



**Azienda Pubblica  
di Servizi alla Persona  
Piazza dei Quercioni, 1  
54100 Massa  
Tel. 0585/254594 fax 0585/251744  
e-mail: casaascoli@legismail.it**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**(rev. 6 Prot. N. 203 del 06/08/2013)**



## Indice

1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	3
1.1. Principi .....	3
1.2. Strumenti .....	4
2. CHI SIAMO.....	5
2.1. La Casa Ascoli .....	5
2.2. La nostra storia .....	5
2.3. La Nostra Mission .....	6
2.4. Dove siamo.....	6
2.5. La nostra organizzazione.....	7
3. LA STRUTTURA.....	9
3.1 Le camere.....	9
3.2 La sala comune .....	9
3.3 La sala da pranzo .....	10
3.4 Accessibilità dell'utenza .....	10
4. I SERVIZI DELLA NOSTRA CASA.....	
4.1. Servizio residenziale per anziani non autosufficienti. ....	10
4.1.1. Come si accede al servizio .....	10
4.1.2. Cosa offriamo.....	11
4.1.3. Quanto costa.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.3. Descrizione delle nostre prestazioni.....	14
4.3.1. I servizi amministrativi ed il Coordinatore dei servizi socio – sanitari e del centro Diurno .....	14
4.3.2. I medici e la consulenza medica specialistica .....	14
4.3.3. Gli infermieri.....	15
4.3.4. La Fisioterapista .....	15
4.3.5. L'Animazione.....	16
4.3.6. La cura e l'assistenza dell'ospite .....	17
4.3.7. L'equipe multidisciplinare.....	17
4.3.8. La nostra cucina interna.....	18
4.3.9. Lavanderia e guardaroba .....	18
4.3.10. L'assistenza religiosa .....	18
4.3.11. La composizione della salma.....	19
5. Come verificiamo la qualità dei servizi erogati .....	19
6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI .....	19
L'orario delle visite .....	19
Alloggio.....	19
Comunicazioni con l'esterno .....	20
Diritti dell'utente .....	20
Doveri dell'utente.....	20
7. LE FORME DI PARTECIPAZIONE.....	22
7.1 Il Comitato dei familiari .....	22
7.2 Il questionario di soddisfazione dell'utenza.....	22
7.3 I reclami ed i suggerimenti .....	23
7.4 Il volontariato .....	23
Allegato 1 Carta Europea dei diritti degli anziani nelle istituzioni.....	24
Allegato 2 Foglio di accoglienza.....	28
Allegato 3 Scheda reclamo.....	30

## **1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Azienda che nell'erogazione dei servizi tiene conto:

- **del rispetto dei diritti dell'ospite**
- **del corretto utilizzo delle risorse umane**
- **dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione**

La struttura intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

### **1.1. PRINCIPI**

I principi cui si attiene la Casa Ascoli nell'erogazione dei propri servizi sono i seguenti:

#### **1) Eguaglianza – Appropriatezza e Personalizzazione dell'assistenza.**

"L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti. Le regole riguardanti gli ospiti e i rapporti con la struttura devono essere uguali per tutti. La struttura si impegna a non compiere nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche ed a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, questa struttura adotta le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo ospite .

#### **2) Imparzialità.**

"La struttura ispira i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia, professionalità ed imparzialità".

#### **3) Continuità.**

"L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso si verificasse, per eventi fortuiti o causa maggiore, un funzionamento irregolare o l' interruzione del servizio, la struttura adotterà misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile."

## 4) Partecipazione

“La struttura garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti all’organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione di coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dall’Ente.

L’ospite o il parente può partecipare alla vita della struttura prendendo parte al Comitato degli ospiti, parenti e volontari. Può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni e formulare suggerimenti. La struttura darà riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate per scritto o in occasione delle riunioni del Comitato..

La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'ospite, parente, volontario, legale rappresentate circa la qualità dei servizi resi.”

## 5) Efficacia ed Efficienza.

“Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.”

### **1.2. STRUMENTI**

La struttura:

- a. Adotta indicatori di qualità e quantità per misurare la propria performance in termini di qualità dei servizi resi e risposta ai bisogni di cura e tutela degli ospiti
- b. svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi resi rispetto agli obiettivi e standard individuati
- c. provvede alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure che richiedono adempimenti a carico degli ospiti e loro parenti;
- d. assicura la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e agevola gli ospiti e famigliari nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi legati al contratto di inserimento
- e. prevede una procedura di reclamo circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi

## **2. CHI SIAMO**

### **2.1. LA CASA ASCOLI**

La Casa Ascoli trae la sua origine dalla trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza denominata "Casa di Riposo Gioacchino Ascoli", effettuata in applicazione della Legge Regionale Toscana n. 43/2004, in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Casa G. Ascoli" che attualmente gestisce il servizio di RSA (residenza sanitaria assistenziale) e CD (centro diurno o struttura semiresidenziale)

La "Casa G. Ascoli", divenuta Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, prosegue l'opera e le attività di gestione della precedente casa di riposo operando nel campo dell'assistenza socio-sanitaria, educativa e riabilitativa a favore di anziani e disabili non altrimenti assistibili a domicilio.

E' una struttura convenzionata con l'Azienda USL 1 di Massa ed il Comune di Massa ed i Comuni della Zona Apuana .

La struttura può ospitare 52 anziani non autosufficienti e 12 anziani a rischio di disagio sociale nel diurno della struttura.

### **2.2. LA NOSTRA STORIA**

La Casa di Riposo Ascoli nasce come Ente morale il 31 maggio 1888 ed è stata fondata grazie al legato istituito con testamento olografo dal cittadino massese Gioacchino Ascoli, morto il 06 febbraio 1887, alla Congregazione della Carità per la costruzione di un Ospizio da denominarsi "Opera Pia Gioacchino Ascoli".

Nel 1899 fu posta la prima pietra del nuovo ricovero che sorse a fianco dell'ospedale. Il 20 maggio 1901 venne inaugurato il nuovo fabbricato.

Negli anni '60, utilizzando fondi dell'Ospizio e contributi pubblici, fu costruito lo stabile oggi denominato "Scuola Infermieri" che doveva diventare la nuova sede della Casa di Riposo e consentire il trasferimento dell'Ente dai locali dell'ospedale alla nuova sede. Ma tra il 1970 ed il 1980, ultimato tale edificio, si ritenne opportuno per salvaguardare la tranquillità degli ospiti ed evitare i pericoli della vicina Aurelia, trasferire l'Ente nei locali della Fondazione Don Gnocchi a Marina di Massa.

