



VILLACORA  
s.r.l.

1

**RESIDENZE PER ANZIANI  
VILLA CORA S.R.L.  
-  
RESIDENZA BRIZIO**

**CARTA DEI SERVIZI**

*VILLA CORA S.r.l. - RESIDENZA BRIZIO  
VIA GIOVANNI XXIII 1 - 15045 SALE (AL)  
TEL. 0131828252 - FAX 0131828540*

**INDICE:****Pagina**

▪ Generalità dell'opuscolo	3
▪ Presentazione della Residenza	4
▪ Informazioni su attività e servizi	6
▪ Standard di qualità, impegni e programmi	13
▪ Tutela e partecipazione	14

**ALLEGATI:**

A) Retta di soggiorno	16
B) Carta dei Diritti dell'Anziano	17
C) Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari	21
D) Regolamento della Residenza	24

## GENERALITA' DELL'OPUSCOLO

Gentile Signore/Signora

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Brizio di Sale (AL) Via Giovanni XXIII n. 1

E' il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti e valutare gli obiettivi orientati all'umanizzazione della struttura.

La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-sanitario che La riguarda in prima persona.

Lei, con i Suoi familiari, rappresentate un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale: perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

La nostra Residenza farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un confortevole soggiorno.

## **PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA**

### **Fini istituzionali**

La missione istituzionale della RESIDENZA è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

### **La RESIDENZA BRIZIO**

La struttura risponde a tutte le norme strutturali indicate e richieste dal piano regionale, per accogliere anziani non autosufficienti. La capienza massima prevede l'occupazione di 80 posti letto residenziali.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della RSA presso la quale operano. Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dalla Regione Piemonte; tutte le attività della RSA sono coordinate dal Responsabile di Struttura, mentre il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie. Vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate.

### **Principi fondamentali dell'attività**

L'attività della Residenza si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza**: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- **Imparzialità**: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- **Continuità**: la Residenza assicura che le prestazioni dovute vengano erogate senza interruzioni, con particolare riferimento alle prestazioni indispensabili e non rinviabili.
- **Partecipazione**: la Residenza garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficacia ed efficienza**: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

**Ragione sociale**

Villa Cora s.r.l.  
Via Mario Tacca 17  
14049 Nizza Monferrato AT  
0141747074 - fax 0141747204  
Indirizzo email: uff.clienti@villacorasrl.it  
P.V.A. 00186820056

**Ubicazione della struttura**

Residenza Brizio  
Via Giovanni XXIII n° 1  
15045 Sale (AL)  
Tel. 0131828252  
Fax 0131828540

La Residenza Brizio è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Con i mezzi pubblici dai principali centri della zona tramite Autolinea Arfea.
- In auto tramite le provinciali Alessandria - Sale o Tortona - Sale.

La Residenza Brizio si trova nel centro del Comune di Sale, facilmente individuabile tramite gli appositi cartelli stradali.

La Residenza si compone di 4 nuclei di degenza collocati dal primo al quarto piano della struttura.

Al piano terra sono collocati i servizi generali ed il locale di culto per le funzioni.  
Sono presenti camere a uno, due e tre letti.

**Retta di soggiorno**

L'ammontare della retta, con esplicitazione delle prestazioni comprese o escluse, è riportato in **Allegato A**.

## **INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI**

La Residenza offre accoglienza ad ospiti non autosufficienti totali e/o parziali; i soggiorni possono essere sia a tempo indeterminato che per brevi periodi.

A completamento delle informazioni di seguito fornite, è riportato in **Allegato D** il Regolamento completo della Residenza.

Inoltre, al fine di avere sempre presente l'obiettivo principale, è riportata in **Allegato B** la Carta dei Diritti dell'Anziano.

### **Responsabile di Struttura**

Presso la Struttura si trova il responsabile di struttura cui sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività, e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati dal presidio.

### **Il personale sanitario e assistenziale**

Nella Residenza, nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalla normativa vigente, è presente una équipe multidisciplinare composta da:

- Direttore Sanitario;
- Medico di medicina generale
- Infermiere Professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Operatori Socio Sanitari;
- Animatore.

Il gruppo lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del reparto e piani individuali per gli ospiti.

Sono previsti incontri per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

La Residenza collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

L'assistenza è garantita 24 ore al giorno.

