



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Sanitaria Assistenziale:
Fondazione
Casa di Riposo di Talamona – Onlus

Approvato dal Consiglio di Amministrazione
in data 20 Dicembre 2021 con verbale n. 04/2021



La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la casa garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato, non intende essere solo un'elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane residenti.

La condizione anziana in Italia, e anche nella nostra piccola comunità, è oggi ad un punto di svolta, sia a causa della situazione sociale, politica, ed economica, sia in ragione di una rinnovata coscienza collettiva.

Ciò che la renderà più accettabile, sarà la qualità dei processi assistenziali e sanitari, e dei sistemi istituzionali ed interpersonali in essa attuati. Ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana e con fragilità, sono le polarità entro cui si svolge un

rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

La Fondazione Casa di Riposo di Talamona – Onlus, ispirandosi al Suo Fondatore Don Antonio Cucchi,

vuole affermare che la speranza cristiana è la radice del coraggio e della lungimiranza necessarie a

salvarsi dalle tentazioni della presunzione e della disperazione: quel coraggio e quella lungimiranza necessarie ad essere presenza autentica, a proporre la propria identità e la propria operatività, a porsi come una possibile risposta ai bisogni delle persone e delle esigenze della comunità, a dare il proprio contributo affinché venga reso concreto il desiderio di felicità inscritto nel cuore di ogni persona.

FINALITÀ ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono:

- EGUAGLIANZA dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti;
- RISPETTO per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- IMPARZIALITA' degli Operatori nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti;
- CONTINUITA' dell'organizzazione che garantisce l'impegno a ridurre i disagi derivanti agli ospiti dal distacco dal proprio ambiente e la continuità sulle 24 ore e su 365 giorni delle prestazioni, mediante la predisposizione di appositi turni dei servizi assistenziali, infermieristici e medici;
- DIRITTO DI SCELTA della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;
- EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- PARTECIPAZIONE alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente nel caso di prestazioni inadeguate, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre indicazioni e suggerimenti.

La RSA persegue lo scopo di erogare, nei limiti delle proprie disponibilità strutturali e finanziarie e senza fine di lucro, servizi di assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria a favore di persone che si trovano, per qualsivoglia ragione, in stato di bisogno o in condizione di fragilità o di non autosufficienza, concorrendo alla realizzazione di un sistema locale integrato di servizi socio-sanitari-assistenziali.

Agli Ospiti in condizioni fisiche e psichiche di non autosufficienza, incapaci di autogestirsi viene fornita, in ambiente decoroso, assistenza medica, infermieristica, fisioterapia, oltre alle prestazioni assistenziali, educative ed alberghiere finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari.

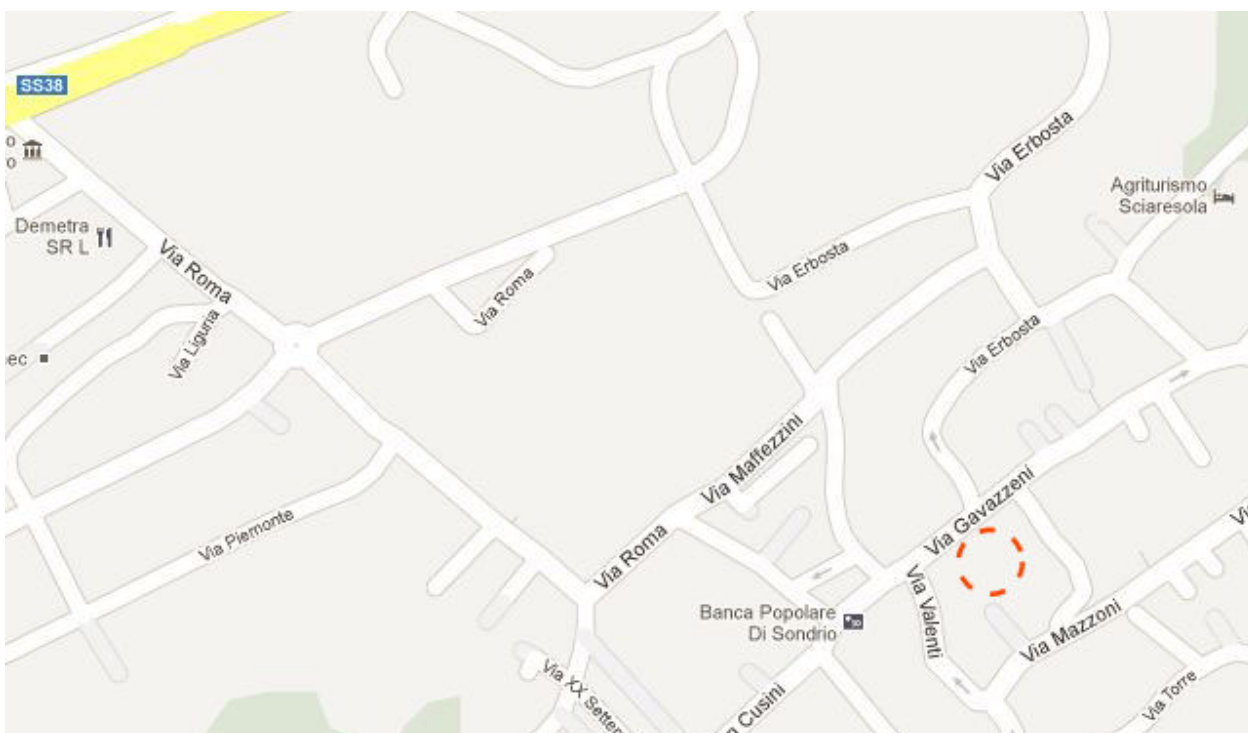
La Fondazione opera ed eroga nel rispetto dei diritti fondamentali dell'Ospite:

- informazioni comprensibili sul suo stato di salute e sulle cure proposte;
- interventi socio-assistenziali personalizzati;
- cure sanitarie
- assistenza socio/sanitaria;
- compartecipazione al programma assistenziale di recupero;
- continuità delle prestazioni sanitarie e riabilitative prescritte;
- riservatezza e tutela delle informazioni personali;
- imparzialità di trattamento;
- efficienza dei servizi;
- sicurezza personale.

