

Residenza per anziani

SANTA SAVINA

Lodi

Carta dei servizi RSA



EMMAUS

emmausitalia.it

1			
PREMESSA	4		
Mission	5	Servizio di podologia, pedicure curativa, pedicure estetica e manicure	30
Presentazione	6	Assistenza Religiosa	30
Linee guida	7	Servizio bar	31
2		Televisione	31
LA STRUTTURA	8	Servizio mortuario	31
Cenni storici	9	6	
Caratteristiche generali	10	SERVIZI ASSISTENZIALI	33
Come raggiungere la Residenza	11	Assistenza medica	34
Orari	12	Assistenza infermieristica	34
3		Assistenza riabilitativa	35
INFORMAZIONI E ACCESSO	13	Animazione	35
Ammissione alla Residenza	14	7	
Accoglienza in Struttura	16	QUALITÀ E PRIVACY	38
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	17	Standard di Qualità	39
L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri	18	Politica della qualità	39
4		Somministrazione di questionari e di customer satisfaction	40
IL PERSONALE	22	Meccanismi di tutela e verifica	40
L'Équipe assistenziale	23	Il trattamento dei dati personali	41
Il Personale	23	Allegati	
Direzione della Struttura	23		
Servizi amministrativi	25		
Hall – Reception – Centralino	25		
5			
LA VITA IN STRUTTURA	26		
Giornata tipo	27		
Assistenza di base	28		
Pulizia	29		
Ristorazione	29		
Lavanderia e stireria	29		
Servizio di barbiere-parrucchiere	30		

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

CENNI STORICI



L'Istituto Santa Savina, ora Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), venne **fondato in Lodi nel 1885** dal vescovo Mons. Bersani per l'assistenza e la cura delle persone bisognose. Alla base della sua istituzione vi erano il **principio e il valore della carità cristiana**, tanto che il vescovo lo pose sotto la protezione della Matrona lodigiana Santa Savina.

Venne così acquistata la casa di via De Lemene, dove tutt'ora una lapide marmorea posta all'ingresso ricorda la data del 1 novembre 1886.

La conduzione dell'attività venne poi affidata ai fratelli del vescovo, Carlo e Rosina, che incrementarono in modo significativo il servizio di carità con la collaborazione e la disponibilità di altre pie persone.

La continuità della missione di aiuto alle persone bisognose fu poi affidata alla Congregazione delle Suore di carità delle Sante B. Capitanio e V. Gerosa che, col 2 gennaio 1915, ne assunsero la conduzione. Le "Figlie di Santa Savina", collaboratrici volontarie, rimasero Ospiti nella Casa stessa, prestando il loro servizio accanto alle Religiose.

Nel 1936, al nucleo originario di via De Lemene, si aggiunse l'edificio di Via Marsala dove, dopo le numerose ristrutturazioni, venne avviata la Casa di Cura che tuttavia cessò l'attività medico-chirurgica nel 1971.

L'intero edificio venne pertanto adibito completamente a Casa di Riposo per signore anziane, meritando la medaglia d'argento di benemerita civica da parte del Comune di Lodi.

Oltre a tale accoglienza di anziane, l'Istituto Santa Savina è stato un importante punto di riferimento della comunità locale per altre iniziative (quali il consultorio familiare) a favore dei più deboli e delle famiglie bisognose.

L'evoluzione normativa sui servizi alla persona motivò successivamente la Congregazione nella scelta di proseguire la missione originaria accogliendo solamente le persone anziane nella modalità residenziale.

L'istituto divenne così Casa di riposo e, dopo la complessiva ristrutturazione ed adeguamento alla normativa conclusasi nel 2010, assume la tipologia di servizio come R.S.A. secondo la normativa nazionale e della Regione Lombardia che ha autorizzato ed accreditato e convenzionato il servizio.

La Congregazione delle Suore delle Sante B. Capitanio e V. Gerosa, al fine di garantire la prosecuzione del servizio di accoglienza residenziale, col 1 ottobre 2018, cede la gestione della R.S.A. ad Emmaus S.r.l. pur rimanendo nella struttura come comunità religiosa per testimoniare alla Casa e alla città di Lodi lo spirito originario di carità e di prossimità alle persone con fragilità.



