

Residenza per anziani

EMMAUS

Milano

Carta dei servizi RSA



EMMAUS

emmausitalia.it

1	PREMESSA	4	5	LA VITA IN STRUTTURA	24
	Mission	5		Giornata tipo	25
	Presentazione	6		Assistenza di base	26
	Linee guida	7		Pulizia	27
2	LA STRUTTURA	8		Ristorazione	27
	Caratteristiche generali	9		Lavanderia e stireria	27
	Come raggiungere la Residenza	10		Servizio di barbiere - parrucchiere	28
	Orari	11		Servizio di podologia, pedicure curativa, pedicure estetica e manicure	28
3	INFORMAZIONI E ACCESSO	12		Assistenza Religiosa	28
	Ammissione alla Residenza	13		Servizio bar	29
	Ingresso in Struttura	14		Televisione	29
	Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	16		Servizio mortuario	29
	L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri	16	6	SERVIZI ASSISTENZIALI	31
4	IL PERSONALE	20		Assistenza infermieristica	32
	L'Équipe assistenziale	21		Assistenza riabilitativa	32
	Il Personale	21		Animazione	33
	Composizione del personale	21		Assistenza medica	34
	Direzione della Struttura	23	7	QUALITÀ E PRIVACY	36
	Servizi amministrativi	23		Standard di Qualità	37
	Hall – Reception – Centralino	23		Politica della qualità	37
				Somministrazione di customer satisfaction	38
				Meccanismi di tutela e verifica	38
				Il trattamento dei dati personali	39
				Allegati	

1



PREMESSA



MISSION

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

“Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell’Anziano”

recita, nella raccomandazione n° 34:

“Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l’Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell’Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell’assistenza negli Istituti.”

PRESENTAZIONE

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il volontariato locale. La “Carta” non può quindi avere la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta della Residenza Sanitaria Assistenziale, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

Emmaus S.r.l.
L’Amministratore Delegato
Luigi Amati

LINEE GUIDA



La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)** rappresenta la risposta per l'anziano non autosufficiente che non può più essere assistito a domicilio anche a causa di particolari situazioni familiari e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in Istituto di Riabilitazione Geriatrico.

In RSA vengono erogate le seguenti prestazioni: assistenza medica ed infermieristica di base, assistenza fisioterapica, assistenza alla persona, attività di animazione, servizi alberghieri, etc. Questi sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale ed un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:

l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,

evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,

per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.

4. Considerare la RSA come un sistema aperto,

mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5. Operare attraverso un lavoro d'équipe,

una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

CODICE ETICO

L'Ente si è dotato di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana. Il codice etico è consultabile c/o la Residenza ed è affisso in bacheca.

2



LA STRUTTURA

CARATTERISTICHE GENERALI



La Residenza Emmaus di Via Costantino Baroni n° 71/73 in quartiere Gratosoglio a Milano è una struttura di **128 posti letto**, con le caratteristiche della Residenza Sanitario Assistenziale dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- **abitativi** di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- **assistenziali** per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di non autosufficienza;
- **sanitari di base** comprensivo delle prestazioni medico generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- **ricreativi e culturali** per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.

La struttura è autorizzata per **128 posti letto di cui 120 accreditati e a contratto**. Per i 120 posti letto accreditati e a contratto è previsto un contributo del Servizio Sanitario Regionale, a parziale copertura della retta complessiva, versato direttamente all'ente gestore della RSA secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente.

LA STRUTTURA È ORGANIZZATA IN NUCLEI COSÌ DISPOSTI:

3° PIANO

Nucleo 6 - GIRASOLE

14 p.l.

Nucleo 7 - MARGHERITA

22 p.l.

2° PIANO

Nucleo 4 - ROSA

14 p.l.

Nucleo 5 - CICLAMINO

24 p.l.

1° PIANO

Nucleo 1 - PAPAVERO

16 p.l.

Nucleo 2 - GERANIO

14 p.l.

Nucleo 3 - MIMOSA

24 p.l.

Tutte le camere, dotate di bagno ad uso esclusivo, sono a due posti letto e predisposte per l'installazione di televisore. L'arredamento è in perfetto stile alberghiero, ma funzionale anche alle esigenze di ospiti non autosufficienti o con difficoltà di deambulazione: gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento anche con eventuali ausili, i letti sono ad altezza variabile a due snodi, con sponde di contenimento a scomparsa.

Ogni singolo posto letto ed ogni bagno sono dotati di sistema di chiamata d'emergenza. In ogni camera è inoltre presente un punto d'erogazione

dell'ossigeno medicale.

Presso ciascun piano sono presenti, oltre ai normali servizi di nucleo tra i quali i bagni assistiti e le infermerie, la palestra di piano e i salottini di ricevimento. La struttura, di recente ristrutturazione, è caratterizzata da un'armoniosa suddivisione degli spazi che garantisce un'ottima fruibilità sia delle aree comuni generali che delle aree di servizio all'interno dei singoli nuclei.

Il **piano terra**, fruibile da Ospiti e parenti, è sede di diversi locali:

- Hall/reception
- Uffici amministrativi/ufficio relazioni con il pubblico (URP)
- Ambulatorio medico
- Palestra comune
- Locale attività occupazionali
- Locale parrucchiera
- Locale podologo
- Luogo di culto

Al **secondo piano** sono invece presenti delle ampie e gradevoli sale comuni che tra le altre cose prevedono:

- Angolo bar dotato di distributori di snacks e di bevande calde e fredde
- Sala polivalente
- Sala TV/ascolto musica
- Sala lettura/biblioteca/emeroteca



COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA

La Residenza Emmaus si trova a pochi passi da Via dei Missaglia, dove c'è la fermata di numerose corse dei mezzi pubblici.

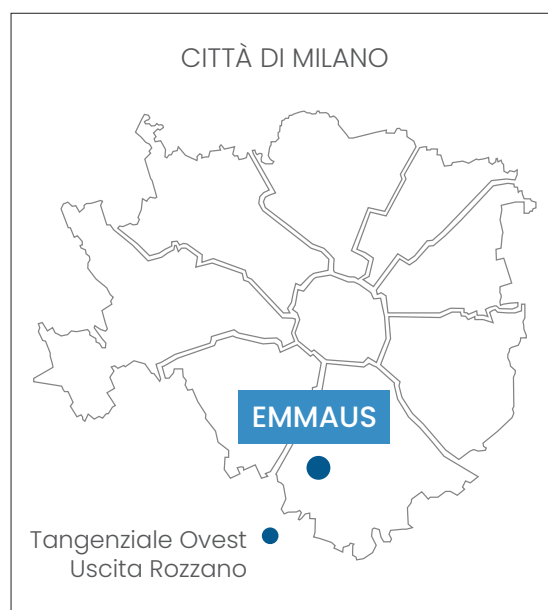
L'ingresso della RSA è posizionato al termine della strada che collega gli interni dal 59 al 73 di Via C. Baroni - vicino alla chiesa di Santa Maria Madre della Chiesa.

In auto

Dall'autostrada: Tangenziale Ovest. Da ogni direzione imboccare la tangenziale Ovest di Milano e prendere l'uscita Rozzano. Alla rotonda, prendere la 2° uscita e continuare su Via Eugenio Curiel. Giunti a Quinto Stampi, continuare su Via Eugenio Curiel fino a prendere via dei Missaglia girare a sinistra in via Costantino Baroni fino al n. 71/73.

Mezzi pubblici

In MM2 (Linea Verde):
capolinea M2 di Piazzale



Abbiategrosso, poi tram Linea 3 o 15 oppure autobus 79 direzione Gratosoglio, fermata Via C. Baroni, 144 (13 fermate).

In tram:

a pochi passi dal capolinea della linea 3 e fermata Missaglia/Saponaro della linea 15.

In autobus:

Linea 79 direzione Gratosoglio, scendere dopo 7 fermate in Via C. Baroni, 59.

