



CASA DI RIPOSO/R.S.A.

Carta dei Servizi

***SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE RAGGIO DI SOLE A.R.L.
O.N.L.U.S.***

***SEDE LEGALE VIA FRANCESCO GUICCIARDINI, 20 90011
BAGHERIA (PA)***

***SEDE OPERATIVA 1: GRAN RESIDENCE INGUAGGIATO, CORSO
BUTERA, 122 90011 BAGHERIA (PA)
TELEFONI: 091906425 CELL:3287970780***

***SEDE OPERATIVA 2: GRAN RESIDENCE BETHEL, VIA
CONSOLARE, 1 90017 SANTA FLAVIA (PA)
TELEFONI: 091900408 CELL:3287970780
TELEFONI: 091900408 CELL: 3347959584 – 3287970780***

P.I. E C.F. 05374570827 C.C.I.A.A. N. PA251264

Gentile utente,

Le Case di riposo “Gran Residence Inguaggiato” e “Gran Residence Bethel”, con la stesura della propria *Carta dei Servizi*, intende offrire ai propri ospiti ed ai loro familiari, uno strumento che rappresenti una corretta ed esauriente informazione sui servizi erogati e sui relativi standard strutturali e gestionali della residenza.

La carta dei Servizi impegna la casa di riposo. in un costante confronto con i cittadini e gli utenti, con le Istituzioni, con le Associazioni di Volontariato e con gli Organismi accreditati a tutela dell'individuo, nel rispetto dei criteri dal proposto accreditamento delle case di riposo. fissati dalla Regione Sicilia.

nelle Case di riposo “Gran Residence Inguaggiato” e “Gran Residence Bethel” cerchiamo di essere professionalmente preparati, umanamente impegnanti, solidamente uniti a chi ha bisogno del nostro servizio, nel rispetto della persona umana e pronti all'ascolto di tutti i suoi problemi e proviamo a favorire un ambiente che unisce ad una elevata professionalità, una reale familiarità per tutti gli ospiti.

I nostri operatori l'accoglieranno al suo ingresso in casa di riposo., impegnati a vivere insieme a Lei questa sua nuova esperienza, con un atteggiamento amico e con una ospitalità sincera nel rispetto del suo modo di intendere la vita.

Il questionario allegato alla Carta dei Servizi rappresenta uno degli indicatori fondamentali per la valutazione delle nostre prestazioni: le saremmo grati se vorrà comunicarci osservazioni, critiche e proposte. Le diamo il nostro benvenuto e le facciamo i nostri migliori auguri per un piacevole e sereno soggiorno nella nuova residenza.

La Direzione della casa di riposo

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

E SERVIZI OFFERTI

La casa di riposo si colloca sul territorio Provincia di Palermo nei Comuni di Bagheria e Santa Flavia, è ubicata in posizione privilegiata nel paese, in quanto è in prossimità del Municipio, della Chiesa Parrocchiale, dei Bar e Ristoranti delle fermate del trasporto pubblico (autobus). Si raggiunge tranquillamente tramite la statale 113 e L'autostrada Palermo-Catania.

Dispone di 47 posti letto suddivisi su 2 livelli e due strutture con camere a un posto letto, camere a due posti letto, camere a tre posti letto e camere a quattro posti letto. Ogni camera è dotata di servizio igienico indipendente, predisposto con tutti gli ausili per la non autosufficienza. Come si può notare, la sistemazione è prevalentemente in camera a due letti e la scelta delle tipologie di camera da assegnare è a discrezione della Direzione.

In ogni camera e in tutti gli ambienti della struttura è presente un impianto di riscaldamento e raffrescamento degli ambienti oltre ad un impianto di filodiffusione e di ricezione di trasmissioni televisive. Ogni posto letto è dotato di una postazione telefonica e di un sistema di comunicazione per segnalare richieste di aiuto ed assistenza in caso di necessità. In ogni camera è presente bombola di Ossigeno

E' possibile eseguire preventivamente delle visite guidate alla struttura, ottenendo da parte della direzione tutte quelle informazioni che si ritenessero utili.

La casa di riposo eroga in regime di ricovero i servizi e le prestazioni sanitario-assistenziali necessarie a quegli ospiti anziani con situazioni che non possono essere trattati a domicilio.

Le prestazioni e i servizi forniti compresi nella retta di degenza riguardano:

- Soggiorno nella residenza con relativa assistenza ed animazione;
- prestazioni mediche
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni riabilitative (fisioterapia);
- servizio di ristorazione: prima colazione, pranzo, merenda e cena;
- servizio di lavanderia: tovagliato, federe, lenzuola, coperte, asciugamani vestiario;
- fornitura di attrezzature e materiali per l'attività didattica e ricreativa.
- Assistenza alla persona

Orario dei visitatori

L'orario di visita dalle 8 alle 20 è libero ed è legato solo al buon senso dei visitatori per non disturbare la degenza degli Ospiti.

E' consigliabile pertanto utilizzare gli orari sotto indicati

Giorni feriali	Ore 10.00 – 11.30	Ore 14.30 – 18.30
Giorni festivi	Ore 10.00 – 11.30	Ore 14.30 – 18.30

+

LA DIREZIONE DELLA CASA DI RIPOSO

Il Responsabile

Il Responsabile della casa di riposo. è il garante dell'applicazione dei principi etici ed assistenziali della struttura e risponde dell'organizzazione del Servizio nella sua totalità. Riceve per qualsiasi esigenza i familiari degli ospiti previo appuntamento da prendersi con l'ufficio amministrativo. E' inoltre la persona a cui rivolgersi per effettuare visite guidate alla struttura ed aver tutte quelle informazioni utili per il soggiorno dell'ospite.

