e dolci, che vanno dallo sfogliare album di fotografie, rievocando così i ricordi, alle piccole attività in cucina, ma anche piegare i vestiti, i tovaglioli, ritagliare figure, leggere un libro o un giornale. Non solo: è consigliabile muoversi, anche in casa, su un terrazzo o in giardino, sempre con la dovuta sorveglianza. Bastano infatti 10 minuti di moto al giorno per trarre giovamento e mantenere il benessere muscolare.

Per chi invece ha il proprio caro accudito da una o un badante: cerchiamo innanzitutto di far sentire queste persone - entrambe - non isolate. Può essere via web o smartphone, con video-chiamate, affinché i nostri cari non perdano il familiare di riferimento. Insomma, con strategie semplici possiamo realmente ridurre gli stati d'ansia che la situazione contingente potrebbe far scaturire nei senior con problematiche cognitive e degenerative.



### Un ulteriore, importante consiglio

È fondamentale non "bombardare" queste persone con i media, così da non riportare angosce profonde o sentimenti negativi: proteggiamo sempre dal flusso di informazioni i nostri cari, è importantissimo.

Non solo: cerchiamo di selezionare le informazioni, poiché spesso i nostri cari interessati da patologie cognitive non hanno filtri relazionali per gestire queste informazioni e, di conseguenza, le loro emozioni.

### Senior e Parkinson: come favorire il movimento durante la quarantena?

Anche il paziente con Parkinson, qualora le condizioni lo permettano, deve sempre cercare di muoversi il più possibile: camminando, o facendo cyclette, passeg-

giando in cortile, fino alle scale se non ci sono problemi di equilibrio e sempre con la dovuta sorveglianza. Si tratta di piccole azioni, una routine quotidiana valida anche nei periodi non emergenziali, sempre utile per non aggravare il quadro motorio che una patologia di questo tipo comporta.



### La vita in Rsa ai tempi del Covid-19, tra movimento dolce e animazione

Come dicevamo prima, mai come oggi nelle strutture si abbraccia la terapia occupazionale e motoria, fatta proprio con l'ausilio del personale di struttura, utile a favorire buonumore e anche a colmare il vuoto temporaneo che è sopraggiunto con lo stop delle visite.

Ricordiamo, infatti, che la componente affettiva è sempre presente, anche nelle persone con demenza o Alzheimer: e le terapie occupazionali, o il moto, aiutano tantissimo in questo senso.

Quali attività? Sotto la supervisione degli operatori, e modulando il tutto a secon-

da delle necessità di ogni Ospite, nelle Rsa del Gruppo il "tempo lento" di questi giorni è scandito da divertenti laboratori di cucina e di piccola sartoria, oppure si possono costruire piccoli oggetti in carta, si colora, semplificando via via per i casi più gravi.

L'effetto di queste terapie è calmante: ogni Ospite ha un compito semplice da eseguire, ma soddisfacente perché non frustrante. Anoveriamo, poi, anche la Doll Therapy, che mai come ora dà risultati ottimali contribuendo a creare una situazione comportamentale serena.



### Un grazie allo staff!

Tutto lo staff delle Rsa del Gruppo collabora in maniera corale: non solo assistenza ma anche, e soprattutto, relazione. Ognuno dedica tempo - anche solo con le parole, una battuta o piccoli racconti - per aiutare l'Ospite, ogni Ospite, a vivere meglio la sua giornata, alleggerendo la sua esistenza e aumentandone la qualità di vita con semplicità e dolcezza.



## FISIOTERAPIA ATTIVITÀ ED ESERCIZI PER UNA QUARANTENA ATTIVA

In collaborazione con Roberta Spadoni,  
Fisioterapista presso RSA & Villa Alfieri di Camaione

Nelle Rsa del Gruppo, la palestra svolge un ruolo fondamentale nella quotidianità. Ma, in periodi come questi, le attività devono essere limitate per rispondere alle normative di sicurezza e ai decreti. Eppure, si trova sempre il modo per rendere la vita di ogni Ospite ricca di stimoli.