ORARI



Centralino e reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno dalle 08.00 alle 20.00

Tel. 02 8930 4963 | Fax. 02 8931 5113

E-mail: emmaus@emmausitalia.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato al piano terreno nell'area della reception.

Orario di apertura: da lunedì a venerdì (escluso festivi) dalle 09.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30.

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite ai Residenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 08.00 alle 20.00.

Ogni Residente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Residenti.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari

- Colazione dalle ore 7.30 alle 9.00
- Pranzo dalle ore 12.00
- Cena dalle ore 18.00 (dalle 18.30 nel periodo estivo)



INFORMAZIONI E ACCESSO

AMMISSIONE ALLA RESIDENZA



L’RSA Emmaus è rivolta alla popolazione anziana residente in Regione Lombardia con almeno 65 anni di età compiuti e con diversi livelli di non autosufficienza. In caso di richiesta di ammissione da parte di Utenti con età inferiore ai 65 anni l’ingresso è consentito previa specifica “deroga” da parte dell’ATS competente territorialmente.

Per gli Utenti non residenti in Regione Lombardia l’ammissione potrà avvenire secondo disponibilità e con le modalità concordate con la Direzione.

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la direzione della struttura, effettuare visite guidate della Residenza accompagnati dal direttore stesso o da un suo delegato prima di inoltrare la domanda di ingresso, al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant’altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell’utenza.

La Direzione e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all’individuazione di un amministratore di sostegno, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.

Il ricorso all’individuazione formale di un amministratore di sostegno è particolarmente consigliata nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

La Direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

Salvo ove diversamente previsto dalla normativa vigente, la procedura prevede una prima valutazione della domanda da parte dell’équipe della Residenza che verifica l’appropriatezza del possibile ricovero. Una volta espresso il parere favorevole, la domanda d’ingresso, debitamente compilata, viene inserita nella lista d’attesa sulla base dell’incrocio di diversi criteri: urgenza del ricovero a seguito di segnalazioni da parte di Assistenti Sociali dei Comuni o delle Aziende Ospedaliere, ordine cronologico della domanda e compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali dell’Ospite.

La formalizzazione dell’ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell’Ospite, unitamente al terzo/curatore o amministratore di sostegno o tutore, del “contratto di Ingresso e di ospitalità” della Residenza comprensivo dell’attestazione di ricevuta della “carta dei servizi” e dell’accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;
- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale il cui importo è specificato nel tariffario allegato che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Documenti richiesti del futuro Ospite:

- Certificato di Residenza della persona interessata all’ingresso (originale).
- Documento di identità valido (fotocopia).
- Attestazione del codice fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale per Ospiti che occupano posto letto accreditato e fotocopia per Ospiti che occupano posto letto solo autorizzato).

- Certificato esenzione ticket (originale per Ospiti che occupano posto letto accreditato e fotocopia per Ospiti che occupano posto letto solo autorizzato).
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante.
- Dichiarazione del medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- Recapiti telefonici e di abitazione del parente, amministratore di sostegno, curatore e di almeno un altro parente.
- Solo per gli Ospiti occupanti posto letto non accreditato, farmaci in numero tale da assicurare l'attuazione della terapia in essere per almeno una settimana, parafarmaci, presidi sanitari e presidi assorbenti in caso di incontinenza.
- Eventuali altri presidi in uso, non previsti a carico della RSA in base alla normativa vigente. Tali presidi vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe della Residenza possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello sanitario.

La Direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.



INGRESSO IN STRUTTURA

Gli ingressi in struttura sono programmati di norma in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente tra le 9.30 e le 11.00 oppure tra le 14.00 e le 16.30. Il momento dell'ingresso di un Ospite in una Residenza Sanitaria Assistenziale rappresenta per l'individuo un passaggio importante, che determina un cambiamento a volte definitivo nella vita della persona stessa. La Direzione garantirà che l'unità abitativa assegnata sia stata opportunamente igienizzata e preparata.

Al suo arrivo l'Ospite, con i suoi familiari, viene accolto dal direttore della Residenza e/o dallo stesso impiegato che lo ha incontrato nelle fasi pre-ingresso. L'équipe sanitaria-assistenziale di accoglienza è composta da:

- il direttore medico e/o il medico presente
- l'infermiere professionale presente
- il referente assistenziale di nucleo o l'operatore sanitario di riferimento
- (OSR) individuato di norma tra gli assistenti
- il fisioterapista
- l'animatore

Una volta accompagnato presso il posto letto assegnato l'OSR ha il compito di spiegare al nuovo Ospite il corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione alla camera e al bagno annesso, soffermandosi in particolare sull'utilizzo del

sistema di chiamate di emergenza.

L'addetta alla lavanderia effettuerà un inventario del corredo applicando il sistema di individuazione di ciascun indumento.

Il medico, acquisita la documentazione clinica prodotta, sottopone l'Ospite ad un'accurata visita volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali, compila la Cartella Sanitaria e somministra le scale di valutazione previste.

In collaborazione con l'infermiere rileva il peso dell'Ospite ed i suoi parametri vitali (quali la pressione arteriosa e la frequenza cardiaca). Terminata la visita il medico si occupa della stesura dell'esame obiettivo e della compilazione del Foglio Terapia che consegnerà immediatamente all'infermiere perché lo possa inserire nel quaderno delle terapie del nucleo dando le opportune indicazioni al personale coinvolto. In questa fase il medico comunicherà all'équipe la necessità di attuare diete speciali se necessario.

I componenti dell'équipe di piano, coordinati dal medico, raccolgono tutte le informazioni necessarie alla puntuale compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS), ognuno per la parte di propria competenza.

Nei primi giorni il fisioterapista e l'animatore completeranno la cartella riabilitativa e la cartella di animazione con le scale di valutazione previste formulando rispettivamente il progetto riabilitativo ed il progetto di socializzazione.

Nei tempi previsti dalla normativa viene formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, un primo Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) che verrà predisposto in modo completo con il Progetto Individuale entro 1 mese dall'ingresso, avendo riguardo in particolare alla documentazione sanitaria ed infermieristica, socio-assistenziale, riabilitativa e relazionale, nonché alle eventuali note attinenti alla storia dell'Ospite.

Il PAI rappresenta il momento di progettazione e verifica degli interventi messi in atto dalle diverse figure operanti al servizio di ogni singolo Ospite della struttura e in esso confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona e da esso nascono i progetti di intervento multidisciplinari mirati alle esigenze ed ai bisogni del singolo Ospite. Successivamente il PAI andrà rinnovato in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite e comunque semestralmente e condiviso con l'Ospite e/o familiare/tutore/Amministratore di Sostegno.

Il medico infine predispone e compone il Fascicolo Sanitario e Sociale. All'interno del FaSaS sarà inserita la Scheda di Osservazione di Intermedia Assistenza (SOSIA), documento riassuntivo della condizione bio-psico-sociale dell'Ospite così come previsto dalla normativa regionale in vigore.

Il FaSaS in tutte le sue componenti sarà aggiornato e verificato periodicamente ed ogni qualvolta si renda necessario.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Residenti ed evitare l'isolamento. Lo accompagna all'interno della Residenza e pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della comunità. Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione del direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera

qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra i residenti di una stessa camera. Tale eventualità è attuabile anche su proposta della Direzione per motivi organizzativi.



INDICAZIONI PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede) dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, a un costo di € 0,50 a pagina.



L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza Emmaus ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano residente, a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Residenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del residente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei Residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari ed amici possono consumare i pasti insieme ai Residenti e prendere parte alle attività di animazione.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso. Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene le medicazioni e le visite mediche dei Residenti e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Pratiche amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei Residenti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Custodia denaro e valori

L'ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore, purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

- 1) quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

Il fumo

All'interno della Residenza non è possibile fumare.