Il Medico

Il medico sovrintende a tutti i servizi sanitari (terapeutici e riabilitativi inclusi), comunica alla direzione tutti gli atti relativi a quanto di competenza, e fornisce ai familiari degli ospiti tutte le informazioni cliniche del caso.

La responsabile dell'Assistenza

La Responsabile dell'Assistenza coordina tutte le attività relative all'assistenza e ai bisogni degli Ospiti e in modo particolare controlla che tutte le loro esigenze, nel limite del possibile, siano rispettate. Coordina tutto il lavoro del personale ASA – OSS – Infermieri, e controlla che tutte le direttive dettate dal direttore siano svolte.

Il responsabile amministrativo

Il responsabile amministrativo cura tutte le pratiche amministrative della casa di riposo sia nei confronti degli ospiti che degli enti pubblici. E' colui al quale rivolgersi per ottenere tutte le delucidazioni in merito all'applicazione delle rette di degenza e le modalità con i relativi costi per usufruire dei servizi aggiuntivi, che si ritenessero utili ed alla possibilità di accedere ai contributi pubblici.

Ogni Operatore in servizio presso la struttura sarà riconoscibile tramite il cartellino di riconoscimento appeso al taschino della divisa nel quale sono riportati oltre al Nome e Cognome anche la qualifica.

L'ACCETTAZIONE

L'accettazione avviene a seguito di domanda che viene presentata dall'ospite o dai familiari, allegando una serie di documenti (generici e clinici) che servono a precisare le necessità assistenziali dell'ospite e consentire di programmare al meglio la sua collocazione nel reparto. La documentazione da produrre in copia è la seguente:

- Certificato di Residenza della persona interessata all'ingresso (originale).
- Documento di Identità valido (fotocopia).
- Attestazione del Codice Fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale per posti convenzionati, fotocopia per posti privati).
- Certificato esenzione ticket (originale per posti convenzionati, fotocopia per posti privati).
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del Medico Curante.
- Dichiarazione del proprio Medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- Recapiti telefonici e di abitazione di almeno due parenti.
- Eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

La presa in carico dell'ospite da parte degli operatori della casa di riposo. sarà subordinata a tre criteri fondamentali:

- 1) alla valutazione geriatrica globale
- 2) alla predisposizione della diagnosi funzionale da parte degli operatori addetti all'ospite e del programma d'intervento
- 3) alla compatibilità del nuovo ospite con il contesto: disponibilità di posti letto in funzione del sesso o della situazione psico-funzionale compatibile con il compagno di camera.

Il momento in cui l'ospite entra nella casa di riposo. è delicatissimo per lui e per i suoi cari e va gestito in modo professionale. Nulla è lasciato al caso: orario, menù orientato sui cibi graditi, presentazione di quella che sarà la sua camera ed i suoi compagni di stanza, vicinanza del familiare per la giornata, ecc...

Lo stesso giorno, per i familiari che lo accompagnano, è una giornata accentuata da oneri burocratici interni da adempiere con i nostri addetti: si fa un "punto zero" dell'ospite (al di sopra delle valutazioni socio-sanitarie effettuate preventivamente all'assenso al ricovero) con un riepilogo delle abitudini, delle terapie, delle intolleranze, delle preferenze alimentari, degli hobby o piccole manie... tutte cose che verranno riportate sul proprio P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) e tenute in considerazione il più possibile per il suo benessere.

Da subito, viene nominato un tutor provvisorio per impostare e seguire il piano assistenziale personalizzato; gli altri ospiti a loro volta sono preparati all'arrivo del nuovo compagno ed alla sera lo si festeggia: per altro, ogni nuovo ingresso, viene così tramutato in occasione di animazione.

Stabilita la data d'ingresso, l'ospite viene accolto nel reparto di degenza da personale adeguato che lo accompagna nella sua camera e gli dà le indicazioni più utili al

momento, preoccupandosi di mettere in atto da subito le necessarie procedure assistenziali.

Da parte del personale sanitario del reparto si procede alla raccolta di un'anamnesi che se non possibile dal paziente, viene richiesta agli accompagnatori

REPARTI DI DEGENZA

L'organizzazione funzionale dell'assistenza è realizzata in due reparti all'interno dei quali sono accolti ospiti con necessità assistenziali il più possibile omogenee in base a:

- 1) **situazione psicofisica di dipendenza**, gli ospiti saranno suddivisi in funzione del loro carico assistenziale in modo abbastanza preciso; tale suddivisione sarà effettuata in base alla dislocazione, più o meno lontana dai servizi di supporto.
- 2) **affinità socio-culturale e tolleranze reciproche**, la composizione delle camere non sarà mai casuale. A livello assistenziale la convivenza è uno dei fattori studiati, verificati e pianificati nel P.A.I.
- 3) **sesso**, la struttura è organizzata in modo tale che sia possibile anche l'ospitalità nella stessa camera di nuclei familiari.

RITMI DI VITA

Gli orari con cui è cadenzata la vita di tutti i giorni, sono determinati sia per una serenità degli ospiti che per l'organizzazione dei turni del personale, Il lavoro di stesura dei turni è molto complesso e comporta molte varianti in funzione degli orari prefissati per gli ospiti, del numero di posti letto e dal relativo peso assistenziale del reparto, dalla tipologia degli operatori.