Nel 1997, con l'assunzione di un mutuo ed il contributo della Cassa di Risparmio di Carrara fu acquistato l'attuale immobile, sede dell'ente, già convento di suore ed iniziarono i lavori di restauro e ristrutturazione dei locali utilizzando i contributi del PISR e del DOCUP.

Il trasferimento dalla sede della Don Gnocchi a Piazza Madonna dei Quercioli è avvenuta nel mese di dicembre 2004.

### **2.3. LA NOSTRA MISSION**

Gli scopi istituzionali della Casa G. Ascoli, così come definiti dallo Statuto aziendale, sono i seguenti:

- provvedere all'accoglienza, anche temporanea, di anziani non autosufficienti, adulti inabili ed anziani autosufficienti o che presentino un modesto grado di dipendenza psicologica o fisica di ambo i sessi, sia in regime residenziale che diurno, offrendo loro prestazioni di assistenza sociale e sanitaria, capaci di rispondere al modificarsi dei bisogni di vita e di salute, nell'ottica del mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale del soggetto assistito;
- valorizzare l'integrità individuale degli ospiti perseguendo l'obiettivo della riabilitazione in funzione del mantenimento e reinserimento del singolo nell'ambito della realtà sociale di appartenenza;
- provvedere all'erogazione dei servizi ai propri ospiti e/o a favore di terzi soggetti pubblici o privati;
- attivare ed organizzare, nell'ambito delle scelte programmatiche elaborate dagli enti locali territoriali e dalle strutture che operano nel campo sociale ed assistenziale, ogni iniziativa volta ad assicurare le prestazioni socio assistenziali a favore di anziani, portatori di handicap, nuove povertà, emarginati e soggetti più deboli;
- provvedere, sulla base di quanto richiesto dalle normative di settore, all'attivazione di nuovi servizi a favore di persone autosufficienti e non autosufficienti, anche in collaborazione con soggetti pubblici e/o privati, attraverso la creazione di nuove strutture per l'erogazione di prestazioni domiciliari a carattere sociale ed assistenziale;
- perseguire l'attuazione di modelli coordinati di intervento, provvedendo – secondo le esigenze territoriali - alla gestione di residenze e tipologie di servizi diverse, condividendo metodologie di intervento e qualità delle prestazioni, ivi compresa la formazione del personale.

### **2.4. DOVE SIAMO**

La Casa G. Ascoli è situata in Massa, Piazza Madonna dei Quercioli, 1,

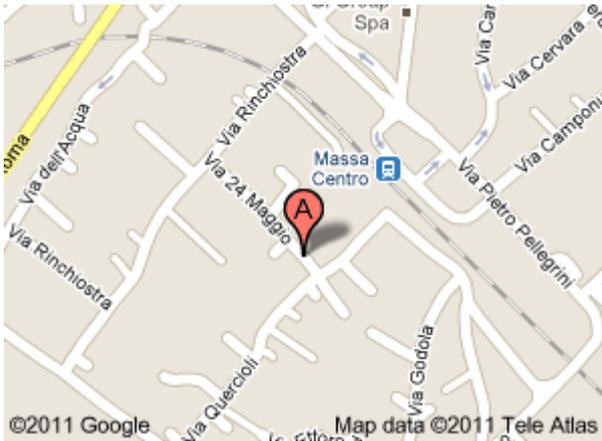
**Casa G. Ascoli**

**Piazza Madonna dei Quercioli,**

**Tel: 0585 254594**

**Fax: 0585 251744**

**e-mail: [casaascoli@legismail.it](mailto:casaascoli@legismail.it)**



## **2.5. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE**

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ha adottato uno statuto ed un regolamento che prevedono una struttura organizzativa così strutturata.

### Organi di indirizzo:

- Consiglio di Amministrazione

### Organi di gestione:

- Direttore

### Organi di controllo:

- Collegio dei Revisore

## **IL CONSIGLIO AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Definisce gli obiettivi e i programmi di attività e di sviluppo e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

I membri del Consiglio di Amministrazione sono cinque nominati dal Sindaco del Comune di Massa.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto da:

***Umberto Del Sarto***

***Presidente***

***Sergio Bertoneri***

***Vice-Presidente***

***Umberto Balloni***

***Consigliere***

***Roberto Quadrelli***

***Consigliere***

***Emiliano Liberatori***

***Consigliere***

### ***Il Presidente***

E' il legale rappresentante dell'Azienda; esercita le funzioni che gli sono attribuite dalla legge, dal presente Statuto e dai regolamenti interni. In particolare, promuove e dirige l'attività del Consiglio di Amministrazione, cura l'osservanza dello Statuto e dei regolamenti, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, determinando l'ordine del giorno degli argomenti da trattare in ciascuna adunanza, riferisce periodicamente al Sindaco di Massa sull'andamento della gestione aziendale e sullo stato di attuazione dei piani aziendali, vigila sul generale andamento dell'Azienda e partecipa alla definizione di accordi, conferenze di programma e di servizi, istruttorie pubbliche ed altre similari iniziative aventi per oggetto l'esercizio delle attività affidate all'azienda. Sviluppa, inoltre, ogni utile iniziativa di collegamento con le Amministrazioni pubbliche, con gli operatori e soggetti privati, con le espressioni organizzate dell'utenza e del volontariato e con ogni altra organizzazione interessata al campo dell'attività nel quale opera l'Azienda ed assume, sotto la propria responsabilità, i provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione quando l'urgenza sia tale da non permetterne la tempestiva convocazione. Rappresenta l'Azienda in giudizio, previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione

### ***Il Direttore***

Il Direttore è responsabile del raggiungimento degli obiettivi programmati dal Consiglio di Amministrazione e della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato, nonché della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'azienda, incluse le decisioni organizzative e di gestione del personale, ivi compresi i rapporti con gli organismi sindacali, con autonomi poteri di spesa e capacità di impegnare l'A.S.P. verso l'esterno.

Attualmente il Direttore è **Ermanno Biselli**.