La Fondazione Casa di Riposo opera nel rispetto del Codice Etico adottato.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

Denominazione: Fondazione Casa di Riposo di Talamona - Onlus
Indirizzo: Via Gavazzeni 64/B, 23018 Talamona (SO)
Telefono: 0342.673000
Fax: 0342.673500
E-mail: info@casariposotalamona.it
Posta certificata: rsatalamona@pec.it
Internet: www.casariposotalamona.it



La RSA è facilmente raggiungibile:

- a piedi dal centro di Talamona: 5 minuti;
- dalla stazione ferroviaria: 10-15 minuti;
- l'autobus effettua una fermata in Via Cusini ad un centinaio di metri dalla residenza.
- in auto per chi proviene da fuori Talamona dalla SS 38 - uscita Talamona (Via Roma) seguendo l'itinerario stradale.

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Fondazione Casa di Riposo di Talamona – Onlus" dispone di 49 posti così disciplinati:

- 44 posti letto di RSA accreditati e contrattualizzati con l'ATS della Montagna (con contributo erogato da Regione Lombardia).
Di norma hanno titolo all'ammissione anziani, ultrasessantacinquenni che si trovano in condizioni socio-sanitarie tali da non poter essere assistite al proprio domicilio.
- 4 posti letto di RSA accreditati e non contrattualizzati riservati al progetto sperimentale "RESIDENZIALITA' ASSISTITA". La misura è riservata ad Anziani/fragili residenti in Lombardia al proprio domicilio, di età di norma pari o superiore ai 65 anni, anche con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e socializzante, valutate ammissibili dal Servizio Fragilità della A.S.S.T. Valtellina e Alto Lario.
- 1 posto letto di RSA autorizzato Solvente (retta interamente a carico dell'utente poiché escluso da contribuzione Regionale).
Di norma hanno titolo all'ammissione anziani, ultrasessantacinquenni che si trovano in condizioni socio-sanitarie tali da non poter essere assistite al proprio domicilio.
L'ammissione avverrà sempre attingendo dalla lista d'attesa unica per i posti contrattualizzati, favorendo in questo caso, le persone appartenenti alle classi SOSIA 7 e 8.
L'assistenza sanitaria viene effettuata in accordo col Medico di Medicina Generale, al quale restano in carico le prescrizioni per visite specialistiche, esami da laboratorio e strumentali ecc. nonché le prescrizioni dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza.

L'edificio è stato completamente ristrutturato negli anni, per rispondere agli standard previsti dalla Regione Lombardia ed è così strutturato:

- ♦ Al piano terra si trovano i servizi generali quali: direzione, uffici amministrativi, sala conferenze, ambulatorio medico, sala per attività ricreative, palestra, cappella, cucina, camera mortuaria e camera ardente.
- ♦ Al primo piano si trovano due nuclei, GIALLO ed ARANCIO, per un totale di 29 posti letto composti da camere per gli Ospiti, bagno assistito, ambulatorio medico, soggiorno, sala pranzo, lavanderia e guardaroba. Ad est un giardino attrezzato e ad ovest una palestra all'aperto dove nella bella stagione si svolgono attività fisioterapiche, ricreative e di animazione.
I 4 posti letto riservati al progetto sperimentale "RESIDENZIALITA' ASSISTITA" trovavano collocazione al nucleo arancio ma, causa emergenza epidemiologica legata al Covid-19, sono stati momentaneamente trasferiti presso gli Alloggi Protetti per Anziani al fine di creare, all'interno dei nuclei di degenza della RSA, un'area di isolamento.
- ♦ Al secondo piano si trova il nucleo ROSSO che conta di 20 posti letto (compreso il posto letto Solvente), composto da camere per gli Ospiti, bagno assistito, soggiorno,

sala pranzo e cucinetta. A sud della struttura è stato ricavato uno spazio esterno attrezzato che conta anche di quattro isole per il progetto "coltiviamo il nostro orto".

Le camere, a due posti letto, sono organizzate principalmente a gruppi di due, collegate da anticamera e dotate di servizio completamente attrezzato per la non autosufficienza. Ogni parte della struttura è collegata con percorsi coperti senza barriere architettoniche e agevolati dalla segnaletica e dai corrimano. Tutto il complesso è inoltre dotato di impiantistica certificata e di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme di legge.

CRITERI PER L'ACCESSO - INGRESSO E ACCOGLIENZA

Di norma hanno titolo all'ammissione in RSA le persone ultrasessantacinquenni in condizioni socio-sanitarie tali da non poter essere assistite al proprio domicilio. Eccezionalmente, la Fondazione può ammettere persone più giovani che presentano caratteristiche socio-sanitarie assimilabili a quelle delle persone anziane. In questi casi l'ammissione è disposta previa acquisizione del parere favorevole, reso dal Direttore Sanitario della RSA.

La domanda di ammissione va presentata dall'interessato, o dal suo rappresentante legale o familiare, utilizzando l'apposito modulo "**Modello unico per l'inserimento nei posti accreditati delle Residenze Sanitarie Assistenziali della provincia di Sondrio**" scaricabile dai siti internet della Fondazione (www.casariposotalamona.it), dell'ATS della Montagna (www.ats-montagna.it) oppure ritirato presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione.

La domanda si compone di una parte anagrafica, da compilare a cura dell'interessato/rappresentante legale/familiare, e di una parte clinico-funzionale che deve essere compilata dal proprio Medico di Medicina Generale o da altro Medico Autorizzato.

La domanda pervenuta alla Fondazione viene protocollata definendone così l'anzianità della stessa.

