

RESIDENZE PER ANZIANI VILLA CORA S.R.L.



CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA “VILLA CORA” CANELLI

*RESIDENZA “VILLA CORA”
Regione San Giovanni, 101 – 14053 CANELLI (AT)
TEL. 0141- 822835- FAX 0141- 822037*

INDICE:**Pagina**

▪ Generalità dell'opuscolo	3
▪ Presentazione della Residenza	4
▪ Informazioni su attività e servizi	7
▪ Standard di qualità, impegni e programmi	14
▪ Tutela e partecipazione	15

ALLEGATI:

A) Retta di soggiorno	17
B) Carta dei Diritti dell'Anziano	18
C) Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari	23
D) Regolamento della Residenza	26

GENERALITA' DELL'OPUSCOLO

Gentile Signore/Signora,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza "Villa Cora" Canelli (At) Regione San Giovanni 101.

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.



RESIDENZA "VILLA CORA"
Regione San Giovanni, 101 - 14053 CANELLI (AT)
TEL. 0141- 822835- FAX 0141- 822037

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

La società Villa Cora s.r.l. è una azienda privata che da oltre trent'anni opera in Piemonte nel settore dell'assistenza socio-sanitaria per anziani, gestendo strutture autorizzate al funzionamento con nuclei R.A. (residenza assistenziale) ed R.S.A. (residenza sanitaria assistenziale) in provincia di Asti, Alessandria e Torino.

La sede legale ed amministrativa si trova in:

Via Mario Tacca 17

14049 Nizza Monferrato AT

Tel. 0141/747074 - fax 0141/747204

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 08,00 - 12,00 / 14,00 - 18,00

Indirizzo email: canelli@villacorasrl.it

P.I.V.A. 00186820056

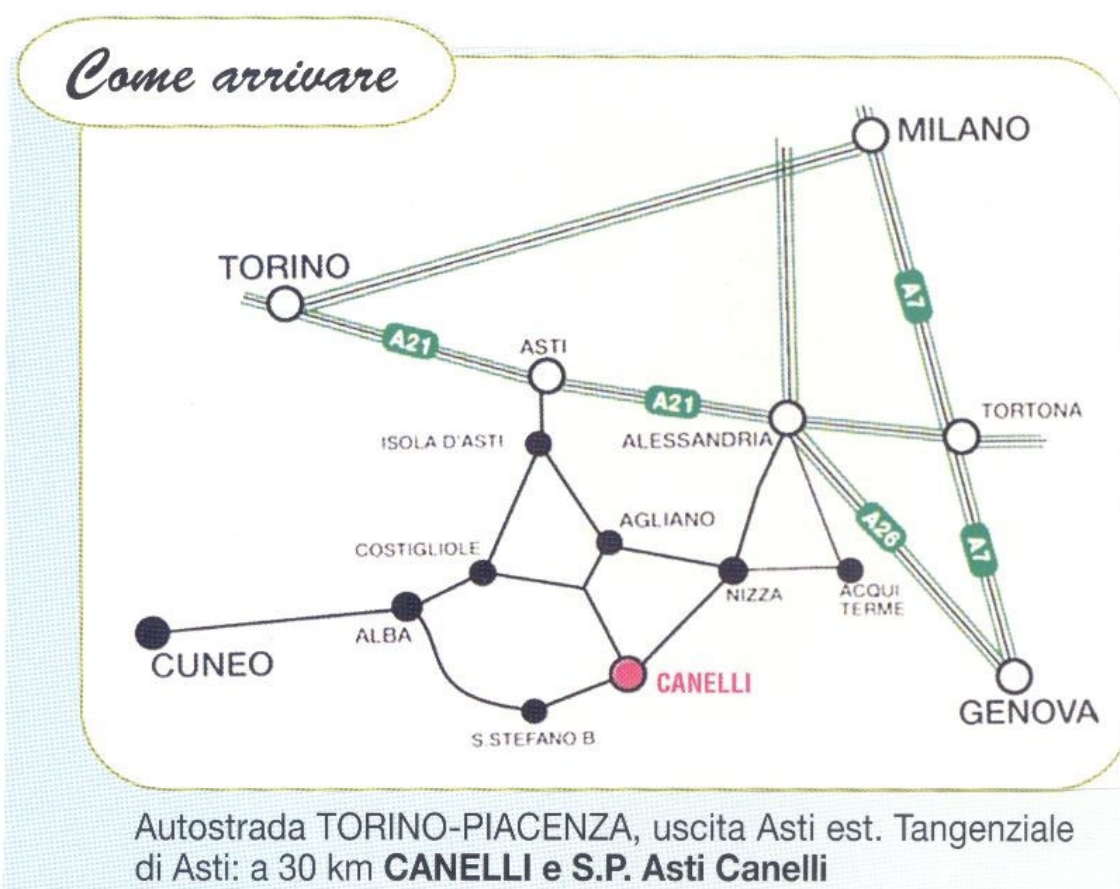
Ubicazione della struttura:

Residenza "Villa Cora"

Regione san Giovanni, nr. 101

14053 CANELLI (AT)

Tel. 0141/822835 - Fax 0141/822037



RESIDENZA "VILLA CORA"
 Regione San Giovanni, 101 - 14053 CANELLI (AT)
 TEL. 0141- 822835- FAX 0141- 822037

La Residenza "Villa Cora" si trova alle porte della cittadina di Canelli dopo la zona industriale sulla strada provinciale per Asti. E' raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Con i mezzi pubblici dai principali centri della zona tramite Autolinea Geloso.
- In auto tramite la provinciale Canelli Asti.

La Residenza è ben segnalata dagli appositi cartelli stradali.

Adiacente alla struttura si trova un comodo parcheggio.

La struttura e' delimitata da un ampio cortile, di cui una parte e' adibita a giardino a disposizione degli ospiti e dei visitatori.

Camere e posti letto

La Residenza si compone di 4 nuclei di degenza collocati dal piano terra al secondo piano della struttura per un totale di 98 posti letto. Il nucleo è un modello abitativo che tende ad avere una propria specificità, in modo tale che si possa offrire una risposta adeguata alle diverse esigenze delle persone anziane ricoverate. Ogni nucleo è dotato di una sala soggiorno, sala mensa, bagno assistito.

Nr. 1 nucleo R.S.A. composto da nr. 30 posti letto (piano primo)

Nr. 1 nucleo R.S.A. composto da 30 posti letto (piano secondo)

Nr. 1 nucleo R.S.A. composto da 20 posti letto (piano terra)

Nr. 1 nucleo composto da nr. 10 posti letto RA e nr. 8 posti letto RAB (piano primo)

Al piano terra sono collocati :

- il locale di culto per le funzioni religiose di rito cattolico;
- un salone polivalente attrezzato con tavolini e poltroncine. Tale sala viene utilizzata per le feste con i parenti e per tutte le occasioni di incontro.
- la palestra, adeguatamente attrezzata per le attività di riabilitazione
- l'aula-laboratorio per le attività di animazione .
- ampio cortile e giardino.

Fini istituzionali

La finalità generale della nostra struttura, che accoglie persone prevalentemente non autosufficienti, in regime di residenzialità temporanea e definitiva, è quella di tutelare la salute, prevenire i peggioramenti, recuperare nel limite del possibile gli stati di disabilità, ricercando nell'erogazione del servizio la qualità e l'attenzione al benessere degli ospiti, garantendo un elevato livello di qualità della vita. Per questo obiettivo esiste una costante collaborazione con i servizi socio-sanitari del territorio e con le famiglie.

La struttura risponde a tutte le norme strutturali, organizzative e gestionali indicate e richieste dalla normativa regionale, per accogliere anziani non autosufficienti. La capienza massima prevede l'occupazione di 98 posti letto.

