



# Carta dei Servizi

Villa Maria

## Residenza Sanitaria Assistenziale

*Gentile Cliente,*

*attraverso la presente Carta dei Servizi le rendiamo disponibili le informazioni relative alla nostra Residenza, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'Ospite e alle modalità di tutela degli stessi.*

*La nostra Carta dei Servizi nasce con l'intento di far conoscere la politica aziendale, le risorse professionali, strutturali e organizzative offerte dalla struttura. È uno strumento informativo utile anche per capire la tipologia di accoglienza, di assistenza e le modalità di cura proposte.*

*Il nostro intento è migliorare la qualità della vita dei nostri Ospiti durante la degenza. Per garantire la massima soddisfazione dell'Ospite e dimostrare la nostra volontà al miglioramento, potrà trovare in bacheca apposita modulistica nel caso in cui volesse segnalare disservizi o proporre dei suggerimenti alla Direzione, che rimane sempre a disposizione per informazioni o chiarimenti.*

*Cordiali saluti,*

*La Responsabile*

*Loretta Degl'Innocenti*

**Indice generale**

Premessa e riferimenti normativi.....	3
PRESENTAZIONE.....	4
FINALITA' E OBIETTIVI.....	5
SOCIALIZZAZIONE, PREVENZIONE, SOSTEGNO RELAZIONALE E INTEGRAZIONE.....	5
VALORI.....	5
OBIETTIVI GENERALI.....	6
UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'.....	6
CONTINUITA'.....	6
DIRITTO DI SCELTA.....	6
PARTECIPAZIONE.....	6
EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	6
TRASPARENZA ED ACCESSIBILITA'.....	7
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	7
DIRETTORE GESTIONALE E RESPONSABILE SANITARIO.....	7
COORDINATORE DEI SERVIZI ALLA PERSONA.....	7
SERVIZIO ACCOGLIENZA.....	8
INGRESSO.....	9
INFORMAZIONI.....	9
DOMANDA DI INGRESSO.....	9
LISTA DI ATTESA.....	9
PRELIMINARI DI INGRESSO.....	9
ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO.....	9
DIMISSIONI.....	10
DECESSO.....	10
SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA.....	11
PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE.....	11
ASSISTENZA SANITARIA.....	11
ASSISTENZA INFERMIERISTICA.....	11
SOMMINISTRAZIONE FARMACI.....	12
PRESTAZIONI DEGLI OPERATORI SOCIO-SANITARI.....	12
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE.....	12
FORNITURA AUSILI.....	12
SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....	12
ASSISTENZA RELIGIOSA.....	13
SERVIZI ALBERGHIERI.....	13
RISTORAZIONE.....	13
MENU' TIPO.....	14
PULIZIE AMBIENTI.....	14
LAVANDERIA.....	14
PARRUCCHIERE ED ESTETISTA.....	14
PODOLOGO.....	15
INFORMAZIONI UTILI.....	15
COMFORT DELLE STANZE.....	15
ORARI DI VISITA.....	15
LUOGHI DI INCONTRO.....	16
TELEFONO.....	16
POSTA.....	16
SERVIZIO DI TRASPORTO: TRASFERIMENTO E USCITE.....	17
LA GIORNATA TIPO.....	17
COME RAGGIUNGERCI.....	18
RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE.....	18
SERVIZI ACCESSORI (A PAGAMENTO).....	19
TUTELA DELLA PRIVACY.....	19

## Carta dei Servizi – RSA Villa Maria

CONSENSO INFORMATO.....	20
GARANZIE DI QUALITA'.....	21
INDICATORI DI QUALITA'.....	21
INDICATORI DI QUALITA'.....	22
INDICATORI DI QUALITA'.....	23
MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE.....	24
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE.....	24
RECLAMI, SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI.....	24

## Premessa e riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è un documento teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Insieme al regolamento interno è consegnato a ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta. Tali documenti vengono periodicamente aggiornati e sono comunque esposti in bacheca per essere sempre consultabili da parte di tutti.

Alla stipula del contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni. Eventuali variazioni al presente documento, saranno condivise al fine di proseguire il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 21.01.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio Ministri 19.05.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei Servizi pubblici sanitari”
- L. 07.08.1990 .241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Ministero della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie
- D.G.R. 402/2004 – Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti in attuazione del P.S.R. 2002/2004 di cui alla delib. C.R.T. n.60/2002 e rideterminazione della quota capitaria sanitaria nelle RSA
- L.R 41/2005 – Sistema integrato i interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale
- D.P.G.R. N. 29R/2010 – Regolamento di attuazione della L.R. 28/12/2009 n.82
- L.R. N.82/2009 (e relativo regolamento di attuazione) – Accredimento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato
- D.P.G.R N.2R/2018 - Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 - Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale.

## PRESENTAZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Maria srl è una società a capitale interamente privato che nasce nel 2006 con l'obiettivo di fornire servizi socio-sanitari di accoglienza residenziale diurna e domiciliare ad anziani, ubicata in Via Roma Capitale, 279 a Lido di Camaiore. È autorizzata dal Comune di Camaiore con secondo la L. n. 328/2000, la L.R. n.41/2005, il DPGR n.2/R del 09.01.2018 autorizzazione n. 12/2023 e autorizzazione unica SUAP n. 39/2023.

Dal 2015 la RSA Villa Maria è accreditata secondo la Determinazione Dirigenziale n.551 del 18.05.2015 e dal 15.07.2019 è stata inserita tra le strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni a favore di anziani non autosufficienti per un numero di 24 posti letto e per un numero di 4 posti in centro diurno. L'accREDITAMENTO è stato rinnovato con il n. adozione 9277 in data 17/05/2022.

La RSA Villa Maria è costruita su 3 piani e dispone complessivamente di 24 posti letto per anziani non autosufficienti. L'organigramma, esposto anche in struttura, consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

I piani sono organizzati in un unico nucleo e accolgono 9 ospiti al I piano, 9 ospiti al II piano e 6 ospiti al III piano. Nella struttura non esistono barriere architettoniche ed è presente un ascensore. È assicurata l'accessibilità dell'utenza e l'individuazione dei percorsi esterni ed interni, anche tramite l'adozione di idonea segnaletica che, per tale scopo è stata realizzata per favorirne la leggibilità a distanza, la facile comprensione e la protezione da manomissioni. Per ogni ospite è garantita un'assistenza con operatori socio-sanitari qualificati, infermiere, terapeuta della riabilitazione, terapeuta animatore. All'interno della struttura non esistono barriere architettoniche e gli spazi comuni sono fruibili da tutti gli ospiti e dai loro cari, così da facilitare le occasioni di socializzazione. Particolare attenzione è stata posta all'allestimento degli spazi comuni e all'arredo delle camere che possono essere personalizzate con piccoli oggetti e accessori di proprietà dell'ospite, previa autorizzazione da parte della Direzione.

## FINALITA' E OBIETTIVI

La RSA Villa Maria è una struttura per anziani finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di persone anziane non autosufficienti per periodi di lunga degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

### **SOCIALIZZAZIONE, PREVENZIONE, SOSTEGNO RELAZIONALE E INTEGRAZIONE**

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata che accoglie la "voce" degli anziani e dei familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti e adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia. Il Responsabile della struttura è la figura che svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

### **VALORI**

Valori significativi della RSA:

- la centralità dell'anziano
- la qualità della vita e la tutela della salute
- la rilevanza sociale dell'anziano, benché istituzionalizzato

In funzione di ciò ci impegnamo ad offrire:

- assistenza qualificata
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute
- mantenimento, la dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'anziano non autosufficiente
- interventi mirati e personalizzati (PAI), anche grazie al contributo dei familiari
- formazione continua del personale

## **OBIETTIVI GENERALI**

### **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione o all'ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli ospiti, indistintamente.

### **CONTINUITA'**

L'organizzazione della Residenza garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24h.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Tale principio è alla base dell'attività della Struttura, che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni modali.

### **PARTECIPAZIONE**

Osservazioni e suggerimenti degli Ospiti e/o dei loro familiari vengono accolti e considerati come un'opportunità in ordine al miglioramento del Servizio. In tal senso, si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti, al fine di ottimizzare l'organizzazione.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Ogni ricerca tesa al miglioramento dell'efficienza, viene effettuata con puntuale attenzione a non compromettere l'efficacia del Servizio reso.

### **TRASPARENZA ED ACCESSIBILITA'**

L'organizzazione della Residenza intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sulle possibilità offerte dalla struttura organizzativa e dai singoli servizi.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

All'interno della Residenza Villa Maria opera il Responsabile che, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura e ne fornisce le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le forme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Residenza.

Alla Direzione è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari secondo il seguente orario:  
Dal Lunedì al Venerdì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 18:00 e il Sabato dalle 10:00 alle 13:00.