CARATTERISTICHE GENERALI

La Residenza "Santa Savina" di Via De Lemene n° 13 a Lodi è una struttura di **83 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 83 posti letto di cui 80 accreditati e a contratto. Per gli 80 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 **4 Nuclei** così disposti:

- al **primo piano** il nucleo "**GENZIANELLA**", dotato di 17 posti letto;
- al **primo piano** nucleo "**PRIMULA**", dotato di 30 posti letto;
- al **secondo piano** il nucleo "**CICLAMINO**", dotato di 21 posti letto;
- al **secondo piano** il nucleo "**MARGHERITA**", dotato di 15 posti letto.

Le camere sono di diversa tipologia: 20 stanze ad un posto letto, 23 stanze a due posti letto, 3 stanze a tre posti letto e 2 stanze a 4 posti letto. 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.

Ogni nucleo è provvisto della tisaneria-cucinetta, della sala pranzo, della sala soggiorno con TV, dell'ambulatorio medico-infermieristico e del bagno assistito con vasca ad ultrasuoni.

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
- Salone per incontri comuni e feste
- Locale parrucchiera
- Luogo di culto

- Lavanderia/Guardaroba
- Area ristoro con distributori automatici
- Cucina
- Camere mortuarie

COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA



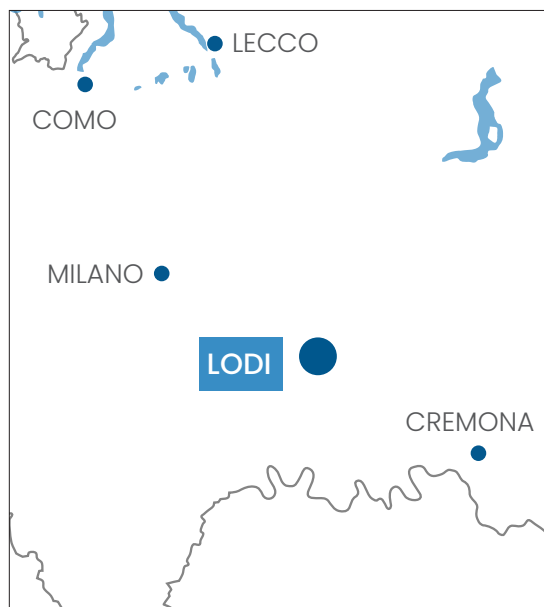
L'Istituto si trova nel centro storico di Lodi, con ingresso pedonale in Via Marsala 28, all'interno della zona a traffico limitato.

In treno

da Milano (Km. 36) - da Bologna (Km. 183) - da Piacenza (Km. 36) - da Mantova (Km. 108) - da Cremona (Km. 44) (gli orari dei treni sono consultabili sul sito internet www.trenitalia.it).

L'Istituto dista a 500 m. dalla stazione ferroviaria: usciti dalla stazione si prosegue imboccando via Dante e, superato il semaforo, dopo 50 metri si imbecca a destra via Garibaldi e alla terza via a destra si giunge in via Marsala.

Da Cremona: SP59 in direzione di Via Maschiorletta a Stagno Lombardo.



In automobile

Autostrada A1: da Milano (Km. 31) - da Bologna (Km. 172) - da Piacenza (Km.27).
Strade statali e provinciali: da Milano (Km. 33) - da Bologna (Km. 188) - da Piacenza (Km. 38) - da Pavia (Km. 37); da Mantova (Km. 118) - da Cremona (Km. 55) - da Bergamo (Km. 48).

L'Istituto si trova in zona a traffico limitato (Z.T.L.). Per avere notizie riguardo all'accesso consultare il sito internet del Comune di Lodi www.comune.lodi.it/ztl.

In autobus di linea

Società di trasporto pubblico:

Line S.p.a. (per informazioni su orari e percorsi, consultare il sito internet www.lineservizi.it o telefonare al n. 800111717).

Star Lodi (per informazioni su orari e percorsi, consultare il sito internet www.starlodi.it o il n. 0371.30263).



ORARI

Centralino e Reception

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

Tel. 0371 420193 | Fax. 0371 427427

E-mail: santasavina@emmausitalia.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato al piano terreno presso gli uffici amministrativi.

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)

3



INFORMAZIONI E ACCESSO



AMMISSIONE ALLA RESIDENZA

La RSA Istituto "Santa Savina" 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.