Come? Ce ne parla Roberta Spadoni, fisioterapista presso RSA & Villa Alfieri di Camaione.

### Le attività che vengono svolte in questo periodo particolare in struttura

In questo periodo di limitazioni, la nostra struttura ha disposto, per rispettare le normative, alcuni accorgimenti particolari legati alle attività motorie, che continuano comunque a essere grandi protagoniste delle giornate degli Ospiti.

Anziché recarsi in palestra, per la massima sicurezza, il moto viene eseguito ai piani

e/o nelle camere: così, siamo in grado di garantire l'efficienza delle capacità motorie degli Ospiti, magari attraverso semplici esercizi aerobici dedicati soprattutto agli arti inferiori, per la stabilità, o agli arti superiori per la coordinazione.

Non solo: si fanno anche tante camminate - sempre assistite e al chiuso - per correggere lo schema del passo, osservandolo, studiandolo e aiutando così i senior a mi-

gliorare la deambulazione.

Lo spazio per il divertimento è sempre garantito: perché l'attività viene svolta sì in piccoli gruppi e a distanza, ma con l'ausilio di palle, bastoni o piccoli pesi, elastici e pedaliera. Oltre al moto, poi, ogni attività è preceduta, quando le condizioni lo consentono, da chiacchiere e caffè, per un po' di piacevole convivialità: inutile dire che gli Ospiti hanno capito e ben accettato la situazione contingente, proprio perché la loro quotidianità viene mantenuta, anche se con qualche piccolo cambiamento.



### Quali attività sono previste per persone con disabilità severa, come demenza o Alzheimer, durante questo periodo?

La fisioterapia è fondamentale, soprattutto in questo frangente, perché serve a stimolare e a migliorare le funzioni fisiche, di equilibrio e di coordinazione, riducendo il rischio di cadute e gli attacchi di agitazione o aggressività, migliorando l'umore.

Il programma dedicato a questi Ospiti con fragilità, quindi, è sempre personalizzato

e coinvolgente, ricco e strategicamente pensato alle esigenze di ognuno. E non c'è solo la fisioterapia: anche la Doll Therapy - eseguita proprio con il terapista del movimento - ha un effetto davvero benefico e prezioso, continuando a essere praticata con frequenza.

### Qualche consiglio per i caregiver che vivono con i propri cari al domicilio

Sicuramente, la cosa più importante è favorire il moto. Non lasciamo mai i nostri anziani in uno stato di immobilità e di solitudine, magari davanti alla tv, perché ogni senior ha bisogno di attenzione e di interazione.

Come coinvolgere dunque i nostri cari a casa? Con un po' di fantasia. Ora che non si può uscire, è necessario trovare qualcosa che stimoli il loro interesse: per esempio, se la persona era abituata alla bicicletta, si può comprare una pedaliera e stare con loro, chiacchierando durante l'attività. Oppure, si può fare un po' di esercizio in giardino, sul balcone, magari qualche palleggio se la condizione fisica lo favorisce. E, perché no, l'ambiente domestico: coinvolgiamo i nostri cari nella preparazione dei pasti o nel fare le "faccende", facciamo giocare con i nipoti, magari con un puzzle o un po' di enigmistica. Perché il movimento è importantissimo, ma solo il coinvolgimento umano completa il tutto, favorendo la serenità e la qualità di vita per tutta la famiglia.



## COME RASSICURARE GLI ANZIANI DURANTE LA QUARANTENA

### L'ESEMPIO DELLE RSA

In collaborazione con la Dott.ssa Laura Saibene, Psicologa presso RSA-RSD Leopardi, Gruppo La Villa

In ogni Rsa del Gruppo, durante questo periodo di emergenza, il leitmotiv è l'impossibilità di visita agli Ospiti, che possono rimanere in contatto con i familiari solo a distanza con videochiamate e telefonate, come abbiamo

già detto. Ma qual è l'impatto di tutto questo, e come rassicurare i nostri cari durante l'isolamento?

Ne abbiamo parlato con la Dott.ssa Saibene, Psicologa presso RSA-RSD Leopardi (MI).