### DIRETTORE GESTIONALE E RESPONSABILE SANITARIO

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura
- la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi sanitari e socio-assistenziali
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura
- il controllo sui servizi appaltati all'esterno
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL)
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del personale
- l'acquisizione delle richieste e delle segnalazioni dei clienti, sia direttamente che attraverso il Responsabile del servizio accoglienza
- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie
- la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti
- con i suoi collaboratori infermieristici, la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza infermieristica, ausiliaria e riabilitativa)
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, dei materiali e delle attrezzature sanitarie
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per ospiti e operatori

### COORDINATORE DEI SERVIZI ALLA PERSONA

E' incaricato di organizzare e supervisionare il servizio socio-assistenziale della struttura e pertanto è la figura centrale ed il punto di riferimento per gli Ospiti e i loro familiari dai quali può raccogliere segnalazioni e suggerimenti, sia rispetto la presa in carico che rispetto l'andamento dei servizi erogati.

È inoltre il punto di riferimento per tutti gli operatori della struttura e con il proprio gruppo di lavoro contribuisce a garantire un buon andamento del servizio e a creare un clima accogliente e sereno.

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la collaborazione e l'interfaccia con le diverse figure professionali circa la presa in carico dell'Ospite e di eventuali problematiche insorgenti
- il coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'Ospite

## Carta dei Servizi – RSA Villa Maria

- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali
- la stesura e verifica dei piani di lavoro
- l'organizzazione e il coordinamento dell'approvvigionamento di tutto l'occorrente alla cura
- la supervisione di tutte le procedure assistenziali di presa in carico degli Ospiti presenti in struttura
- la verifica e la protezione degli obiettivi del PAI
- la cura e la continuità dei rapporti con i familiari o con i rappresentanti legali
- la raccolta delle segnalazioni da parte dei Responsabili dei servizi e dei suggerimenti degli ospiti/familiari da inoltrare alla Direzione
- l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite

## SERVIZIO ACCOGLIENZA

Il primo incontro con la Residenza avviene attraverso la Reception del Servizio Accoglienza, i cui orari sono dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 18:00 e il Sabato dalle 10:00 alle 13:00.

Tra le varie mansioni segnaliamo quanto segue:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura e alle pratiche di ingresso
- consegna della modulistica
- identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura e ai servizi
- gestione del centralino, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti
- indicazioni su ubicazione e utilizzo dei diversi spazi della Residenza

Il Servizio Accoglienza è disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i molteplici servizi offerti. Il Servizio è responsabile di:

- accoglienza e relazioni con il pubblico
- visite guidate alla Struttura per le persone interessate ad un eventuale ricovero
- gestione delle liste d'attesa
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso, contratti e dimissioni)
- richieste, rilievi e suggerimenti dai clienti per i diversi settori di attività
- statistiche di competenza
- rilascio dei certificati amministrativi
- fatturazione clienti
- pagamento, rimborsi e recupero crediti
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, Asl)

## INGRESSO

### INFORMAZIONI

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza Villa Maria sia telefonicamente che personalmente, venendo a ritirare la modulistica per la domanda di ingresso presso il Servizio di Accoglienza ubicato in Via Roma Capitale, 279.

E' possibile inoltre visitare il nostro sito web [www.rsa-villamaria.it](http://www.rsa-villamaria.it) e scaricare parte della documentazione necessaria all'inserimento e la Carta dei Servizi.

Il personale del Servizio di Accoglienza è disponibile per accompagnare le persone interessate per una visita alla Struttura.

### DOMANDA DI INGRESSO

Il modulo della domanda sarà compilato dalla Struttura e dovrà essere vagliato da parte del Responsabile Sanitario e dal Coordinatore dei Servizi alla persona.

### LISTA DI ATTESA

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista di attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

### PRELIMINARI DI INGRESSO

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio di Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire le modalità di ingresso.

È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie all'ingresso, i documenti necessari da portare e vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite.

Il Servizio Accoglienza predispose il Contratto che verrà firmato il giorno dell'ingresso dal Responsabile e dall'Ospite o dal Familiare Garante (amministratore di sostegno, tutore, curatore...)

### ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno. Il Contratto con la Residenza Sanitaria Villa Maria stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy, che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Viene anche chiesto che sia esplicitato chi è il riferimento per le questioni sanitarie e le comunicazioni circa lo stato di salute.

Con l'inserimento in Struttura, sia per le lungo degenze che per i periodi di ricovero temporanei, si mantiene il Medico di Medicina Generale dell'Ospite.

Il Coordinatore dei Servizi alla Persona e/o il Personale socio-sanitario accoglie l’Ospite e i suoi familiari all’ingresso della Struttura avendo cura di:

- descrivere brevemente l’organizzazione della giornata (orario, pasti, terapie, attività)
- mostrare l’ubicazione dei vari ambienti/servizi
- spiegare l’utilizzo dei mezzi di supporto presenti nell’unità abitativa dell’Ospite (letto, comodino, campanello di chiamata)
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza
- compilare la documentazione socio-sanitaria d’ingresso insieme al resto dell’equipe multi-professionale.