**Il Direttore è a disposizione dei familiari o dei rappresentanti legali dell'ospite previo appuntamento. E-mail [e.biselli@casaascoli.it](mailto:e.biselli@casaascoli.it)**

### ***Il Collegio dei Revisori***

Il Collegio dei Revisori, composto da tre membri di nomina comunale, esercita la vigilanza sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell'A.S.P. ed attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione.

Attualmente il Collegio dei Revisori è composto da:

<b>Paola Tongiani</b>	<b>Presidente</b>
<b>Alessandro Bajo</b>	<b>Revisore</b>
<b>Mariano D'Alessandro</b>	<b>Revisore</b>

### **3. LA STRUTTURA**

La Casa G. Ascoli ospita i propri residenti in un edificio di proprietà sito vicino al Santuario della Madonna dei Quercioli ed alla Stazione ferroviaria del Comune di Massa.

L'immobile è costituito da un corpo centrale articolato su tre piani e un corpo avente un piano terra ed un seminterrato collegato al corpo centrale da un passaggio coperto.

Al primo ed al secondo piano sono situate le 22 camere doppie, i locali di servizio, i soggiorni di piano, le infermerie ed i locali per i bagni assistiti.

A piano terra adiacente alla struttura principale si trova il NUCLEO AGGREGATO con monolocali attrezzati con servizi e angolo cottura, con posti letto singoli o doppi.

Sempre al piano terra si trovano la segreteria, l'ambulatorio, la palestra fisioterapica, l'accettazione infermieristica, i locali per i servizi di barbiere e parrucchiere, un piccolo magazzino, i bagni e la stanza del commiato. Vi sono anche la sala comune, la sala da pranzo, la cucina, i servizi igienici, il locale per i colloqui con i familiari e parenti, una saletta per il riposo pomeridiano e l'angolo libreria

Al terzo piano ci sono gli uffici amministrativi, la Direzione e la Presidenza.

Al piano seminterrato del corpo annesso a quello centrale, si trovano i magazzini, il guardaroba e gli spogliatoi per il personale.

La Casa è inoltre dotata di un ampio giardino in cui, oltre a passeggiare e rilassarsi, si possono effettuare attività di giardinaggio e coltivare ortaggi.

#### **3.1 LE CAMERE**

Le camere sono singole o doppie, dotate di arredi idonei alle necessità degli ospiti. Per ogni posto letto sono previsti:

- Un letto regolabile in altezza, a tre snodi, maniglioni, barre di sostegno
- Un comodino
- Una sedia imbottita
- Un armadio tale da garantire uno spazio adeguato per il guardaroba dell'ospite per una settimana,

#### **3.2 LA SALA COMUNE**

È una sala spaziosa e luminosa dove gli ospiti trascorrono la giornata quando non è possibile usufruire del giardino. Essa è dotata di:

- apparecchi TV, lettore DVD VHS per la visione di films, uno stereo per l'ascolto della musica
- arredi specifici tra cui poltrone imbottite reclinabili con poggiatesta, tavolini e sedie per le varie attività

### **3.3 LA SALA DA PRANZO**

È molto luminosa e accogliente ed è adiacente alla sala comune

### **3.4 ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA**

Alla struttura si accede attraverso il cancello che si apre sulla Piazza della Madonna dei Quercioli a lato del Santuario.

Una volta entrati, al piano terra si trovano le indicazioni per raggiungere i vari locali della struttura, le uscite di emergenza ed i presidi previsti dal piano antincendio

Accanto ad ogni porta sono apposti appositi cartellini sistemati in sostegni di plastica trasparente con l'indicazione del nome del locale a cui si accede

Si può salire al primo ed al secondo piano piano con l'ascensore o il porta lettighe. Ad ogni piano è presente la planimetria con le uscite di emergenza ed i presidi previsti dal piano antincendio

Accanto alla porta di ogni camera sono indicati i nomi degli ospiti che la occupano.

Ogni ospite o visitatore non deambulante autonomamente può accedere all'edificio, al giardino ed alle stanze interne in quanto non sussistono barriere architettoniche.

Per accedere al terzo piano è possibile utilizzare le scale o l'ascensore fino al secondo proseguendo per una sola rampa sulle scale oppure chiedere di essere accompagnati fino al terzo piano con l'ascensore.

## **4 I SERVIZI DELLA NOSTRA CASA**

### **4.1. SERVIZIO RESIDENZIALE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI.**

La struttura può ospitare in regime residenziale **52 (cinquantadue) anziani non autosufficienti o adulti inabili e, nella struttura semiresidenziale – Centro Diurno - 12 persone a rischio di disagio sociale, n. 4 ospiti per Cure Intermedie e/o soggiorno temporanei o pronta accoglienza per l'emergenza. (Autorizzazione al funzionamento prot. n. 274 del 25/09/2012).**

#### **4.1.1. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO**

##### **RSA**

Le domande di accesso e la relativa graduatoria per i posti convenzionati sono gestite dall'ASL n. 1 di Massa e Carrara. Le domande vanno inoltrate ai Punti Insieme dislocati sul territorio.

La Casa Ascoli ha sottoscritto un contratto di servizi con l'Azienda USL 1 di Massa e Carrara ed il Comune di Massa per l'erogazione di servizi socio-assistenziali alla popolazione anziana non autosufficiente non altrimenti assistibile a domicilio,, in base al quale la struttura mette a disposizione attualmente n° 40 posti letto per anziani non autosufficienti e n. 4 posti letto per le Cure Intermedie.

In considerazione di tale accordo e della normativa regionale in essere, per accedere alla Casa Ascoli l'anziano non autosufficiente o la sua famiglia devono rivolgersi all'Assistente Sociale del distretto ASL di residenza o al Punto Insieme.

Questi attiveranno l'Unità di Valutazione Multidimensionale (la cui composizione di base è: un medico, un infermiere professionale ed un assistente sociale) che provvederà alla valutazione dei bisogni socio-sanitari dell'anziano e all'elaborazione del programma assistenziale personalizzato.

In base alla progressiva disponibilità di posti, l'Azienda USL 1 comunicherà sia al residente che alla Casa Ascoli i nominativi degli ospiti che accederanno ai nostri servizi .

Qualora vi siano posti liberi, la Casa Ascoli provvede a prendere contatti con l'Azienda USL 1 che si incarica di contattare il primo utente della graduatoria per programmare l'ingresso.