## La quarantena in Rsa: un ponte tra Ospiti e famiglie

I nostri Ospiti si sono resi conto della situazione contingente e hanno accettato questa piccola - seppur difficile regola - dell'isolamento dal mondo esterno. Non solo: il contatto telefonico e video è stato esteso anche a chi è in uno stato vegetativo, pazienti che sono, per ovvie ragioni, ancora più fragili degli anziani. Insomma, il rito della visita familiare, se così vogliamo chiamarlo, continua, seppur in forma differente.

Vediamo, dunque, come il ruolo dello psicologo sia fondamentale in questo frangente: un ruolo di mediazione tra medici, infermieri, Ospiti e famiglia. Infatti, in questo periodo ci occupiamo - per esempio - di rassicurare i parenti, adottando appunto queste strategie telefoniche di cui parlavamo poco fa, anche solo per avvertire e dare sicurezza a chi è a casa, fino a tre volte la settimana. Ovviamente la gestione di questo aspetto può cambiare da struttura a struttura, ma cerchiamo sempre di dare la maggiore continuità possibile, per mantenere saldi i legami affettivi.

Infatti, in struttura, la vita va sempre avanti, con positività guardando al futuro: le attività vengono mantenute, seppure in forma ridotta e con nuove regole di sicurezza. Insomma, c'è sempre uno spazio di gioco, una tombola, un piccolo compleanno. E tutto questo va comunicato assolutamente alle famiglie, affinché siano rassicurati: è vero, il rischio e l'emergenza ci sono, fuori

e dentro le Residenze, ma lo staff continua con le sue attività, per una quotidianità sempre garantita e rispettata, che contribuisce a rendere il peso di questo momento più sopportabile ai nostri anziani e alle categorie fragili.

## Quando un anziano dice "no" alla quarantena: come comportarsi a casa?

Si sa, a volte ci può essere ostinazione nell'accettare nuove regole ferree da parte dei senior.

Come affrontare i "no" dei nostri cari a casa? Sicuramente, mai con minacce e negazioni, come forse verrebbe naturale. Pensiamo infatti a come anziani e bambini, sotto alcuni aspetti, si assomiglino e abbiano una presenza dell'io molto evidente. Ma, usando il buonsenso, questi rifiuti si possono limitare: per esempio, con coinvolgimento nella vita domestica, che si rivela fondamentale.

Non solo: responsabilizzare gli anziani può essere un altro "metodo", se così vogliamo dire. Cosa significa tutto questo? Sicuramente dare loro un ruolo in questa situazione di emergenza, rendendoli parte attiva della soluzione, spiegando loro cause ed effetti del periodo che stiamo vivendo e di come anche le loro azioni, quindi l'isolamento e lo stare in casa, siano un contributo attivo da parte loro e nei confronti della società per uscire da questa situazione.



## LA VITA IN RSA AL TEMPO DEL COVID-19 STARE INSIEME E SENTIRSI PIÙ VICINI ANCHE A DISTANZA

### A cura del Gruppo La Villa

L'emergenza esiste, è nazionale, è reale. Nelle nostre strutture, nonostante tutte le precauzioni messe in campo, abbiamo registrato alcuni casi positivi e, talvolta, decessi legati al virus: non vogliamo farne mistero. Ma il nostro impegno è ogni giorno sempre più forte nel garantire la nostra assistenza: saremo forse più stanchi, ma più tenaci che mai.

Perché la vita in Rsa non si ferma e non deve fermarsi mai, nemmeno in questi giorni difficili: in questo senso le nostre Residenze Sanitarie hanno continuato a

garantire non solo l'eccellente servizio assistenziale, ma anche quello ricreativo, assicurando agli Ospiti una quotidianità quanto più serena e protetta, fatta di tante attività di animazione e iniziative per sentirsi vicini ai familiari.

Diamo, dunque, un'occhiata "virtuale" alle iniziative delle strutture, tra creatività, tenerezza e tanta positività... e vi consigliamo di sbirciare anche sulle pagine Facebook delle Rsa per avere una divertente riprova di ciò che vi stiamo per raccontare!