La lista d'attesa, suddivisa tra maschi e femmine, viene costituita in applicazione dei seguenti criteri di priorità:

1. Rivalutazione dell'Ospite ricoverato sulla Misura Residenzialità Assistita o su posto letto Solvente (di cui al punto A);
2. Urgenza della domanda (di cui al punto B);
3. Grado di fragilità SOSIA dalla classe 1 alla classe 6 ordinate al proprio interno nel seguente modo:
 - Residenti nel comune di Talamona (di cui al punto C);
 - Residenti nel mandamento di Morbegno;
 - Residenti nella Provincia di Sondrio;
4. Grado di fragilità SOSIA dalla 7 alla classe 8 ordinate al proprio interno nel seguente modo:
 - Residenti nel comune di Talamona (di cui al punto C);
 - Residenti nel mandamento di Morbegno;

- Residenti nella Provincia di Sondrio;
- 5. Residenza nella Regione Lombardia ordinate al proprio interno secondo il grado di fragilità SOSIA dalla classe 1 alla classe 8.
- 6. Anzianità di presentazione della domanda (data protocollo)
- 7. Ordinamento in base all'età anagrafica dell'utente, in ordine decrescente dal più vecchio al più giovane;

Lo scorrimento della lista di attesa avverrà di norma secondo l'ordine di graduatoria definito dai criteri di priorità sopra riportati e pertanto verranno favorite le ammissioni delle classi S.OS.I.A. più basse. In relazione ad esigenze di carattere sanitario o organizzative della struttura o di convivenza nella camera assegnata, la Fondazione motiverà lo scorrimento della lista partendo da una classe S.OS.I.A. più alta.

A. "Rivalutazione dell'Ospite ricoverato sulla Misura Residenzialità Assistita o su posto letto Solvente".

La Fondazione al fine di garantire la continuità di cura assegna priorità interna per il trasferimento degli Ospiti ricoverati in regime di Residenzialità Assistita o su posto letto Solvente che, a causa del peggioramento delle condizioni psico-fisiche, necessitano di maggiore assistenza.

B. "Urgenza della domanda":

- Urgenze delle domande espressamente accettate dalla Fondazione su proposta dell'ASST Valtellina e Alto Lario, riguardanti la tutela dell'anziano in particolari, gravi e motivate situazioni quali:
 - anziani non autosufficienti impossibilitati a rimanere/tornare al domicilio per gravi condizioni clinico-funzionale, o per gravi problemi assistenziali e/o sociali e/o abitativi.
 Di norma la Fondazione non accetta segnalazioni di urgenza per utenti appartenenti alle classi S.OS.I.A 7 e 8.
- vengono individuate le domande abbinata ad una "Situazione di coppia", inteso quale vincolo di parentela di primo o secondo grado o da documentata stabile unione. Nel caso di ammissione di uno degli interessati il secondo utente entrerà in regime di "Urgenza della domanda". Tale situazione può essere fatta valere solo al momento della prima contestuale domanda di ingresso in RSA da parte di entrambi gli interessati.

C. "Residenti nel comune di Talamona".

La Fondazione, in conformità agli scopi Istituzionali indicati nello Statuto, assegna all'interno della classe S.OS.I.A di appartenenza, la priorità di inserimento alle persone residenti in via continuativa da oltre 5 anni nel comune di Talamona. La residenza deve essere dimostrata con autocertificazione dell'interessato/rappresentante legale/familiare (Allegato A) o con certificato anagrafico, da allegare alla domanda d'ingresso.

In caso di trasferimento di residenza dovuta a ricovero presso strutture sanitarie, sociosanitarie o sociali verrà considerata la residenza di provenienza.

A posto letto disponibile la responsabilità del contatto con l'utente è di esclusiva pertinenza della RSA che provvederà alla copertura dei posti disponibili secondo i criteri sopra descritti.

La proposta di ammissione viene formulata dal Direttore Amministrativo dell'Ente. In caso di accettazione o di non perentorio rifiuto convoca il familiare e/o l'interessato per un colloquio, per una visita alla struttura e per la raccolta di dati sull'anziano. L'accoglienza di un anziano nella R.S.A. è una fase di fondamentale importanza. Rappresenta l'incontro e la conoscenza tra la struttura e l'anziano con la sua famiglia e si configura come un momento di cambiamento estremamente delicato, che investe la loro quotidianità sotto il profilo sia organizzativo che psicologico-relazionale. Si rende necessario, pertanto, monitorare con attenzione questa fase con procedure codificate, poiché ad essa è legato il buon esito del processo di inserimento ed integrazione dell'individuo nel nuovo ambiente. A tal fine, tutto il personale della RSA, dunque, deve essere pronto e preparato ad accogliere l'anziano, spesso dipendente in molte attività della vita quotidiana, e la sua famiglia.

L'accoglienza, la presa in carico e la dimissione dell'Ospite avvengono secondo le modalità descritte in apposito protocollo.

RETTA DI DEGENZA

La retta di degenza viene determinata con provvedimento del Consiglio di Amministrazione in funzione alle risultanze di Bilancio ed ai contributi regionali erogati.

RETTA IN VIGORE DALL'1.01.2022		
R.S.A. (posti letto Accreditati – Contrattualizzati)	RETTA MENSILE CLASSI SOSIA DA 1 A 8 (al netto del contributo regionale)	€ 1.480,00 (€ 48,66/die)
R.S.A. (posto letto Solvente)	RETTA MENSILE	€ 1.780,00 (€ 58,52/die)

La retta di degenza riferita ai posti letto accreditati-contrattualizzati comprende l'assistenza sanitaria e socio assistenziale, la somministrazione dei farmaci, la fornitura di ausili per l'incontinenza, la disponibilità di cuscini e materassi per la prevenzione delle piaghe da decubito, i servizi di tipo alberghiero con la predisposizione di eventuali diete speciali, il servizio di parrucchiere e barbiere, il servizio di fisioterapia-riabilitativo, il servizio di lavanderia, stireria, guardaroba, il servizio di animazione, il servizio di assistenza religiosa (fede cattolica), utilizzo camera ardente, il servizio di deposito di valori o di somme di denaro degli Ospiti con esclusione, per queste ultime, della corresponsione agli stessi di interessi o altri benefici.

Così come previsto dalla vigente normativa relativa a posti non a contratto, l'utente ricoverato su posto Solvente, pur rimanendo a carico del proprio Medico di Medicina Generale, potrà beneficiare degli stessi servizi sopra esposti ad esclusione della fornitura di farmaci, presidi per l'incontinenza ed eventuali ausili che rimarranno a carico del Fondo Sanitario.