Per l'accoglienza in RSA è necessario presentare la domanda di ingresso, unica per tutte le RSA del lodigiano, su format "Domanda Unica di Ingresso della ATS Milano Città Metropolitana" che può essere ritirata presso il nostro Istituto oppure presso una qualsiasi altra RSA del lodigiano, altresì disponibile sul nostro sito e sul sito dell'ATS Milano Città Metropolitana nell'area riservata alla nostra RSA. La consegna può essere effettuata presso la nostra Struttura o presso la altre RSA del lodigiano.

Pervenuta alla RSA, la domanda d'ingresso viene inserita in un programma informatico on-line e sarà visibile esclusivamente da quelle RSA per le quali è stata espressa la preferenza.

La lista d'attesa presso la nostra struttura ottenuto il parere favorevole da parte dell'équipe viene elaborata 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.

Per poter usufruire dei posti autorizzati (c.d. solventi), invece, non è necessario percorrere le stesse modalità, ma presentare semplice richiesta per essere inseriti in una lista dedicata. Tuttavia, per poter avere la possibilità di passare da posto autorizzato ad accreditato è comunque obbligatorio presentare la domanda anche per il posto accreditato come precedentemente esplicitato. Prima dell'ingresso è possibile, in accordo con la Direzione, che la persona anziana ed i familiari effettuino una visita di presentazione all'interno dell'Istituto. 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.

L'ammissione in struttura avverrà a seguito di valutazioni sull'appropriatezza del ricovero da parte del direttore e dell'équipe sanitaria della Residenza.

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) o autocertificazione di residenza.
- Documento di identità valido (originale).
- 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 e sociale.

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.



ACCOGLIENZA 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
- il referente infermieristico di nucleo e/o l'infermiere in turno
- l'assistente di nucleo
- il fisioterapista
- l'animatore

Una volta accompagnato presso il posto letto assegnato il referente di nucleo 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 documentazione sanitaria d'ingresso 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 primigiorni 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 Progetto Individuale che verrà predisposto 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 predisporre 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, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 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 Istituto Santa Savina 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 (8:00 – 20:00). 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.

È possibile richiedere alcuni servizi a pagamento quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il rinnovo della carta d'identità ed il cambio di residenza.

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 involucri 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.

È contemplata la dimissione dell'Ospite in qualsiasi momento con comunicazione scritta alla Direzione dell'Istituto, nel caso in cui le dimissioni avvenissero entro il quindicesimo giorno del mese è dovuto il pagamento di tutti i quindici giorni, mentre dopo il quindicesimo giorno è dovuto il pagamento dell'intero mese.

Come per la dimissione, qualora il decesso avvenisse entro il quindicesimo giorno del mese è dovuto il pagamento di tutti i quindici giorni, mentre dopo il quindicesimo è dovuto il pagamento dell'intero mese.

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,

dette variazioni devono essere comunicate all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal contratto come previsto nel Contratto sottoscritto.

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



È individuata un'équipe assistenziale di nucleo formata dalle seguenti figure professionali:

- il medico
- il referente infermieristico di nucleo o l'infermiere delegato
- l'assistente
- il fisioterapista
- l'animatore della struttura

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

Il Progetto Individuale 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 programmi di lavoro per le diverse professionalità ed un documento organizzativo e gestionale ai sensi della DGR 2569 del 31/10/2014 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.

Il personale è tenuto alla conoscenza ed al rispetto delle procedure e dei protocolli in vigore.

Inoltre è possibile riconoscere visivamente il ruolo di ciascun operatore in base al tipo di divisa che indossa.

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. 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.