La Residenza si può avvalere della consulenza professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie.

## **Il Direttore Sanitario**

E' presente in struttura secondo quanto disposto dalla normativa vigente

### **Assistenza medica.**

Viene garantita attraverso i medici di medicina generale.

### **Assistenza infermieristica**

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri previsti con riferimento a ciascuna fascia di intensità e livello di complessità

### **Assistenza tutelare alla persona**

La copertura dei fabbisogni individuali degli ospiti di tipo assistenziale e tutelare è garantita da personale in possesso di regolare attestato regionale. L'erogazione delle prestazioni di assistenza tutelare sono garantite nell'arco delle 24 ore con riferimento a ciascuna fascia di intensità e livello di complessità assistenziale.

## **Il servizio di animazione**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- riattivare e mantenere nell'anziano interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

Il servizio organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui:

- laboratori;
- momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali;
- partecipazioni a spettacoli.

## **Il servizio di fisioterapia**

L'attività di riabilitazione è garantita da fisioterapisti in grado di garantire i minutaggi corretti nell'arco della settimana e in orari diversi in modo da coprire le diverse necessità e assicurare agli ospiti i trattamenti riabilitativi.

L'attività è articolata su cinque giorni alla settimana.

Il fisioterapista effettua i trattamenti riabilitativi prescritti dal medico curante o specialista (fisiatra, ortopedico etc.).

## **L'attività religiosa**

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dal parroco. La S. Messa si celebra il venerdì alle ore 10,00 salvo cause di forza maggiore.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede.

## **Il volontariato**

La struttura ha una buona rete di supporto con alcune realtà del territorio (parrocchia, Gruppo interparrocchiale di volontariato vincenziano di Sale, e altre associazioni di volontariato del territorio), che favoriscono i rapporti di socializzazione e di interazione con il mondo esterno. Nell'ambito dei Piani di Zona dell'A.S.L. AL, sottoscritto anche dalla nostra società, esiste un progetto per un servizio volontario di trasporto tra l'ospedale e il territorio.



## La giornata tipo

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

6.30 - 8,30	Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione
7,30 - 9,00	Somministrazione terapia, colazione
9,00 - 11,30	Riabilitazione, terapia occupazionale (da programma settimanale), idratazione
11,30 - 13,00	Somministrazione terapia, pranzo
13,00 - 14,00	Riposo
14,00 - 15,30	Alzata e socializzazione
15,30 - 16,00	Merenda / idratazione
15,00 - 18,00	Animazione (da programma settimanale)
18,30 - 19,30	Somministrazione terapia, cena
20,00 - 21,00	Distribuzione camomilla, rimessa a letto

## La ristorazione

I pasti sono articolati secondo menù quadri settimanali stagionali autorizzati dal competente servizio della A.S.L. AL.

Il menù può essere personalizzato per particolari problemi di masticazione o di deglutizione o su richiesta motivata del medico curante.

Un menù tipo è così composto:

- colazione a scelta tra:
  - latte, caffè d'orzo, the
  - fette biscottate, biscotti, pane fresco
  - marmellata
  
- pranzo e cena:
  - piatto del giorno
  - pasta o riso in bianco
  - pastina in brodo
  - semolino
  
- secondo piatto a scelta tra:
  - piatto del giorno
  - manzo o pollo bollito
  - carne trita o frullata
  - formaggio o affettati
  
- contorno a scelta tra:
  - verdura cruda o cotta
  - patate bollite
  - purea
  
- frutta o dessert a scelta tra:
  - frutta fresca di stagione
  - frutta cotta
  - frutta frullata
  - dolce
  
- bevande:
  - acqua minerale, vino

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

### **Presidi sanitari e ausili**

La Residenza per gli ospiti residenti in A.S.L. AL provvede alla fornitura dei farmaci (con l'eventuale addebito di quelli non forniti dal S.S.N.), degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (con l'eventuale addebito di quanto non fornito dal S.S.N.), di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.) temporaneamente in uso. Per gli ospiti non residenti occorre prendere accordi con l'ASL di residenza.

### **Servizio di lavanderia**

Presso la Residenza è operante un servizio di lavanderia per la biancheria personale dell'ospite. A causa della tipologia di lavaggio effettuato (con macchinari industriali ad acqua e temperature elevate non idonee al trattamento del capo delicato ) in caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio.