Orari destinati al riposo

Il Residente e/o i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti dalle ore 13.00 alle ore 15.00 pomeridiane e notturne dalle ore 20.30 alle ore 7.00 destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza ai Residenti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i Residenti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.

Recesso e risoluzione del contratto

Il rapporto giuridico instauratosi tra ente e l'Ospite/terzo è a tempo determinato per una durata inferiore a 3 anni oppure per una durata pari a 3 anni prorogabile automaticamente per uguale periodo in caso di mancato recesso da una delle parti.

Qualora l'Ospite e/o il terzo intenda / intendano recedere dal contratto d'ingresso ed Ospitalità, dovrà / dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: il pagamento di una somma pari a un periodo di 5 (cinque) giorni oltre alla data in cui l'abitazione è resa effettivamente libera.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

L'Ente ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso ed ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA e qualora le condizioni dell'Ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Ospiti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive in tal caso l'Ospite verrà indirizzato in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità dell'Ospite, all'Ospite/al terzo/al tutore/al curatore/all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ATS.

Altri casi in cui l'Ente ha facoltà di recedere dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità e di dimettere l'Ospite:

- In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, l'Ospite e/o il Terzo è/sono tenuto/tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.
- Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al Comune di Residenza dell'Ospite affinché il medesimo Comune e l'ATS possano prestare la necessaria assistenza.
- In ogni altro caso previsto dalle Leggi.

La cartella clinica prodotta durante la degenza dell'Ospite e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La medesima sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata dal medico della Residenza una lettera di dimissione. Inoltre il medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

Urna per i consigli e le segnalazioni

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze dei Residenti viene istituita un'urna nella quale i Residenti e i loro familiari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

Richiesta delle informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso l'ufficio relazioni con il pubblico c/o la reception – URP.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali, o in generale da comprovati aumenti di altre voci di costo dovuti ad interventi strutturali e/o ad altre voci di costo riferite a fattori produttivi imprescindibili. Dette variazioni devono essere comunicate all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

L'Ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

4



IL PERSONALE

L'ÉQUIPE ASSISTENZIALE



Per ogni nucleo/piano è individuata un'équipe assistenziale formata dalle seguenti figure professionali:

- il medico incaricato della struttura
- referente attività assistenziali del nucleo
- infermiere professionale
- fisioterapista
- animatore della struttura

L'équipe assistenziale di nucleo definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Residente considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della struttura da un programma di lavoro generale ed un regolamento che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura. L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione.

IL PERSONALE



Il personale della Residenza è al servizio degli Ospiti.

Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Ospiti e parenti.

È fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

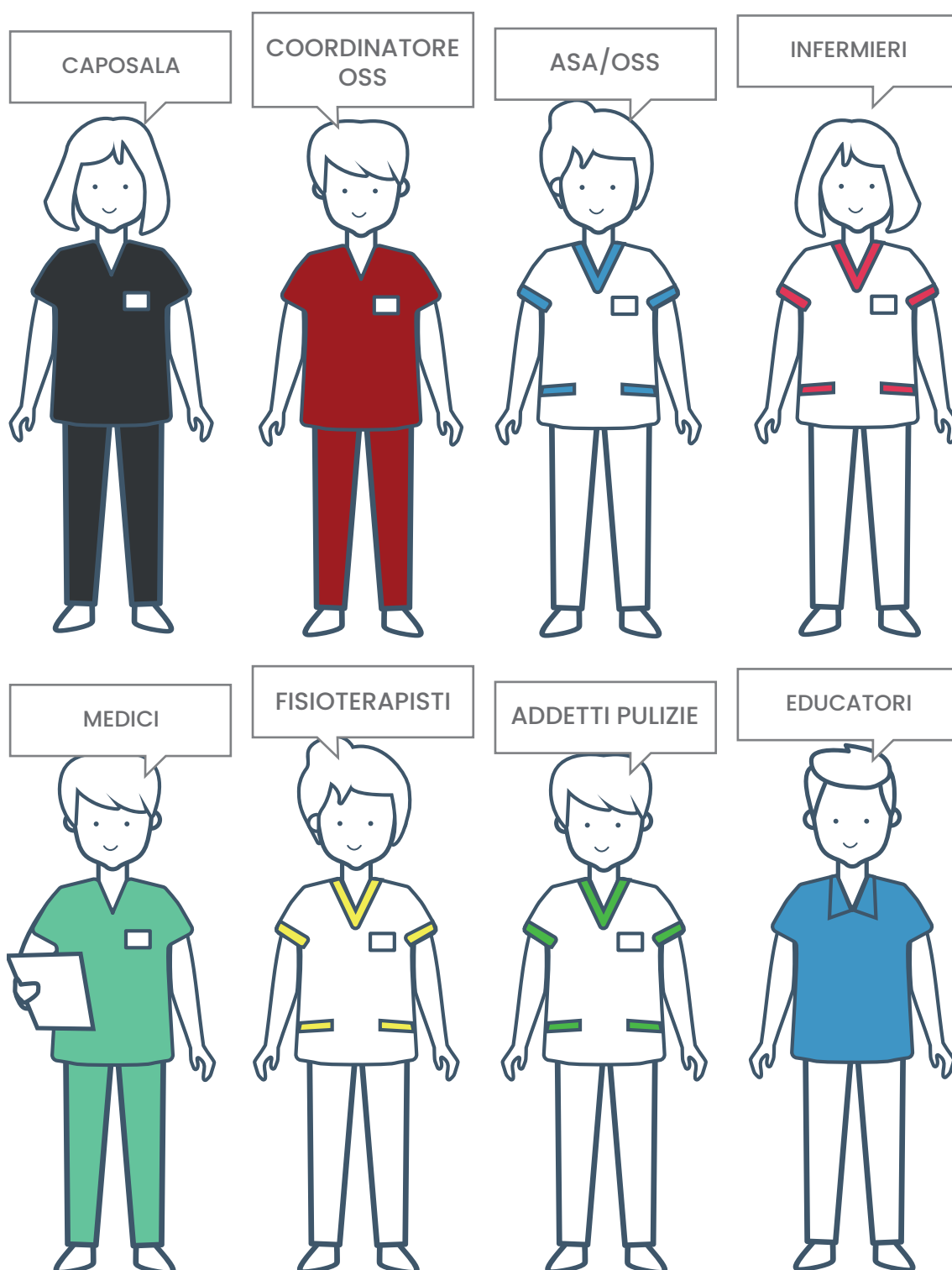
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE



La composizione del personale impiegato nella Residenza è definita in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alla normativa vigente e alla carta dei diritti della persona anziana attualmente in vigore.

L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro e linee guida che sono disponibili per la consultazione presso l'URP.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE DI STRUTTURA



DIREZIONE DELLA STRUTTURA



Il direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento del Residente, che di rispetto del budget economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Ospite e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli Ospiti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

SERVIZI AMMINISTRATIVI



I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi.

Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore dei Residenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

HALL – RECEPTION – CENTRALINO



La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'Ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dal Residente tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Inoltre presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

Ciascun Ospite della RSA può ricevere telefonate mediante un apparecchio cordless dedicato presente in ogni nucleo.

Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della struttura.

5



LA VITA IN
STRUTTURA

GIORNATA TIPO



07.00 – 09.30	Le attività prevalenti sono: la sveglia , l' igiene personale , la colazione , la vestizione e la cura della persona . Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
07.30 – 09.00	Colazione. Di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
08.30 – 09.30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro , trattamenti infermieristici e riabilitativi , visite mediche , interventi programmati nei piani di lavoro; oppure gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
Dalle 11.30	Preparazione per il pranzo.
12.00 – 13.00	Pranzo.
13.00 – 15.00	Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare , a letto o in poltrona.
Dalle 15.00	Inizia l' alzata dei Residenti.
15.00 – 18.00	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative, etc.
16.00	Distribuzione della merenda .
Dalle 18.00	Preparazione e distribuzione della cena . Nel periodo estivo dalle 18.30.
Dalle 19.00	Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago, TV, conversazioni varie mentre quelli che lo desiderano inizia la preparazione per la notte.