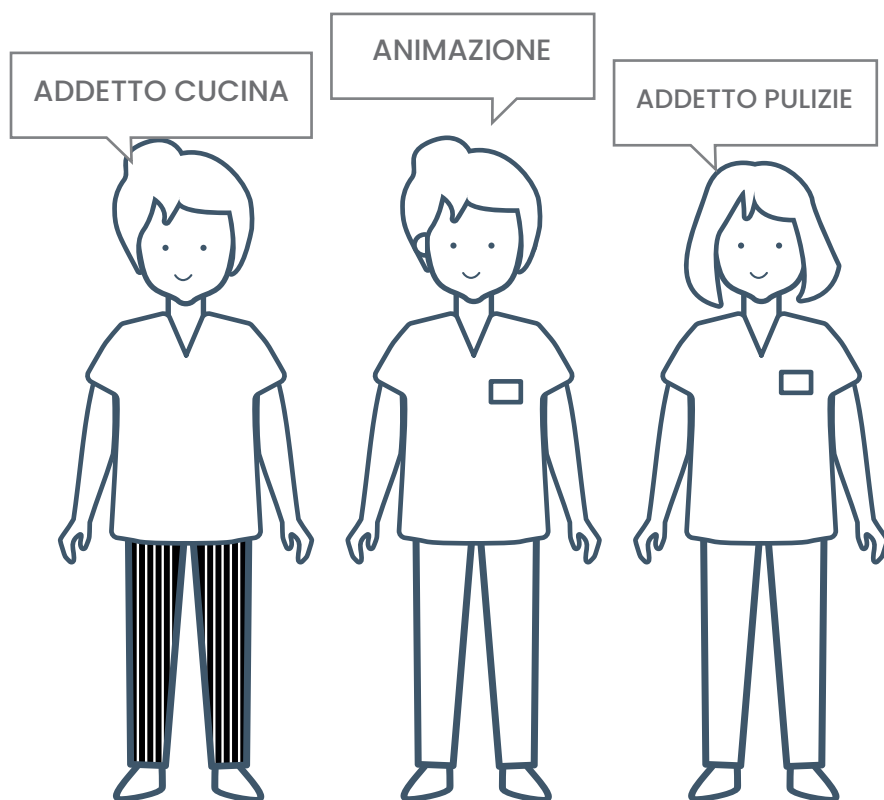
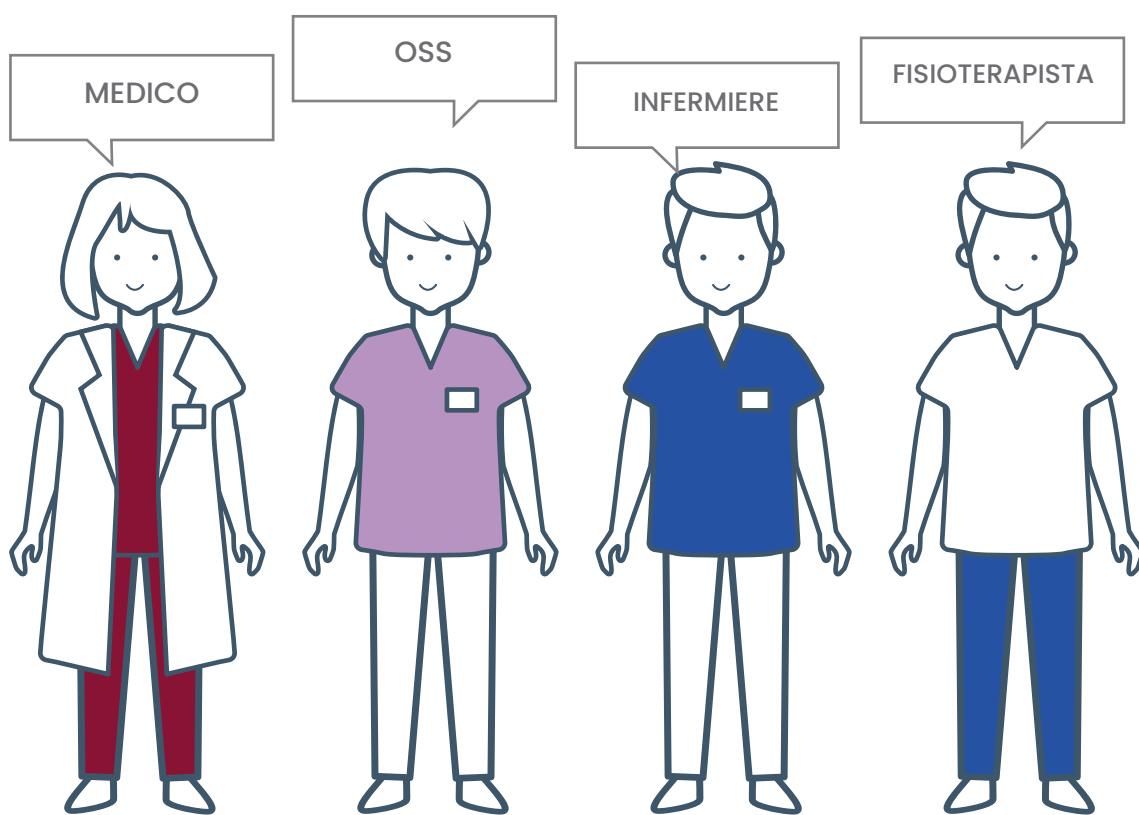
DIREZIONE DELLA STRUTTURA



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 soddisfazione del residente,

COME RICONOSCERE IL PERSONALE DI STRUTTURA



- 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).