Non sono comprese nella retta le spese per le seguenti prestazioni:

- servizio di podologia;
- assistenza all'Ospite in caso di ricovero Ospedaliero;
- trasporto con autoambulanza;
- visite e prestazioni di natura specialistica;
- trasporto e accompagnamento per uscite dalla residenza;
- servizio funerario.

La retta deve essere pagata anticipatamente entro il 10 del mese cui si riferisce, mediante versamento bancario sul conto corrente intestato alla Fondazione, i cui estremi verranno comunicati al momento dell'ammissione.

Non è previsto nessun deposito cauzionale.

La retta mensile è a carico dell'Ospite o dei familiari e, nel caso in cui non dispongano di redditi sufficienti, interviene il comune di residenza dell'Ospite, previo svolgimento di indagine patrimoniale da parte del comune stesso.

La retta mensile è proporzionata ai giorni di assegnazione del posto. Nel caso di assenza dalla residenza per ragioni diverse, la retta subisce la riduzione di una quota stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

A tutti gli Ospiti è rilasciata, annualmente, una apposita dichiarazione indicante la somma versata a titolo di retta di ospitalità. La dichiarazione è redatta su modello e con le modalità previste in merito da Regione Lombardia.

La somma pagata è suddivisa in quota sanitaria e non sanitaria.

La dichiarazione può essere utilizzata al fine di godere di detrazioni o deduzioni nelle dichiarazioni fiscali annuali.

SERVIZI OFFERTI

Servizio Medico

Il Medico è responsabile dell'assistenza sanitaria di base degli Utenti e si pone come finalità il mantenimento e il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli Ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà.

Opera una valutazione multidimensionale (clinico-funzionale) e, unitamente all'équipe di lavoro, predispone il Progetto Individualizzato (P.I.) ed il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) dove, sulla scorta dei bisogni dell'utente, vengono definiti gli interventi necessari.

La valutazione multidimensionale:

- è effettuata nuovamente a seguito di variazioni conseguenti ad eventi acuti che hanno comportato modifiche funzionali significative, o comunque dopo sei mesi dalla valutazione precedente;
- comporta anche l'esecuzione di esami di laboratorio di routine, l'elettrocardiogramma ed eventuali altri esami diagnostici e specialistici;
- prende in considerazione aree critiche degli Ospiti non autosufficienti: stato nutrizionale, incontinenza, rischio di caduta, contenzione, cute, disturbi sensoriali, disturbi del comportamento ecc..

I medici garantiscono:

- il colloquio con i parenti;

- adeguata informazione all'Ospite o al familiare sull'iter diagnostico-terapeutico;
- l'acquisizione dagli Ospiti o dai familiari del consenso informato per l'effettuazione degli esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni, di ricovero, mediante informazioni comprensibili ed esaurienti.

Il medico garantisce anche il servizio di pronta reperibilità per interventi di urgenza e nelle fasce orarie in cui è il medesimo non è presente in struttura.

Servizio Infermieristico

La Fondazione fornisce assistenza infermieristica 24 ore su 24.

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, rilevazione della temperatura corporea, etc. Inoltre:

- collabora con i medici e le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del P.I e P.A.I. e ne cura l'effettiva applicazione;
- cura l'osservanza delle tabelle dietetiche;
- coordina il lavoro degli operatori socio-sanitari e socio-assistenziali;
- mantiene relazioni-comunicazioni con l'Ospite e i suoi familiari.

Servizio Farmacia e Fornitura Ausili

La struttura provvede, direttamente o tramite l'ASST Valtellina e Alto Lario, alla fornitura (tranne che per gli Utenti in regime di Solvenza, Residenzialità Assistita e RSA Aperta) di:

- farmaci
- ausili per la gestione degli incontinenti
- presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee,
- ausili per la deambulazione e spostamenti,
- presidi medico-chirurgici parafarmaceutici,
- integratori: integratore orale ed equilibrato, integratore liquido per nutrizione enterale, integratore in polvere,
- pompe e sondini per la nutrizione enterale,
- presidi per l'aerosolterapia ed aspirazione secrezioni tracheo-bronchiali.

Rimangono a carico di ciascun utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche ecc.)

Servizio di Assistenza alla Persona

Il servizio di assistenza alla persona è svolto dagli operatori socio sanitari e socio-assistenziali i quali si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana seguendo le prescrizioni del P.A.I., nel rispetto delle linee guida e dei protocolli adottati.

Rientrano nei compiti degli operatori addetti all'assistenza:

- la cura dell'igiene dell'Ospite;
- la somministrazione di alimenti e bevande;
- l'aiuto all'Ospite in tutte le operazioni della vita quotidiana;
- la sorveglianza dell'Ospite;
- l'esecuzione di interventi volti a favorire la socializzazione;
- la realizzazione di attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e alla prevenzione delle sindromi da immobilizzazione;
- il controllo e la variazione delle posture;
- l'esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione e alla cura delle piaghe da decubito;
- il controllo dell'alvo e della diuresi;
- la gestione delle attività strumentali del reparto, di pulizia degli ambienti di vita degli Ospiti, degli arredi e delle attrezzature;
- la partecipazione in équipe alla stesura/rivalutazione del P.I. e P.A.I.;
- la collaborazione con le altre figure professionali impegnate nella residenza per la realizzazione di risultati di salute globale;
- la partecipazione a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite. E' richiesta ad ogni operatore la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti.

Servizio di Riabilitazione

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Segnala l'eventuale necessità di protesi e ausili.

Presta particolare attenzione oltre che ai trattamenti in fase acuta e post acuta (conseguenti a fratture, ictus, allettamenti prolungati etc.), ai trattamenti cosiddetti di mantenimento che si propongono, per quanto possibile, di conservare il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione. Partecipa in équipe alla stesura/rivalutazione del P.I. e P.A.I.

Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in occasione delle periodiche riunioni d'équipe. I fisioterapisti collaborano, per quanto di loro competenza, con il servizio medico, infermieristico, di animazione e di terapia occupazionale per il conseguimento di risultati di salute globali. Gli interventi posti in atto possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati (rieducazione/riattivazione motoria; rieducazione/riattivazione cognitiva, mantenimento e rinforzo delle capacità residue);
- attività motoria di gruppo sia all'interno dei nuclei che nelle sale collettive ed in giardino (durante il periodo estivo);
- valutazione motoria e cognitiva dei nuovi Ospiti;
- rilevazione del peso;
- gestione degli ausili.