Il Servizio Accoglienza, una volta che i familiari hanno terminato le operazioni di inserimento al piano, completa le pratiche amministrative e, in particolare, la sottoscrizione del Contratto, del regolamento interno, del consenso al trattamento dei dati personali e consegna la Carta dei Servizi.

## DIMISSIONI

Il contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l’Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie.

Il contratto per il soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza del cliente almeno 15 giorni prima della scadenza.

Al termine di entrambi i soggiorni, l’Ospite riceve una scheda per le dimissioni che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici. Vengono restituiti i documenti personali originali eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

## DECESSO

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell’Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia, dal personale in caso di decesso in struttura o dal Medico nel caso avvenga in ospedale.

La struttura non dispone di una camera mortuaria pertanto, non appena il Medico competente avrà constatato il decesso, la salma dovrà essere trasferita. Sarà possibile portare la salma nella camera mortuaria dell’Ospedale Unico della Versilia oppure presso la Casa Funeraria della Versilia “La Piramide” (sita nel complesso dell’Ospedale Versilia), con la quale la Residenza ha istituito un rapporto di libera collaborazione, al fine di fornire un’alternativa ai propri clienti in caso di decesso dell’Ospite in struttura. Spetta poi ai familiari la scelta dell’impresa funebre e attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell’Ospite dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore. Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà a espletare le pratiche necessarie: riconsegnare, se presenti, tutti i documenti personali dell’Ospite (carta d’identità, codice fiscale, ecc..). Si fa presente che la struttura non è tenuta al rimborso della retta in caso di decesso.

## SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

La Residenza Villa Maria garantisce agli Ospiti l'assistenza infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale compilato in Struttura.

### PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

Il progetto di cura e presa in carico dell'Ospite trova nel PAI il suo momento dinamico ed interdisciplinare. L'équipe pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento in modo da focalizzare l'attenzione sulla persona anziana, Ospite della residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano al fine di delineare un quadro il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Il PAI diviene così momento di integrazione tra le diverse figure professionali attraverso confronti e condivisioni.

Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

### ASSISTENZA SANITARIA

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale tramite un approvvigionamento di tipo misto (ospedaliero, farmaceutico ordinario e tramite acquisizione diretta dalla ASL secondo le disposizioni del DGRT 995/16). Per gli Ospiti in regime privato, la Residenza non fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate). I pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozine, deambulatori) forniti dall'ASL se in possesso di documentazione idonea (pratica a carico del Familiare/Garante) e a seguito di prescrizione/richiesta del Medico curante.

La Residenza dispone comunque di un consistente numero di ausili a disposizione degli Ospiti. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari vengono richiesti dal Medico curante e sono a carico del SSN, ove possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare.

A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche effettuate in regime di libera professione e richieste dal paziente o dai suo familiari.

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La RSA garantisce l'assistenza infermieristica tutti i giorni nelle seguenti fasce orarie: dalle 07:30 alle 12:30 e dalle 16:30 alle 20:30 tramite Infermieri Professionali.

L'assistenza infermieristica si esplicita attraverso:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali
- la prevenzione dell'insorgenza di arrossamenti e/o lesioni da decubito e le medicazioni prescritte
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti con particolare attenzione agli Ospiti critici.

## **SOMMINISTRAZIONE FARMACI**

E' garantita dalla RSA ed è pertanto vietato ai visitatori o ai familiari somministrare farmaci agli Ospiti.

## **PRESTAZIONI DEGLI OPERATORI SOCIO-SANITARI**

Gli Operatori Socio-Sanitari (OSS) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione dell'arrossamento e delle piaghe da decubito, le gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione.

## **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

La RSA garantisce l'assistenza riabilitativa dal Lunedì al Venerdì nelle seguenti fasce orarie: dalle 09:00 alle 12:00 tramite personale specializzato. Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella RSA si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale e di gruppo.

## **FORNITURA AUSILI**

L'erogazione di protesi e ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza e vengono forniti dalla struttura nel caso di ospiti in regime convenzionato con il SSN.

## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

La RSA garantisce la figura dell'animatore dal Lunedì al Sabato nelle seguenti fasce orarie: 8:30 – 12:00 oppure dalle 15:00 alle 18:30 tramite personale dotato di apposita qualifica. L'animatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona. Ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura degli ambienti comuni in cui vivono gli ospiti. La struttura mette a disposizione attrezzature e materiale per le attività ludico-ricreative che servono per lo svolgimento delle diverse attività, finalizzate al mantenimento e al recupero cognitivo e motorio.