Per quanto riguarda le Cure Intermedie l'accesso avviene tramite la Segreteria dell'UVM, secondo la procedura dell' ASL 1 di Massa Carrara e la Convenzione in atto con la struttura.

L'utente o i suoi familiari dovranno rivolgersi alla struttura per ricevere informazioni relative ai servizi offerti, alla stanza assegnata ed ulteriori notizie sul funzionamento della RSA e per organizzare l'ingresso.

Per l'accesso ai **posti temporanei**, la domanda e la graduatoria vengono gestite direttamente dai servizi amministrativi sulla base dell'ordine cronologico di presentazione delle istanze, con precedenza a favore dei residenti nel Comune di Massa.

Nel caso non ci siano domande di accesso al servizio di RSA, la Segreteria di Direzione provvede a contattare i parenti di coloro che usufruiscono di tale servizio dando la disponibilità al ricovero temporaneo residenziale.

### **SERVIZIO CENTRO DIURNO**

La domanda e la graduatoria vengono gestite direttamente dai servizi amministrativi sulla base dell'ordine cronologico di presentazione delle istanze, con precedenza a favore dei residenti nel Comune di Massa.

Prima dell'ammissione, sia al servizio RSA che al servizio CD, se possibile, viene fissato un colloquio con il futuro ospite ed i suoi familiari per raccogliere le informazioni necessarie a predisporre l'accoglienza e durante il quale si presenta il Servizio in tutti i suoi aspetti rilasciando materiale informativo.

#### **4.1.2. COSA OFFRIAMO**

##### **SERVIZIO RSA**

Viene garantito un servizio di tipo alberghiero e prestazioni sanitarie comprensivi delle seguenti voci:

- vitto
- alloggio in camera singola o doppia

- attività di socializzazione ed animazione anche in collegamento con il territorio
- servizio di barbiere
- servizio di parrucchiere
- assistenza religiosa
- pulizia quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere: il servizio di pulizia, garantisce la sanificazione quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni personali, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.
- fornitura e lavaggio della biancheria alberghiera: La biancheria piana è fornita e lavata da una ditta esterna.
- lavaggio indumenti personali: gli indumenti personali dei residenti vengono lavati e stirati da ditta esterna.
- assistenza socio-sanitaria di base sulle 24 h, programmata secondo il piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato e sulla base dei parametri definiti dalla Regione Toscana
- servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse programmato sulla base del piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato
- assistenza infermieristica 24 h. fornita da infermieri professionali abilitati a termini di legge, programmata sulla base del piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato
- servizio di una podologa.

L'assistenza medica viene garantita tramite i Medici di Medicina Generale secondo il principio della libera scelta. Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dalla Guardia Medica.

Anche per gli eventuali ospiti autosufficienti viene redatto un Piano di Assistenza Individuale, dall'Equipe multidisciplinare, che analizza le loro funzioni e capacità residue e li aiuta a mantenerle.

L'assistenza comprende il servizio di prenotazione delle visite specialistiche prescritte dai MMG.

Per quanto riguarda le Cure Intermedie i servizi offerti sono gli stessi previsti per la RSA, eccetto i servizi di lavanderia, podologa e parrucchiere/barbiere, che possono essere richiesti a pagamento.

### **SERVIZIO CENTRO DIURNO**

Viene garantito prevalentemente un servizio di tipo alberghiero comprensivo delle seguenti prestazioni:

- vitto
- attività di socializzazione ed animazione anche in collegamento con il territorio,

- assistenza religiosa,
- pulizia quotidiana degli ambienti comuni. Il servizio di pulizia, garantisce la sanificazione quotidiana dei bagni, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.

#### SERVIZI A PAGAMENTO:

- servizio di parrucchiere per donna (lavaggio e piega euro 20,00)
- servizio di barbiere (barba euro 5,00; capelli uomo euro 10,00)
- Prestazione fisioterapica (euro 30,00)
- bagno assistito (euro 20,00)
- prestazioni infermieristiche complesse (euro 20,00)
- pedicure o consulenza podologica (euro 20,00)

L'assistenza medica viene garantita tramite i Medici di Medicina Generale secondo il principio della libera scelta. Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dalla Guardia Medica.

#### 4.1.3. QUANTO COSTA

La retta giornaliera per l'anno successivo viene definita dal Consiglio di Amministrazione entro il mese di Dicembre dell'anno precedente. Si tratta della retta sociale perché la cd retta sanitaria è determinata dalla Regione e corrisposta dall'ASL ai soggetti riconosciuti non autosufficienti.

Per l'anno 2013 le rette giornaliere del SERVIZIO RSA sono così determinate:

Ospite convenzionato	62,00 Euro
Ospite non autosufficiente temporaneo	80,00 Euro
Ospite autosufficiente non convenzionato	62,00 Euro
Ospite del CD che usufruisce del servizio RSA temporaneamente	62,00 Euro
Ospite familiare di dipendenti, CDA e operatori della struttura	50,00 Euro

Nel caso inserimenti in regime di convenzione la quota sociale può essere parzialmente a carico dell'utente, nella misura determinata secondo le regole stabilite dai Servizi sociali che tengono conto della condizione economico-patrimoniale del soggetto assistito e del nucleo familiare collegato, ove obbligato alla contribuzione, e per la restante parte è a carico del Comune di residenza. La quota sanitaria è invece sempre a carico dell'Azienda Sanitaria.

## PER L'ANNO 2013 LE RETTE GIORNALIERE DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO SONO :

Ospite intera giornata	42,00 Euro
Ospite mezza giornata (6h)	21,00 Euro
Ospite familiari di dipendenti, CDA e operatori struttura	10,00 Euro

### 4.3. DESCRIZIONI DELLE NOSTRE PRESTAZIONI

#### 4.3.1. I servizi amministrativi, la Coordinatrice dei servizi Socio Sanitari e del Centro Diurno

Tutte le pratiche amministrative relative, ad esempio, al pagamento della retta sociale ed al rilascio delle dichiarazioni annuali vengono svolte dai Servizi amministrativi nel seguente orario di accesso al pubblico: 9-12 (tutti i giorni escluso sabato pomeriggio e festivi).