Servizio di Animazione e Terapia Occupazionale

Il servizio, costituisce un momento forte di riferimento all'interno della Fondazione, e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone anziane ospitate; esso contribuisce anche con l'impegno di tutti gli operatori a ridare maggiore significato, e serenità alla vita quotidiana dell'anziano. Sono previste attività molteplici, per permettere all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Altri obiettivi del servizio: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costruire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi.

Il servizio presso la nostra struttura è svolto da educatori professionali che, per meglio rispondere alle diverse esigenze/aspettative degli Ospiti, operano in tre dimensioni principali: sociale, ricreativa e riabilitativa.

Ogni anno è predisposto un progetto specifico che si articola su attività di animazione quotidiana (lettura giornale, piccole attività manuali, laboratori etc), rivolta a piccoli gruppi di Ospiti ed attività di animazione dei "grandi eventi" in cui è coinvolta tutta la struttura (festa dei compleanni, festa annuale, eventi musicali, manifestazioni teatrali, attività estive etc).

Gli educatori partecipano in équipe alla stesura/rivalutazione del P.I. e P.A.I.

Assistenza Religiosa

Il servizio religioso cattolico viene garantito dalla Parrocchia di Talamona, con la celebrazione settimanale della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche presso la cappella dell'Ente.

E' un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi.

La presenza dei Sacerdoti si caratterizza con l'ascolto, la vicinanza, il dialogo e l'attenzione alle diverse problematiche delle persone presenti e con la celebrazione dei Sacramenti.

Servizio di Ristorazione

Il servizio è svolto da personale della Fondazione ed è controllato attraverso il sistema HACCP: un insieme di procedure che permettono di minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione. Il menù è stabilito dal competente servizio sanitario prevedendo inoltre cibi omogeneizzati per coloro che presentano problemi di masticazione e/o di deglutizione.

Il medico, oltre a segnalare particolari esigenze dietetiche, collabora con il personale di cucina, elaborando il menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli Ospiti e le stagioni. Agli Ospiti è data l'opportunità di scegliere, tra una serie di alimenti proposti, quelli che maggiormente gradiscono.

Il menù settimanale viene portato a conoscenza degli Ospiti e dei familiari con affissione in ogni nucleo.

Lavanderia, Guardaroba

La Fondazione garantisce i servizi di lavanderia e guardaroba affidando ad una ditta esterna la gestione della biancheria piana, quale lenzuola e tovaglie, mentre internamente vengono gestiti i capi di ciascun Ospite.

Ogni Ospite deve essere fornito, all'atto dell'ingresso, di un corredo di vestiario ad uso personale, costituito da capi indicati nel modulo corredo ospiti.

Il Servizio Amministrativo - Relazioni con il Pubblico

Il personale amministrativo si occupa della corretta gestione amministrativa e finanziaria dell'Ente.

Offre all'Ospite ed ai suoi familiari informazioni inerenti i servizi erogati nella struttura e supporta gli Ospiti privi di sostegno familiare nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti etc.).

L'ufficio, per esigenze organizzative, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 ed il sabato solo su appuntamento.

Servizio di Parrucchiere Uomo/Donna

Il servizio di parrucchiere per taglio e piega per uomo e donna è garantito dall'Ente senza costi aggiuntivi per l'utente e viene effettuato da professionisti esterni.

Prestazioni diverse da quelle indicate, se attivate, saranno a carico dell'Ospite.

Il Volontariato

"La Fondazione Casa di Riposo di Talamona riconosce il valore del volontariato come espressione di nuove forme di solidarietà umana e sociale, che concorre al conseguimento dei fini istituzionali dell'Ente attraverso un rapporto personalizzato secondo specifici bisogni degli Ospiti." (Dallo Statuto)

La Comunità Talamonese è sempre stata attenta e disponibile al volontariato prestando sotto varie forme un concreto aiuto alla R.S.A.

L'amministrazione promuove e valorizza ogni forma di volontariato per concorrere in collaborazione con i preposti al mantenimento nell'Ospite di interesse ad una socialità viva e positiva.

Inoltre contribuendo all'organizzazione di momenti ricreativi valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.

Ai fini organizzativi è stato istituito un apposito Registro nel quale sono iscritti i volontari interessati a svolgere attività di ricreazione e di animazione secondo specifici progetti mirati.

Nel mese di settembre 2014 si è costituita presso la Fondazione, l'Associazione "Ca.Ri.Ta.VeS" (Associazione Casa di Riposo di Talamona Volontari e Sostenitori) con lo scopo di promuovere, coadiuvare la Fondazione in ogni sua attività ed espressione, partecipare alle attività e servizi, nei limiti del consentito e sempre e comunque in pieno coordinamento con l'organizzazione e l'attività dell'Ente. Organizzare opere di volontariato a sostegno delle attività della Fondazione, quali: supporto alle attività educative, ludiche, religiose, cura della persona, opere di manutenzione, consulenze, ecc.; promuovere ed aiutare gli Ospiti ed i loro familiari.

Le risorse umane della R.S.A.

Il funzionamento della struttura avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte quelle figure professionali necessarie per garantire l'erogazione dei servizi.

In particolare per quanto attiene le figure sanitarie e socio assistenziali la Fondazione garantisce lo standard previsto dalla normativa della Regione Lombardia.

In particolare nella R.S.A. operano, in numero adeguato a garantire i servizi offerti: medici, infermieri, fisioterapisti, educatori, operatori socio sanitari, operatori socio assistenziali, ausiliari addetti ai servizi generali, amministrativi.

Tutto il personale operante in struttura è in possesso dei requisiti professionali per l'esercizio delle attività a cui è preposto ed è dotato del cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome cognome e qualifica.