L'intento è quello di rendere i ritmi di vita il più possibile simili a quelli di casa propria, senza però mai dimenticare lo stato di "anziano" in cui versano gli ospiti.

Sarà nostra premura adattare quindi alle loro esigenze gli orari di lavoro e la conseguente turnistica.

- **Levata e igiene personale ore 07.00 – 08.00**
- **Prima colazione ore 08.00 – 09.00**
- **Animazione, fisioterapia ore 09.00 – 12.00**
- **Pranzo ore 12.00 – 13.30**
- **Riposo e tempo libero ore 13.30 – 15.00**
- **Animazione, fisioterapia tempo libero e merenda ore 15.00 – 18.00**
- **Cena ore 18.00 – 19.30**

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

- L'ospite e/o il familiare, ha il diritto di essere informato del programma assistenziale.
- L'ospite ha diritto di essere assistito (e curato) nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- L'ospite e/o il familiare, ha diritto di identificare facilmente, a mezzo del cartellino, il personale con il quale entra in relazione.
- L'ospite e/o il familiare, ha diritto di proporre reclami.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

- L'ospite e/o il familiare è invitato a collaborare con il personale a diritto per rendere più efficace possibile la cura e a rispettare le disposizioni fornite della Direzione a vantaggio della serenità degli ambienti e della piena efficienza dei servizi.
- L'ospite e/o il familiare è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, collaborando con il personale addetto al servizio di pulizia e a mantenere l'ordine della stanza.
- L'ospite e/o il familiare è tenuto ad avvisare il personale quando si allontana dal reparto. E' inoltre opportuno, se debilitato, che chieda aiuto agli infermieri per cercare di alzarsi dal letto o dalla sedia al fine di evitare spiacevoli incidenti

INTENDIMENTI ASSISTENZIALI

L'organico dei medici e degli operatori, attuerà tutte le strategie necessarie per mantenere le capacità dell'ospite durante le attività della vita quotidiana e, dove possibile, migliorarle. In particolare : la capacità di alimentarsi, l'orientamento negli spazi, il tono dell'umore, le caratteristiche del sonno, l'impiego del tempo, la comunicazione, la socializzazione, lo scambio di informazioni.

Con una mobilitazione preventiva programmata per ogni ospite, si assicurerà che non si possano formare piaghe da decubito, a meno che le condizioni cliniche individuali non dimostrino che queste erano inevitabili a dispetto di ogni ragionevole sforzo fatto per prevenirle. Ovviamente che all'ingresso presenti piaghe da decubito, verrà trattato adeguatamente fino alla guarigione.

L'ospite con incontinenza urinaria e/o sfinterica, riceverà i trattamenti appropriati per prevenire le infezioni e recuperare se possibile la normale continenza. L'attivazione motoria è personalizzata al fine di avere una corretta escursione dell'attività articolare. Ad ogni ospite che dimostri di avere delle difficoltà di integrazione psico-sociale, vengono eseguiti appropriati trattamenti per raggiungere il massimo ottenibile di rimotivazione.

La somministrazione dei pasti verrà attivata preferibilmente in modo collettivo (non nelle camere) nei soggiorni-pranzo di reparto. La scelta dei menù, sarà un momento di animazione tra gli ospiti, che li vedrà coinvolti in prima persona a scadenze regolari. Sarà occasione per rispolverare piatti del paese di origine o per celebrare in modo particolare compleanni o ricorrenze. Senza eccedere, si proverà a soddisfare le esigenze di tutti. La nutrizione enterale per sonda, verrà impiegata solo quando questa sarà strettamente necessaria per le condizioni cliniche dell'ospite.

L'animazione, come già si è potuto evincere dalla trattazione di molti argomenti, è l'aspetto a cui si deve prestare particolare attenzione. Non sarà lasciata all'improvvisazione dell'addetto ma sarà pianificata ed arriverà a coinvolgere tutti gli operatori per poter arrivare a coloro che collettivamente non possono partecipare, ma che per il loro stato di allettati hanno bisogno di questi momenti di distensione. Il compito di questa attività è quello di rendere ancora la vita meritevole di essere vissuta per chi si sente ormai eluso; il che non è certo poco.

Qualora ci fossero delle lamentele per fatti accaduti o mancanze assistenziali da parte degli Operatori sia i Degenti che gli stessi Parenti sono tenuti a darne comunicazione direttamente al Responsabile della struttura senza crearsi nessun problema in quanto è nostra cura che tutto quanto segua le direttive stabilite dai protocolli interni.

Sarà nostra cura valutare la situazione e porre rimedio immediatamente.

Qualora la lamentela giunga alla Direzione in forma scritta, la stessa otterrà risposta entro 7 giorni lavorativi, verrà comunque valutata al ricevimento e verranno attuati tutti i controlli del caso.

Nel caso in cui la lamentela sia riferita a causa grave relativa alla professionalità degli Operatori in servizio, dopo averne effettuata la veridicità gli stessi verranno richiamati come stabilito dal C.C.N.L. e verranno sospesi dal servizio.

