

Cervesina, 01 gennaio 2025

## CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

1

Il presente documento di n°15 pagine, costituisce allegato al Contratto di Ingresso. È esposto in bacheca all'interno della Struttura a disposizione del pubblico ed è inserito tra i documenti scaricabili sul sito web [www.gruppogheron.it](http://www.gruppogheron.it)

### GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Cliente,

siamo lieti di presentarle la nostra Carta dei Servizi. Al suo interno troverà un indice per orientarsi nella ricerca degli argomenti a cui è interessato. La Carta dei Servizi è anche uno strumento che Le viene offerto affinché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che la riguarda. A Lei e ai suoi famigliari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura.

La invitiamo quindi a farci pervenire i suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

### LA CARTA DEI SERVIZI...CHE COSA E'?

È il documento che descrive i servizi erogati dalla struttura ai suoi Ospiti. In buona sostanza si tratta di un patto tra Struttura e cittadini, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulle capacità di comunicare e definire un impegno reciproco da rispettare e da rendere operativo, al fine di migliorare i servizi e portare i soggetti al centro del funzionamento del sistema. Il punto di forza è la centralità dell'utente.

La Direzione della RSA "Paolo Beccaria", attraverso questo documento, si impegna a far conoscere le attività svolte dalla struttura ed i programmi futuri di miglioramento.

## SOMMARIO

<b>1</b>	Presentazione del Gruppo Gheron	pag. 03
<b>2</b>	La nostra Mission	Pag. 03
<b>3</b>	I principi fondamentali	Pag. 04
<b>4</b>	Come si arriva alla Struttura	Pag. 05
<b>5</b>	Descrizione della Struttura	Pag. 05
<b>6</b>	RSA Aperta	Pag. 06
<b>7</b>	Richiesta di copia della documentazione sanitaria	Pag. 08
<b>8</b>	Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati	Pag. 08
<b>9</b>	Customer satisfaction e qualità	Pag. 08
<b>10</b>	Carta dei Diritti della persona Anziana	Pag. 09
<b>Allegato 1</b>	Questionario	Pag. 12
<b>Allegato 2</b>	Scheda reclami	Pag. 15

## 1. PRESENTAZIONE DEL GRUPPO GHERON

Gruppo Gheron gestisce strutture Sociosanitarie e Sanitarie in Lombardia, Veneto, Piemonte, Toscana e Liguria con diverse tipologie di UdO come: RSA, Nuclei Alzheimer, Cure Intermedie, Hospice, Centri Diurni, Centri Diagnostici e Assistenza Domiciliare.

Ha costruito nel tempo la sua esperienza dotandosi di un'organizzazione standardizzata e nel contempo adattiva, consolidando e affinando principi gestionali ed etici. Il senso di responsabilità nei confronti delle persone anziane e delle loro famiglie rappresenta uno stimolo verso le priorità cui sono orientate e guida l'approccio che utilizzano nel progettare l'assistenza. È stato investito molto nella selezione e nella formazione delle risorse umane: dal management alle professionalità sanitarie. Si sono investite risorse anche nei sistemi informativi, nella tecnologia e negli ausili sanitari rivolti tanto al benessere degli ospiti che degli Operatori. L'integrazione con il Territorio e il Sociale ha da sempre rappresentato una priorità attentiva che ha permesso di essere accolti e riconosciuti presso le Comunità ove Gheron si è insediato con i suoi servizi.

Grazie all'esperienza in oltre 25 anni di attività in questi settori, Gruppo Gheron oggi rappresenta uno dei principali operatori italiani nel settore sociosanitario assistenziale con la gestione di una pluralità di strutture complesse.

Il Presidente e Legale Rappresentante è l'ing. Sergio Bariani. L'Amministratore Delegato è Massimo Bariani. Dalla Direzione generale di Gruppo Gheron dipendono le varie Strutture Complesse, dove operano il Direttore Gestionale, il Direttore Sanitario, il Coordinatore Infermieristico per la programmazione ed erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali, fisioterapisti per la riabilitazione e una figura di educatore per favorire il benessere psico-fisico e sociale degli Ospiti.