### RSA Machiavelli 1 & 2 (MB): un amore che dura da 65 anni

In Residenza RSA Machiavelli (MB) i nostri Ospiti si sono dilettrati tra laboratori artistici, fisioterapia a distanza di sicurezza, tanti sorrisi... ma anche tanto amore! Indimenticabile il video dei due nostri Ospiti, Giovanni e Anna, che hanno da poco festeggiato i 65 anni di matrimonio, con grande entusiasmo, nonostante le difficoltà del periodo!

### RSA Botticelli e i suoi laboratori artistici

Gli Ospiti di RSA Botticelli (FI) si sono divertiti a partecipare a un laboratorio creativo che ha dato vita a coloratissimi palloncini, portatori di un messag-

gio chiaro e forte: "rimanete a casa per la sicurezza nostra e soprattutto di chi è più fragile". Inoltre, all'esterno della struttura è apparso un bellissimo cartellone realizzato con le tempere che recita: *"Restate a casa, ai vostri cari ci pensiamo noi"*.

### RSA & Villa Alfieri: te lo dico con una canzone

Cartelloni, video, ma soprattutto canzonini per invitare a restare a casa. Una comunicazione che gli Anziani di RSA Villa Alfieri hanno voluto lanciare, dandole forma con divertenti attività di gruppo, di ballo e canto, vero e proprio toccasana per la socializzazione e l'umore. Tante

voci per un messaggio semplice: "amare gli altri è importante quanto amare noi stessi".

### Una sfida a carte? Perché no!

Un passatempo...giocoso. All'interno della nostra RSA Sant'Antonio (AL) questo tempo dilatato si è arricchito di occasioni per riscoprire vecchie passioni in amicizia: in questi giorni si sono susseguite una serie di partite a carte davvero avvincenti, che hanno prodotto una sana competitività capace di distrarre tutti gli Ospiti, concentratissimi sui vari match e sul proprio partner di Briscola.

### Lettere e arte per gli Ospiti di RSA Villa Smeralda

Nei saloni di RSA Villa Smeralda (CN) gli anziani hanno scandito le loro giornate tra momenti conviviali, di condivisione: da questi sono nate profonde riflessioni che hanno ispirato lettere scritte a mano, con messaggi d'affetto verso i cari e un bellissimo laboratorio artistico che ha prodotto un arcobaleno pitturato su un telone.

Ma non finisce qui: perché a queste iniziative si aggiungono gli arcobaleni di RSA Michelangelo (MS), il toccante video di Iolanda di RSA Villa Angela (MS) e i ringraziamenti degli anziani al personale sanitario di RSA Caravaggio (GR) per l'umanità e per la grande disponibilità dimostrata in questi giorni così delicati.

E ancora, i cartelloni di RSA-RSD Leopardi, fatti sia dai ragazzi disabili Ospiti della struttura, che dai senior, e i video emozionanti che ritraggono una pacifica quotidianità da Spotorno di RP La Quiete.



### Pasqua con... tutti noi

Anche se il periodo è difficile, Pasqua è sempre Pasqua, la festa della rinascita, un'occasione da celebrare, anche se virtualmente: i nostri Ospiti di tante Rsa e Rsd del Gruppo La Villa hanno quindi di nuovo approfittato di Facebook per fare tanti videoauguri ai loro cari a casa, e a tutti coloro che sono connessi alle pagine!



## FAMILIARI E RSA INSIEME PER TUTELARE I PIÙ FRAGILI DURANTE L'EMERGENZA

A cura del Gruppo La Villa

Come possono reagire i familiari quando, da un giorno a un altro, viene loro imposto un divieto, non potendo - momentaneamente - incontrare il proprio caro in Rsa? Probabilmente con diffidenza iniziale ma, poi, prendendo coscienza della necessità.