ASSISTENZA DI BASE

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

- aiuto al residente a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo;
- cambi degli ausili monouso per incontinenza, effettuati secondo le singole esigenze;
- rasatura della barba;
- taglio delle unghie (mani e piedi).

Assistenza motoria

L'Ospite, salvo nei casi prescritti dal medico incaricato, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta il Residente a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità.

L'anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (pranzo e soggiorno) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

Nutrizione ed idratazione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione del residente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. I Residenti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo vengono serviti nella propria camera e/o a letto. Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione dei Residenti alle attività stesse.

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato al residente, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, e degli ausili etc.

I Residenti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali.

PULIZIA



Tipi di intervento e organizzazione del servizio

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare ai Residenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

RISTORAZIONE



La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte dei Residenti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai Residenti e ai parenti.

Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, un menù tipo (vedi allegato). Nel caso in cui il medico incaricato reputi necessaria la permanenza a letto del residente, i pasti vengono serviti in camera. Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù viene effettuata e raccolta dagli Operatori Assistenziali sulle esigenze degli Ospiti e trasmessa ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono consumare i pasti insieme al Residente, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

LAVANDERIA E STIRERIA



Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali (biancheria intima ed indumenti) dei Residenti dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie.

È a disposizione degli Utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Residenti, anche ad eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Durante tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Tutta la biancheria personale è contrassegnata da un codice in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Le assistenti provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi:

- la biancheria personale
- la biancheria piana.

Il servizio lavanderia/stireria non è previsto per i capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, etc.) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale.

Essendo ben noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale della biancheria, vengono impiegati prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente.

I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile problema alle persone.



SERVIZIO DI BARBIERE-PARRUCCHIERE

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere.

Il servizio di shampoo taglio e piega, che può essere programmato una volta al mese per ciascun Ospite e sentito il parere del delegato, non è compreso nella retta ed è gestito direttamente dalla Residenza tramite personale specializzato.



SERVIZIO DI PODOLOGIA/PEDICURE CURATIVA, PEDICURE ESTETICA E MANICURE

Presso la struttura è attivo il servizio di podologia/pedicure curativa.

Il servizio viene programmato in relazione alle necessità degli Ospiti stabilite dall'équipe medica della RSA e sentito il parere del medico di struttura e/o del delegato.

I trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e non sono compresi nella retta.

Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica. Tali servizi non sono compresi nella retta.



ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantito ai Residenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa concordata ed organizzata con i parroci della zona e a richiesta dei residenti, viene somministrato il Sacramento

della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. I residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

SERVIZIO BAR

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.

Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla reception la dotazione della apposita chiavetta accumula credito.



TELEVISIONE

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione dei Residenti.

Qualora i Residenti lo desiderino, possono tenere radio, televisori od altro di loro gradimento di loro proprietà nella loro camera, purché di piccole dimensioni e con il marchio CE.

Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi di proprietà dell'Ospite situati nelle camere sono ad esclusivo carico del Residente.



SERVIZIO MORTUARIO

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;
- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie consultando presso una postazione internet della reception, o altre a disposizione, gli elenchi disponibili;
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente) collocato al piano terra della Residenza, nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte;
- avvenuto l'accertamento di morte da parte del medico della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza e nel rispetto della Legislazione Regionale in materia di attività funebri e cimiteriali (Legge Regionale n° 22 del 18.11.2003 e Regolamento Regionale n° 6 del 09.11.2004), ed in particolare l'art. 4 comma 2 della Legge Regionale e l'art. 31 comma 2 del



Regolamento Regionale nel quale è specificato che il conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) deve avvenire unicamente nelle sedi autorizzate, o eccezionalmente su richiesta degli interessati, presso altro luogo.

Tali attività sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie: sottolineiamo che è fatto divieto assoluto al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.).

Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite.

Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP.

6



SERVIZI ASSISTENZIALI



ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al direttore medico lo stato di salute degli anziani.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, gli infermieri svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- trattamento piaghe da decubito;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro, etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'ideale documentazione sanitaria per ogni residente.



ASSISTENZA RIABILITATIVA

Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti altrimenti destinati alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca l'operatore preposto che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua esercizi di fisioterapia ortopedica, neuromotoria, respiratoria e vescicale.

A titolo esemplificativo vengono svolti:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare

- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare
- esercizi volti all'accrescimento della mobilità articolare
- esercizi volti al rafforzamento della muscolatura
- esercizi volti al miglioramento della resistenza fisica
- esercizi volti al miglioramento della coordinazione, etc.

Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria dei residenti.

ANIMAZIONE



Il servizio di animazione si basa essenzialmente su alcuni principi fondamentali:

- L'animazione lavora con e per le persone, non sulle persone; questo significa rendere l'Ospite attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative.
- L'animazione lavora con persone; è importante quindi riconoscere che gli Ospiti sono soggetti che hanno diritto ad essere trattati con rispetto.
- L'animazione lavora con gli Ospiti in modo da stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali; in questa ottica è necessario creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli Ospiti, in modo da sollecitare e intensificare la loro partecipazione alle attività collettive.
- L'animazione lavora sul contesto nel quale gli Ospiti sono inseriti; a questo proposito è utile mantenere i contatti con la realtà esterna, quali gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, ma soprattutto rendere la Residenza un punto di incontro anche per i parenti e gli amici degli Ospiti, in modo da ottenere una valida ed efficace collaborazione che faccia sentire l'Ospite come a casa.

Partendo da questi principi, la Residenza si pone i seguenti obiettivi:

- 1° Obiettivo: rendere la Residenza "a misura di Ospite". L'Ospite deve potersi sentire come a casa propria, deve avere la possibilità di sentirsi a proprio agio nel muoversi in un ambiente consono alle proprie esigenze. Per ottenere questo obiettivo, il progetto animativo prevede la partecipazione attiva dell'Ospite ad una serie di attività/laboratori il cui scopo principale sarà la personalizzazione degli ambienti, partendo dalla stanza, passando dai corridoi, fino ad arrivare al soggiorno.
- 2° Obiettivo: rendere la Residenza "aperta al mondo esterno". L'Ospite non deve perdere il contatto con la realtà esterna, a rischio di sentirsi solo e abbandonato. Per questo scopo verranno coinvolte associazioni di volontari, che parteciperanno ad iniziative volte a stimolare la relazione e la socializzazione. Questi gruppi verranno affiancati anche dalla presenza di alcune suore delle vicine parrocchie, che avranno l'obiettivo di creare una rete di supporto per le esigenze religiose e spirituali. La presenza più importante, anche dal punto di vista affettivo per gli Ospiti, sarà sicuramente quella dei loro parenti ed amici, a cui verrà chiesto di partecipare attivamente a tutte le iniziative, sia quelle proposte, sia proponendone proprie.

I progetti animativi saranno quindi ideati in modo da creare un ambiente familiare per poter favorire la socializzazione tra gli Ospiti e successivamente con la rete di collaboratori esterni. Per ottenere questo sarà necessario stimolare l'interesse dell'Ospite nei riguardi dell'ambiente che lo circonda e verso le diverse iniziative proposte, stimolando nel contempo le capacità residue. Potranno essere organizzate gite di un giorno o vacanze estive/invernali il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica, etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività sociali/culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni, etc.)