NOTIZIE UTILI

- Abbigliamento degli ospiti: all'ingresso viene fornita una lista di quanto consigliato.
- Rammentiamo di non dimenticare i cambi della biancheria personale con il relativo numero personalizzato e controllare di avere tutto il necessario per la toilette.
- Per motivi igienici e sanitari **evitare che i visitatori** affollino la stanza, portino generi alimentari, usino i bagni dei ricoverati, siedano sui letti, ingombrino il tavolino di servizio.
- Per evitare pericoli da infezioni o incidenti i fiori e le piante non devono essere tenuti nella stanza o sui davanzali delle finestre.
- Ogni giorno, in relazione alla dieta indicata dal Medico curante, potranno essere scelte colazioni e pasti sul menù predisposto dalla casa di riposo
- E' necessario rispettare il silenzio soprattutto nelle ore di riposo.
- Evitare di avere con sé forti somme di danaro e d'oggetti preziosi. La casa di riposo declina ogni responsabilità in caso di smarrimento e/o furto.
- Per il rispetto della salute e di quella degli altri non è consentito fumare.
- Ogni camera è fornita di telefono per comunicazioni urbane e in teleselezione. E' possibile ottenere il servizio di estetista / pedicure a pagamento in ore compatibili con l'organizzazione del reparto. E' necessario però, farne richiesta all'infermiera di reparto.
- Il personale della casa di riposo . è a disposizione di tutti i suoi ospiti, ma soprattutto di coloro che hanno bisogno di maggiore assistenza: aiutiamolo, almeno con la comprensione affinché le sue prestazioni siano più efficaci possibili.
- Per risolvere meglio qualunque problema inerente al Suo soggiorno nella casa di riposo si rivolga con fiducia al Responsabile della Struttura . Sarà lieto di aiutarla.
- Per non offendere la sensibilità e la professionalità del personale, non offrire mance o regali; una parola di ringraziamento è il migliore modo per manifestare la Vostra riconoscenza e soddisfazione.

MENU' "TIPO"
SETTIMANALE
LUNEDI'

SERVIZIO PRIMO PIATTO SECONDO PIATTO CONTORNO

PRANZO

- Pasta primavera
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Scaloppine alla pizzaiola
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Carote
- Pure'
- Insalata verde

CENA

- Passato di verdura con crostini
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Arrosto di tacchino
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Cavolfiori
- Pure'
- Insalata verde

MARTEDI'

PRANZO

- Risotto alla milanese
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Bruscitt
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Polenta
- Pure'
- Insalata verde

CENA

- Minestrone con riso
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Bresaola
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Patate e prezzemolo
- Pure'
- Insalata verde

MERCOLEDI'

PRANZO

- Penne alla ligure
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Arrosto di vitello
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Barbabietole e patate
- Pure'
- Insalata verde

CENA

- Pasta e fagioli
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Gateaux di patate
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Insalata
- Pure'
- Insalata verde

GIOVEDI'

PRANZO

- Gnocchi al ragù
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Cotoletta
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Piselli al prosciutto
- Pure'
- Insalata verde

CENA

- Zuppa d'orzo
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Caprini
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Cavolfiori
- Pure'
- Insalata verde

VENERDI'

PRANZO

- Risotto al pesto
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Platessa impanata
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Carote cotte
- Pure'
- Insalata verde

CENA

- Ravioli in brodo
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Bologna e taleggio
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Coste
- Pure'
- Insalata verde

SABATO

PRANZO

- Spaghetti al pomodoro
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Pizzaiola
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Patate al forno
- Pure'
- Insalata verde

CENA

- Minestrone con riso
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Frittata al Prosciutto Cotto
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Erbetto
- Pure'
- Insalata verde

DOMENICA

PRANZO

- Lasagne
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Cosce di pollo
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Finocchi
- Pure'
- Insalata verde

CENA

- Passato di verdura
- Pastina
- Semolino
- Riso al burro
- Prosciutto crudo e brie
- Prosciutto cotto
- Formaggio
- Omogeneizzato
- Fagioli
- Pure'
- Insa

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Egr. Sig./ra,

la preghiamo di rispondere al questionario per aiutarci a migliorare la qualità del nostro servizio. Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste del personale del servizio.

Barrare la caselle ritenuta più appropriata.

Data di
compilazione

____|____|____

__ L'illuminazione è:

adeguata

poco adeguata

inadeguata

.

La segnaletica è:

adeguata

poco adeguata

inadeguata

.

mobili e gli arredi
sono:

adeguati

poco adeguati

Inadeguati

.

.

I corredi sono:

adeguati

poco adeguati

Inadeguati

.

.

Il personale medico è stato
corretto e disponibile?

Si

No

Il personale infermieristico
è stato corretto e
disponibile?

Si

No

La direzione si è dimostrata
presente, disponibile e
preparata?

Si

No

Gli altri operatori hanno
mostrato preparazione
professionale:

Ottima

Buona

.

Sufficiente

.

Insufficiente

.

Qual è il grado di
soddisfazione per la
ristorazione ?

Molto soddisfacente

.

Soddisfacente .
Insoddisfacente .
Molto insoddisfacente .

Qual è il grado di Molto soddisfacente .
soddisfazione sull'igiene
della struttura ?
Soddisfacente .
Insoddisfacente .
Molto insoddisfacente .

Qual è il grado di Molto soddisfacente .
soddisfazione complessivo
?
Soddisfacente .
Insoddisfacente .
Molto insoddisfacente .

Commenti e/o suggerimenti:

N.B. tale questionario verrà registrato in un ns. archivio interno al fine di analizzare tutte le risposte e valutare una serie di azioni correttive per migliorare nel tempo i servizi resi agli ospiti. Grazie per la vostra cortesia e preziosa collaborazione!