Proprio questo è ciò che è successo, nel primo periodo, nelle nostre strutture: i

familiari, inizialmente, hanno sofferto molto l'impossibilità di accedere alle nostre Rsa per vedere i propri cari. Ma, con tempestività e tutta la cautela necessaria, abbiamo potuto metterli in contatto, combattendo, al tempo stesso, questa dura battaglia contro il Covid-19. E la storia di Rsa Caravaggio, di Scarlino (GR) ne è una bellissima testimonianza!



Venerdì 4 aprile 2020 è andato in onda l'appuntamento quotidiano, su Rai Uno, di Storie Italiane, noto programma del palinsesto nazionale che ha dedicato uno speciale approfondimento alle misure a difesa degli anziani e le nuove forme di comunicazione verso l'esterno per coloro che vivono questo periodo storico a distanza dal proprio contesto familiare. All'interno della puntata, c'è stato spazio anche a un'intervista in diretta proprio con la Direzione della nostra Rsa (che puoi rivedere anche sul nostro sito!).

Vi riportiamo, dunque, le parole di Emanuele Passaseo, Responsabile della Struttura:

*"Abbiamo capito che un eventuale focolaio sarebbe stato devastante*

*per l'utenza più fragile e più debole. Siamo stati tempestivi nel prendere tutte le tutele necessarie, comunicando ogni giorno con i familiari e ricevendo da loro una formidabile risposta di collaborazione. All'inizio è stato difficile spiegare l'impossibilità di visitare i propri cari, ma grazie al buon senso e alle misure che il nostro Gruppo ha messo da subito in atto, ad oggi possiamo dire che stanno tutti bene".*

E, con queste parole, vogliamo estendere un ringraziamento dal profondo del cuore a tutti i familiari dei nostri Ospiti, per la comprensione, la collaborazione e la fiducia che stanno riponendo nel nostro Gruppo, certi che il domani arriverà presto e potranno riabbracciare i loro cari!

[Il servizio di Storie Italiane su Rai 1 su Rsa Caravaggio](#)

[GUARDA IL VIDEO](#)



### Le bufale ai tempi del Covid-19

Proprio il Ministero della Salute ha pubblicato, aggiornandola costantemente, una lista delle cosiddette “bufale” online, tra le più note ma anche tra le più pericolose, che stanno circolando da giorni in rete. La lista è presente al link in fondo al paragrafo e parla di come sia, per esempio, errata la convinzione che la barba, tanto amata dai senior e non solo, sia veicolo di contagio, o di come l'aglio, conosciuto per le sue proprietà antisettiche, aiuti nel combattere il Coronavirus, ma anche di come, in assenza di sintomi, il virus non sia presente nell'organismo.

[Vuoi approfondire sul sito del Ministero della Salute?](#)

[LEGGI L'ARTICOLO](#)

### Attenti alle truffe!

In questo periodo di isolamento, è facile essere bersaglio di alcune gravi truffe: le più diffuse, e riportate proprio dal Codacons, l'associazione che difende i diritti dei consumatori - ci parlano di ossigenatori

venduti a quasi 1000 euro sul web, ma anche a tentativi di furti porta a porta agli anziani con la scusa di effettuare finti tamponi a domicilio. Al link successivo, potrai trovare tutte le informazioni del caso per difendervi e per difendere i vostri cari.

[Vuoi approfondire sul sito del Codacons?](#)

[LEGGI L'ARTICOLO](#)

### Un aiuto immediato dall'Ordine degli Psicologi italiani per chi si sente in difficoltà

La Società italiana di Psicologia, per questa emergenza, ha creato un aiuto terapeutico per affrontare la quarantena, il tutto sotto l'hashtag #lopsicologoaiuta. Come contattarli? Basta accedere al sito [www.spiweb.it](http://www.spiweb.it) e inviare una mail per richiedere l'attivazione del servizio di assistenza psicologica: la risposta è garantita nell'arco di 24 ore con un colloquio a distanza.

