

CARTA DEI SERVIZI

**Aggiornamento
Gennaio 2025**

INDICE

Pag. 5 - Organigramma della struttura:

pag. 6 - Informazione e relazione con il pubblico

Pag. 6 - Caratteristiche e ubicazione della struttura

Pag. 7 - Obiettivi generali della struttura

Pag. 9 - Finalità e organizzazione dei servizi

Pag. 10 - Giornata "tipo" e regole di vita comunitaria

Pag.11 - Menù settimanale

Diritti della persona anziana:

Pg.12 - "Carta dei diritti"

Pag.16 - Orari di visita

Pag.16 - Documentazione necessaria per l'ingresso

Pag. 16 - Elenco documentazione necessaria per l'ingresso

Pag. 16 - Modalità di accesso e accoglimento

Pag. 17 - Retta mensile

Pag. 17 - Modalità di dimissioni dell'ospite

Pag. 17 - Modalità di gestione della lista di attesa

Pag. 19 - Questionario soddisfazione ospiti e parenti

Pag. 22 - Reclami

OBBLIGHI E PRESTAZIONI

La R.S.A. "Casa Famiglia Petranca" è una struttura per anziani e soggetti non autosufficienti non assistibili a domicilio, richiedenti trattamenti continui, organizzata per fornire accogliimento, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale.

Vanta una ricettività di 20 posti letto.

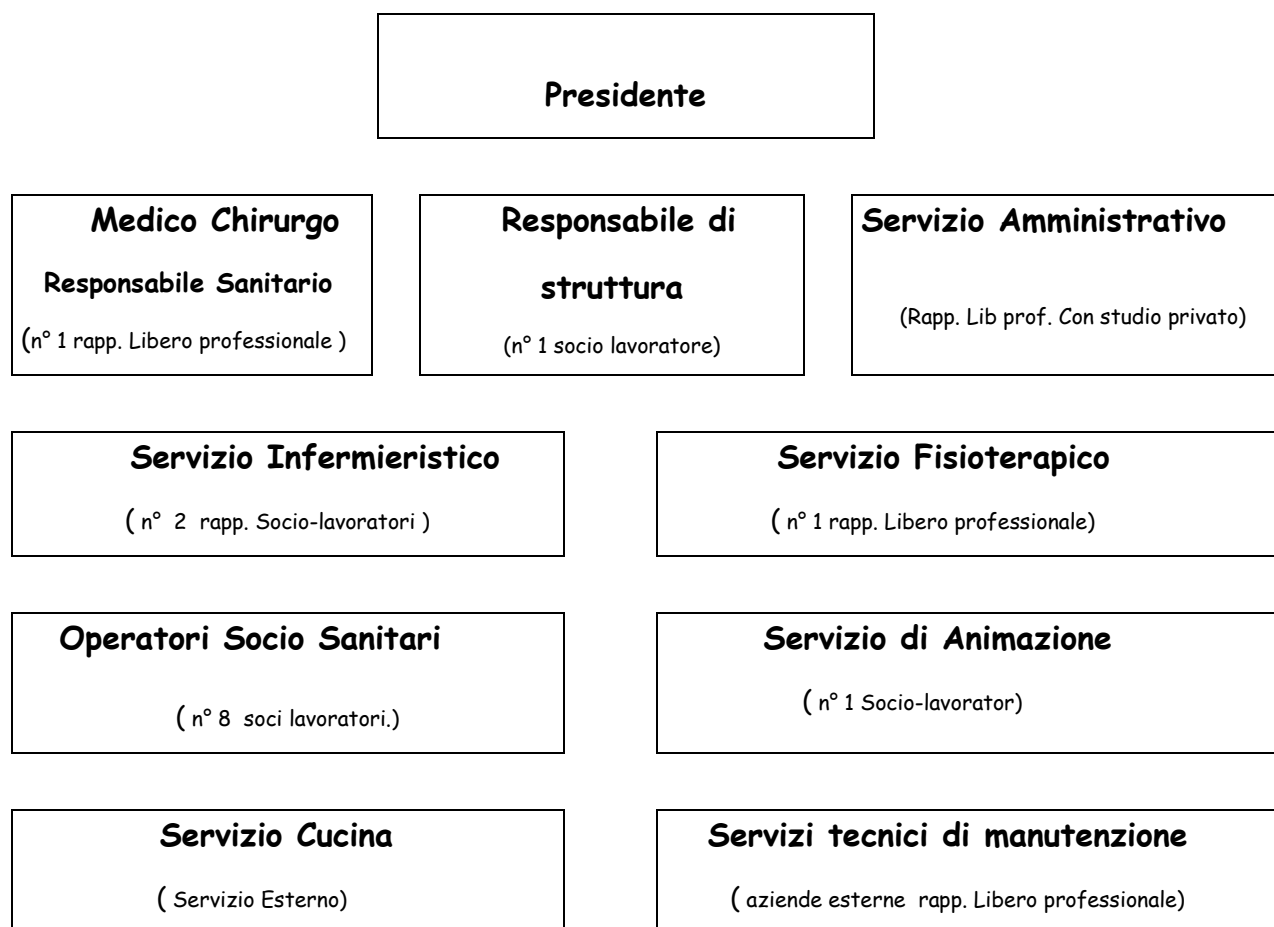
La Direzione, con tutto il personale e tutti gli operatori attivi in struttura, si impegna ad assicurare a ciascun ospite le prestazioni adeguate alle Sue necessità:

- A) Osservando gli standard autorizzativi all'uopo previsti dalla Regione competente ed ottemperare alle prescrizioni tecniche contenute nel provvedimento di autorizzazione al funzionamento della Struttura socio-sanitaria;
- B) Uniformando i servizi prestati agli eventuali nuovi indirizzi e alle indicazioni tecniche emanati dalla Regione in sede di programmazione;
- C) Definendo il seguente **ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA:**

- Il Responsabile di struttura, si occupa della organizzazione generale della stessa, è a tutti gli effetti il capo del personale e decide, sulla base delle proprie attitudini manageriali lo stile qualitativo della R.S.A. Imposta il livello di competenza degli operatori in servizio e ne controlla le capacità professionali, nonché le capacità comunicative con gli ospiti e coi parenti di questi. Raccoglie le impressioni degli ospiti e le eventuali rimostranze dei parenti, col fine di elaborare un piano di lavoro in cui trovino posto solo gli operatori dotati di maggior affabilità, intuito, delicatezza e cortesia.

I "MODULI ORGANIZZATIVI" sono essenzialmente i seguenti:

- A) **RICEZIONE, SEGRETERIA, AMMINISTRAZIONE;**
- B) **CUCINA E DISTRIBUZIONE VIVANDE;**
- C) **SERVIZIO MEDICO-INFERMIERISTICO-RIABILITATIVO:** incaricato in qualità di libero professionista è responsabile il Medico-Chirurgo di struttura, che si occupa della redazione e dell'aggiornamento della documentazione sanitaria, della gestione clinica diretta degli ospiti, con l'ausilio di INFERMIERI PROFESSIONALI ABILITATI, e di TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE incaricati dalla Direzione della R.S.A. stessa;
- D) **ATTIVITA' ANIMATIVE ED OCCUPAZIONALI** svolte da personale regolarmente qualificato e comunque supervisionato dalla Direzione e dal responsabile medico;
- E) **SERVIZIO O.S.S. (Operatori Socio Sanitari)** resta comunque sotto il controllo della Direzione e supervisionato dall'infermiere in turno. Va specificato che a fine turno il personale è tenuto a relazionare sia alla Direzione della qualità del turno appena concluso, sia agli O.S.S. incaricati del turno successivo, mediante compilazione dell'apposito "Fascicolo individuale e diario Giornaliero" affinché questi possano ovviare a eventuali debiti lavorativi.



L'organigramma nominativo della struttura è esposto in sala d'ingresso.

Gli operatori presenti in struttura sono dotati di Cartellino di riconoscimento ben visibile sulla divisa- su cui sono evidenziati la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale.

L'intero staff è costituito da personale in possesso dei titoli di studio e degli attestati di qualifica previsti dalla normativa vigente e nella misura prevista dagli standard gestionali (rapporto operatori/utenti) fissati dalla Regione Lombardia (DGR 7435/2001).

Presso la Struttura è depositata, distintamente per unità organizzativa e qualifica professionale, la documentazione attestante la quantità di personale necessaria per la gestione della R.S.A., nel rispetto degli standard regionali ufficiali.

Al fine di migliorare costantemente le modalità operative del personale attivo in **G.E.S.E.** struttura, il Consorzio Obiettivo sociale s.c.s. favorisce i corsi di aggiornamento e formazione degli operatori stessi.

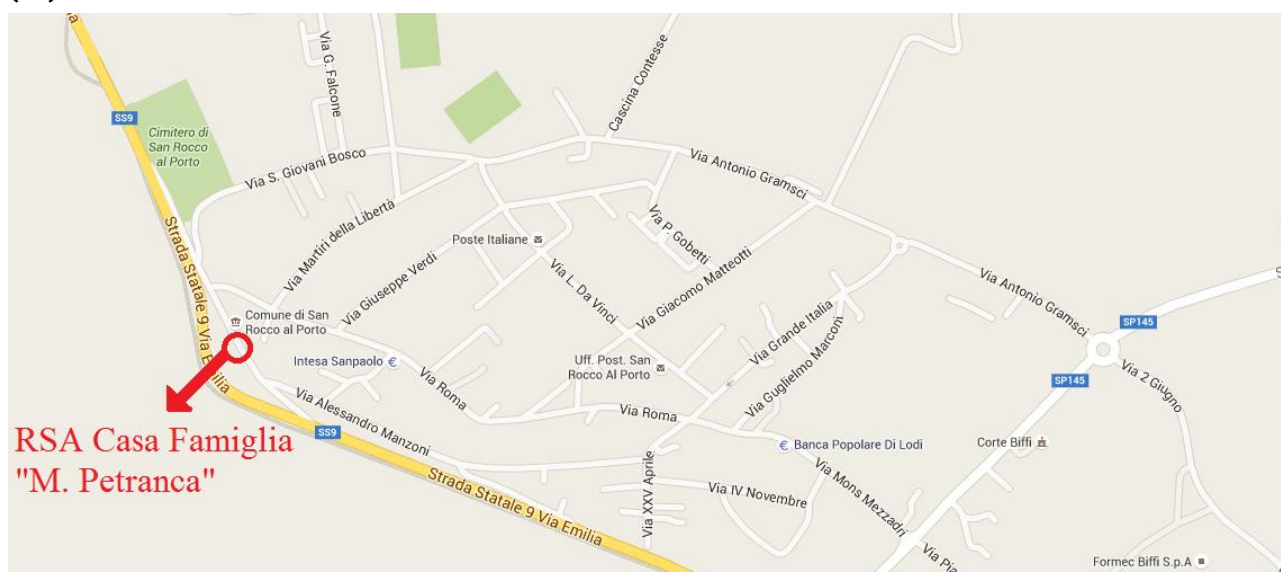
INFORMAZIONE E RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Presso la R.S.A. Casa Famiglia è possibile ricevere direttamente informazioni specifiche, rivolgendosi al **Responsabile amministrativo**.