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 psicofisiche. 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)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

* il principio "di giustizia sociale" enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circosccrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

* il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

* il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

La persona ha il diritto:

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

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

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

La persona ha il diritto:

di conservare le proprie modalità condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

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

La persona ha il diritto:

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

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

La persona ha il diritto:

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.¹⁷

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

La persona ha il diritto:

di vivere con chi desidera.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

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

La persona ha il diritto:

di avere una vita di relazione

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

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

La persona ha il diritto:

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

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

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

La persona ha il diritto:

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

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

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

La persona ha il diritto:

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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

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

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Sicilia

PER RIASSUMERE: Descrizione della camera

Camera singola dotata di bagno, televisore, telefono, filodiffusione.
Camera doppia dotata di bagno, televisore, telefono, filodiffusione.
Camera tripla dotata di bagno, televisore, telefono, filodiffusione.
Camera quadrupla dotata di bagno, televisore, telefono, filodiffusione.

LA RETTA COMPRENDE

- Vitto, alloggio e pulizia ordinaria e straordinaria della camera, inclusi lavaggio lenzuola e asciugamani
- Ai pasti: acqua minerale e vino
- Assistenza primaria (igiene personale, vestizione, alimentazione, mobilizzazione...)
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica 24 ore su 24
- Cure riabilitative (fisiokinesiterapia)
- Animazione
 - Assistenza psicologica

LA RETTA NON COMPRENDE

- Lavaggio della biancheria intima e tintoria. I familiari devono provvedere direttamente
- Parrucchiere e pedicure con professionista esterno
- Telefono (conteggio scatti)
- Giornali e riviste (senza maggiorazioni sul prezzo di mercato)
- Trasporto per visite di controllo / ricovero o esami in centri convenzionati o non

I prezzi sono esposti in bacheca

DA RICORDARE

Documenti per l'ammissione

Fotocopia Carta d'Identità
Tessera Sanitaria A.S.L. in originale
Fotocopia verbale d'invalidità
Documentazione sanitaria pregressa
Fotocopia Codice Fiscale

CORREDO PERSONALE CONSIGLIATO ALL'INGRESSO

Effetti personali

6 Magliette intime, 10 paia di slip,
6 paia di calze, 3 pigiami o camicie
da notte, capi di abbigliamento
comodo e di uso abituale, calzature
per esterno, per palestra e da
camera, tuta da ginnastica,
beauty-case contenente il
necessario per l'igiene del cavo
orale, dei capelli, per manicure,
pedicure e per la rasatura.

i

CASA DI RIPOSO

*SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE RAGGIO DI SOLE A.R.L. O.N.L.U.S.
SEDE LEGALE VIA FRANCESCO GUICCIARDINI, 20 90011 BAGHERIA (PA)*

*SEDE OPERATIVA 1: GRAN RESIDENCE INGUAGGIATO, CORSO BUTERA, 122 90011
BAGHERIA (PA)*

TELEFONI: 091906425 CELL:3287970780

*SEDE OPERATIVA 2: GRAN RESIDENCE BETHEL, VIA CONSOLARE, 1 90017 SANTA
FLAVIA (PA)*

TELEFONI: 091900408 CELL:3287970780

TELEFONI: 091900408 CELL: 3347959584 – 3287970780

P.I. E C.F. 05374570827 C.C.I.A.A. N. PA251264

Deposito cauzionale fruttifero al tasso di riferimento degli interessi legali - € 1,000,00 (esente iva)

Retta giornaliera

€. 30,00(esente iva) camera quadrupla

€. 32,00(esente iva) camera tripla

€. 35,00 (esente iva) camera doppia

€. 45,000 (esente iva) camera singola

Il pagamento della retta è da considerarsi intero, ovvero per il mese completo anche se si usufruisce di un periodo di degenza inferiore.

Il pagamento della retta avviene anticipatamente entro il cinque del mese

Le entrate in casa di riposo si effettuano dal lunedì al sabato.

L'accettazione avviene a seguito di domanda allegando una relazione medica cartella clinica rilasciata dall'ospedale che precisi le necessità assistenziali dell'ospite da sottoporre in visione al personale medico della casa di riposo. La data di ingresso, verrà stabilita dalla Direzione sentito il parere del personale medico.
Solo in casi eccezionali potrà avvenire nel giorno di domenica.

Le prestazioni e i servizi forniti compresi nella retta di degenza riguardano:

- Soggiorno nella residenza con relativa assistenza ed animazione;
- prestazioni medico e infermieristiche;
- prestazioni riabilitative (fisioterapia);
- servizio di ristorazione: prima colazione, pranzo, merenda e cena;
- servizio di lavanderia: tovagliato, federe, lenzuola, coperte, asciugamani;
- fornitura di attrezzature e materiali per l'attività didattica e ricreativa.

Le prestazioni e i servizi forniti a richiesta, non compresi nella retta di degenza riguardano:

- lavanderia capi personali
- trasporti in ambulanza (al costo);
- servizio di estetista, manicure, pedicure e parrucchiere (al costo);
- giornali, bevande e bibite del bar (al costo);

Il costo dei servizi non compresi nella retta viene concordato e rendicontato con l'ospite (o familiari dell'ospite) dal responsabile amministrativo ogni mese e siccome la fattura è anticipata la rendicontazione delle spese effettuate in nome e per conto dell'ospite viene inserita nel mese dopo a quello di competenza (es. spese del mese di gennaio vengono inserite nella fattura di febbraio)

Il contratto d'entrata con le relative modalità di pagamento, viene compilato il giorno d'ingresso dell'ospite nella casa di riposo

La direzione

➤ **SCOPO**

Il presente documento fornisce gli elementi necessari per definire le modalità di gestione dell'accoglienza degli Utenti in ingresso

➤ **APPLICABILITA'**

A tutti i centri di costo aziendali in cui viene gestita direttamente la fase d'accoglienza.