[Vuoi approfondire sul sito della Società Psicoanalitica Italiana?](#)

[VAI AL SITO](#)

## COVID-19 E TRUFFE

COSE UTILI DA SAPERE E A CHI CHIEDERE AIUTO

A cura del Gruppo La Villa

Si sa, il web è una risorsa per reperire consigli, pareri, notizie. Ma, a volte, è anche una trappola: infatti cadere nei tranelli delle bufale online è molto facile, specie per chi magari si trova in una condizione

di fragilità. Non solo bufale, ma truffe. Come difendersi? Abbiamo riportato qui una piccola summa di ciò che circola in rete, oltre a un riferimento per un aiuto psicologico concreto.





## IL GRUPPO LA VILLA È CON TE

COME RESTARE IN CONTATTO

### L'ascolto delle esigenze è al centro del nostro mondo

Il Gruppo La Villa ha messo a disposizione tanti e nuovi canali di ascolto dedicati a chi necessita di informazioni e assistenza, supportando anche chi si trova a gestire categorie fragili o è un caregiver familiare:

- **Il nostro Blog:** ben due uscite al mese, tutti i mesi, per parlare di terza età, terapie, innovazione, mondo Rsa, con tanti consigli e approfondimenti.
- **Sezione FAQ:** una sezione del nostro sito dedicata a dare risposte alle domande più frequenti sui servizi delle strutture sanitarie assistenziali, modalità di ingresso, tempistiche, convenzioni, soluzioni di alloggio, visite, differenza tra Ospite privato e Ospite accreditato, aspetti economici e molto altro.

- **Il Centro Assistenza:** già dal 2017, il nostro Gruppo ha messo a disposizione dei cittadini un Centro Assistenza Clienti gratuito per reperire informazioni circa le nostre strutture, servizi erogati, procedure amministrative per l'ingresso in residenza, sulla documentazione necessaria e l'iter burocratico da seguire, per essere sempre più vicino a chi si trova per la prima volta a contatto con questo mondo. Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19, e risponde al numero 800688736.
- **I nostri canali social:** una pagina Facebook istituzionale, a firma La Villa, oltre alle singole pagine di ogni struttura, per rimanere aggiornato sulle novità, gli eventi, e per condividere con noi i momenti più emozionanti di ogni giornata.

Sono oltre 1200, tra dipendenti e team di struttura, le persone che quotidianamente lavorano nel Gruppo La Villa. Non solo: le équipe che si prendono cura dei nostri Ospiti in struttura sono formate e aggiornate costantemente, predisposte al lavoro con gli altri e sempre disponibili all'ascolto.

Per questo, se hai domande, desideri saperne di più sul tema, incontrare un esperto o chiedere un appuntamento, siamo a tua disposizione.

### Ascolto e Assistenza, sempre a tua disposizione

Front office, help desk e Centro Assistenza: tanti sono i canali di ascolto gratuito al cittadino e di informazione che il nostro Gruppo mette a disposizione. In una parola, "persone, che si prendono cura di persone".

In ogni struttura - inoltre - l'alta qualità di servizio è coadiuvata anche dalla Direzione e dallo staff amministrativo, che gestisce e monitora l'operato della Rsa affinché Ospiti e familiari siano accolti e ascoltati nel modo più adeguato.

Non solo: rispondiamo al [numero verde gratuito 800688736](tel:800688736).

Scrivici una mail a [assistenzaclienti@lavillaspa.it](mailto:assistenzaclienti@lavillaspa.it).

Per maggiori informazioni, consulta [www.lavillaspa.it](http://www.lavillaspa.it) e scopri il nostro mondo di risposte.

### Perché la Vita Merita!



INSIEME E UNITI  
CE LA FAREMO



LA **VITA**  
MERITA



## LA VILLA SPA

Via Benedetto da Foiano, 14  
50125 - Firenze (FI)  
[www.lavillaspa.it](http://www.lavillaspa.it)

---

PIEMONTE • LOMBARDIA • LIGURIA  
EMILIA ROMAGNA • TOSCANA

---

Segui le nostre strutture su



CENTRO  
ASSISTENZA  
CLIENTI

Numero Verde Gratuito  
**800 688736**  
Lun. - Ven. 9:00 - 19:00

**SCOPRI IL VIRTUAL TOUR!**  
Visita le nostre strutture a 360°