<b>Giovanna Ascitti</b> <b>Responsabile Amministrativa e-mail g.ascitti@casaascoli.it</b>
Pratiche amministrative, contabili, fiscali e legali
<b>Bertoli Lucia</b> <b>Collaboratrice Amministrativa e Segretaria di Direzione</b> <b>e-mail l.bertoli@casaascoli.it</b>
Pratiche di Segreteria, contratti, fatture e dichiarazioni varie

Le pratiche di ammissione, dimissione e comunque connesse con la permanenza dell'utente nella struttura vengono svolte **presso l'Ambulatorio della Coordinatrice dei servizi socio – sanitari o l'ufficio di Segreteria Piano terra**, secondo gli orari di accesso al pubblico o previo appuntamento.

#### 4.3.2. I MEDICI E LA CONSULENZA MEDICA SPECIALISTICA

Durante il giorno garantiamo ai nostri ospiti l'assistenza medica tramite il medico di medicina generale convenzionato con la Regione, mentre durante la notte è la guardia medica ad occuparsi delle emergenze. È inoltre possibile usufruire delle visite specialistiche dei medici dell'Azienda USL

Attualmente in struttura effettuano accessi programmati 21 MMG secondo un calendario di massima che è affisso all'esterno del locale ambulatorio al piano terra. I familiari possono, in tali giornate, parlare con il MMG o prendere contatti con lo stesso per un eventuale colloquio.

#### **4.3.3. GLI INFERMIERI**

L'assistenza infermieristica è garantita da un gruppo di infermieri che sono presenti in struttura 24 h.

Gli infermieri hanno i seguenti compiti:

- nursing di ogni utente
- somministrazione delle terapie
- servizio farmacia
- rilevazione periodica dei parametri
- esecuzione degli accertamenti periodici prescritti (con controllo ematico annuale e assistenza alla visita cardiologica e ECG)
- controllo dell'alimentazione e di diete particolari
- controllo della minzione e dell'alvo
- medicazione di lesioni da decubito e delle ferite chirurgiche, in particolare la struttura si è dotata a proprie spese di medicazioni specifiche (medicazioni avanzate) per la migliore e più veloce guarigione di piaghe da decubito e lesioni
- controllo dell'integrità cutanea.
- prenotazione visite ed esami esterni con relativa organizzazione del trasporto
- mantenimento dei rapporti con l'ospedale in caso di ricovero ospedaliero

#### **4.3.4. LA FISIOTERAPISTA**

La fisioterapista è presente in struttura dal Lunedì al Sabato secondo l'orario affisso all'esterno del locale Palestra sito al piano terra.

Per gli utenti non autosufficienti con patologie stabilizzate, l'assistenza riabilitativa è impostata su programmi di riabilitazione individuale concordati o prescritti dal MMG o da medici specialisti :

- riabilitazione neurologica, ortopedica e posturale;
- deambulazione,
- equilibrio,

Per l'attuazione dei programmi la fisioterapista si avvale anche della collaborazione dell'animatore, e/o di competenza personale osa/oss tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione, mobilizzazione generale e funzione psico-motoria.

La valutazione e il controllo dell'evoluzione del programma è effettuata periodicamente al fine di adottare altri interventi, accertamenti o terapie necessarie al raggiungimento degli obiettivi.

Le attività di riabilitazione si svolgono principalmente in un apposito locale attrezzato con lettino, spalliera, parallela con ostacoli, elettrostimolatore e altre attrezzature per la riabilitazione o il mantenimento delle funzioni residue.

#### **4.3.5. L'ANIMAZIONE**

Le attività di animazione all'interno della Casa Ascoli sono effettuate da un'operatrice professionale, e si caratterizzano per la profonda attenzione alle esigenze della persona anziana. A questo proposito, oltre all'aspetto ludico e ricreativo si sono adottate pratiche di sostegno e stimolazione delle capacità residue, sia motorie che cognitive.

Sulla base delle esigenze della singola persona si strutturano percorsi (individuali e/o collettivi) che:

- stimolino al mantenimento delle capacità residue
- garantiscano le relazioni sociali
- conservino il più alto livello di autonomia possibile, compatibilmente alle condizioni cliniche
- creino condizioni di benessere

Le varie attività si possono suddividere in 3 aree d'intervento:

##### **1. AREA COGNITIVA**

- a) esercizi di stimolazione attentiva e di orientamento spazio temporale (focalizzata e sostenuta)

##### **2. AREA DELLA SOCIALITA' E DELL'AFFETTIVITA'**

- a) feste
- b) attività manuali (decoupage, pittura, candele, ritaglio, ecc...)
- c) ascolto di musica e/o canto
- d) giochi da tavolo (carte, tombola, scacchi, dama...)
- e) uscite/gite: gemellaggi con altre strutture residenziali per anziani, passeggiate e visite dei dintorni, ecc...
- f) attività strutturate e non in collaborazione con le scuole del territorio
- g) lettura del quotidiano
- h) visione di film/documentari
- i) pet therapy

##### **3. AREA MOTORIA**

- a)psicomotricità (con la supervisione della fisioterapista)
- b)musicoterapia

#### **4.3.6. LA CURA E L'ASSISTENZA DELL'OSPITE**

Per le attività assistenziali l'Azienda si avvale di un gruppo di Addetti all'Assistenza di Base e/o oss con decennale esperienza che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo a tutti gli ospiti.

Tali attività vengono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente.

Esse prevedono mansioni di:

- Accoglienza e inserimento in RSA
- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Igiene quotidiana parziale e completa e Bagno assistito programmato ed al bisogno
- Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti
- Accompagnamento in bagno dell'utente per la prevenzione dell'incontinenza
- Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza
- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico – fisiche generali
- Gestione del guardaroba
- Cura dell'unità dell'utente ( letto, comodino, armadio)
- Mobilizzazione dell'utente allettato o costretto in carrozzina con cura particolare della postura
- Accompagnamento dell'utente negli spostamenti all'interno della struttura e aiuto nella deambulazione
- Sorveglianza degli utenti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe

#### **4.3.7. L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

Le figure professionali sopra descritte fanno parte dell'Equipe Multidisciplinare attivate al bisogno, che è così composta:

- Coordinatrice
- Infermiere professionale referente
- Fisioterapista
- Animatrice
- Addetti all'assistenza di base

Possono partecipare il Direttore, i medici ed altre figure dell'organizzazione, se richiesto dall'odg. L'Equipe Multidimensionale elabora o riesamina il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) un documento che, partendo dall'esame delle condizioni psico fisiche dell'ospite, attraverso apposite scale di valutazione, mira ad elaborare un piano di assistenza proponendosi degli obiettivi da raggiungere con la verifica dei risultati.