È possibile richiedere alcuni servizi a pagamento quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il rinnovo della carta d'identità ed il cambio di residenza.

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



06.30 – 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 – 09.30	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 – 11.30	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 e somministrazione dei pasti anticipati.
Dalle 12.00	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 degli Ospiti.
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 .
Dalle 19.00	Gli Ospiti vengono intrattenuti nei soggiorni, si organizzeranno momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati 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 al riordino della biancheria personale dei singoli Residenti.

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

Tutta la biancheria personale è contrassegnata da un'etichetta applicata a caldo con il nome dell'Ospite 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.

In Istituto viene fornito il servizio di acconciatura e taglio capelli, il tutto a carico dell'ospite.



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

L'RSA, vista la storia e la presenza delle Suore delle Sante B. Capitanio e V. Gerosa, dette Suore di Maria Bambina, garantisce assistenza religiosa cattolica a chi desiderasse riceverla.

Nella Residenza viene celebrata quotidianamente dal cappellano la SS. Messa per chi desiderasse parteciparvi e a richiesta dei residenti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Nonostante ciò viene garantito ai residenti il massimo livello di

autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

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 MEDICA

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

Il personale 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 il Progetto Individuale ed 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 consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.



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'adeguata 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 mantenere e restituire alle persone anziane con disabilità 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 espressioni 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 delle Suore della comunità religiosa presente nella struttura, 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

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 dell'Ente Gestore Emmaus S.r.l. 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 QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION

Ospiti/parenti

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

Tale questionario di semplice compilazione verrà somministrato annualmente e 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, 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 riceverà, 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 operativa 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
- Menù
- Carta dei diritti della persona anziana

Santa Savina

Via de Lemene, 13
26900 Lodi (lo)

Tel. 0371 42 01 93

Fax 0371 42 74 27

santasavina@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;

Residenza Santa Savina - Via de Lemene, 13 - 26900 - Lodi (LO)

- 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
02.05.2022Redatta 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:

Euro 82,11 (ottantadue, 11), in camera tripla e quadrupla.

Euro 87,90 (ottantasette, 90), in camera doppia.

Euro 91,79 (novantuno, 79), in camera singola con bagno comune.

Euro 104,21 (centoquattro, 21), in camera singola elite con bagno esclusivo.

Euro 118,95 (centodiciotto, 95), in camera singola con bagno esclusivo (posti solventi).

Il pagamento della retta mensile avverrà tramite Rimessa Bancaria (Ri.Ba) nei tempi gestiti da Emmaus S.r.l., ovvero tramite bonifico bancario a favore di "Emmaus S.r.l." entro il giorno 5 del mese di fatturazione. 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 d'Ingresso ed Ospitalità, ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale di importo pari a € 1.000,00 (mille) che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

All'atto della sottoscrizione del contratto verrà inoltre richiesto il versamento una tantum di € 50,00 per il servizio di etichettatura dei capi di abbigliamento personali dell'ospite.

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)
- Hall – reception – centralino
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri
- Riscaldamento e raffrescamento di tutti gli ambienti

Servizi non compresi nella retta:

- Servizio di Barbiere e Parrucchiere su richiesta dell'ospite
- Servizio di Podologia/pedicure curativa secondo le esigenze individuate dall'équipe medica della RSA
- Servizio di Podologia/pedicure curativa oltre a quanto stabilito dall'équipe medica della RSA
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Servizio di parrucchiere e prestazioni extra quali tinta, piega, permanente, etc.
- Etichettatura dei capi all'ingresso in struttura
- Lavanderia e Stireria di capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale
- Trasporti sanitari
- Trasporti sociali
- 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
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno
- Servizi non previsti dalla normativa vigente
- 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:

- Spese telefoniche: costo del gestore telefonico con maggiorazione del 100%
- Servizio di barbiere/parrucchiere secondo listino affisso
- Servizi di manicure, pedicure, podologia secondo listino affisso

- Servizi di parrucchiere: come da tariffario affisso in bacheca
- Etichettatura dei capi: € 20,00 una tantum all'ingresso in struttura
- Pasto visitatori: a partire da € 15,00
- Copia cartelle cliniche: € 0,50 a pagina
- Pratiche amministrative (rinnovo carta d'identità, cambio di residenza, etc.): € 20,00
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno: €5,00
- Accompagnamento assistenziale: € 25/ora