I capi in dotazione all'ospite dovranno essere muniti di numero identificativo prima dell'ammissione in struttura.

### **Servizio di barbiere e parrucchiere**

Il servizio è garantito e gratuito per la rasatura quotidiana della barba e per un taglio mensile. Tutti i lunedì è presente in struttura una parrucchiera per le necessità degli ospiti.

### **Telefono**

All'interno della Residenza è possibile effettuare e ricevere telefonate presso le aree abitative di nucleo. Le telefonate effettuate comportano un addebito a carico dell'utente.

### **I giornali**

Il quotidiano "La Stampa" è gratuitamente a disposizione degli ospiti.

Inoltre la struttura, su richiesta degli utenti, provvede all'acquisto di quotidiani e/o riviste periodiche (con addebito). E' prevista inoltre una piccola biblioteca dove sono custoditi libri per l'uso comune.

### **Oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

## **Orario di visita**

Tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Durante l'orario di visita parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della struttura e non all'interno delle stanze per il rispetto di tutti.

La presenza durante il pranzo e la cena non è consentita ai visitatori, se non in casi esplicitamente autorizzati, presso le sale ristorante e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande per la necessaria tranquillità degli ospiti in un momento delicato come quello dedicato ai pasti, nonché per questioni igieniche.

Non è infine consentita la presenza di esterni durante visite mediche e interventi assistenziali, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione.

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari.

## **Fumo**

Per rispetto della propria e dell'altrui salute, per disposizioni legislative e per evidenti ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

## **Norme antincendio**

La Residenza è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale della Residenza è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

## **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

### **Aspetti strutturali e organizzativi**

Non si prevedono modifiche strutturali di sorta in quanto l'edificio è di recente ristrutturazione. La documentazione relativa al funzionamento è depositata presso la Direzione.

### **Qualità delle prestazioni**

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'èquipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

### **Formazione**

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di èquipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dal Responsabile di Struttura in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

### **Strumenti di verifica e controllo**

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari, come riportato in **Allegato C**; è prevista la diffusione dei dati raccolti.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

La Residenza considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

### **Informazione e visite guidate**

La predisposizione e diffusione del presente documento costituisce uno dei principali canali di informazione.

La Direzione è a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni;
- organizza visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari.

### **Tutela**

La Residenza esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La Residenza darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Servizio Accoglienza o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione a mezzo fax.

### **Partecipazione**

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

La Residenza garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

## **Informazione, privacy e sicurezza**

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico curante;
- partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ;
- l'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano; di ottenerne modifiche o aggiornamenti; di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano ancorchè pertinenti allo scopo della raccolta;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

**RETTA DI SOGGIORNO E RELATIVE SPECIFICHE**

L'importo della retta di soggiorno dovuta dall' ospite e/o dal delegato è stabilito dalla convenzione con l'ASL di zona in base al grado di assistenza prestato (bassa, media intensità, alta intensità).

La retta è suscettibile di variazioni annuali secondo l'indice ISTAT.

Quale ulteriore specifica rispetto a quanto già espressamente previsto nell' accordo, tale retta

***include:***

- Colazione, pranzo e cena (acqua e vino ai pasti compreso);
- fornitura e lavaggio della biancheria da letto, dei tovaglioli e degli asciugatoi;
- lavaggio in acqua con asciugatura meccanica della biancheria personale dell'ospite (tutta la biancheria deve essere numerata in posti visibili, per es. nel colletto delle camicie in modo che si veda quando sono piegate). Non si assumono responsabilità nel caso la biancheria non sia correttamente numerata e/o non sia adatta all'asciugatura meccanica.
- Servizio infermieristico diurno;
- assistenza e aiuto alle persone non autosufficienti (anche per effettuare il bagno); presenza, nella residenza, di personale di sorveglianza 24 ore su 24;
- servizio d'animazione;
- fisioterapia;
- rasatura quotidiana della barba;
- un taglio capelli mensile;
- prenotazioni esami e visite specialistiche
- farmaci ed ausili forniti dal S.S.N. opportunamente prescritti;
- visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio: quando opportunamente prescritti o in regime di urgenza;

***esclude:***

- Visite mediche generiche o specialistiche (al di fuori del servizio sanitario nazionale);
- accompagnamenti per esami ospedalieri o ambulatoriali;
- ticket medicinali e medicine non fornite gratuitamente dal S.S.N.;
- servizio taxi;
- callista e parrucchiera: tutte le attività ulteriori rispetto a quelle comprese;
- libri, riviste, telefono;
- lavaggio a secco di indumenti delicati, riparazioni e rammendi vari alla biancheria personale;
- pannolini se non forniti dal S.S.N.;
- tutto quanto non espressamente compreso nella retta.