Lo scopo è quello di garantire un'assistenza personalizzata ad ogni ospite concordata tra le varie figure professionali che partecipano all'equipe.

#### **4.3.8. LA NOSTRA CUCINA INTERNA**

Per la preparazione e distribuzione dei pasti la Casa Ascoli utilizza una cucina interna ben attrezzata nella quale presta servizio personale di una ditta esterna specializzata nella ristorazione. Il nostro menù, varia giornalmente, si ripete ogni 4 settimane, si distingue in menù estivo ed invernale ed è stato approvato dalla competente ASL. E' strutturato in modo da rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli ospiti, compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie. Sono inoltre garantite diete personalizzate per gli ospiti che soffrono di varie patologie quali diabete o problemi gastroenterologici oltre diete semiliquide o liquide per soggetti con problemi di masticazione/deglutizione e alimentazione particolari per soggetti portatori di sondino naso gastrico o PEG

I nostri appuntamenti quotidiani con gli ospiti sono i seguenti:

**08.30 – 09.00 COLAZIONE**

**12.00 PRANZO**

**16.00 MERENDA**

**18.30 – 19.00 CENA**

#### **4.3.9. LAVANDERIA E GUARDAROBA**

La struttura garantisce la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana attraverso un servizio esterno di lavanolo.

Anche il lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli ospiti è curato da ditta esterna.

Il servizio guardaroba, invece, è interno. Gli indumenti personali degli ospiti sono personalizzati con apposizione di etichetta riportante nome e cognome.

#### **4.3.10. L'ASSISTENZA RELIGIOSA**

La Casa Ascoli offre il servizio di assistenza religiosa, di culto cattolico grazie alla collaborazione al parroco della Parrocchia del Santuario dei Quercioli che celebra la Santa Messa all'interno della struttura, ma aperta a tutta la popolazione, nei seguenti orari:

**Mercoledì alle ore 9.30**

Ogni utente è libero di professare la propria fede religiosa e se richiesto può accedere alla struttura il ministro dei vari culti.

#### **4.3.11. LA COMPOSIZIONE DELLA SALMA**

Nel caso di decesso in struttura, i parenti provvedono direttamente alla scelta dell'impresa di pompe funebri di fiducia. La salma verrà collocata nel locale Sala del commiato sino allo svolgimento del funerale.

### **5. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI**

#### ***L'ORARIO DELLE VISITE***

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura della propria struttura verso il territorio.

Nell'ottica di agevolare l'ospite nel mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale, coerentemente con il regolamento interno, l'accesso alla struttura da parte di familiari e conoscenti degli utenti assistiti è libero.

E' necessario, però, per garantire la corretta esecuzione delle cure quotidiane e il diritto alla riservatezza e al pudore degli ospiti in alcuni momenti della giornata, che le visite e gli accessi rispettino anche la programmazione dell'attività assistenziale. .

L'Ospite gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dal suo stato di salute. Tali limitazioni sono segnalate dal medico di fiducia o dall'infermiere.

Ciascun utente può entrare ed uscire dalla struttura ad ogni ora del giorno.

Ciascun Ospite deve dare preventiva comunicazione al Personale addetto nel caso di assenza dai pasti e in caso di rientro serale dopo le 21.00.

#### ***ALLOGGIO***

La Casa Ascoli è dotata di camere singole e doppie.

L'alloggio viene assegnato all'Ospite, al momento del suo ingresso in Struttura, dalla Coordinatrice dei servizi socio sanitari o suo delegato, tenendo conto dei locali disponibili, delle sue condizioni psico – fisiche, nonché delle sue eventuali preferenze.

La Direzione si riserva altresì il diritto di procedere a successive modifiche dell'iniziale sistemazione qualora lo suggeriscano motivi di opportunità sanitaria o sociale.

Ciascun Ospite può personalizzare il proprio alloggio nei limiti consentiti dalla Direzione dell'Ente e comunque compatibilmente con le esigenze altrui.

### **COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO**

Gli utenti possono ricevere telefonate dall'esterno a qualunque ora del giorno, per effettuare telefonate sono disponibili a semplice richiesta cordless all'interno della struttura.

La posta in arrivo e in partenza è gestita dai servizi amministrativi, che provvede anche a comunicare telefonicamente ai parenti la presenza di posta in giacenza.

### **DIRITTI DELL'UTENTE**

Al momento dell'inserimento, all'utente (ed agli eventuali parenti accompagnatori) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura, accompagnate da una copia della presente Carta.

- Nella struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
- L'utente ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante .
- L'utente ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- La struttura garantisce a tutti gli utenti , il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente.
- Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.
- Sono applicate le buone pratiche per la prevenzione di rumori molesti

### **DOVERI DELL'UTENTE**

Il soggiorno in RSA e nel Centro Diurno è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. E' tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente.

Le seguenti norme trovano applicazione per gli utenti di entrambi i servizi RSA e Centro Diurno

- L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura. L'arredamento delle camere, con l'autorizzazione della Direzione, può essere completato con oggetti di uso personale mantenendo lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli
- E' assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici o a gas (es. fornelli elettrici, stufe, ecc...)
- È altresì vietato:

- mantenere nelle camere animali di qualsiasi genere ed armi (anche se munite di autorizzazione di P.S.);
- tenere nelle camere cibi e bevande deteriorabili;
- ospitare nella propria camera persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'Ospite;
- L'utente è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; altresì l'utente del CD è tenuto ad osservare le normali pratiche igieniche personali in forma autonoma o avvalendosi dell'aiuto del personale.
- Dove possibile, è consentito l'uso di apparecchi audio – video( TV, HI-FI) la cui utilizzazione deve avvenire nel rispetto della quiete degli altri utenti.
- Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo pomeridiano.
- E' assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura
- I Familiari non possono far erogare servizi agli ospiti da personale esterno (es parrucchiere, fisioterapista, infermieri) senza preventiva autorizzazione scritta da parte della Direzione.
- Le assenze dalla Struttura devono essere comunicate tempestivamente al personale infermieristico.
- Gli Ospiti sono tenuti a risarcire i danni arrecati ai beni mobili e all'immobile della Residenza per causa della propria incuria o trascuratezza.