➤ **DEFINIZIONI**

- **Linea Guida (LG)**

Documento esplicativo emesso da un Responsabile di Processo sui passaggi fondamentali per il raggiungimento di un dato obiettivo.

- **Responsabile del Processo**

Gestore di risorse umane e materiali che ha la responsabilità di erogare il processo secondo la mappatura.

- **Processo**

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano gli elementi in entrata in elementi in uscita.

- **Mappature dei processi (MP)**

Documenti utilizzati per descrivere le sequenze delle attività, definendo gli elementi in entrata e in uscita e le eventuali interazioni con altri processi.

- **Modulo (MOD)**

Documento di registrazione o trasmissione di dati e/o informazioni, necessarie alla gestione della Qualità in azienda.

- **Revisione**

Modifica di forma o contenuto di una o più pagine di un documento.

- **Centro di Costo (CC)**

Numero attribuito a ciascuna commessa erogata dalla Cooperativa al fine di definire la commessa in modo univoco.

➤ **RESPONSABILITA'**

Le azioni descritte nella presente Linea Guida sono competenza di tutto il personale preposto ai sensi del programma di lavoro.

➤ **MODALITA' OPERATIVE**

- **Accoglienza**

Il momento dell'ingresso di un Ospite, sia esso di una casa di riposo che di un centro diurno, rappresenta per l'individuo un passaggio importante che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona stessa. Prima dell'inserimento i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi per le pratiche burocratiche, con il coordinatore dei servizi per raccogliere ulteriori informazioni sulla persona e definire le modalità di accoglienza e con la responsabile del servizio lavanderia per il corredo.

Durante tale incontro l'ufficio Amministrativo illustrerà all'utente o al suo parente circa la possibilità di accedere ai contributi pubblici. Le informazioni sull'Ospite ricevute dall'ospite stesso o dalla famiglia sono illustrate/discusse con le diverse figure professionali per attivare fin da subito un'assistenza adeguata e personalizzata.

L'organizzazione dell'accoglienza dovrebbe presupporre la conoscenza del futuro Ospite, da parte del personale individuato, prima del suo ingresso; laddove questo non sia realizzabile sarà comunque necessario come sopra specificato, raccogliere le seguenti informazioni:

- *dati anagrafici;*
- *dati sociali (abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali etc.);*
- *stato di salute;*
- *situazione economica;*
- *situazione familiare.*

raccolta dei sopraccitati dati potrà avvenire attraverso una visita domiciliare pre-ingresso, un incontro con i familiari e l'Ospite stesso oppure attraverso la segnalazione da parte di Strutture o Enti competenti. Tutte le informazioni rilevate, verranno riportate sulla modulistica preposta e i dati debitamente trasmessi al personale competente per ruolo e mansione al trattamento dei dati stessi.

. LINEE GUIDA LG - PS SDS A 23.2 Emessa il 27/02/2009
Accoglienza, presa in carico e dimissioni degli ospiti

Stabilito il giorno d'ingresso dell'Ospite, il personale preposto informerà gli operatori con un preavviso minimo di due giorni, tramite comunicazione scritta su modulistica in dotazione, indicando tra l'altro l'ora dell'ingresso, la stanza assegnata, eventuali ausili per la prevenzione delle lesioni da decubito, prenotazione pasti. Al momento dell'ingresso il personale preposto all'accoglienza, con la collaborazione del nuovo ospite e/o dei suoi famigliari, compilerà la documentazione predisposta al fine dell'assunzione delle informazioni ritenute inizialmente indispensabili per conoscere l'Ospite sotto i vari aspetti (anagrafico, sociale, medico, ecc.), specie ove la documentazione in questione non sia stata predisposta anticipatamente all'ingresso.

L'ospite e la famiglia riceveranno la Carta dei Servizi ed il personale preposto alla fase di accoglienza registrerà l'elenco sia dei documenti ricevuti dall'ospite entrante, sia di quelli a lui consegnati; assumendo evidenza dello scambio di informazioni.

Il personale preposto ai sensi del programma di lavoro, dovrà verificare che la stanza, il letto, l'unità dell'Ospite, il bagno e l'armadio siano stati adeguatamente preparati per l'arrivo del nuovo Utente.

L'arrivo dell'Ospite in Struttura sarà gestito secondo le risorse di ciascun centro di costo, rimane inteso che, proporre volti già noti all'Utente incontrati, per esempio, durante la fase pre-ingresso, favorirà l'inserimento e l'adattamento dell'Ospite alla Struttura, aumentando nello stesso la sensazione dell'accoglienza e della tranquillità. Il personale preposto all'accoglienza si presenterà indossando divisa e cartellino di riconoscimento. Sarà compito del personale presente far visitare al nuovo Ospite la Struttura in tutti i suoi spazi e locali, in particolare, si dedicherà maggior attenzione alla camera da letto. L'operatore spiegherà al nuovo Ospite il corretto utilizzo del bagno, dei comandi per il letto e del campanello di chiamata. L'Ospite successivamente verrà sottoposto a visita volta a verificare le condizioni psico-fisiche generali dell'Utente. Il personale preposto visionerà l'eventuale documentazione presentata e darà indicazioni specifiche attraverso la compilazione della modulistica in dotazione.