Attività ludico/creative

- gare di carte, dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale



ASSISTENZA MEDICA

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente. Il medico della struttura garantisce l'attività medica diurna di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- effettuare tutte le prestazioni e redigere le eventuali certificazioni relative alla medicina di base (per gli Ospiti che occupano posti letto non accreditati tali prestazioni rimangono in carico al medico di base);
- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del FaSaS

di ciascuno dei Residenti, anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Agenzia di Tutela della Salute;

- partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dall'Agenzia di Tutela della Salute o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

7



QUALITÀ E PRIVACY

STANDARD DI QUALITÀ



RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,5\%$
RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI (% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO)	Standard minimo aziendale: $\geq 65\%$
INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,1\%$
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI)	Standard minimo aziendale: $\geq 3\%$
IGIENE AMBIENTALE (% VERIFICHE POSITIVE E SUGLI AMBIENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 90\%$
ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E SCALE DI VALUTAZIONE (NUMERO AGGIORNAMENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 1/\text{semestre}$
CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE	Standard minimo aziendale: $\geq 4/\text{semestre}$
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE (% GIUDIZI INFERIORI ALLA SUFFICIENZA)	Standard minimo aziendale: $\leq 10\%$

POLITICA DELLA QUALITÀ



Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Emmaus tra i cui obiettivi figura: la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.



SOMMINISTRAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION

Ospiti/parenti

Sarà disponibile per Ospiti e parenti un questionario di soddisfazione (vedi allegato) secondo la nuova procedura dell'ATS di Milano con l'adozione di un unico questionario.

Tale questionario di semplice compilazione permetterà al direttore di verificare la qualità percepita da Ospiti e parenti. Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/Ospiti possono dare consigli alla direzione. Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in struttura.

Il risultato dei questionari verrà affisso in bacheca e sarà discusso con parenti/Ospiti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con ospiti e parenti durante la sua attuazione.

Operatori

Con cadenza almeno annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi allegato). Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà al direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro. Il risultato del questionario verrà reso visibile e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.



MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del residente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico –URP situato al piano terra, zona hall presso gli uffici amministrativi da

lunedì a venerdì (escluso festivi) dalle 09.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30. Vi è inoltre la possibilità di effettuare segnalazione tramite il modulo "reclami" (vedi allegato) da imbucare nell'apposita urna situata alla reception, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Funzioni

L'ufficio relazioni con il pubblico provvede a dare al Residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione, che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il Residente/familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 10 gg. dalla formalizzazione del reclamo (vedi allegato).

Modalità di presentazione del reclamo

Il Residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'ufficio relazioni con il pubblico
- tramite colloquio con il direttore previo appuntamento
- utilizzando l'apposito modulo "reclami" da imbucare nell'apposita urna situata al piano terra, zona hall, accanto alla bacheca delle comunicazioni.

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



Emmaus S.r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR".

I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o supporto informatico.

I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

ALLEGATI

- Procedura accoglienza / Presa in carico dell'ospite
- Procedura dimissione dell'ospite
- Questionario operatori
- Questionario familiari
- Comunicazione / Osservazioni / Suggerimenti
- Tariffario
- Listino prezzi caf e patronato
- Menù
- Carta dei diritti della persona anziana

Emmaus

Via Costantino Baroni, 71/73
20142 Milano (MI)

Tel. 02 8930 4963 – Fax 02 8931 5113
emmaus@emmausitalia.it



EMMAUS

emmausitalia.it

Scopo

Il presente documento fornisce gli elementi necessari per definire la gestione dell'accoglienza e presa in carico dell'Ospite.

Applicabilità

La presente procedura si applica a tutte le Residenze (RSA, Cure Intermedie, CDI, ecc.) dell'Ente Unico Gestore "Emmaus S.r.l.", site in regione Lombardia.

Responsabilità

Le responsabilità sono descritte all'interno del presente documento.

Operatività

1. Accoglienza

Il momento dell'ingresso di un Ospite, rappresenta un passaggio importante che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona stessa. Per questo motivo è importante che il potenziale Ospite ed i suoi Familiari vengano informati dettagliatamente dal personale preposto circa:

- la tipologia di utenza che accoglie la struttura;
- i servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi;
- le rette praticate;
- la possibilità di accedere a contributi pubblici;
- la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negato o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- la possibilità di accedere all'ufficio di relazioni con il pubblico, all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS competente.

È data inoltre la possibilità di visitare la Struttura per prendere visione di camere, locali comuni e aree esterne e verificare così il gradimento degli ambienti, sempre nel rispetto delle procedure atte alla prevenzione dell'infezione da SARS-CoV-2 e altre.

Prima dell'inserimento, al fine di consentire un'adeguata accoglienza dell'Ospite, i Familiari prendono contatto con la Direzione e/o l'Assistente sociale e gli uffici amministrativi, al fine di sbrigare le pratiche burocratiche e fornire informazioni sull'Ospite circa:

- dati anagrafici;
- dati sociali (abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali, etc.);
- stato di salute;
- situazione economica;
- situazione familiare.

Tali informazioni potranno essere raccolte ove possibile nel corso di una visita domiciliare pre-ingresso, durante un incontro con il familiare e l'Ospite, oppure attraverso la segnalazione da parte di strutture o Enti competenti.

L'Ospite verrà accompagnato dal personale a visitare la struttura, verranno mostrati tutti gli spazi ed i locali comuni, dedicando maggior attenzione alla camera da letto. L'operatore mostrerà al nuovo Ospite il corretto utilizzo del bagno, dei comandi per il letto e del campanello di chiamata.

L'Ospite successivamente verrà sottoposto a visita medica volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali e verranno date indicazioni specifiche agli operatori attraverso la compilazione della modulistica in dotazione.

2. Ulteriori informazioni

È necessario raccogliere i recapiti telefonici delle persone di riferimento dell'Utente da contattare in caso di necessità.

Nel caso in cui non esistano persone di riferimento sarà necessario segnalare i recapiti telefonici dei Servizi Sociali.

3. Variazione di camera

Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra i Residenti di una stessa camera. Tale eventualità è attuabile anche su proposta della Direzione per motivi organizzativi.

4. P.I. (Piano Individuale) e del P.A.I.

Dopo un periodo di osservazione dall'ingresso, e comunque entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'ospite, l'Équipe Multidisciplinare provvede alla stesura del P.I. (Piano individuale) e del PAI (Piano assistenziale individuale) definendo i problemi ed i bisogni dell'ospite.

5. FASAS

All'ingresso dell'ospite è predisposto il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) dell'Ospite.

Il FaSaS è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito, e si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'Utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'Utente, assicurati dall'Unità d'Offerta.

Il FaSaS è comprensivo delle seguenti sezioni:

- anamnestiche;
- analisi/valutazione;

- percorso dell'Utente nell'Unità d'Offerta. Costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza:
 - del P.I. (Progetto Individuale);
 - del P.A.I. (Piano assistenziale individuale);
 - del Diario Clinico Integrato;
 - fogli unici di terapia farmacologica ove prevista;
- modulistica comprendente i seguenti moduli:
 - tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente;
 - consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti;
 - documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se ed ove prevista.

REV. 0
02.05.2022

Redatta da Health Care
Verificata da Auditing & Quality
Validata dal Clinical Risk Manager

Scopo

Il presente documento fornisce gli elementi necessari per effettuare una corretta dimissione dell'Ospite.

Applicabilità

La presente procedura si applica a tutte le Residenze (RSA, Cure Intermedie, CDI, ecc.) dell'Ente Unico Gestore "Emmaus S.r.l.", site in regione Lombardia.

Responsabilità

Le responsabilità sono descritte all'interno del presente documento.

Operatività

In caso di trasferimento in altra struttura o al domicilio, è necessario garantire la continuità del processo assistenziale.

L'Ufficio accoglienza informa la reception e tutto il personale circa il giorno e l'ora delle dimissioni, affinché si provveda a:

- raccogliere e ordinare tutti gli effetti personali dell'Ospite in modo che siano disponibili per il giorno delle dimissioni;
- raccogliere la documentazione clinica consegnata al momento dell'ingresso;
- verificare che i familiari siano in grado di accompagnare l'ospite al proprio domicilio o altra struttura, altrimenti verrà avvisato il servizio di ambulanza.