#### N.B. ART.23 DEL REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO:

L'Azienda declina ogni e qualsiasi responsabilità per i danni che possano derivare, senza sua colpa, agli utenti ed ai loro oggetti, specialmente per i beni od i valori conservati direttamente dagli utenti.

Qualora l'utente non sia in grado di disporre responsabilmente delle cose di sua proprietà, non sarà permesso ad alcuno di asportarle o modificarne lo stato senza la necessaria autorizzazione scritta dell'utente o di chi ne ha la rappresentanza.

## **7. LE FORME DI PARTECIPAZIONE**

### **7.1 IL COMITATO DEI FAMILIARI**

Allo scopo di promuovere e favorire la partecipazione degli utenti ai servizi erogati dalla Struttura, è costituito presso l'Azienda un organismo di rappresentanza denominato "Comitato dei ospiti" il cui funzionamento e rappresentanza sono disciplinati da apposito regolamento.

Il Comitato opera nella Residenza al fine di realizzare la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria in vista di una migliore qualificazione delle prestazioni e umanizzazione dei servizi.

Suo compito fondamentale è quello di promuovere confronti, verifiche e collaborazioni con l'Ente, per dare voce alle richieste e ai rilievi degli utenti inoltre :

- Fornisce all'Azienda suggerimenti in ordine all'organizzazione delle attività interne, indicando eventuali disfunzioni o correzioni effettuare;
- Indica quali iniziative siano da sostenere e da effettuare all'interno della Residenza e per quali, se organizzate all'esterno, si debba rendere possibile la partecipazione degli Ospiti in grado di fruirne.
- Sentiti gli ospiti stessi, è chiamato a formulare, all'inizio di ogni anno, proposte di programma di massima di gite sociali, soggiorni, ecc. da realizzare nell'anno stesso, discutendone con l'Amministrazione
- Collabora con la Direzione, con gli Ospiti e con il Personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione.
- Mantiene contatti con l'associazionismo ed il volontariato organizzato, allo scopo di stimolare l'attenzione e la partecipazione della comunità locale.

### **7.2 IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'Azienda, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.

Pertanto l'Azienda procede alla periodica somministrazione a tutti gli utenti e per coloro che non siano in grado di compilarlo ai rispettivi parenti, un questionario di gradimento.

I questionari, una volta compilati, debbono essere inseriti nella apposita urna ubicata nella residenza, in modo tale da garantire l'anonimato.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive e di miglioramento su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* vengono successivamente divulgati presso l'utenza, i loro familiari ed il personale della struttura

### **7.3 I RECLAMI ED I SUGGERIMENTI**

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti, compilando gli appositi moduli ("Scheda reclamo" - "Scheda elogio – suggerimento" allegati alla presente Carta) e recapitarlo all'Azienda con le seguenti modalità:

- a) tramite servizio postale, indirizzandola al recapito sopra indicato ;
- b) tramite consegna a mano ai servizi amministrativi;
- c) tramite appositi contenitori collocati all'ingresso della struttura;

Alle segnalazioni verrà dato seguito con un'istruttoria a cura della Direzione per l'adozione degli opportuni provvedimenti. La risposta verrà fornita entro 30 gg. dalla data di ricezione della segnalazione.

Se ritenuto opportuno potrà essere promosso un incontro con il l'autore della segnalazione. Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

In fondo all'anno la Direzione trasmette al Consiglio di Amministrazione una relazione annuale sul numero di segnalazioni/elogi ricevuti nel corso dell'anno e sulla loro tipologia, nonché sull'esito delle indagine effettuate e sugli eventuali correttivi adottati sugli elementi emersi come critici.

### **7.4 IL VOLONTARIATO**

L'Azienda promuove, la collaborazione con le Associazioni di volontariato, lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dai servizi interni.

## **Allegato 1 Carta Europea dei diritti degli anziani nelle istituzioni**

### **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI**

E' stata adottata anche dall'Associazione europea dei direttori di case per persone anziane -Ede-, con l'impegno di applicarne i principi nelle rispettive strutture e a favorirne la presenza nelle politiche sociali.

#### **TITOLO PRIMO**

##### **Qualità di vita**

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).

Richiamati,

- 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).

Tutto ciò premesso

1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituzione, a sorvegliare in permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita di comunità.
2. Ci impegniamo a preservare l'autonomia della persona anziana, a favorire l'espressione del suo libero arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e cerchiamo che la scelta di vita in un luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.
4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto alla vita intima e possa godere in totale sicurezza uno spazio personale e anche limitarne l'accesso.
5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap.
6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi la responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia il grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana, anche dipendente.
7. Ci impegniamo a riconoscere ed a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi esterni e proponendole attività adatte e stimolanti.
8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.
9. Come individuo appartenente ad una collettività ed ad una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà della persona anziana non possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

## **TITOLO SECONDO**

### **Adattamento permanente dei servizi**

1. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri ed ai bisogni delle persone anziane, in funzione del loro stato di salute e delle loro attese, allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.
2. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana, di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta, all'interno e all'esterno dell'istituzione.
3. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e mai irreversibile.
4. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni e ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.
5. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana una informazione chiara e obiettiva sulle offerte di servizi all'interno e all'esterno dell'istituzione e auspichiamo che l'insieme dei servizi e degli aiuti alle persone anziane sia chiaro, centralizzato, coordinato e accessibile alla persona anziana.
6. Ci impegniamo ad elaborare nei nostri diversi Paesi contratti di soggiorno conformi ai principi enunciati nella Carta ed integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegneranno reciprocamente.