N.B. I prezzi dei servizi si intendono +IVA se dovuta

	1 settimana		2 settimana	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	Maccheroncini al ragù di verdura Riso e prezzemolo Fesa di tacchino arrosto Pollo lessato Cavolini di bruxelles Frutta	Pastina in brodo Crema di riso Sformatino di sfoglia di verdure Formaggi Verdura Frutta cotta Yogurt	Risotto ai Funghi Pasta sedano e patate Hamburger Coscetta di pollo lessata Piselli in umido Frutta	Vermicelli in brodo Pancotto Prosciutto cotto, taleggio Farinata di ceci Verdura Frutta cotta Yogurt
MAR	Risotto alla zucca Minestra di verdura con pasta Polpettine di pesce Crocchette di patate e prosciutto cotto Carote lessate Frutta	Vermicelli in brodo Stracciatella Affettati misti Formaggi Verdura Frutta cotta Yogurt	Penne all'amatriciana Minestra di riso Cotoletta alla milanese Polpette tenere di carne e verdura Spinaci al burro Frutta	Tempesta in brodo Crema di riso Affettati misti Crescenza, taleggio, emmenthal, primo sale / Verdura Frutta cotta / Yogurt
MER	Penne al pomodoro e basilico Tortellini in brodo di carne Bollito di manzo con salsa verde Coscetta di pollo lessata Cavolfiori gratinati Frutta	Tempesta in brodo Semolino in brodo Zucchina ripiena di ricotta Bresaola e crescenza Verdura Frutta cotta Yogurt	Risotto allo zafferano Tortellini di carne in brodo Scaloppine alla pizzaiola Crocchette di patate e prosciutto cotto Cipolline al forno Frutta	Stelline in brodo Riso e prezzemolo Zucchina ripiena di ricotta Bresaola asiago Verdura Frutta cotta Yogurt
GIO	Gnocchi alla Romana Pasta con lenticchie Cordon bleu Polpette tenere di verdura e carne Peperoni grigliati Frutta	Stelline in brodo Minestra d'orzo Farinata di ceci Crescenza, prosciutto cotto Verdura Frutta cotta Yogurt	Riso in brodo vegetale Brasato di manzo Polenta Gorgonzola al fior di latte Polpettine di carne e verdura Frutta	Capelli d'angelo Passato di lenticchie Tacchino al forno Crescenza, taleggio, provolone, formaggino Verdura Frutta cotta / Yogurt
VEN	Riso e prezzemolo Filetto di merluzzo in umido Polenta Gorgonzola fior di latte Piselli in umido Uova sode, tonno Frutta	Capelli d'angelo Crema di riso Coppa e primo sale Tortino rustico Verdura Frutta cotta Yogurt	Maccheroncini con pesto alla genovese Minestra di verdura Platessa al limone e prezzemolo Frittata, tonno, fagiolini Frutta	Tempesta in brodo Semolino in brodo Prosciutto cotto e crescenza Tortino di verdura Verdura Frutta cotta / Yogurt
SAB	Risotto al pomodoro Minestra di pasta Tortino di sfoglia con prosciutto e formaggio Crocchette di patate e prosciutto Carote lessate	Tempesta in brodo Minestra di piselli Tacchino al forno Crescenza Prosciutto cotto Verdura Frutta cotta / Yogurt	Riso e prezzemolo Pizza farcita Crocchette di patata e prosciutto cotto Finocchi al forno Frutta	Stelline in brodo Crema di riso Affettati misti Crescenza, formaggino, emmenthal, asiago Verdura Frutta cotta / Yogurt
DOM	Pasta al forno Tortellini in brodo Arrosto ripieno Polpette di carne e verdura Patate al forno Frutta / Dolce	Stelline in brodo Semolino in brodo Prosciutto crudo Formaggi Verdura Frutta cotta / Yogurt	Ravioli alla panna e prosciutto Tortellini in brodo Pollo al rosmarino Polpettine tenere di carne e verdura Patate arrosto Frutta / Dolce	Vermicelli Pantrito Spinacine Crescenza, primo sale Verdura Frutta cotta / Yogurt

ALTERNATIVE PRANZO E CENA | Primi piatti: riso bianco, pasta in bianco, semolino. **Secondi piatti:** bistecca, pollo lesso, polpettina di verdura (se assenti dal menù)