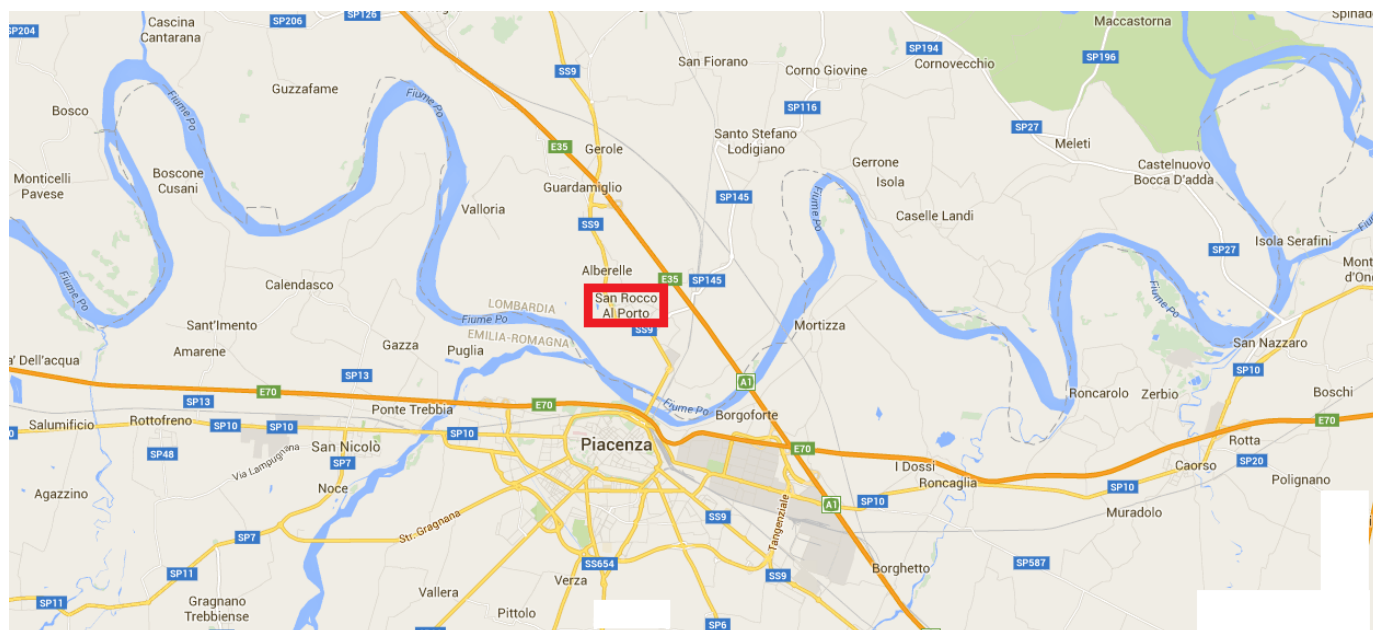
La Direzione, con tutto il personale è a completa disposizione per fornire tutte le eventuali ulteriori informazioni necessarie agli ospiti, ai parenti di questi o ai visitatori.

UBICAZIONE TOPOGRAFICA

La Residenza di proprietà del comune di San Rocco al Porto è ubicata in Via Manzoni 18 San Rocco al Porto (Lo). La struttura è situata in zona centrale nelle immediate vicinanze della Sede Comunale.



Raggiungerci è semplice e comodo. Se arrivate in auto dalle principali Città è conveniente utilizzare l'Autostrada A21 Torino-Piacenza per l'uscita "PIACENZA NORD", proseguendo quindi in direzione PIACENZA a circa 2 km la segnaletica indicherà per San Rocco al Porto. Se si vogliono utilizzare i mezzi pubblici, sia da Codogno (LO) che da Piacenza (PC) utilizzare la Linea 14 della Linea S.P.A.



CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

L'edificio si sviluppa su tre piani.

Al piano terreno si trovano l'ufficio di direzione, i servizi generali, i servizi collettivi, gli spazi comuni, l'infermeria, la palestra per la riabilitazione e i locali ad uso esclusivamente del personale.

Al secondo piano, riservati esclusivamente agli ospiti, si trovano gli spazi comuni e le camere.

Le camere, a 1/2 posti letto, sono tutte dotate di servizio igienico ad uso esclusivo.

L'accesso ai piani è garantito mediante impianto di sollevamento verticale.

Un'area verde allestita con gazebo e panchine nella zona circostante l'edificio a cui si accede in assenza di barriere architettoniche e protetta perimetralmente per evitare fughe.