## **TITOLO TERZO**

### **Accesso alle cure**

1. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana sia globale e che una risposta globale sanitaria deve esserle assicurata senza discriminazione.
2. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità, adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazione di domicilio.
3. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un inquadramento sociale, medico e paramedico competente e uniformato ai problemi gerontologici dell'invecchiamento e dell'handicap.
4. Auspichiamo che in tutti i Paesi siano accentuate le politiche di formazione di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.
5. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale ed a dare un livello europeo ad una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.
6. Auspichiamo che la professione di Direttore di Istituto o di Servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un'armonizzazione di formazione e di livello, ma anche sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

## **TITOLO QUARTO**

### **La flessibilità dei finanziamenti**

1. Esprimiamo la nostra attenzione affinché una politica gerontologia di qualità possa essere offerta a tutta la popolazione senza discriminazione di risorse.
2. Auspichiamo che il costo dei servizi proposti resti accessibile alle persone anziane e che esse possano beneficiare in funzione delle loro condizioni e dei loro desideri.
3. Esprimiamo la nostra attenzione affinché la persona anziana disponga di risorse sufficienti qualunque sia il suo livello di autonomia e che possa gestirle il più a lungo possibile.
4. Auspichiamo che esista un reale contributo sociale al finanziamento dell'aiuto alla persona senza discriminazione per quanto riguarda la natura o la destinazione dell'aiuto.
5. Consideriamo la politica gerontologia come fonte, in tutti i Paesi d'Europa, di attività economia e di impiego, oggi e in futuro e che debba essere all'altezza della nostra civiltà e del nostro progresso.
6. Ci impegniamo affinché la politica di aiuto alla persona anziana handicappata sia semplificata, centralizzata e coordinata.
7. Ci impegniamo a lottare contro la diversificazione delle forze istituzionali e le lungaggini amministrative che comportano disparate responsabilità nei confronti della persona anziana.
8. Auspichiamo che i finanziamenti siano adeguati in permanenza alla evoluzione e alle innovazioni dei servizi.
9. Ci impegniamo ad essere responsabili operatori di gerontologia ed a partecipare allo sforzo, collettivo nella gestione delle spese pubbliche senza mai rinunciare alla qualità di una politica gerontologia europea ed a un suo continuo miglioramento.

## Allegato 2 Foglio di accoglienza

### FOGLIO DI ACCOGLIENZA

Gent.le Sig. /Sig.ra,

fra qualche giorno Lei sarà accolto nella nostra struttura, le diamo il benvenuto insieme ad alcune informazioni utili a Lei ed ai suoi familiari per renderLe più gradevole il soggiorno presso di noi.

Per facilitare la Sua permanenza abbiamo predisposto questo foglio informativo che contiene molte indicazioni, che potrà leggere in maniera più dettagliata nella Carta dei Servizi che può reperire presso l'Amministrazione

#### L'ingresso in struttura

Il giorno dell'ingresso, la S.V. è pregata di presentarsi con la seguente documentazione:

- Carta d'identità;
- Codice fiscale;
- Libretto e tessera sanitaria;
- Tessera elettorale;
- Verbale invalidità - handicap
- Certificato del medico con notizie anamnestiche e terapia effettuata a domicilio
- Esami clinici recenti o eventuale cartella clinica e altra documentazione medico/assistenziale;
- Farmaci per la terapia dei primi giorni;

#### Corredo personale

- Corredo da toilette (pettine, spazzola, spazzolino da denti, dentifricio)
- eventuali contenitori per protesi dentarie + pastiglie per pulizia protesi e relativa pasta adesiva
- eventuali protesi e/o ausili
- 7 cambi completi invernali ed estivi di biancheria intima (es. slip, canottiere, calzini, pigiama) e di indumenti. Si raccomanda l'utilizzo di vestiti comodi e non di pregio. Per garantire la sterilizzazione degli indumenti, infatti, il lavaggio viene effettuato ad alte temperature e l'usura degli abiti è più veloce (tute da ginnastica, pantalone con elastico e maglietta gonna/pantaloni + camicia/maglia + golf a manica lunga preferibilmente misto lana)
- un cappotto invernale o altro indumento con la stessa funzione
- una giacca media pesantezza.
- 1 paio di scarpe invernali, 1 paio di pantofole invernali chiuse, 1 paio di scarpe comode estive

Il presente corredo è indicativo e dovrà comunque essere adeguato a seconda delle necessità dell'utente. In particolare, si precisa che in caso di anziani non autosufficienti è preferibile scegliere un abbigliamento comodo e semplice quindi preferire ad esempio magliette polo anziché camicie o camicette. In ogni caso l'utente dovrà avere sempre a disposizione un congruo numero di indumenti personali, tali da far fronte alle proprie esigenze.

Tutti gli indumenti e la biancheria al momento dell'ingresso ed ad ogni nuova fornitura per il reintegro di quella usurata dovranno essere consegnati al personale di assistenza.

Il reintegro del corredo deve avvenire a carico dei famigliari ad ogni cambio di stagione - entro il 30 Aprile ed il 30 Settembre o a seguito di segnalazione di necessità da parte della struttura.

### L'orario delle visite

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura delle proprie strutture verso il territorio; pertanto, in tale ottica, l'accesso ai singoli reparti di assistenza da parte di familiari e conoscenti degli utenti assistiti è sempre consentito.

Per garantire la privacy e la correttezza nello svolgimento di determinate prestazioni i visitatori debbono comunque rispettare le esigenze degli ospiti presenti e le indicazioni del personale operante.

### Assistenza medica

L'assistenza medica viene garantita come proiezione dell'assistenza medica territoriale. Pertanto Lei potrà mantenere il proprio medico di fiducia, qualora esso si dichiari disponibile a seguirLa e/o ad effettuare l'assistenza programmata in R.S.A. (per gli utenti non autosufficienti).

In caso contrario potrà scegliere fra i nominativi dei medici che già effettuano questo servizio nella nostra struttura.

### Farmaci

La struttura si incarica dell'approvvigionamento dei farmaci da Lei utilizzati acquistandoli presso la farmacia dell'ospedale o altra farmacia convenzionata.

Il costo sostenuto per l'acquisto dei farmaci verrà fatturato periodicamente con la fatturazione del servizio.

Nel caso invece che Lei intenda provvedere in proprio all'acquisto dei farmaci necessari, è indispensabile che ne sia garantita sempre la piena disponibilità da parte del personale infermieristico e che ne dia comunicazione scritta esonerando l'Ente da ogni responsabilità

SCHEDA RECLAMO

DATA:.....

Cognome e Nome dell'interessato: .....

Familiare di:.....

Recapito .....

Servizio coinvolto

- Infermieristico
- Fisioterapico
- Animazione
- Amministrativo
- Assistenza alla persona
- Pulizia
- Altro.....

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....

Informativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lgs. 196/03 – Art. 13

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture .

Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento. Titolare del trattamento è....., con sede in .....

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma.....