	3 settimana		4 settimana	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	Penne alla salsiccia Riso in brodo di verdura Tacchino al forno Polpette di carne e verdura Carote prezzemolate Frutta	Tempestina in brodo Minestra di piselli Prosciutto cotto, crescenza Uova sode Verdura, Frutta cotta / Yogurt	Risotto al ragù di verdura Minestra di pasta Svizzera Polpette tenere di carne Piselli in umido Frutta	Stelline in brodo Minestrone Prosciutto cotto e crescenza Farinata di ceci Verdura Frutta cotta / Yogurt
MAR	Risotto alla Parmigiana Minestra di verdura Polpettine di pesce dorate Coscetta di pollo lessata Zucchine gratinate Frutta	Stelline in brodo Minestra d'orzo Affettati misti Crescenza, provolone, taleggio, formaggino Verdura Frutta cotta / Yogurt	Penne alla ricotta Riso in brodo di verdure Lonza al sedano e mele Pollo lessato Finocchi al burro Frutta	Capelli d'angelo Crema di ceci Torta rustica Coppa e primo sale Verdura Frutta cotta / Yogurt
MER	Gnocchi alla romana Tortellini di carne in brodo Bollito di manzo in salsa verde Polpettine tenere di carne Cavolfiori lessati Frutta	Capelli d'angelo Crema di riso Tortino rustico Crescenza, prosciutto cotto Verdura Frutta cotta / Yogurt	Risotto con funghi Tortellini di carne in brodo Scaloppine al vino bianco Crocchette di patata e prosciutto cotto Cipolline al forno Frutta	Tempestina in brodo Semolino in brodo Sformatino di sfoglia alle verdure Bresaola e asiago Verdura Frutta cotta / Yogurt
GIO	Riso e prezzemolo Polpettine di salsiccia e verdure in umido Verze stufate Polenta, gorgonzola, fior di latte Crocchette di patata e prosciutto Frutta	Tempestina in brodo Pancotto Bresaola asiago Zucchina di ricotta Verdura Frutta cotta / Yogurt	Riso e prezzemolo Spezzatino di vitello con patate Polenta Gorgonzola, fior di latte Pollo lessato Frutta	Stelline in brodo Crema di riso Prosciutto crudo e taleggio Zucchina ripiena Verdura Frutta cotta / Yogurt
VEN	Pasta alle vongole Minestra di riso Sogliola, pomodoro e olive Uova sode e tonno Cavolini di bruxelles Frutta	Stelline in brodo Vellutata di verdura Affettati misti Crescenza, primo sale, formaggino, asiago Verdura Frutta cotta / Yogurt	Risotto ai frutti di mare Minestra di verdura Filetto di Palombo al limone e prezzemolo Uova al cereghino Fagiolini a vapore Frutta	Vermicelli Riso e prezzemolo Affettati misti Crescenza, formaggino, provolone, asiago Verdura Frutta cotta / Yogurt
SAB	Risotto al radicchio Pasta e fagioli Cotoletta alla milanese Pollo lessato Carote al vapore Frutta	Vermicelli Riso e prezzemolo Prosciutto cotto e taleggio Farinata di ceci Verdura Frutta cotta / Yogurt	Farfalle al pomodoro e basilico Minestra di riso Zucchine ripiene gratinate Crocchette di patate e prosciutto cotto Spinaci al burro Frutta	Tempestina in brodo Passato di fagioli Prosciutto cotto e crescenza Farinata di ceci Verdura Frutta cotta / Yogurt
DOM	Chicche di patata alla crema di pomodoro Tortellini in brodo Arrosto di vitello Polpettine di carne e verdura Patate al forno Frutta / Dolce	Tempestina in brodo Crema di riso Sformatino di verdura Crescenza, primo sale, emmenthal, asiago Verdura Frutta cotta / Yogurt	Cannelloni ricotta spinaci Tortellini in brodo Pollo alla cacciatora Polpette tenere di carne e verdura Patate al forno Frutta / Dolce	Stelline in brodo Semolino in brodo Prosciutto crudo Crescenza, formaggino, primo sale, asiago Verdura Frutta cotta / Yogurt

ALTERNATIVE PRANZO E CENA | Primi piatti: riso bianco, pasta in bianco, semolino. **Secondi piatti:** bistecca, pollo lesso, polpettina di verdura (se assenti dal menù)

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.