OBIETTIVI GENERALI DELLA STRUTTURA

Casa Famiglia Petranca è una **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE** gestita dal **Gestione e servizi S.R.L.** E' in grado di accogliere persone di diversa età e di ambo i sessi, parzialmente o totalmente non autosufficienti. La direzione ha ottemperato agli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008, relativo alla sicurezza dei lavoratori e degli ospiti. Gli operatori hanno partecipato a corsi di formazione sui rischi a cui sono sottoposti, alle misure di prevenzione da adottare, le procedure da seguire in situazioni di emergenza e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sono in possesso dell'attestato di idoneità tecnica rilasciata dall'organo competente.

In adempimento al D.Lgs 155/97, la Direzione ha adottato le procedure per la sicurezza degli alimenti, avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici HACCP. Lo sforzo principale è indirizzato alla elaborazione di una tecnica di gestione che porti alla massima efficienza degli interventi socio-sanitari necessari, nell'ambito di una formula assistenziale originale,

improntata su un rapporto di tipo familiare e amichevole che si discosti sempre più dal vecchio schema "dell'Ospizio" e consenta viceversa di individuare nel futuro di ogni ospite, sia in previsione di un ricovero temporaneo che definitivo, il massimo benessere fisico e soprattutto psicologico, senza sottovalutare la tranquillità e le aspettative dei rispettivi famigliari.

La struttura, dal punto di vista prettamente logistico, si avvantaggia di una ubicazione in centro paese e di una progettazione edilizia che ha dato vita ad una costruzione piuttosto gradevole, soprattutto per ciò che concerne i locali affacciati sul giardino sia esterno che interno.

Il Direttore della struttura si occupa della organizzazione generale della stessa: è a tutti gli effetti il capo del personale e decide, sulla base delle proprie attitudini manageriali, lo stile qualitativo della R.S.A., imposta il livello di competenza degli operatori in servizio (nel rispetto degli standard richiesti) e ne controlla le capacità ed i requisiti professionali, oltre quelle comunicative con gli ospiti, coi parenti di questi e con gli eventuali visitatori. Raccoglie le impressioni degli ospiti e gli eventuali appunti dei parenti col fine di elaborare con regolarità, in concerto con le diverse figure professionali con cui organizza riunioni di lavoro, un progetto di assistenza sempre più efficiente ed efficace.

Incarica le figure professionali responsabili, e con queste periodicamente si riunisce per rivalutare con cadenze regolari lo svolgimento del lavoro complessivo svolto, raccogliere le problematiche esposte, al fine di rielaborare i piani di intervento successivi.

Il principale obbiettivo che l'azienda si propone è quello di ottenere, applicando i più idonei strumenti, la consapevolezza degli aspetti CRITICI nell'organizzazione del servizio e nella gestione delle risorse, al fine di elaborare la migliore strategia per elevare al massimo il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro cari.

Per ciò la R.S.A. "Casa Famiglia" si impegna a rispettare e applicare i principi del D.P.R. 27 gennaio 1994:

- **EQUITA'** nell'erogazione del servizio, con esclusione di discriminazioni di sesso, lingua, razza, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali;
- **CONTINUITA' ED IMPARZIALITA'** nell'erogazione del servizio e delle prestazioni alle persone;
- **PARTECIPAZIONE** dei residenti e dei loro familiari rispettando il diritto di scelta e di espressione di opinioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del servizio;
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA** attraverso una puntuale verifica degli obbiettivi raggiunti nonché sull'utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obbiettivi prefissati.

FINALITA' E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

ASSISTENZA MEDICA

raccolta dati clinico-anamnestici, controllo clinico continuo, impostazione e revisione terapie, chirurgia minore con particolare riguardo alle eventuali lesioni da decubito, supervisione dell'Assistenza infermieristica, della Terapia della Riabilitazione e delle problematiche dietologiche

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

preparazione e somministrazione terapie, raccolta dati clinici giornalieri, medicazioni di routine, prelievi biologici per esami laboratoristici, cateterismi, controllo condizioni igieniche globali e soprattutto degli ospiti allettati, gestione farmacia interna

TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE

programmazione di interventi riabilitativi Fisiochinesiterapici mirati al singolo ospite e al gruppo collettivo: palestra interna attrezzata; eventuali trattamenti individuali agli ospiti allettati

ATTIVITA' ANIMATIVE E OCCUPAZIONALI

col supporto di Personale qualificato: organizzazione di intrattenimenti, attività di gruppo ed individuali, colloqui, giochi e attività culturali varie, compatibili con la predisposizione e la disponibilità dei singoli ospiti

ASSISTENZA DI BASE

Gli OSS in servizio, qualificati per la massima professionalità diretta sull'ospite, garantiscono la migliore gestione dei suoi bisogni primari e più privati. Saranno presenti nelle fasi di vestizione, igiene personale, spostamenti tra i piani e tra i locali. Ad essi vengono richieste doti di umanità, pazienza, cortesia e dedizione non comuni... tuttavia essenziali per far parte di questa grande "famiglia")

VITTO, ALLOGGIO, LAVANDERIA INTERNA

I pasti, colazione, pranzo merenda e cena, vengono normalmente distribuiti nella sala da pranzo situata al piano terra. Ovviamente in casi di necessità tali pasti verranno consumati nelle proprie camere.

Gli ospiti che necessitano verranno aiutati direttamente nell'assunzione delle vivande e degli eventuali farmaci.

Le camere, presenti in struttura possono essere singole o doppie tutte dotate di servizio igienico ad uso esclusivo.