La Fondazione in ottemperanza al disposto del D. Lgs 81/2008 ha istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione e dotato la struttura del Documento di valutazione dei rischi specifico, redatto in seguito a sopralluoghi presso i Nuclei, all'analisi delle mansioni svolte dai lavoratori e alla verifica della struttura nella quale gli stessi svolgono la loro attività.

E' nominato il Medico competente che, sulla scorta della valutazione dei rischi possibili presenti sul posto di lavoro, ha provveduto ad istituire il protocollo di sorveglianza sanitaria per il personale dipendente, comprendente accertamenti sanitari da eseguire prima dell'inizio del rapporto di lavoro e accertamenti sanitari periodici.

Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, è data particolare rilevanza alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione dei lavoratori.

Ogni anno è definito il Piano di Formazione che ha la funzione di esplicitare le linee essenziali di azione, le figure professionali coinvolte e la dimensione complessiva degli interventi formativi e di aggiornamento.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

L'organizzazione dei servizi socio-sanitari si basa essenzialmente su tre atti fondamentali:

- le procedure e piani di lavoro: in essi sono esplicitate le attività/obiettivi che le singole figure professionali raggiungono (COSA), la presenza minima delle singole figure professionali (CHI) e il lasso di tempo in cui realizzare l'attività (QUANDO);
- i protocolli: contengono le indicazioni che esplicitano le modalità per realizzare lo specifico intervento (COME);
- il lavoro d'equipe: il Nucleo, coordinato dal Medico e dall'Infermiere Referente delle attività assistenziali, opera secondo le modalità e i criteri del lavoro d'equipe, utilizzando gli strumenti appositamente predisposti (riunione d'equipe, P.I - P.A.I., scale di valutazione di rischi, schede di monitoraggio, ecc.).

GIORNATA TIPO

Orari	Attività
06.45 – 08.30	Risveglio, cura e igiene, vestizione ed alzata
08.30 – 09.00	Prima Colazione
09.30 – 11.30	- attività di animazione proposte dagli educatori - attività di riabilitazione in palestra per gli Ospiti in trattamento (individuale o di gruppo) - attività di assistenza sanitaria (visita del medico, visita infermieristica)
12.00 – 12.30	Pranzo
13.00 – 15.00	Riposo Pomeridiano
15.00 – 18.30	- attività d'animazione, terapia occupazionale e attività ludico-ricreative - bagni assistiti
16.00	Merenda
18.30	Cena
20.30	Riposo notturno

RECLAMI**Art. 1**

Gli Ospiti, parenti o affini o Organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o la R.S.A., possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitario-assistenziali.

Art. 2

Gli Ospiti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto in uno dei seguenti modi:

Lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla R.S.A. di Talamona o consegnata direttamente alla Direzione dell'Ente;

Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'Ospite o dal familiare posto accanto alla cassetta ubicata nell'atrio di fronte alla Direzione;

Segnalazione telefonica o via fax all'Ufficio Direzione della R.S.A.;

Colloquio con il Segretario-Direttore della R.S.A.;

Art. 3

Le osservazioni, opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Art. 4

L'Ufficio amministrativo, nei tre giorni successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano alla Direzione della R.S.A. entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta entro i 15 giorni dalla data del reclamo.

Art. 5

Alla Direzione della R.S.A. sono attribuite le seguenti funzioni:

Riceve le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali nega o si limita la fruibilità delle prestazioni sanitarie-assistenziali e sociali.

Predisporre attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'Ospite per le segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami di evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria e fornisce parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione.

Per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili di servizio della R.S.A.

Fornisce l'Ospite di tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

Provvede ad attivare la procedura del riesame del reclamo qualora l'Ospite dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

INFORMAZIONI UTILI

Regole Generali di Comportamento

Il comportamento delle persone presenti nella struttura deve essere improntato a regole di civile rispetto e comprensione.

I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti nella R.S.A. ed in particolare, a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli Ospiti e della civile convivenza.

Trattamento Dati Personali

I dati personali forniti dagli Ospiti, o dai loro famigliari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della R.S.A. sono regolati dalla legge sulla tutela dei dati personali (Regolamento UE 2016/679).

Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.

Al momento dell'ingresso la R.S.A. richiede il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (medici, personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo modalità che rendano minimo il disagio della persona proprio in relazione ai dati raccolti.

Visita della Struttura

E' possibile una visita guidata della struttura da parte dei richiedenti l'iscrizione nella lista di attesa rivolgendosi, previo appuntamento, agli uffici amministrativi dell'Ente.

Orari di Accesso

L'ingresso nella struttura, per i parenti degli Ospiti, è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Nel rispetto degli Ospiti ed in modo da agevolare l'erogazione dei servizi durante le visite mediche, i cambi e l'igiene, salvo casi particolari, è sempre richiesto l'allontanamento dalle camere di degenza.

In situazioni di necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, o permessi di visita fuori orario, previa acquisizione di apposito permesso da parte del Personale Sanitario.

Il Giorno dell'ingresso

L'ingresso avviene attraverso un apposito protocollo predisposto per l'accoglienza degli Ospiti. Nell'attuazione del protocollo sono coinvolte diverse figure professionali (Segretario-Direttore, Medico, Infermiere Professionale, Fisioterapista, Educatore e Operatore Socio-assistenziale). All'ingresso sono raccolte tutte le notizie ritenute utili relative ai problemi e ai bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali. E' necessario segnalare se l'Ospite è portatore di protesi dentarie, occhiali o apparecchi acustici e se dispone di ausili di proprietà o forniti dall'ASST Valtellina e Alto Lario.

Cosa Portare

Se ritenuto opportuno l'Ospite può portare piccoli oggetti personali (fotografie, quadretti ecc.).

Custodia Valori

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro.

Gli Ospiti della struttura, dietro specifica richiesta, possono depositare gratuitamente in custodia presso gli uffici amministrativi, denaro contante, libretti di deposito e effetti personali preziosi di valore non eccessivo.

Per i depositi di denaro contante si applica quanto previsto dall'art. 1782 del C.C. con l'espressa previsione che il deposito è a titolo gratuito e non sono riconosciuti interessi sullo stesso.

La Fondazione non risponde di eventuali furti o smarrimenti di denaro o oggetti preziosi che non siano depositati con le modalità sopra indicate.