## 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, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

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 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:**

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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.

#### **La società e le istituzioni hanno il dovere:**

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.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

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

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.

Di vivere con chi desidera.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

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

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **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).

## **TUTELA DELL'UTENTE E VERIFICA DEI SERVIZI**

### **Reclami ed apprezzamenti**

La Casa di Riposo garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite - utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato. L'ospite o il proprio familiare può presentare reclamo attraverso lettera in carta semplice, inviata alla Direzione dell'Ente o consegnata a mano all'Ufficio di Amministrazione.

La Direzione, sentiti i referenti, si impegna a dare risposta entro 30 gg. dal reclamo. Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta o verbale nella quale l'ospite, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme di legge in vigore.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati. L'Amministrazione si impegna ad organizzare almeno una volta all'anno la distribuzione e valutazione del sottostante questionario al fine di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente e raccogliere proposte e suggerimenti.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli utenti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità*: con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- *Consegnato*: all'ospite od alla famiglia in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);
- *Semplice*: in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;
- *Anonimo*: l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- *Oggetto di un'elaborazione*: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- *Divulgazione dei risultati*: tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite lettera ai non partecipanti alle riunioni.

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI**

COMMITTENTE:

SERVIZIO:

Compilato da:

Utente	Familiare	Data di consegna:
--------	-----------	-------------------

A. Come giudica il trattamento ricevuto dal personale infermieristico?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scadente  Pessimo 

B. Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di fisioterapia?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scadente  Pessimo 

C. Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di assistenza?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scadente  Pessimo 

D. Come giudica la pulizia dei locali?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scadente  Pessimo 

E. Come giudica la qualità del cibo?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scadente  Pessimo 

F. Come giudica la scelta del menù?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scadente  Pessimo 

G. Come valuta il rispetto della riservatezza personale che gli operatori hanno nei suoi confronti?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scadente  Pessimo 

H. Come giudica gli orari e l'organizzazione della giornata?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scadente  Pessimo

I. Come giudica le iniziative di intrattenimento ed animazione?

Ottimo       Buono       Sufficiente       Scadente       Pessimo

J. Come giudica, al di là delle opinioni espresse, il servizio offerto dal personale nel suo complesso

Ottimo       Buono       Sufficiente       Scadente       Pessimo

OSSERVAZIONI

---

---

---

---

---

SUGGERIMENTI

---

---

---

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_\_

# REGOLAMENTO



## **Caratteristiche della Residenza**

La Residenza per Anziani è una struttura socio assistenziale classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale e Residenza Flessibile Assistenziale (qui di seguito per brevità anche Residenza).

L'ospite ed il delegato vengono quindi espressamente portati a conoscenza del fatto che la Residenza non è un ospedale né una clinica e che nel rispetto delle vigenti normative non è obbligata ad effettuare prestazioni ospedaliere o simili.

Resta espressamente pattuito che i responsabili della Residenza, sentito eventualmente il parere del Medico, hanno in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera o simile, qualora ciò venga ritenuto, a loro insindacabile giudizio, necessario o comunque opportuno.

La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l'ospite necessitasse, è rimessa alla decisione e responsabilità del medico personale dell'ospite. La terapia prescritta dal Medico di Base e/o dall'Ospedale all'ospite prima dell'entrata in struttura potrà subire dei cambiamenti /adattamenti a discrezione del Medico personale dell'ospite.

Si porta inoltre ad espressa conoscenza dell'ospite e/o del delegato che, stante le caratteristiche sopra illustrate, in nessun caso la Residenza assume responsabilità di vigilanza o controllo sull'ospite, oltre quanto previsto dalla normativa vigente

## **Accoglienza**

La Residenza accoglie persone anziane di ambo i sessi, fermo restando che non ha alcun obbligo in proposito, essendo rimesso alla sua esclusiva e discrezionale facoltà di accettare o meno una aspirante ospite.