E' presente una lavanderia interna dedicata al lavaggio esclusivo del vestiario degli ospiti. La biancheria piana viene gestita da una ditta esterna.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantita l'assistenza religiosa, attraverso la celebrazione della Messa settimanale e con l'organizzazione di altri momenti religiosi.

PEDICURE, PARRUCCHIERE, BARBIERE

Il servizio viene effettuato all'interno della struttura. Il costo del servizio di Parrucchiere e della Podologa e' a carico degli ospiti.

SERVIZIO PORTINERIA- POSTA- TELEFONO

Giornalmente viene distribuita la posta privata. Le telefonate degli ospiti sono gratuite.

Il servizio telefonico in camera è reso possibile attraverso telefoni cordless collegati col centralino.

SISTEMA INFORMATICO

La struttura è dotata di strumentazione informatica per la raccolta di tutti i dati relativi agli ospiti e alle prestazioni erogate, necessarie per assolvere al debito informativo, in base alle norme stabilite dalla Regione Lombardia.

GIORNATA "TIPO" E REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli ospiti della struttura, in funzione delle esigenze logistiche contingenti, vengono alloggiati in camere ad uno o due letti. La scelta delle camere tiene sempre conto, nei limiti del possibile, delle amicizie, delle simpatie, ma anche delle problematiche cliniche e delle necessità individuali di ciascun ospite.

Durante il primo periodo di permanenza dell'ospite, il personale in servizio si attiva per individuare le esigenze e le preferenze di ciascuno di essi: orari di sveglia mattutina, preferenze alimentari, riposo pomeridiano, lettura, TV, giochi, al fine di agevolare al massimo l'ambientamento e la confidenza con il nuovo ambiente. I dati così raccolti servono ai vari operatori per meglio organizzare gli interventi di competenza.

Con la prima colazione, che può essere consumata in camera, in sala da pranzo a piano terra, (gli ospiti allettati o inabili vengono direttamente assistiti dagli operatori) l'Infermiere Professionale di turno gestisce le terapie del mattino e affianca il Medico nelle visite di controllo. La presenza del Medico consente visite individuali programmate, sia per gli eventuali casi acuti, sia per gli aggiornamenti periodici delle cartelle cliniche.

Durante la mattinata iniziano le attività di gruppo e individuali di Animazione, Fisiokinesiterapiche, Infermieristiche e Mediche, gestite dai vari operatori qualificati.

Con il pasto di mezzogiorno si interrompono le attività sopra citate, per dare precedenza alla somministrazione farmacologica delle ore 12, avvicinare e fare accomodare gli ospiti alla tavola in sala da pranzo.

Nel primo pomeriggio gli ospiti lasciano la sala da pranzo e possono accedere o alle camere per chi desidera il riposo pomeridiano a letto o alle zone soggiorno, palestra, giardino esterno (compatibilmente con le condizioni di temperatura esterna). In questa fase sono comunque presenti gli operatori OSS, l'Educatore e il Fisiokinesiterapista, che variamente propongono giochi, passeggiate, esercizi di gruppo, letture, discussioni, visione di filmati.

Nel tardo pomeriggio ci si avvicina al refettorio, dove verrà consumata la cena. Qui l'Infermiere Professionale somministra le terapie della sera, verifica la perfetta chiusura della farmacia interna e lascia le consegne per i turni successivi.

Dopo la cena è possibile soffermarsi alle salette TV, oppure accedere alle proprie camere dove gli assistenti OSS. propongono il loro aiuto nella vestizione e nell'allettamento.

ORARI DI USCITA ALL'ESTERNO DA PARTE DEGLI OSPITI

Al fine di promuovere le relazioni con l'ambiente esterno, la Direzione favorisce l'uscita dell'ospite, (accompagnato dai familiari responsabili, previa sottoscrizione di dichiarazione liberatoria da parte degli stessi familiari) e assenso del medico responsabile.

MENU SETTIMANALE

Il menù adottato viene opportunamente modificato e integrato secondo la stagione, le esigenze, le preferenze e il grado di soddisfazione degli ospiti. Il menù giornaliero viene affisso in sala da pranzo.

I DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA RSA CASA FAMIGLIA PETRANCA E' IN POSSESSO DEGLI STANDARDS PREVISTI DALLA NORMATIVA RELATIVA ALL'AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO.

COL PRESENTE ATTO RECEPISCE LA "**CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**" E SI IMPEGNA AD OSSERVARNE I CONTENUTI.

PREMESSA

I diritti della persona anziana sono stati recentemente riaffermati in due documenti specifici:

- LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA, elaborata dalla Regione Lombardia, e
- LA CARTA SOCIALE EUROPEA.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perché in essi si identificano le memorie storica e culturale di una popolazione, ma perché, in misura sempre crescente, costituiscono una risorsa umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società dispone, sia a supporto di molteplici attività di carattere strettamente economico, sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale.

Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono una età anagrafica avanzata, in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela.

Perciò, certi principi validi per la generalità dei cittadini, devono essere integrati e ribaditi.

La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di un serie di doveri da parte della società, primo fra i quali l'individuazione di politiche che garantiscano l'integrazione sociale e la valorizzazione dei rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità. In particolare, il presente documento si ritiene debba ispirare l'azione di quanti operino direttamente o indirettamente a favore di persone anziane:

- **Istituzioni pubbliche responsabili della realizzazione del bene comune;**
- **Agenzie educative e di informazione;**
- **Enti gestori di servizi sia di diritto pubblico che privato;**
- **La famiglia e le formazioni sociali;**
- **Singoli cittadini.**

Ad essi è rivolto l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della loro attività, in particolare negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti, carte dei servizi, nei loro indirizzi programmatici e nelle conseguenti prassi gestionali, assicurando una parità tra soggetto erogatore e soggetto fruitore, giuridicamente garantita.