Al personale coinvolto verranno debitamente trasmesse le informazioni dell'Utente utili allo svolgimento delle proprie mansioni, il passaggio d'informazioni deve avvenire attraverso l'uso della modulistica a disposizione.

Dopo un periodo di osservazione dall'ingresso dell'utente nel presidio, comunque mai superiore a quello previsto dalla normativa vigente (una settimana), avendo riguardo in particolare alla documentazione sanitaria ed infermieristica, socio – assistenziale, riabilitativa e relazionale, nonché alle eventuali note attinenti la sua storia, viene predisposto il PAI.

Lo scambio d'informazioni, l'aggiornamento sulle condizioni dell'ospite/utente e la famiglia è d'importanza fondamentale. L'utente/ospite e i familiari verranno coinvolti nella stesura del PAI e tenuti aggiornati sugli obiettivi, che verranno con loro condivisi. Gli stessi famigliari dovranno tenere aggiornata l'equipe su ogni situazione che possa risultare d'interesse per la salute psicofisica dell'ospite/utente.

- Dimissioni

Il personale preposto ai sensi del programma di lavoro, informato dalla Direzione circa il giorno e l'ora delle dimissioni di un Ospite, pianifica le conseguenti operazioni ed in ogni caso provvede a:

- Raccogliere tutta la modulistica predisposta utilizzata per l'ospite ai fini dell'archiviazione

- Comunicare alla mensa l'ultimo pasto
- Pianificare la pulizia a fondo dell'unità ospite dopo le sue dimissioni
- Raccogliere tutta la documentazione personale dell'ospite da consegnare ai famigliari, o all'ospite stesso capace di intendere e di volere, accompagnata dalla lettera di dimissioni che dovrà evidenziare la documentazione stessa consegnata e la presa in consegna dell'ospite stesso da parte dei famigliari ove presenti.

vrà essere trattenuta copia di tale lettera di dimissioni controfirmata dall'Ospite o dai famigliari a seconda dei casi.

Ulteriori informazioni

necessario raccogliere i recapiti telefonici delle persone di riferimento dell'Utente da contattare in caso di necessità. Nel caso in cui non esistano persone di riferimento sarà necessario segnalare i recapiti telefonici dei servizi sociali.

gestione dei dati raccolti relativi all'Utente, dovrà rispettare quanto previsto dal piano privacy.

➤ **DOCUMENTI CONNESSI**

Programma di Lavoro (mod. 09.1 /3)
Informativa rischi professionali

Emesso da:
Direttore Struttura/Servizio

Verificato da:
Resp. Area Qualità

Approvato da:
Resp. Area

COMMITTENTE

COOPERATIVA RAGGIO DI SOLE ONLUS

SERVIZIO CASA DI RIPOSO

Compilato da

Familiare

Data di consegna

A) Come giudica il trattamento ricevuto dal personale medico?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

B) Come giudica il trattamento ricevuto dal personale infermieristico?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

C) Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di fisioterapia?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

D) Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di assistenza?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

E) Come giudica la pulizia dei locali?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

F) Come giudica la qualità del cibo?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

G) Come giudica la scelta del menù?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

H) Come valuta il rispetto della riservatezza personale che gli operatori hanno nei suoi confronti?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

I) Come giudica gli orari e l'organizzazione della giornata?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

L) Come giudica le iniziative di intrattenimento ed animazione?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

iente nte mo

M) Come giudica, al di là delle opinioni espresse, il servizio offerto dal personale nel suo complesso?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

OSSERVAZIONI

SUGGERIMENTI

Data di Compilazione _____

N.B. La compilazione del presente Questionario è anonima e facoltativa. Qualora non ritenesse necessaria la compilazione, il Questionario potrà essere cestinato.

COMMITTENTE

COOPERATIVA RAGGIO DI SOLE ONLUS

SERVIZIO CASA DI RIPOSO

Compilato da

Familiare

Data di consegna

A) Come giudica il trattamento ricevuto dal personale medico?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

B) Come giudica il trattamento ricevuto dal personale infermieristico?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

C) Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di fisioterapia?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

D) Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di assistenza?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

E) Come giudica la pulizia dei locali?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

F) Come giudica la qualità del cibo?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

G) Come giudica la scelta del menù?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

H) Come valuta il rispetto della riservatezza personale che gli operatori hanno nei suoi confronti?

Buono Sufficiente Scade Pessimo

I) Come giudica gli orari e l'organizzazione della giornata?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

L) Come giudica le iniziative di intrattenimento ed animazione?

Ottimo Buono Sufficiente Scade Pessimo

M) Come giudica, al di là delle opinioni espresse, il servizio offerto dal personale nel suo complesso?

Ottimo Buono Suffic
iente Scade
nte Pessi
mo

OSSERVAZIONI

SUGGERIMENTI

Data di Compilazione _____

N.B. La compilazione del presente Questionario è anonima e facoltativa. Qualora non ritenesse necessaria la compilazione, il Questionario potrà essere cestinato.

**COMUNICAZIONE
COMUNICAZIONE**

Pag 1 di 1

**CITTA' di PALERMO
DESTINATARI DIREZIONE
IO SOTTOSCRITTO**

Pr Pv

**DELEGATO/PARENTE
INOLTRO ALLA DIREZION**

SUGGERIMENTI

RECLAMI

Data ___/___/___

firma _____

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si

svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio “di salute”, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione. La persona ha il diritto

La società e le Istituzioni hanno

La persona ha il diritto

di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.