Dato che l'accoglienza di un anziano in struttura è un momento delicato si rende necessario monitorare con attenzione questa fase.

Allo scopo il protocollo per l'accoglienza prevede:

- Colloquio di pre- accoglienza con i parenti con visita alla struttura e raccolta dati;
- Visita di pre-ingresso all'anziano;
- Accoglienza in struttura per accompagnare l'anziano nel nuovo contesto abitativo e relazionale; espletamento delle pratiche burocratiche;
- Orientamento e osservazione per individuare le migliori risposte ai bisogni specifici dell'anziano tentando di preservare le autonomie residue.

## Documentazione Necessaria

Alla richiesta di accoglienza presso la Residenza devono essere allegati:

- Esami del sangue recenti riportanti i markers Epatite A - B - C
- Esami urine
- ECG
- RX TORACE
- Carta Identità in corso di validità (copia)
- Codice fiscale (copia)
- Certificato di residenza (anche autocertificazione)
- Tesserino Sanitario (originale)
- Tessera esenzione/invalidità (originale)
- Attestazione invalidità - verbale invalidità (copia)
- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (originale)
- Relazione del medico curante con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità (originale).

Il delegato si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con l'ospite o eventualmente in nome e per conto dell'ospite stesso o anche a titolo personale assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con l'ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre il delegato, eventualmente insieme all'ospite, è il referente della Residenza e comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l'ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l'ospite.

Il delegato dell'ospite è tenuto a fornire il proprio indirizzo, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione. La Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Si richiama espressamente l'attenzione dell'ospite e del delegato su fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla RSA dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, la Residenza avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

## Lista d'attesa

La lista d'attesa è gestita con il criterio cronologico. Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso.

## I rapporti con la Residenza e l'uso della camera

- L'Ospite può assentarsi dalla Residenza liberamente sino alle ore 19.00. In caso resti assente oltre l'orario previsto deve darne avviso alla segreteria.
- L'Ospite è tenuto ad osservare il silenzio nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.
- L'Ospite, entrando nella Residenza, s'impegna a mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate;
- segnalare alla segreteria della Residenza l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera
- L'Ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi per la propria incuria, trascuratezza o per altri motivi imputabili a lui od ai suoi invitati
- Salvo impedimenti per motivi di salute gli Ospiti sono tenuti a liberare la camera nell'orario previsto per dar corso alle pulizie. Il servizio di pulizia della camera è effettuato tra le ore 8.00 e le 12.00 circa.
- In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi.
- Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda, cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate come da menù autorizzato dalla A.S.L. AL ed esposto in ogni nucleo, prevedono una scelta per ogni portata e comprendono acqua e vino (se richiesto). Altre bevande sono disponibili come extra.
- L'orario di servizio del vitto è stabilito dalla segreteria della Residenza e potrà subire modifiche che saranno tempestivamente comunicate agli Ospiti.
- I pasti non consumati durante l'orario previsto non possono essere conservati né danno titolo ad alcun rimborso.
- Il vitto è servito nelle sale da pranzo principali.
- Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, per brevi periodi, i pasti saranno serviti gratuitamente in camera.
- In casi particolari la Direzione può autorizzare, anche in assenza di malattia, il servizio in camera.
- In caso d'assenza per ricoveri ospedalieri, o per altri motivi, la camera rimane a disposizione dell'ospite e pertanto sarà richiesta la retta completa.-
- prendere atto che l'accettazione in comunità è subordinata ad un periodo di prova di trenta giorni, prima dei quali l'accettazione non potrà essere considerata vincolante per la società
- Il personale della Residenza è al servizio dell'Ospite per le esigenze che gli sono manifestate. Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti dell'Ospite e delle necessità del servizio indicate dalla direzione.
- Gli ospiti devono tenere con il personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione. Sono invitati a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze del servizio o per avanzare specifiche richieste.
- All'atto dell'ingresso l'ospite deve disporre di un corredo personale d'abbigliamento decoroso, numerato secondo istruzioni, pulito ed in sintonia con l'ambiente. La Direzione si riserva il diritto di, in qualsiasi momento nel corso del rapporto, di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni del corredo.

- Resta espressamente inteso che la Residenza non assume alcuna responsabilità per oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, ecc) di proprietà dell'ospite, salvo che detti oggetti siano depositati presso la cassetta di sicurezza della Direzione, con accettazione del relativo regolamento firmato dall'ospite e/o dal delegato.