Il Medico di Struttura prepara per il giorno della dimissione la relazione clinica di dimissione che deve contenere:

- dati dell'ospite e data di ingresso in residenza;
- anamnesi dell'ospite;
- condizioni cliniche e delle autonomie all'ingresso;
- epicrisi del periodo trascorso in Residenza, comprendente l'evoluzione clinica, delle autonomie e del quadro cognitivo relazionale;
- terapia alla dimissione;
- ultimi test somministrati;
- eventuale attivazione di dimissioni protette.

Laddove possibile, dovrà essere trattenuta copia di tale relazione clinica di dimissioni controfirmata dall'Ospite o dai familiari a seconda dei casi.

Andranno inoltre restituiti all'Ospite tutti i documenti sanitari prodotti dallo

stesso all'ingresso dando evidenza della documentazione stessa consegnata ed eventuali ausili per la mobilizzazione/postura.

Pertanto, è necessaria l'evidenza della consegnata documentazione, e dalla presa in consegna dell'Ospite stesso da parte dei famigliari ove presenti.

L'infermiera aiuta il familiare nella raccolta degli effetti personali del paziente, il tesserino sanitario ed eventuali altri documenti personali.

In caso di decesso, la struttura mette a disposizione la camera del commiato o ardente. Il protocollo e la normativa legislativa prevede l'assoluta esclusività dei familiari nella scelta dell'impresa di pompe funebri che si occuperà della salma, così come le incombenze e quanto altro dovuto per la cerimonia e la tumulazione. Sarà comunque l'agenzia delle pompe funebri deputata ad occuparsi della vestizione della salma e dell'allestimento della camera del commiato/ardente.

Raccolta della documentazione cartacea in caso di dimissione

Al momento della dimissione di un Ospite, tutte le figure professionali sono tenute a raccogliere tutti i documenti cartacei relativi all'ospite per consegnarli all'infermiere in turno, il quale provvederà ad inserirli nel FASAS.

Successivamente il Coordinatore Infermieristico e/o il Medico della struttura provvede ad archiviare in una cartellina la documentazione relativa all'Ospite, che dovrà essere conservata in un luogo chiuso secondo disposizioni di legge in vigore.

Trasferimenti

Sono regolamentati con le medesime modalità i trasferimenti interni verso altra diversa UdO.

Per i dettagli più specifici si rimanda alla PROC. 08 Ente Unico Gestore "Gestione spostamenti e/o trasferimenti ospiti" rev. 0 del 02/05/2022.

REV. 0
02.05.2022

Redatta da Health Care
Verificata da Auditing & Quality
Validata dal Clinical Risk Manager

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORE

Gentile Signora/Gentile Signore,

La preghiamo di voler compilare il presente questionario anonimo per aiutarci a migliorare il nostro servizio esprimendo il suo grado di soddisfazione, tenendo conto che la particolare situazione di emergenza sanitaria COVID-19 ha inevitabilmente avuto riflessi e ripercussioni sulla nostra organizzazione interna.

Data di consegna __ / __ / ____

Da quanto tempo lavora nel nostro servizio?

1 mese 6 mesi più di 1 anno

Ha ricoperto il ruolo in altre Strutture?

SI NO

Quanto è soddisfatto del rapporto instaurato con i propri colleghi?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Quanto è soddisfatto del rapporto instaurato con i suoi responsabili?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Quanto ritiene che gli strumenti operativi e di verifica a sua disposizione siano adeguati?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Quanto segnala eventuali difficoltà nello svolgimento della sua mansione?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Quanto giudica positivamente il rapporto con i familiari?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Quanto è soddisfatto di come riesce a gestire l'emotività di questi soggetti?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Quali argomenti vorrebbe trattare in un corso di formazione?

Osservazioni e suggerimenti

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento 2016/679/UE (GDPR), i dati raccolti tramite il presente questionario saranno trattati anche con strumenti informatici nel rispetto della normativa vigente, la finalità del trattamento è quella di effettuare delle elaborazioni statistiche per misurare la soddisfazione sui servizi erogati. I dati da Lei forniti saranno trattati nel completo anonimato.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARE

Gentile Signora/Gentile Signore,
La preghiamo di voler compilare il presente questionario anonimo per aiutarci a migliorare il nostro servizio esprimendo il suo grado di soddisfazione, tenendo conto che la particolare situazione di emergenza sanitaria COVID-19 ha inevitabilmente avuto riflessi e ripercussioni sulla nostra organizzazione interna.

Data di consegna __ / __ / ____

Chi compila il questionario?

- Coniuge Figlio/a Nipote Altro

Ogni quanto viene in residenza?

- Quasi tutti i giorni Circa 2 volte la settimana Circa 1-2 al mese Meno di una volta al mese

Ha avuto precedenti esperienze in RSA?

- SI NO

Qual è l'età del suo familiare ospite in RSA?

- Fino a 64 anni 65-74 anni 75-85 anni Più di 84 anni

Il suo familiare ospite è:

- Maschio Femmina

Da quanto il suo familiare è ospite della RSA?

- Meno di 6 mesi Da 6 mesi a 2 anni Da più di 2 anni Da più di 4 anni

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Amministrativo?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute dal personale circa le condizioni del suo familiare?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Medico?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Infermieristico?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Assistenziale?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Fisioterapico?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale di Animazione?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Medico?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Infermieristico?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Assistenziale?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Fisioterapico?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale di Animazione?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia?					
Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto

Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Complessivamente quanto è soddisfatto di come la RSA assiste il suo familiare?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------------	------------------	---------------	---------------------

Qual è la cosa che apprezza di più in questa RSA?

Qual è la cosa che apprezza di meno in questa RSA?

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento 2016/679/UE (GDPR), i dati raccolti tramite il presente questionario saranno trattati anche con strumenti informatici nel rispetto della normativa vigente, la finalità del trattamento è quella di effettuare delle elaborazioni statistiche per misurare la soddisfazione sui servizi erogati. I dati da Lei forniti saranno trattati nel completo anonimato.

Spettabile Direzione

_____, __/__/__

Oggetto: Comunicazione

Il/La sottoscritt _____

in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig

con la presente inoltro alla direzione:

Osservazioni

Suggerimenti

Reclami

Firma

TARIFFARIO

La retta giornaliera a carico dell'Ospite è pari a:

€ 105,00 (centocinque/00),

in camera doppia su posto letto accreditato;

€ 98,00 (novantotto/00),

in camera doppia su posto letto accreditato. **Tariffa promozionale, valida per i primi 4 mesi, per ospite proveniente da Ospedale.**

€ 140,00 (centoquaranta/00),

in camera doppia su posto letto autorizzato.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario / assegno a favore di Emmaus S.r.l. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente. Entro lo stesso termine dovrà avvenire il pagamento delle spese relative ai servizi extra retta usufruiti nel mese precedente.

All'atto della sottoscrizione del contratto di ingresso ed ospitalità ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale minimo di € 1.000,00 (mille/00) che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Servizi compresi nella retta:

I servizi Sanitario Assistenziali

Servizi compresi nella retta (secondo quanto stabilito nel Piano Assistenziale Individuale e nel rispetto della normativa vigente):

- Assistenza di base
- Assistenza infermieristica
- Assistenza riabilitativa
- Assistenza medica
- Animazione
- Farmaci, parafarmaci, ausili e presidi sanitari come previsto dalla normativa vigente

Servizi di supporto alla persona

- Assistenza religiosa
- Servizi amministrativi
- Custodia denaro e valori
- Servizio mortuario (escluse le spese e l'organizzazione dei funerali)

Servizi Alberghieri

- Ristorazione completa (bevande incluse) secondo quanto previsto dal menù della RSA e/o dall'équipe medica della RSA
- Pulizia degli ambienti e manutenzione aree verdi
- Lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali (esclusi i capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale) piccoli rammendi
- Hall – reception – centralino
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri
- Riscaldamento e raffrescamento di tutti gli ambienti

Servizi non compresi nella retta:

- Lavanderia e stireria di capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale
- Trasporti sanitari
- Trasporti sociali
- Servizio di barbiere e parrucchiere
- Servizio di podologia/pedicure curativa
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" previo versamento di una cauzione di € 3,00)
- I pasti consumati dai visitatori
- Visite specialistiche
- Le spese e l'organizzazione dei funerali
- Televisore in camera e relativi oneri
- Gite di una giornata
- Vacanze estive e/o invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- Servizi non previsti dalla normativa vigente
- Farmaci, parafarmaci, ausili e presidi sanitari (solo per i posti letto non accreditati)
- Servizio di accompagnamento visite da parte degli operatori
- Servizio di supporto psicologico
- Servizio dentistico
- Servizio di fisioterapia individuale
- Servizio CAF/PATRONATO
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell'art. 5 del " Contratto d'ingresso ed ospitalità"

I prezzi dei servizi a pagamento forniti in RSA sono i seguenti:

- Servizio parrucchiere:
 - Taglio: € 12,00
 - Piegatura: € 11,00

- Schiuma: € 2,00
 - Crema/Balsamo: € 2,00
 - Permanente: € 30,00
 - Colore: € 25,00
-
- Servizio podologia/pedicure estetica/curativa € 26,00
 - Pasto visitatori: € 14,00 (comprensivo di primo, secondo, contorno, bevande, frutta)
 - Spese telefoniche: costo del gestore telefonico con maggiorazione del 100%
 - Copia cartelle cliniche: € 0,50 a pagina
 - Servizio di accompagnamento visite da parte degli operatori € 28,00/ora
 - Servizio lavanderia: € 20,00 una tantum
 - Servizio supporto psicologico: € 35,00/ora
 - Servizio dentistico: vedi listino allegato
 - Servizio di fisioterapia individuale: € 35,00/ora
 - Servizio CAF/PATRONATO: vedi listino allegato
 - Compilazione domanda di ricovero in RSA: € 80,00
 - Pratiche amministrative per invalidità: € 10 (escluso oneri medico)

N.B. I prezzi dei servizi si intendono IVA inclusa

Eventuali modifiche nel presente tariffario saranno pubblicizzate mediante comunicazione affissa in bacheca.

Si comunica inoltre che la Società ha stipulato alcune convenzioni che prevedono il diritto a tariffe agevolate con importanti Enti, aziende, organizzazioni, istituti clinici e Aziende Ospedaliere.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi alla direzione. I servizi sociali del Comune sono a disposizione dell'Ospite per dare informazioni circa la possibilità di accedere a forme di integrazione economica.

ATHENA SERVIZI SRL | SERVIZI C.A.F.

Servizi gratuiti

ISEE / ISEEU

Bonus bebè

Bonus mamma domani

Servizi a pagamento

730 singolo	€	80,00
730 congiunto	€	140,00
UNICO	€	100,00
IMU / TASI (per ogni immobile)	€	15,00

Successioni: *(all'importo vanno aggiunti il costo di voltura e bolli)*

• da € 0 a € 200.000 (asse ereditario)	€	800,00
• da € 200.001 a € 300.000 (asse ereditario)	€	1.000,00
• oltre € 300.001 (asse ereditario)	€	1.200,00

Voltura per ogni ulteriore immobile	€	100,00
Riunione di usufrutto	€	250,00

Richiesta assegni familiari	€	30,00
-----------------------------	---	-------

Colf / Badanti

• Assunzione / Licenziamento	€	120,00
• Modifiche contrattuali	€	80,00
• Cedolini e CU (anno)	€	250,00

Estratto conto certificato (ECOCERT)	€	20,00
--------------------------------------	---	-------

Tutte le prestazioni verranno regolarmente fatturate tramite emissione di fattura elettronica all'incasso. Tutti i prezzi si intendono al netto di IVA.

ATHENA SERVIZI SRL | SERVIZI PATRONATO

Servizi gratuiti

Reddito / Pensione di cittadinanza
Pensione vecchiaia / anzianità
Pensione di reversibilità
Assegno sociale
Stampa della CU / OBISM
Ratei maturati e non riscossi

Servizi a pagamento

Assegno ordinario / Pensione di inabilità	€	40,00
Assegno unico universale	€	30,00
Maternità obbligatoria / Congedo parentale	€	30,00
Invalità civile	€	40,00
Autorizzazione ai versamenti volontari	€	30,00
Premio alla nascita	€	30,00
Accredito servizi di leva	€	30,00
Permessi legge 104 / Congedo straordinario	€	20,00
Cambio ufficio pagatore	€	20,00
Segnalazione contributi non attribuiti da INPS ai lavoratori	€	20,00
NASPI	€	30,00
Ricostituzioni reddituali / documentali su pensioni ordinarie	€	30,00
Ricostituzioni reddituali / documentali su invalidità civile	€	30,00
Dimissioni	€	40,00
Ricongiunzione contributiva	€	40,00

Tutte le prestazioni verranno regolarmente fatturate tramite emissione di fattura elettronica all'incasso. Tutti i prezzi si intendono al netto di IVA.

ATHENA SERVIZI s.r.l. – Uffici Autorizzati | CAF PATRONATO

Via NEERA 24, 20141 Milano | Tel. +39 3207503604 | e-mail: consulenze-fiscali@libero.it | www.athenaservizisrl.com

	1 settimana		2 settimana	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	Pasta alla carbonara ^(1,3) Lonza agli agrumi* ⁽¹³⁾ Verdure miste*	Minestra orzo* ^(1,10,13) Tris formaggi ⁽⁷⁾ Cavolfiori*	Penne broccoli e acciughe* ^(1,4) Cordon blue ^(1,3,7,8,9) Carote*	Pastina in brodo ^(1,10) Salame e crescenza ⁽⁷⁾ Spinaci
MAR	Risotto zucca* ^(7,13) Scaloppine* al limone ⁽¹⁾ Finocchi* gratinati ^(1,7)	Crema di verdura* ^(6,10) Crocchette di merluzzo* ^(1,3,4,7) Zucchine*	Pasta alla boscaiola* ⁽¹⁾ Scaloppine al vino bianco* ^(1,10,13) Piselli in umido*	Minestrone con pasta* ^(1,10) Nasello al vapore* ⁽⁴⁾ Tris di verdure*
MER	Penne all'amatriciana ⁽¹⁾ Pollo arrosto* ⁽¹³⁾ Tris di verdure	Stracciatella ^(3,7,10) Hamburger vegetariani* ^(6,8,9,10) Erbette*	Risotto alla milanese ^(7,10,13) Bollito misto. In salsa verde* ^(1,10) Fagiolini*	Pancotto ^(1,10) Wurstel al forno Cavolfiori*
GIO	Pastina in brodo ^(1,10) Cassoeula* ^(4,13) Polenta	Minestra di verdure* con pasta ^(1,6,8,10) Bologna e mozzarella ^(7,9) Carote*	Gnocchi di patate al pomodoro ⁽¹⁾ Hamburger al forno* ^(6,13) Broccoletti*	Pasta e fagioli ^(1,10) Affettati e formaggi* ^(7,9) Carote*
VEN	Risotto alla pescatora* ^(2,4,7,13,15) Cuori di merluzzo al forno* ^(4,13) Verdure cotte*	Tortellini in brodo ^(1,3,6,7,8,10) Sfoglia ricotta e spinaci* ^(1,3,6,7) Fagiolini*	Pasta aglio olio e tonno ^(1,4) Merluzzo alla livornese* ^(4,6) Verdure miste*	Minestrone con riso* ⁽¹⁰⁾ Uova strapazzate ^(3,7) Erbette*
SAB	Gnocchi sardi pomodoro e basilico* ⁽¹⁾ Polpette al pomodoro* ^(1,3,7) Zucchine trifolate*	Passato di verdura* ^(6,8,10) Pizza margherita* ^(1,7) Finocchi al vapore*	Risotto alla zucca* ^(1,4) Salsiccia in umido ^(1,7,13) Polenta	Crema di legumi misti* ⁽¹⁰⁾ Pizza al prosciutto* ^(1,7) Zucchine trifolate*
DOM	Casoncelli panna e prosciutto* ^(1,3,6,7) Vitello al forno* ^(10,13) Patate agli aromi* Dolce	Crema di asparagi e pastina ⁽¹⁾ Affettato misto ^(3,7,8,13) Carote e piselli*	Lasagne alla bolognese* ^(1,3,7,8,9,10,13) Arista ai funghi* ^(1,13) Patate al rosmarino* Dolce	Risi e bisì* ⁽¹⁰⁾ Prosciutto crudo Finocchi*

ALTERNATIVE

Primi piatti: pastina in brodo, pasta bianco/pomodoro | **Secondi piatti:** formaggi, prosciutto cotto | **Contorni:** insalata, purè
Frutta - Dessert: frutta fresca, frutta cotta, mousse di frutta | Dieta omogenea / Dieta tritata

*Il prodotto può essere congelato/ surgelato

NB: le preparazioni potrebbero contenere allergeni come da elenco allegato, avvisare la cucina in caso di allergie.
Per ragioni tecnico organizzative il menù potrà subire variazioni.