Per gli ospiti che presentano indici di deterioramento cognitivo e demenza, l'attenzione sarà privilegiata nelle attività utili per innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale, mentre per quegli Ospiti in grado di percepire/apprezzare una qualità di vita migliore, sono pensati momenti di aggregazione socio-culturale. E' disponibile anche una piccola libreria di libero accesso, in modo da consentire anche momenti di lettura individuale secondo i gusti e le preferenze degli ospiti.

Una certa attenzione è posta anche nell'organizzazione di alcune feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è garantita dalla collaborazione con la Parrocchia del Sacro Cuore di Lido di Camaiore, sita in Piazza Sacro Cuore, 1.

Con cadenza quindicinale viene celebrata la Messa. Gli ospiti non cattolici, che desiderassero ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, possono farne richiesta al Servizio Accoglienza che cercherà di prendere i contatti del caso.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione della Residenza è affidato a un catering esterno. L'azienda che fornisce tale servizio è la Sodexò Italia SpA.

Il menù, predisposto dalla Dietista incaricata seguendo le linee guida della ristorazione assistenziale e supervisionato dal Responsabile, varia a seconda delle stagioni (estiva e invernale) e ruota su quattro settimane. In sala da pranzo è esposto il menù settimanale, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. È assicurato dagli operatori l'imbroccamento degli Ospiti che lo necessitano. La Residenza non prevede il servizio di ristorazione per i familiari.

### MENU' TIPO

- **Colazione:** latte, orzo, the, succo di frutta; biscotti o fette biscottate;
- **Pranzo:** primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro). Secondo piatto del giorno (alternative: affettato/formaggio fresco; pollo lesso). Contorno (verdura cotta o cruda, purè). Dessert: frutta fresca o cotta, yogurt, mousse di frutta.
- **Merenda:** orzo, the, succo di frutta; biscotti o fette biscottate
- **Cena:** primo piatto del giorno (alternative: pastina/riso). Secondo piatto del giorno (alternative: affettato/formaggio fresco; pollo lesso). Contorno (verdura cotta o cruda, purè). Dessert: frutta fresca o cotta, yogurt, mousse di frutta.

Se necessario, a fronte di prescrizione medica, vengono elaborate diete particolari (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: diete particolari per diabetici, ipercolesterolemie e intolleranze alimentari...)

## **PULIZIE AMBIENTI**

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da personale addetto, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

## **LAVANDERIA**

Il servizio di lavanderia e stireria dei capi è compreso nella quota della retta e viene gestito internamente dalla Residenza. Il servizio di lavanderia piana (lenzuola, federe, asciugamani) viene gestito dalla ditta esterna "Lavanderia Salus Noleggio Srl."

## **PARRUCCHIERE ED ESTETISTA**

La Residenza Villa Maria prevede un servizio su richiesta di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari. E' inoltre garantito il servizio di manicure e pedicure, regolato su bisogno degli Ospiti. Per entrambi i servizi è necessario richiedere la prenotazione presso il Servizio Accoglienza. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite. Per gli Ospiti che accedono in regime convenzionato, la struttura si impegna a garantire almeno un trattamento mensile.

## **PODOLOGO**

La Residenza Villa Maria prevede la collaborazione con un podologo specializzato che si occupa della prevenzione, cura e riabilitazione delle patologie legate al piede. La prima consulenza con anamnesi ed esame obiettivo del piede oltre che l'analisi dell'appoggio e del passo è gratuita mentre il costo della prestazione è a carico dell'Ospite. Per gli Ospiti che accedono in regime convenzionato, la struttura si impegna a garantire almeno un trattamento mensile.

## INFORMAZIONI UTILI

### COMFORT DELLE STANZE

La Residenza Villa Maria è organizzata in un nucleo operativo, per un totale complessivo di 24 posti letto, di cui 10 singole, 4 doppie e 2 triple. Il bagno è corredato con doccia, lavandino, water-bidet, specchio e ricambio d'aria mediante finestra. Ogni camera è dotata di un letto con snodi per la regolazione della testata, un comodino, un tavolo, una sedia, una poltrona oltre che di uno spazio adeguato per il guardaroba dell'utente. Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e alla personalizzazione delle camere, che possono essere arricchite con effetti personali dell'Ospite, previo accordo con la Direzione. Per garantire sempre il comfort degli ambienti la struttura si impegna periodicamente e comunque non oltre i due anni, alla valutazione degli ambienti e alla loro eventuale riqualificazione.

### ORARI DI VISITA

E' facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale salvo diverse disposizioni normative, coerentemente con il regolamento della struttura. La Residenza è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 18:00. Al fine di non arrecare disturbo agli Ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, è stato fissato il seguente orario di visita: la mattina dalle 10:00 alle 11:30 e il pomeriggio dalle 15:00 alle 17:30, tutti i giorni compreso i festivi.