La residenza è in grado di ospitare sia persone che abbiano ottenuto il riconoscimento della convenzione ASL, sia fornire accoglienza in forma privata.

Le risorse professionali presenti soddisfano gli standard disposti dalla Regione Piemonte.

L'organizzazione della struttura si impegna a seguire una linea di condotta che riconosca la centralità delle esigenze e delle aspettative del cittadino che accede alla struttura e usufruisce delle prestazioni assistenziali e sanitarie.

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.

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 D.G.R. 17/2005, è presente una équipe multidisciplinare composta da:

- Responsabile di struttura
- 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 D.G.R. 45/12. E' responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura ed assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie.

Assistenza medica.

Viene garantita attraverso i medici di medicina generale presenti in struttura a cadenze regolari e su chiamata.

Il dottore, responsabile dei pazienti del nucleo RSA lungodegenza, è presente in struttura gestito dall'ASL di competenza.

Assistenza infermieristica

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri previsti dalla DGR 45/12 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 nell'arco della settimana e in orari diversi in modo da coprire le diverse necessità e assicurare agli ospiti i trattamenti riabilitativi come da DGR 45/12.

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

L'attività religiosa

La S. Messa per il rito cattolico si celebra il mercoledì alle ore 16,00 salvo cause di forza maggiore.

L'assistenza spirituale è assicurata da un sacerdote.

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

Il volontariato

Nella Residenza operano i volontari dell' Associazione Amici Cari e dell'Associazione Auser, che svolgono essenzialmente attività di intrattenimento e supporto all'animazione, attraverso ad esempio l'organizzazione di feste, che coinvolgono anche i parenti.

La Direzione promuove anche il volontariato singolo, che permette di svolgere un ruolo di ascolto e conforto, mantenendo i rapporti dell'ospite con il mondo esterno.

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)
18,00 - 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. Asti.

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, caffè d'orzo, the

- fette biscottate, biscotti, pane fresco
- marmellata
- pizza rossa pizza bianca

- Pranzo e cena:
primo piatto a scelta tra:
 - 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
 - bibite assortite

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

Presidi sanitari e ausili

DGR 45 punto 5

DGR 85 punto 1.5

La Residenza per gli ospiti residenti in A.S.L. Asti 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 inserente.

Servizio di lavanderia

Presso la Residenza è operante un servizio gratuito 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

DGR 45 punto 5

DGR 85 punto 1.5

Il servizio è garantito e gratuito per la rasatura quotidiana della barba e per un taglio capelli mensile.

Tutti i mercoledì è presente in struttura una parrucchiera per le necessità degli ospiti. L'ospite, può inoltre rivolgersi alla Direzione della Struttura per usufruire di altri servizi a pagamento (callista, pedicure).

Telefono

All'interno della Residenza è possibile effettuare e ricevere telefonate presso le aree abitative di nucleo.

I giornali

Il quotidiano "La Stampa" e "La Nuova Provincia" sono gratuitamente a disposizione degli ospiti. La struttura, su richiesta, 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 9,30 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Durante l'orario di visita parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della struttura, e solo per gli ospiti allettati all'interno della stanza.

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.



RESIDENZA "VILLA CORA"
Regione San Giovanni, 101 – 14053 CANELLI (AT)
TEL. 0141- 822835- FAX 0141- 822037

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, 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;
- assistenza e aiuto alle persone non autosufficienti;
- presenza, nella residenza, di personale di sorveglianza 24 ore su 24;
- servizio d'animazione;
- fisioterapia;
- rasatura quotidiana della barba;
- taglio mensile dei capelli
- prenotazioni esami e visite specialistiche
- farmaci ed ausili forniti dal S.S.N. opportunamente prescritti;

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;
- lavaggio a secco di indumenti delicati, riparazioni e rammendi vari alla biancheria personale,;
- pannoloni 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 sanitarie-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.

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 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.

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 _____