Prima di entrare nel vivo di una declinazione dei diritti della persona anziana e dei corrispondenti doveri della società e delle istituzioni nei suoi confronti, è opportuno richiamare brevemente alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano che, essendo validi per la generalità dei cittadini, trovano la loro applicazione anche nei confronti della persona anziana.

Innanzitutto, il principio detto **"DI GIUSTIZIA SOCIALE"**, enunciato dall'articolo 3, secondo comma della Costituzione, in questi termini: "E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese".

Le scienze psicologiche e pedagogiche hanno ampiamente dimostrato che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte. Pertanto l'obbligo fatto dalla Repubblica, ed attraverso di essa a tutta la società italiana, di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire od arrestare tale processo, copre tutto l'arco della vita e non può subire restrizioni legate all'età della singola persona.

In secondo luogo, occorre richiamare il principio di **"SOLIDARIETA'"**, enunciato dall'articolo 2 della Costituzione nei seguenti termini: "La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale".

Va quindi ricordato che tutte le espressioni di solidarietà, siano esse inderogabili e quindi rese obbligatorie dalle leggi della Repubblica, siano esse derogabili -ossia volontarie e riconducibili alla libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione dei diritti della persona. Le istituzioni pubbliche, titolari della responsabilità effettiva di tale garanzia, non possono quindi che essere favorevoli allo sviluppo massimo di una cultura della solidarietà nella società italiana.

Infine, è opportuno ricordare il principio di **"SALUTE"**, come diritto fondamentale dell'uomo, richiamato dall'articolo 32 in questi termini: "La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti..."

Va ricordato, in merito, che il concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) comprende non soltanto il benessere psicofisico ma anche quello sociale, il che fa della salute uno stato di benessere globale della persona.

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è contraddizione tra l'aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il

proporre la declinazione e l'adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all'azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa. **G E . S E**

La persona anziana ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e comunque di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui fa parte	Di rispettare credenze, opinioni, e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del, popolo di cui esse sono parte integrante
Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto
La persona anziana ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio	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- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato
Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute
Di continuare a vivere con i propri familiari, ove ne sussistano le condizioni	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di conservare relazioni con persone di qualunque età	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di

	metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età	Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere	Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possano attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale
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 nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

Occorre sottolineare che il passaggio dall'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, dalla cui azione dipendono l'allocazione delle risorse (organi politico-istituzionali) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media e agenzie educative) in ordine alle opzioni fondamentali della convivenza organizzata e, tra queste, anche in ordine all'opzione riguardante le condizioni di vita delle persone anziane.

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di ordine generale proprie della sfera della responsabilità politica, non di minor portata è la rilevanza di strumenti e meccanismi che operano specificamente nell'area della tutela dei diritti. Esistono infatti, oltre ad organismi associativi attivi su questa problematica, istituti di carattere generale -difensore civico regionale e locale - e di carattere più specifico -Ufficio di pubblica tutela (UPT) ed Ufficio di Relazione con il Pubblico - nell'ambito dei Servizi Sanitari e delle strutture assistenziali, che sono un punto di riferimento (ognuno nell'ambito delle specifiche funzioni ad essi assegnate dalle normative statali o

regionali) informale, immediato, gratuito e di semplice accesso, per tutti coloro che necessitano di tutela nei confronti di atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni e degli erogatori di attività di pubblico servizio. **G E . S E**

ORARI DI VISITA

LA STRUTTURA E' APERTA ALLE VISITE TUTTI I GIORNI NEI SEGUENTI ORARI:

DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 20.00

SE PER VARI MOTIVI E' NECESSARIA LA PERMANENZA DI UN FAMILIARE DURANTE LE ORE NOTTURNE (DALLE ORE 20.00 ALLE ORE 08.00) I FAMILIARI DOVRANNO PRENDERE ACCORDI DIRETTAMENTE CON LA DIREZIONE.

ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA, È PRESENTE OPPORTUNA SEGNALETICA, ATTA A FAVORIRE GLI SPOSTAMENTI DEGLI OSPITI E DEI VISITATORI ALL'INTERNO DELLA R.S.A. STESSA.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'INGRESSO IN STRUTTURA

Elenco dei documenti da produrre al momento dell'ingresso in R.S.A:

- 1- Fotocopia della Carta di Identità
- 2- Fotocopia del codice fiscale
- 3- Fotocopia del verbale o della domanda di invalidità
- 4- Tessera di esenzione ticket (per patologia e/o invalidità)
- 5- Tessera sanitaria (Carta Regionale dei Servizi)
- 6- Scheda sanitaria allegata (Relazione assistenziale, Relazione sanitaria).

MODALITA' DI ACCESSO E DI ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA

Per l'accesso alla Struttura, l'interessato, un suo familiare o il tutore, deve inoltrare la "DOMANDA DI ACCESSO" utilizzando la modulistica predisposta dalla Direzione, unitamente alla SCHEDA SANITARIA che attesti l'attuale stato di salute dell'ospite.