Si invita, peraltro, ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti. Durante il momento del pasto non è consentito sostare nei soggiorni e ai piani, salvo autorizzazione della Direzione.

***\*A seguito dell'emergenza Covid-19, le visite ai propri familiari devono essere concordate previo appuntamento con la Direzione e saranno effettuate nel rispetto delle linee guide indicate dalla Regione Toscana oltre che dalle decisioni della struttura stessa al fine di tutelare quanto più possibile la salute e la sicurezza degli ospiti stessi e del personale operante.***

## **LUOGHI DI INCONTRO**

All'interno della struttura sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro e colloqui tra Ospiti, familiari, rappresentanti legali, operatori dei servizi. Attraverso un sistema di segnaletica e percorsi cromatici è possibile muoversi con libertà e di recarsi negli spazi aperti.

## **TELEFONO**

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno ed effettuarne verso l'esterno in modo gratuito.

## **POSTA**

La posta verrà recapitata direttamente all'Ospite dal personale del Servizio Accoglienza. Gli ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla presso il Servizio Accoglienza, che provvederà a eseguire la commissione.

## **SERVIZIO DI TRASPORTO: TRASFERIMENTO E USCITE**

La gestione del servizio di trasporto da e verso la struttura è garantito dalla collaborazione con la Misericordia di Camaiore e Lido, con sede in Via del Secco, 81. La struttura si rende disponibile per le eventuali prenotazioni dei mezzi di trasporto necessari al trasferimento (mezzo attrezzato, barellato, auto) sia per visite programmate che per trasferimenti da e per la struttura in caso di inserimenti e dimissioni e/o per uscite temporanee verso il domicilio o altre destinazioni.

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della struttura per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie o di visite programmate, è un servizio il cui pagamento è a carico dei familiari. Per gli ospiti in regime convenzionato invece, il servizio di trasferimento dell'ospite per visite programmate è a carico del SSN.

L'uscita degli Ospiti dalla struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dal Medico. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro, la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della persona autorizzata ad accompagnarlo.

## LA GIORNATA TIPO

La giornata per l’Ospite inizia alle ore 07:00 con la sveglia, le operazioni di igiene personale, vestizione e bagno assistito secondo il calendario settimanale.

Dalle ore 08:30 alle ore 09:30 gli ospiti vengono condotti nella sala dedicata e viene servita la colazione secondo le preferenze e le necessità dell’ospite: thè, orzo, latte o cappuccino d’orzo accompagnati da biscotti o fette biscottate.

Completata la colazione gli ospiti vengono accomodati nel salone principale, dove possono vedere la tv, leggere o intrattenersi con i parenti. Dalle 09:30 alle 11:30 si eseguono le attività riabilitative in palestra, tutte le attività legate alla cura e all’igiene della persona (manicure, taglio della barba ecc..) mentre l’infermiere esegue il monitoraggio dei parametri vitali ed esegue eventuali medicazioni.

Alle ore 12:00 viene servito il pranzo. Il menù varia ogni giorno secondo il piano alimentare elaborato dal medico nutrizionista della ASL e garantisce sempre una scelta tra un primo, un secondo e un contorno accompagnato da frutta fresca e yogurt. Finito il pranzo, chi lo desidera può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

Nel pomeriggio, a partire dalle ore 14:45, viene servita la merenda nel salone principale. A seguire gli ospiti possono partecipare alle attività ricreative con l’animatore oppure intrattenersi con i parenti che vengono in visita.

La cena viene servita intorno alle 18:00 sempre garantendo un primo piatto, un secondo con contorno e dessert. Finita la cena gli ospiti più autonomi possono intrattenersi nel salone per vedere la tv prima di andare a coricarsi, mentre chi necessita di assistenza viene accompagnato a letto dagli operatori che assistono l’ospite nella preparazione della messa a letto.

## COME RAGGIUNGERCI

### **In automobile**

Autostrada A11 - Uscita Lido di Camaiore. Nelle vicinanze della struttura ci sono sia parcheggi gratuiti che a pagamento.

### **In treno**

La stazione più vicina è quella di Viareggio, a circa 4 km dalla Residenza, dove fermano quasi tutti i treni compresi gli Intercity e gli Eurostar. Da lì si può prendere un taxi o un autobus della linea VaiBus.

### **In autobus**

La compagnia VaiBus linea E1 effettua il servizio sia in tratti urbani che extra urbani. Il servizio è garantito a partire dalle 07:30 e fino alle 21:00 ogni 60 minuti. La fermata più vicina si trova di fronte alla Cassa di Risparmio di Lucca su Viale Colombo,73 a circa 300 mt a piedi dalla Residenza.

## RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

La quota giornaliera in regime di libero mercato è di 110,00 Euro al giorno.

La quota in **regime convenzionato** si divide in quota sociale (a carico del cittadino) e quota sanitaria (a carico della ASL)

A partire dal 01/04/2023 la **quota sociale** è:

Per il modulo BASE > 54,00 Euro al giorno

In caso di compartecipazione da parte del Comune, la quota massima di compartecipazione è fissata a 53,50 Euro

A partire dal 01/01/2024 la **quota sanitaria** è:

Per il modulo BASE > 57,60 Euro

La retta non dipende né dalla tipologia di camera assegnata né dalla tipologia di soggiorno (temporaneo o a lunga degenza). Il soggiorno minimo ammesso è di 15 giorni. Alla prenotazione del posto letto, è facoltà della Residenza richiedere un deposito cauzionale dell'importo fino a 7 giorni di degenza che saranno pagabili con contanti, assegno o bonifico bancario.

La retta di degenza include:

### Servizi alberghieri

- Colazione, pranzo, merenda e cena. Possibilità di scelta del menù con bevande e ausilio all'alimentazione compresi
- Servizio di pulizia e sanificazione ambientale, lavanderia piana
- Ogni camera è dotata di servizi igienici privati e antenna tv

### Servizi assistenziali e sanitari

- Operatori Socio Sanitari (OSS) qualificati
- Personale Infermieristico
- Personale fisioterapico
- Personale di animazione

- Farmaci, parafarmaci, ausili per l'incontinenza

## SERVIZI ACCESSORI (A PAGAMENTO)

- Parrucchiere, pedicure e manicure
- Podologo
- Trasporti assistiti non previsti e non programmati e gli eventuali interventi di Medici specialisti richiesti dai parenti o dal garante, tra cui le prestazioni odontoiatriche
- Visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal parente o dal garante
- Ausili e presidi per l'incontinenza (qualora necessario) e ausili per il trasferimento non compresi dal SSN

## TUTELA DELLA PRIVACY

La RSA assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro garanti o tutori, avviene nel rispetto del Decreto Legislativo n. 196/2003 e dalla successiva integrazione del Regolamento Europeo GDPR (Regolamento Generale sulla Protezione Dati) n.2016/679 del 25/05/2018.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa
- riscossione eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione
- cura dell'Ospite

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al personale della RSA Villa Maria addetto all'assistenza, che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e riabilitazione
- alla ASL competente territorialmente
- al singolo interessato, su richiesta

Titolare del trattamento e della banca dati della RSA Villa Maria è il Direttore. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario. Inoltre si rammenta che tutti gli operatori socio-assistenziali sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

## **CONSENSO INFORMATO**

All'ingresso della RSA l'Ospite e i suoi familiari vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la struttura.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al garante designato/identificato come riferimento per le questioni sanitarie, da parte del Medico il consenso informato scritto a procedere.

## GARANZIE DI QUALITA'

La RSA Villa Maria, gestita dalla società Villa Maria srl, ha fatto della Qualità e degli strumenti utilizzabili per erogarla e controllarla uno degli obiettivi primari.

La RSA Villa Maria è autorizzata al funzionamento secondo la Delibera C.R.T. n.228/1998, successivamente integrata dal D.P.G.R 2/R 2018. La struttura è inoltre accreditata dalla Regione Toscana secondo la Determinazione Dirigenziale n.551/2015. La struttura ha individuato alcuni Indicatori di Qualità tra gli aspetti rilevanti del Servizio che elenchiamo in quanto parametri del nostro standard qualitativo.

### INDICATORI DI QUALITA'

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b>		
Ogni ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche	Ampia possibilità di accedere al Servizio Accoglienza da parte degli Ospiti e dei loro familiari	Servizio Accoglienza aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 10:00 alle 18:00 e il Sabato dalle 10:00 alle 13:00
<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>		
Ogni ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto	Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica	Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo
<b>INTERVENTI PERSONALIZZATI</b>		
Ad ogni ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali	Dopo l'ingresso in struttura viene steso per l'Ospite un Progetto e un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Di ogni PAI è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati	Il PAI viene revisionato almeno trimestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite
<b>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI</b>		
Il Personale è coinvolto in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio della professione	Sono previsti corsi formativi e di aggiornamento degli Operatori	Attestati di partecipazione ai corsi di formazione

## INDICATORI DI QUALITA'

### OBIETTIVI

### STANDARD

### INDICATORI

#### **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Ogni ospite ha il diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore

Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino e alla sera

Gli operatori compilano i moduli di registrazione igiene quotidiana

Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli).