Certificazioni

La dichiarazione ai fini fiscali rilasciata agli utenti (prevista dalla DGR 26316/1997) è predisposta annualmente dalla Fondazione; chiarimenti al riguardo possono essere richiesti all'Area Servizi Amministrativi presso gli Uffici della Fondazione.

Documentazione socio sanitaria

L'accesso alla documentazione socio sanitaria e/o il relativo rilascio sono disciplinati da apposito Regolamento.

Entro quindici giorni dalla data di ricezione della richiesta, previa compilazione di apposito modulo, il Responsabile dovrà rispondere in merito ed indicare i tempi di soddisfazione dell'istanza.

Le tariffe per il rilascio del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS/Cartella Clinica sono le seguenti:

- Euro 20,00 per ogni cartella clinica composta da un numero massimo di 50 facciate;
- Euro 0,20 per ogni facciata successiva alla cinquantesima.

Fumo

In tutta la struttura, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è VIETATO FUMARE.

Servizio posta

La Fondazione ha predisposto, nei pressi degli uffici amministrativi, un apposito casellario per la corrispondenza degli Ospiti. Il parente di riferimento, dotato di apposita chiave, è tenuto a verificarne il contenuto.

La Fondazione garantisce il trattamento di tali documenti nel rispetto della normativa sulla privacy.

Televisione

Tutti gli ambienti comuni dispongono di televisori.

Giornale

Presso il Servizio di Animazione è diffusa una copia di almeno un quotidiano locale. Inoltre presso il Servizio animazione sono disponibili alcune riviste settimanali e/o mensili di particolare gradimento agli Ospiti.

Angolo ristoro

Al piano terra della struttura sono installati erogatori automatici di bevande calde e fredde.

REGOLAMENTO INTERNO

Art. 1 - Norme di convivenza e di partecipazione da parte degli Ospiti

Ogni Ospite è libero di esprimere la propria personalità e condurre all'interno della Fondazione il tipo di esistenza a lui più confacente, secondo gli usi e le abitudini acquisite da ognuno, sempre che si svolga nei limiti e nel rispetto delle esigenze degli altri conviventi e dell'organizzazione.

Tutti gli Ospiti hanno diritto ad usufruire di tutti gli spazi comuni della Casa e a partecipare, a seconda della propria volontà, delle preferenze, delle attitudini e delle condizioni di salute, alle attività ludiche ed animative proposte dalla Fondazione.

Art. 2 - Alloggio

All'Ospite verrà assegnata, al momento dell'accoglimento, una stanza, secondo le richieste e compatibilmente alla disponibilità dei posti. Per motivi organizzativi o soggettivi l'Ospite potrà essere trasferito in altra stanza ove necessario.

Art. 3 - Arredo

Ogni stanza è arredata con mobili e complementi studiati apposta per il benessere e la sicurezza dell'Ospite e come tali non modificabili o integrabili senza autorizzazione dalla Direzione.

Art. 4 - Beni personali

Gli Ospiti possono portare e trattenere in Casa di Riposo gli oggetti personali che desiderano, sempre che gli stessi non siano di ingombro, di disturbo o di pericolo per la convivenza. In ogni caso sono vietati comportamenti che possono mettere in pericolo coloro che frequentano la Fondazione.

Art. 5 - Orari dei servizi

Gli orari delle attività, quali la somministrazione dei pasti, le visite mediche, l'attività riabilitativa, l'animazione, l'igiene, ecc. vengono fissati dalla Fondazione in considerazione delle esigenze degli Ospiti e di quelle organizzative.

Art. 6 - Consumazione dei pasti e regime dietetico

I pasti vengono normalmente consumati nelle apposite sale da pranzo o direttamente nella stanza dell'Ospite, quando lo richieda il suo stato di salute.

La cucina è adeguata alle esigenze alimentari dell'Ospite, al quale, se necessario, è assicurata una dieta specifica (omogeneizzata, iposodica, ipocalorica, ecc.).

Per ragioni igienico-sanitarie non è permesso lasciare alimenti direttamente agli Ospiti. Eventuali generi dovranno essere consegnati agli operatori sanitari, che distribuiranno agli Ospiti secondo le modalità più opportune

Art. 7 - Comportamento

Il comportamento deve tener conto del luogo, delle necessità e della sicurezza degli Ospiti. Si raccomanda il rispetto del silenzio nelle prime ore pomeridiane per permettere il riposo agli Ospiti, che lo desiderano.

In tutti gli ambienti (camere, servizi igienici, corridoi, soggiorni, ecc..) è vietato:

- fumare;
- utilizzare apparecchi elettrici salvo autorizzazione;
- manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi;
- tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini e stufette;
- utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico;
- utilizzare ferri da stiro o altri oggetti similari;
- conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici;
- conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali;
- collocare arredi personali senza specifica autorizzazione;

- conservare biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con la responsabile di nucleo;

Art. 8 – Assenza e uscita degli Ospiti

L'Ospite residente in condizioni di totale e parziale autosufficienza può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso al reparto.

Presso l'ambulatorio della Fondazione è istituito un registro per regolamentare le uscite nel caso in cui i familiari ed i conoscenti volessero far uscire l'anziano dalla struttura.

Per gli anziani completamente non autosufficienti l'uscita dalla struttura può essere fatta solo in presenza di un familiare/congiunto e deve essere autorizzata dal personale sanitario presente nel reparto. Per comprovati e motivati problemi sanitari l'uscita dell'anziano dalla struttura può essere negata.

Art. 9 – Parcheggio visitatori

I visitatori sono pregati di lasciare l'automobile nei parcheggi adiacenti l'ingresso della struttura.

Per accompagnare o prelevare gli Ospiti con difficoltà di deambulazione e per il solo tempo necessario a tale fine, è possibile accedere all'interno del piazzale.

Per motivi di sicurezza e agibilità della struttura i mezzi devono essere parcheggiati solo negli appositi spazi, pena rimozione a spese del conducente.

Art. 10 – Assistenze private per gli Ospiti

L'Ospite o il suo rappresentate hanno la facoltà di avvalersi, a loro totale carico, di personale da loro individuato con funzioni di supporto e accompagnamento.