Non appena possibile, in concerto con gli Infermieri Professionali, la Direzione e i Terapisti della riabilitazione, il Medico Responsabile valuterà la documentazione sanitaria disponibile e darà il nulla osta per l'accesso dell'ospite. In qualsiasi momento, i parenti interessati ad inserire un loro caro, vogliano visitare la struttura, la responsabile amministrativa sarà a disposizione per far visitare tutti i locali della stessa. La Direzione contatterà immediatamente l'ospite, o i suoi familiari, per comunicare la data precisa di ingresso.

Al momento dell'ingresso, gli operatori presenti in struttura, ognuno nell'ambito delle proprie competenze, procederanno alla presa in carico dell'ospite:

- visita alla struttura
 - presentazione degli operatori
 - presentazione degli altri ospiti già residenti in struttura
 - sistemazione in camera,
 - compilazione del **FASCICOLO SOCIO-SANITARIO** contenente, tra l'altro, il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**
 - formulazione di un **PROGETTO SANITARIO-ASSISTENZIALE-RIABILITATIVO** che sarà successivamente oggetto di rivalutazione in sede multidisciplinare al fine di comprovarne la validità, ovvero la necessità di eventuali modifiche e revisioni.
- (l'ospite in prima persona o, se impossibilitato a comprendere, il familiare o tutore di riferimento, verranno regolarmente informati circa le risultanze delle valutazioni multidisciplinari, e quindi sulle eventuali modifiche del progetto assistenziale).

Il Responsabile della Direzione, procederà alla verifica dei documenti anagrafici richiesti, e provvederà a far sottoscrivere l'autorizzazione per l'utilizzo dei dati sensibili, solo ed esclusivamente per finalità legate all'attività propria della R.S.A. CASA FAMIGLIA.

Informazioni cliniche o private relative all'ospite, verranno rilasciate dal Medico, dalla Direzione, o dall'Infermiere Professionale esclusivamente all'interessato, ai familiari di riferimento o al tutore.

RETTA MENSILE

La retta giornaliera è fissata in €. 86,00 per i residenti nel comune di San Rocco al Porto.

La retta giornaliera per i non residenti è fissata in €. 87,00.

La struttura dispone di sole 4 camere singole: la retta giornaliera dovuta per l'utilizzo esclusivo della camera singola, indipendentemente dalla residenza dell'anziano è pari a euro € 92.00.

Si precisa che il contraente può recedere in ogni momento dal contratto a tempo indeterminato dandone preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni.

Il mancato preavviso dell'uscita programmata dell'Ospite temporaneo/indeterminato attribuisce alla R.S.A. il diritto di richiedere il pagamento di una somma di denaro pari a 15 (quindici) giorni di retta.

In caso di decesso la retta mensile, versata anticipatamente entro il 10 di ogni mese, verrà resa nella misura dei giorni di ricovero non usufruiti dal giorno successivo all'uscita. Per la restante parte verrà eseguita una nota di credito a favore del contraente.

Non sono previsti rimborsi o riduzioni in caso di assenza temporanea sia essa per vacanza, o periodi di ritorno al domicilio con i famigliari.

Il mancato pagamento della retta per tre mesi consecutivi o la non accettazione della nuova retta comportano la risoluzione del contratto per inadempimento e l'avvio della procedura di dimissione dell'ospite.

E' richiesto, al momento dell'ingresso, il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad **€ 500** che sarà restituito al termine del rapporto contrattuale dopo aver accertato l'adempienza dei pagamenti.

Tutte le rette annualmente possono essere aggiornate in base all'indice ISTAT e sulla base dei rinnovi del CCNL applicato.

I servizi compresi nella retta comprendono: servizio di assistenza tutelare, servizio infermieristico e fisioterapico, servizio di animazione, servizio religioso, servizio di pulizia e cucina, servizio di lavanderia piana e degli indumenti personali ed intimi, servizio di pedicure e manicure (nella forma del solo taglio unghie)

I servizi esclusi dalla retta comprendono: fornitura farmaci, presidi di incontinenza e altri ausili, servizio di trasporto con ambulanza e/o autonoleggio.

Il servizio di podologia curativa sarà di euro 50 mentre quello della parrucchiera sarà di euro 18,00 per il taglio piega donna e di euro 13, per il taglio uomo.

Agli ospiti viene rilasciata annualmente la dichiarazione prevista dalla D.G.R. n°26316 del 21 marzo 1997, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ai fini delle detrazioni o deducibilità fiscale.

MODALITA' DI DIMISSIONI DELL'OSPITE

Può avvenire per scelta dell'utente in accordo con i suoi familiari, dando un preavviso di quindici giorni. Al momento delle dimissioni, il medico rilascia LETTERA DI DIMISSIONI in busta chiusa da consegnare al Medico curante. In tale documento saranno descritte: la diagnosi e la terapia in atto al momento delle dimissioni, nonché ulteriori eventuali informazioni utili per il prosieguo dell'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.

Su richiesta scritta da parte dell'ospite, di un familiare di riferimento o del tutore, il Medico rilascia copia del FASCICOLO SOCIO SANITARIO.