Gli operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati

La struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione

Sono presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi

Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda

Il controllo è affidato al Coordinatore dei Servizi alla Persona

Assistenza continua garantita da Operatori socio-sanitari

Assistenza garantita 24 ore su 24 con Operatori Socio-Sanitari qualificati

#### **SERVIZIO SANITARIO**

Ogni ospite ha il diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco della giornata

Assistenza infermieristica

Garantita tutti i giorni dalle 08:00 alle 12:30 e dalle 18:00 alle 21:00

Assistenza farmacologica

La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite. La struttura fornisce inoltre ossigenoterapia

Prelievi ematochimici

Servizio garantito dal personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al Centro Prelievi distrettuale

Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito

La struttura mette a disposizione cuscini e materassi antidecubito nel caso l'Ospite non avesse ancora provveduto alla richiesta medica

## INDICATORI DI QUALITA'

### **SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO**

Ogni ospite ha il diritto di ricevere un servizio riabilitativo per mantenere le funzionalità motorie residue.

La struttura programma inoltre per i propri Ospiti programmi ludico-ricreativi

Servizio riabilitativo

Il servizio è garantito dal Lunedì al Sabato dalle 09:00 alle 12:00 mediante interventi individuali e di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo

Servizio di animazione

Il servizio è garantito dal Lunedì al Sabato dalle 15:00 alle 18:00. Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione del tempo libero. Vengono inoltre organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno

### **PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

Ogni ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere. I servizi di cucina, lavanderia, pulizie ambienti e parrucchiera puntano a rendere il soggiorno all'interno della struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente

Camera di degenza

Le camere sono singole, a due letti e a tre con servizio igienico

Televisore

Presenza antenna tv in ogni camera. E' prevista la possibilità di portare il proprio televisore da casa

Telefono

La struttura mette a disposizione il telefono per effettuare chiamate gratuitamente

Servizio lavanderia biancheria piana

Affidato a una società specializzata

Servizio pulizia ambienti

Gestito da personale interno addetto alla mansione

Possibilità di scelta del menù

Per ogni pasto è possibile la scelta tra il menù del giorno o una serie di alternative fisse. È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie e su richiesta del Medico

## **MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile di tutela dei diritti dei clienti. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Esiste pertanto un rappresentante della struttura od un operatore di riferimento con tempi dedicati ai rapporti con i familiari o i rappresentanti legali degli assistiti.

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Una volta l'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e familiari. I risultati vengono condivisi mediante esposizione in bacheca e vengono intraprese azioni di miglioramento laddove se ne riscontri la necessità.

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI**

La scheda per la raccolta dei reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è appesa in bacheca. La Direzione provvederà a prenderne visione e a fornire una risposta entro 10 giorni dalla consegna della stessa.

## 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.

Tuttavia esistono delle condizioni di fragilità dell'anziano, sia fisica che psichica, per cui è richiesta una maggiore attenzione alla tutela della sua dignità nell'osservanza dei diritti alla persona.

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 a 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 formazione 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.

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

#### LA PERSONA HA IL DIRITTO

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e vedere 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

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

Di vivere con chi lo 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 conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

#### LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

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

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, anche quando queste dovessero apparire anacronistiche o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione

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

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

Di 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, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione

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

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

Di 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 forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani

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

## LISTINO DEI SERVIZI EXTRA E SUPPLEMENTARI

SERVIZIO	PREZZO**	U.d.M.
Copia cartella clinica	€ 0,10/pagina	A richiesta
Ausili incontinenza	€ 50,00 circa	A cartone
Noleggio carrozzina	Gratuito	
Noleggio materasso antidecubito	Gratuito	
Noleggio cucino antidecubito	Gratuito	
PROFESSIONISTI	PREZZO**	U.d.M.
Podologo	€ 18,00 – € 50,00	A prestazione
PARRUCCHIERE	PREZZO**	U.d.M.
Piega	€ 15,00	A prestazione
Taglio	€ 15,00	A prestazione
Tinta	€ 30,00	A prestazione
ESTETISTA	PREZZO**	U.d.M.
Pedicure	€ 18,00	A prestazione
PRATICHE AMMINISTRATIVE	PREZZO**	U.d.M.
Attivazione, cambio o rinnovo MMG, rinnovo domicilio sanitario, carta di identità per i residenti, pratica per richiesta ausili, ritiro piani terapeutici, ritiro nutrizioni, pratica per attivazione e rinnovo ausili per incontinenza	Gratuito	A richiesta

\* Il presente listino dei Servizi extra è in allegato alla Carta dei Servizi e ne risulta parte integrante.

\*\* I prezzi sono da intendersi al netto dell'IVA, laddove prevista ai fini fiscali.

Ogni revisione del listino viene esposta in bacheca.

Firma per presa visione e accettazione

---