L'attività del personale di assistenza privata deve tuttavia potersi adattare all'interno dell'organizzazione della R.S.A. e pertanto deve essere autorizzata, mediante richiesta su apposito modulo, dalla Fondazione e deve rispettare caratteristiche e criteri definiti nel pertinente regolamento.

Art. 11 - Dimissioni

Gli Ospiti saranno dimessi dalla Fondazione, secondo le modalità previste dal contratto sottoscritto al momento del ricovero:

- a loro richiesta;
- a richiesta dei parenti, sempre con il consenso dell'interessato;
- per incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza;
- qualora vengano a cessare le condizioni psicofisiche previste per l'ammissione;
- in caso di mancato pagamento della retta di ricovero.

Art. 12 - Decesso

La scelta e il conferimento dell'incarico alle imprese di onoranze funebri spetta ai soli familiari/tutori.

La documentazione necessaria alle imprese di onoranze funebri sono compilate dalla Fondazione e consegnate direttamente alle imprese.

Art. 13 - Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri

Per le visite specialistiche e gli esami strumentali, da eseguirsi al di fuori della Fondazione, e per eventuali ricoveri ospedalieri, è richiesta la presenza di un familiare, poiché l'Ente non garantisce l'assistenza al di fuori della struttura.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze 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 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 si richiede 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, pur 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 Istituzione hanno il dovere
Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

<p>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>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.</p>
<p>Di vivere con chi desidera</p>	<p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>Di avere una vita di relazione</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>Di essere messa in condizioni 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.</p>	<p>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.</p>

SISTEMA DI QUALITA'

Sicurezza

La Residenza è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi;
- sicurezza statica;
- impianti elettrici;
- impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi;
- impianti idraulici;
- impianti di riscaldamento;
- impianti di sollevamento.

All'interno della Residenza è inoltre presente il responsabile dei lavoratori per la sicurezza. Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nelle camere e nei corridoi della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

Come intendere la qualità

La Fondazione in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

Controllo e rilevazione qualità

La Residenza, definisce il proprio sistema qualità, attraverso la preparazione, sperimentazione, valutazione ed adozione dei diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità.

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente, inteso sia come anziano nostro Ospite, ma anche come famiglia e comunità;
- l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell'Ente, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento.

Report trimestrali attraverso i quali si rilevano:

- dati inerenti turn-over e tasso di ospedalizzazione dell'utenza;
- dati inerenti le prestazioni erogate nel trimestre: tipologie e numero di interventi riabilitativi, interventi di animazione ecc.;
- dati inerenti l'organizzazione del lavoro dei nuclei (modalità di lavoro in equipe e grado di utilizzo dei relativi strumenti - riunioni, incontri, ecc.; grado di utilizzo e aggiornamento di cartella clinica e infermieristica, PAI, progetti individualizzati, ecc.);
- dati inerenti la presenza, la qualità e il grado di utilizzo della dotazione di attrezzature, presidi e ausili;

Report semestrali attraverso i quali si rilevano:

- dati inerenti le caratteristiche degli utenti (sesso, età, provenienza), grado di dipendenza, bisogni e interventi assistenziali, situazione sanitaria, bisogni e interventi sanitari, ecc., anche mediante l'utilizzo di scale di valutazione validate a livello internazionale (Barthel, Mini Mental State Examination, S.P.M.S.Q, C.D.R, Valutazione Stadio Decubiti, CIRS, Tinetti, ecc.);
- grado di utilizzo e aggiornamento di protocolli assistenziali e sanitari;
- rilevazione di considerazioni, osservazioni e proposte di miglioramento dell'organico in merito ai dati rilevati nel trimestre.

Valutazione annuale

Il sistema di valutazione annuale della qualità consente di valutare e "quantificare" in modo prima dettagliato e poi aggregato la situazione della qualità nei suoi diversi aspetti; consente inoltre di coglierne l'evoluzione nel tempo e di confrontare tra loro la situazione di nuclei. I risultati così ottenuti vengono utilizzati nella scelta e definizione delle priorità degli interventi da attivare l'anno successivo e nell'individuazione degli ambiti su cui lavorare mediante progetti di miglioramento della qualità.

Rilevazione annuale della percezione della qualità e soddisfazione di utenti, familiari e personale.

I risultati della valutazione annuale della qualità vengono integrati anche da questo ulteriore fondamentale tassello del Sistema Qualità. La rilevazione della percezione della qualità e soddisfazione di utenti, familiari e operatori del servizio offerto risponde alla necessità di conoscere con continuità la qualità percepita (comparazione delle aspettative di utenti, familiari e personale con le prestazioni effettivamente ottenute) e quindi il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. L'applicazione costante di questa rilevazione consente quindi l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti dell'utenza e il loro variare nel tempo. I dati così raccolti aiutano indubbiamente l'Ente nella sua ricerca di risposte sempre più adeguate ai bisogni e soddisfacenti per i propri

utenti. La Fondazione ha adottato come modalità di diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni migliorative un incontro annuale, generalmente prima delle festività natalizie, al quale partecipano le seguenti persone: Ospiti, parenti e referenti, un operatore per ciascuna figura professionale, il Direttore Sanitario o suo delegato, il Responsabile del Servizio, la Direzione ed il Consiglio di Amministrazione.

In tale incontro, sulla scorta di quanto emerso dalla condivisione della customer, vengono discusse eventuali proposte, osservazioni e suggerimenti nonché viene illustrato il piano annuale delle attività per l'anno successivo.

Programmi e progetti di miglioramento della qualità.

I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni, mediante la predisposizione e applicazione di nuovi strumenti, procedure, protocolli e diverse modalità di lavoro, devono soprattutto imparare i comportamenti che conducono a miglioramenti.

Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report trimestrali, della valutazione annuale di qualità e dalla rilevazione annuale della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono sviluppati nel corso dell'anno e verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti.

ALLEGATI:

- A) Retta di degenza
- B) Questionario di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari
- C) Scheda di Segnalazione Reclamo/Suggerimenti – Miglioramenti
- D) Menù tipo