ELENCO DELLE SOSTANZE E/O DEI PRODOTTI CHE POSSONO PROVOCARE ALLERGIE O INTOLLERANZE (ai sensi dell'Allegato II Reg. UE 1169/11)

1. Cereali contenenti glutine, cioè: grano, segale, orzo, avena, farro, kamut o i loro ceppi ibridati e prodotti derivati | **2.** Crostacei e prodotti a base di crostacei | **3.** Uova e prodotti a base di uova | **4.** Pesce e prodotti a base di pesce | **5.** Arachidi e prodotti a base di arachidi | **6.** Soia e prodotti a base di soia | **7.** Latte e prodotti a base di latte (incluso lattosio) | **8.** Frutta a guscio e loro prodotti (mandorle, nocciole, noci, noci di acagiù, noci di pecan, noci del Brasile, | **9.** pistacchi, noci macadamia o noci del Queensland | **10.** Sedano e prodotti a base di sedano | **11.** Senape e prodotti a base di senape | **12.** Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo | **13.** Anidride solforosa e solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg o 10 mg/litro | **14.** Lupini e prodotti a base di lupini | **15.** Molluschi e prodotti a base di molluschi

	3 settimana		4 settimana	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	Pasta all'amatriciana ⁽¹⁾ Coscia di pollo al forno* ⁽¹³⁾ Spinaci al vapore*	Minestrone con pasta* ^(1,10) Tris formaggi ⁽⁷⁾ Cavolfiori*	Pennette all'arrabbiata ⁽¹⁾ Petto di pollo al limone* ⁽¹⁾ Fagiolini*	Crema di patate* ⁽¹⁰⁾ Tortino salato* ^(1,3,7,6) Piselli in umido* ^(6,10,13)
MAR	Tortellini in brodo ^(1,3,6,8,10) Trippa alla parmigiana* ⁽¹⁰⁾ Purè ⁽⁷⁾	Passato di verdura* ⁽¹⁰⁾ Crocchette di merluzzo* ^(1,3,4,7) Zucchine*	Pastina in brodo ^(1,10) Gorgonzola /bruscitt ^(7,10,13) Polenta	Minestra d'orzo* ^(1,10) Involtino caldo prosciutto e formaggio* ⁽⁷⁾ Erbette*
MER	Risotto alla zucca* ^(7,13) Polpette al vino bianco* ^(1,3,7,13) Piselli al prosciutto*	Minestra d'orzo* ^(1,10) Frittata agli spinaci* ^(3,7) Carote*	Risotto ai funghi ^(7,10,13) Arrosto di vitellone* ⁽¹³⁾ Patate arrosto*	Minestrone con pasta* ^(1,10) Hamburger vegetariani* ^(6,8,9,10) Broccoli*
GIO	Pastina in brodo ^(1,10) Brasato di manzo ai funghi* ⁽¹⁰⁾ Polenta	Passato di verdure* con riso ⁽¹⁰⁾ Prosciutto cotto e mozzarella ⁽⁷⁾ Erbette*	Gnocchetti sardi al ragù ^(1,10,13) Cotolette alla milanese* ^(1,3,7,8,9) Carote al burro* ⁽⁷⁾	Semolino ^(1,10) Affettato di tacchino Cavolfiori*
VEN	Risotto tonno e piselli* ^(4,7) Torta rustica* ^(1,3,7,6) Fagiolini*	Pasta e fagioli ^(1,10) Affettati misti ^(3,7,8,13) Finocchi all'olio*	Pennette al salmone ^(1,4,7) Crocchette di merluzzo* ^(1,3,4,7) Erbette*	Zuppa di verdure* ⁽¹⁰⁾ Tris di formaggi ⁽⁷⁾ Zucchine trifolate*
SAB	Ravioli alla bergamasca ^(1,3,6,7,8) Polpettone di carne* ^(1,3,7,13) Zucchine*	Crema di patate Pizza margherita ^(1,7) Spinaci al vapore*	Risotto al radicchio ^(7,10,13) Cotechino Lenticchie	Passato di verdura con crostini* ^(1,10) Pizza farcita* ^(1,7) Spinaci*
DOM	Pizzoccheri* ^(1,7) Tacchino agli aromi* ⁽¹³⁾ Verdure gratinate* ^(1,7) Dolce	Riso e prezzemolo* ⁽¹⁰⁾ Merluzzo agli aromi* ⁽⁴⁾ Carote e fagiolini*	Crespelle alla valdostana* ^(1,3,7,8,9) Arrosto di tacchino* ⁽¹³⁾ Patate al forno* Dolce	Crema di piselli* ⁽¹⁰⁾ Polpette ricotta e spinaci* ^(3,7) Tris di verdure*

ALTERNATIVE

Primi piatti: pastina in brodo, pasta bianco/pomodoro | **Secondi piatti:** formaggi, prosciutto cotto | **Contorni:** insalata, purè
Frutta - Dessert: frutta fresca, frutta cotta, mousse di frutta | Dieta omogenea / Dieta tritata

*Il prodotto può essere congelato/ surgelato

NB: le preparazioni potrebbero contenere allergeni come da elenco allegato, avvisare la cucina in caso di allergie.
Per ragioni tecnico organizzative il menù potrà subire variazioni.

ELENCO DELLE SOSTANZE E/O DEI PRODOTTI CHE POSSONO PROVOCARE ALLERGIE O INTOLLERANZE (ai sensi dell'Allegato II Reg. UE 1169/11)

1. Cereali contenenti glutine, cioè: grano, segale, orzo, avena, farro, kamut o i loro ceppi ibridati e prodotti derivati | **2.** Crostacei e prodotti a base di crostacei | **3.** Uova e prodotti a base di uova | **4.** Pesce e prodotti a base di pesce | **5.** Arachidi e prodotti a base di arachidi | **6.** Soia e prodotti a base di soia | **7.** Latte e prodotti a base di latte (incluso lattosio) | **8.** Frutta a guscio e loro prodotti (mandorle, nocciole, noci, noci di acagiù, noci di pecan, noci del Brasile, | **9.** pistacchi, noci macadamia o noci del Queensland | **10.** Sedano e prodotti a base di sedano | **11.** Senape e prodotti a base di senape | **12.** Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo | **13.** Anidride solforosa e solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg o 10 mg/litro | **14.** Lupini e prodotti a base di lupini | **15.** Molluschi e prodotti a base di molluschi

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli Anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitarioassistenziali,
- scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **il principio "di giustizia sociale"**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana

è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- **il principio "di solidarietà"**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- **il principio "di salute"**, enunciato nell'articolo 32 della nostra Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

<p>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</p>	<p>di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.</p>
<p>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.</p>	<p>di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.</p>
<p>di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p>	<p>di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.</p>
<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</p>
<p>di vivere con chi desidera.</p>	<p>di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>

di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.