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

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

di rispettare l'individualità di ogni persona riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della vita e non in funzione esclusivamente dell'anagrafica.

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

di rispettare le modalità di condotta della persona compatibili con le regole della convivenza sociale, di “correggerle”, e di “deriderle”, senza per questo meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore realizzazione nella vita della comunità.

di rispettare la libera scelta della persona di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo

sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

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

di vivere con chi desidera.

di avere una vita di relazione.

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

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

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 accudire e curare l'anziano fin dove è il domicilio, se questo è l'ambiente che meglio garantisce il recupero o il mantenimento della funzione lesa. Ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta opportuna.

Resta comunque garantito all'anziano malato il ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

di favorire, per quanto possibile la convivenza dell'anziana con i familiari, sostenendo opportunamente i rapporti e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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

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

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

di operare perché, anche nelle situazioni più complesse e terminali, siano supportate le capacità residue della persona, realizzando un clima di accoglienza, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno

La tutela dei diritti riconosciuti E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Sicilia

INFORMATIVA AI SENTI DELL'ART.10 DELLA LEGGE 675/96

A completamento di quanto indicato nel contratto di ospitalità, in ordine alle finalità di raccolta e trattamento dei dati ivi contenuti, La informiamo che:

- I dati sono trattati con sistemi... (manuali o informatici). La banca dati è organizzata in modo tale che l'accesso ai dati è consentito al solo personale espressamente incaricato dal titolare del trattamento. Le operazioni di modifica dei contenuti della banca dati sono consentite esclusivamente al titolare della banca dati, al responsabile (ove nominato) e al personale espressamente incaricato del trattamento.
- Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:
 - gestione amministrativa (es. registrazione e comunicazione all'autorità di Pubblica Sicurezza della sua entrata in struttura, emissione delle fatture, scelta del medico di base, ecc.)
 - riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o l'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione per gli ospiti in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale come previsto dalla Legge Regionale
 - cura dell'ospite in casa di riposo e gestione dei rapporti relativi ad eventuali ricoveri ospedalieri (es. comunicazione dei dati personali dell'ospite della registrazione all'entrata in ospedale e comunicazione dei dati relativi alle condizioni generali dell'ospite ed eventuali terapie in corso per consentirne il proseguimento)
- il conferimento dei seguenti dati è strettamente funzionale all'esecuzione del rapporto contrattuale ed è pertanto utile conoscere:
 - il reddito dell'ospite e dei familiari nell'eventualità ci sia un contributo da parte del Comune e per eventuali richieste di esenzione ticket
 - tutti i dati relativi alla salute e alle terapie in corso al momento del ricovero in casa di riposo per consentire la cura dell'ospite all'interno della casa, per informare il nuovo medico di base nel caso in cui venga cambiato al momento dell'entrata in casa di riposo, per informare chi se ne deve prendere cura nell'eventualità che si verifichi un ricovero ospedaliero, la necessità di una visita specialistica, di esami diagnostici, di diete personalizzate (su richiesta del medico di base dell'ospite sul quale grava la responsabilità terapeutica) e per tutelare l'incolumità degli altri ospiti o del personale che opera nella casa di riposo.
 - Il nominativo di familiare o altri a cui comunicare notizie (eventuale ricovero o altro)
 - Altri dati necessari per soddisfare eventuali richieste particolari dell'ospite nei confronti della casa di riposo (es. riscossione per proprio conto della pensione, custodia dei beni personali, richiesta di accompagnamento nei locali per il culto o vista in camera di personale ecclesiastico ecc.)
 -

Al fine della corretta e completa acquisizione dei dati sulle condizioni di salute, l'ospite può eventualmente essere sottoposto a visita medica:

- Assenso a visita medica per stabilire dieta, eventuali limitazioni all'attività fisica ecc. (barrare la

casella in caso di assenso) ف

- Ai fini del corretto trattamento dei dati, è necessario che l'ospite comunichi tempestivamente le eventuali variazioni dei dati forniti.
- I dati possono essere comunicati, in funzione del rapporto contrattuale posto in essere e per le loro specifiche competenze, a:
 - Familiari indicati dall'ospite
 - Regione o ASL
 - Ospedale dove avviene l'eventuale ricovero specialista, laboratorio diagnostico
 - Altre persone di fiducia indicate dall'ospite
 - Comune
 - Medico di base
 - Eventuale medico
- L'interessato può esercitare, in relazione al trattamento dei dati, i diritti di cui all'art.13 della legge 675/96 (allegare fotocopia);
-
- Il titolare (e il responsabile – ove nominato) del trattamento è/sono (art.10, comma 1, lett. f) della legge 675/96.

Esprimo liberamente il mio consenso al trattamento dei miei dati personali secondo le modalità e per le finalità sopra riportate.

Data

Firma per consenso dell'ospite

.....

.....

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE RAGGIO DI SOLE A.R.L. O.N.L.U.S.
SEDE LEGALE CORSO BUTERA, 122 90011 BAGHERIA (PA)
SEDE OPERATIVA 1: GRAN RESIDENCE INGUAGGIATO, CORSO BUTERA, 122 90011
BAGHERIA (PA)
TELEFONI: 091906425 CELL: 3287970780
SEDE OPERATIVA 2: GRAN RESIDENCE BETHEL, VIA CONSOLARE 1, 900117 SANTA
FLAVIA (PA) TELEFONI: 900114 CELL. 3287970780
P.I. E C.F. 05374570827 C.C.I.A.A. N. PA251264