All'Ospite è vietato:

- frequentare i locali comuni in pigiama; portare animali nella casa; lavare indumenti nel servizio della camera;
- installare sopra o davanti le finestre tende di qualsiasi natura senza l'autorizzazione della Residenza;
- stendere capi di biancheria alle finestre, sui balconi o nei locali comuni; porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali o nei balconi o nelle parti comuni senza l'autorizzazione della direzione;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possono dare disturbo agli altri Ospiti;
- utilizzare lampade da tavolo che non siano a doppio isolamento e/o a bassa tensione e/o con messa a terra; installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi tipo; tenere in camera cibi deteriorabili o olezzanti;
- gettare acqua, immondizia o altro fuori degli appositi siti o recipienti; versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali, di qualsiasi genere, che possano otturarli o nuocere al loro funzionamento;
- fumare nei locali della residenza;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi.

## **SERVIZI DELLA RESIDENZA**

### **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)**

La Residenza assicura all'ospite un'efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio sanitaria continuativa, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza, in collegamento ai servizi sanitari zionali di base.

### **Servizi standard e servizi extra**

La Residenza non fornisce nè in alcun modo garantisce o si obbliga ad erogare un servizio di tipo personale o comunque personalizzato per l'ospite (ivi compresa la messa a disposizione di personale di qualsiasi tipo: medici, operatori socio assistenziali, infermieri, badanti, ecc.) oltre i limiti della normativa vigente.

La Residenza farà quanto possibile per soddisfare eventuali richieste dell'ospite e/o del delegato sempre ovviamente previa espressa richiesta scritta con accettazione dei relativi corrispettivi e costi di ogni tipo come sopra indicato.

### **Servizi all'ospite resi da personale esterno**

Qualora l'ospite intendesse disporre di una assistenza personalizzata di qualsiasi tipo che richieda l'attività di personale non disponibile nei servizi standard della Residenza dovrà chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta della direzione, specificando nome, cognome, e indirizzo della persona di cui si chiede l'autorizzazione ad accedere presso la Residenza, con indicazione degli orari e del periodo.

Resta espressamente inteso che, in tutti questi casi il rapporto contrattuale sarà instaurato esclusivamente tra le persone terze e l'ospite e/o il delegato, i quali si assumono in proposito ogni responsabilità manlevando la Residenza, che resta assolutamente estranea al rapporto.

Resta ovviamente inteso che la Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e quindi di vietare l'accesso alla Residenza al personale dell'ospite, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi, o qualsiasi altro importo a qualsivoglia titolo.

### **Rapporto giuridico**

Il rapporto giuridico che s'instaura tra la Residenza e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta di una delle parti. L'ospite è tenuto a versare un corrispettivo mensile anticipato dell'importo previsto dal contratto entro i primi dieci giorni del mese.

Entro lo stesso termine è tenuto a saldare le spese extra retta anticipate per Suo conto dalla persona che ha espressamente autorizzato all'atto dell'ingresso o successivamente modificata.

Il rapporto termina nei seguenti casi:

- per disdetta dall'ospite con preavviso di almeno quindici giorni;
- per disdetta scritta dalla direzione inviata all'Ospite con preavviso di almeno trenta giorni;
- per decesso dell'Ospite;
- per allontanamento dell'ospite per gravi motivi. La direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte, sia moroso nei pagamenti della retta e dei servizi.

**Modalità di pagamento**

Il mezzo di pagamento preferibile è il bonifico bancario, specificando chiaramente i dati dell'ospite e il nome della residenza in cui si trova, o utilizzando le coordinate bancarie comunicate dalla direzione della struttura al momento dell'inserimento.

E' accettato anche il pagamento a mezzo assegni bancari o circolari, vaglia postali direttamente presso l'ufficio della direzione della struttura

**ACCETTAZIONE REGOLAMENTO**

Dichiaro che il Regolamento mi è stato illustrato e spiegato in ogni sua parte da una persona incaricata dalla Residenza. Con la sottoscrizione del presente atto dichiaro di avere preso visione del Regolamento e di accettarne tutte le clausole ivi contenute.

L'OSPITE \_\_\_\_\_

IL DELEGATO \_\_\_\_\_

VILLA CORA S.R.L. \_\_\_\_\_.