Per la consegna di documenti clinici ad altre persone, si rende necessaria la delega scritta e documento di identità dell'interessato e di documento di identità del delegato al ritiro del materiale richiesto. Copia originale del FASCICOLO SOCIO SANITARIO resterà in possesso della R.S.A. Casa Famiglia. Il costo di tale documentazione sarà di euro 40.00 e i tempi di consegna sono stabiliti entro i 30 giorni dalla data di richiesta,

MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

L'ammissione in struttura avverrà secondo l'ordine cronologico delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere la lista di attesa.

Per quanto concerne la gestione della lista di attesa saranno presi in considerazione i seguenti criteri di priorità:

- 1) residenza nel Comune di San Rocco al Porto
- 2) ordine cronologico di presentazione.

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RESO

Il monitoraggio della soddisfazione dei servizi è effettuato almeno una volta all'anno distribuendo agli anziani utenti ed ai loro familiari direttamente interessati un questionario anonimo (vedi allegato) sul gradimento dei servizi erogati.

I questionari successivamente saranno esaminati e comunicati ai familiari e ai parenti attraverso la socializzazione dei risultati.

Analogo monitoraggio della soddisfazione degli operatori viene effettuato con periodicità annuale con apposito questionario.

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Questo strumento, ci renderà possibile valutare serenamente il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro cari, in riferimento al trattamento riservato presso la nostra Residenza. E' anche grazie ai Vostri suggerimenti che sarà possibile organizzare al meglio il nostro servizio e la eventuale rielaborazione delle varie organizzazioni. Grazie in anticipo per il tempo che dedicherete a questo utilissimo compito.

A PROPOSITO DELL' AMBIENTE.....				
RITIENE SODDISFACENTE:	MOLTISSIMO	MOLTO	POCO	NULLA
Ubicazione della struttura (tranquillità, rumori molesti....)				
Le condizioni generali della struttura				
Lo spazio e l'arredo della camera				
Lo spazio e l'arredo del bagno				
La cura e l'igiene degli altri spazi comuni ubicati nella R.S.A.				
Le attrezzature e gli ausili messi a disposizione all'interno della R.S.A.				
Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:				
.....				
.....				
.....				
.....				

A PROPOSITO DEI SERVIZI.....				
RITIENE SODDISFACENTE:	MOLTISSIMO	MOLTO	POCO	NULLA
Le prestazioni di assistenza sanitaria				
Le prestazioni di assistenza infermieristica				
Le prestazioni di riabilitazione				
Le prestazioni di assistenza alla persona				

La cura e l'igiene della persona				
La qualità e la varietà del cibo				
La quantità di cibo				
Gli orari dei pasti				
I servizi di lavanderia e stireria				
L'orario di uscita all'esterno				
Il servizio di portineria, posta, telefono				
La dotazione di quotidiani, settimanali, libri				
Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:				
.....				
.....				
.....				

A PROPOSITO DEL PERSONALE SANITARIO E INFERMIERISTICO (MEDICO E INFERMIERI PROFESSIONALI)....				
RITIENE SODDISFACENTE:	MOLTISSIMO	MOLTO	POCO	NULLA
Riservatezza				
Educazione				
Disponibilità all'ascolto				
Cortesie				
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni				
Puntualità				
Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:				
.....				
.....				
.....				

A PROPOSITO DEL FISIOTERAPISTA E DELL' ANIMATORE SOCIALE.....				
RITIENE SODDISFACENTE:	MOLTISSIMO	MOLTO	POCO	NULLA
Riservatezza				
Educazione				
Disponibilità all'ascolto				
Cortesie				
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni				
Puntualità				
Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:				
.....				
.....				
.....				

A PROPOSITO DEGLI OPERATORI SOCIO SANITARI (O.S.S.)				
RITIENE SODDISFACENTE:	MOLTISSIMO	MOLTO	POCO	NULLA
Riservatezza				
Educazione				
Disponibilità all'ascolto				
Cortesie				
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni				
Puntualità				
Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:				
.....				
.....				

Osservazioni e suggerimenti relativi al personale:

COMPLESSIVAMENTE, RITENETE SODDISFACENTE IL TRATTAMENTO RISERVATO ALL'INTERNO DELLA R.S.A.?

- ☐ MOLTISSIMO
- ☐ MOLTO
- ☐ POCO
- ☐ NULLA

Osservazioni e suggerimenti:

Dati del compilatore: (facoltativo)

Cognome

Nome

Parente dell' Ospite Sig.

Data

Firma

RECLAMI

NOTA INFORMATIVA

- La modulistica in allegato è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per segnalare disfunzioni nell'erogazione dei servizi (**descrizione del reclamo**).
- La Direzione provvederà ad informare il personale che dovrà procedere ad effettuare una verifica delle cause e dell'entità del problema (**identificazione del problema**)
- Il personale, motivando formalmente le cause delle disfunzioni, formulerà un piano d'azione atto a sanare le carenze evidenziate (**proposta di adeguamento**)
- Seguirà una verifica, a cura della Direzione, della pianificazione delle azioni correttive e il personale procederà ad attuare gli adeguamenti necessari (**azione correttiva**);
- La Direzione fornirà formale riscontro al cliente che ha inoltrato il reclamo, ENTRO 30 GIORNI dal ricevimento (**comunicazione al cliente**)
- La Direzione effettuerà successive verifiche circa la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari, nonché l'efficacia dell'azione intrapresa (**verifica finale**).

Spett.le Direzione della
R.S.A. CASA FAMIGLIA PETRANCA
Via Manzoni, 18 - 26865 San Rocco al Porto -LO-

Fax

[illegible]

FIRMA