## 2. LA NOSTRA MISSION

"Ci prendiamo cura delle persone" è una grande responsabilità che Gruppo Gheron si assume ogni giorno nei confronti delle persone che necessitano di assistenza e cure sia dal punto di vista medico/clinico che psico-fisico, garantendo nel contempo un supporto costante anche ai famigliari. La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando la sua peculiarità di intervento in ambito sociale ed in particolare la sfera "anziani", dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

Gruppo Gheron collabora inoltre attivamente con le istituzioni del territorio: Regioni, ASL/ATS, Comuni, Ospedali, Cliniche, Associazioni di Volontariato per creare le sinergie indispensabili volte a garantire i più appropriati servizi di protezione sociale alla persona, dall'assistenza domiciliare sino al residenziale.

La collaborazione inoltre con la cooperativa Med Services e fornitori di beni e servizi qualificati consente a Gruppo Gheron di poter offrire agli Ospiti residenze moderne, confortevoli e funzionali in cui trovare rispetto, attenzione, cure amorevoli e sollecite da parte di personale altamente qualificato.

I principi generali che ispirano il nostro operato sono:

- Aiutare la persona anziana nel mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche e comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Soddisfare al meglio i bisogni dei Signori Ospiti personalizzando i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione;
- Favorire scambi di esperienze attraverso l'organizzazione di momenti di incontro con realtà esterne alla struttura.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo, dove il processo di invecchiamento non è necessariamente caratterizzato dalla patologia ma viene concepito invece come una particolare fase della vita dove è necessario prestare particolare attenzione agli aspetti emotivi, psicologici e affettivi della persona anziana.

### 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

#### Principio dell'equaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

#### Principio di imparzialità

La RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti. La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

#### Principio di semplificazione

La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

#### Principio di continuità

La RSA si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

#### Principio di efficienza/efficacia

La RSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

#### Principio di partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro famigliari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

#### Principio di riservatezza

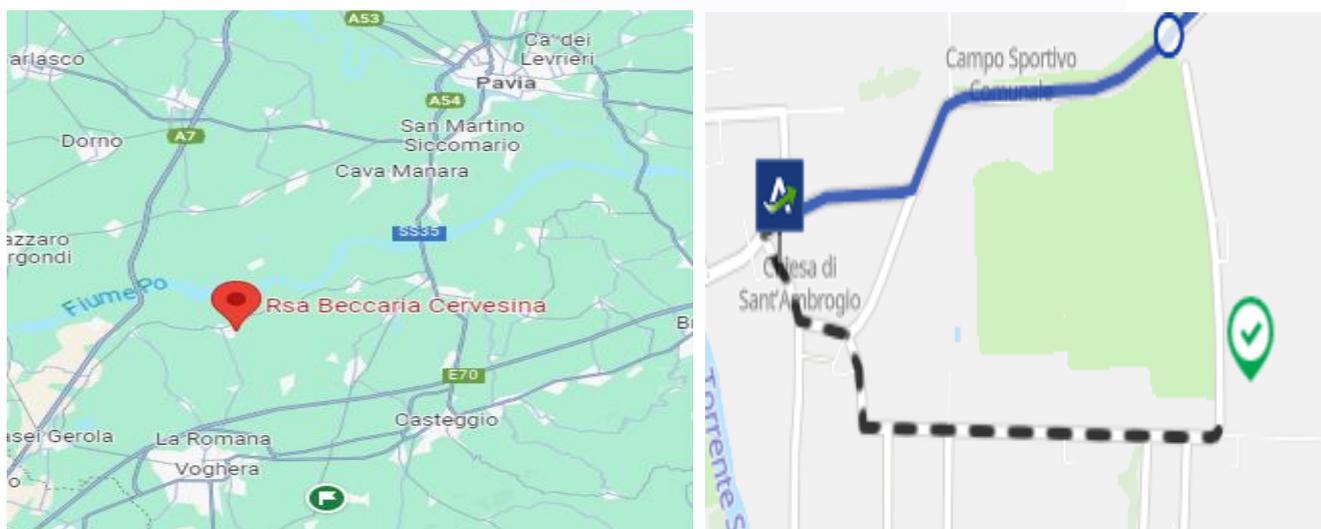
La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, nel trattamento e nell'archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della

legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il Reg. UE 679/2016 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

#### 4. COME SI ARRIVA ALLA STRUTTURA

La RSA "Paolo Beccaria" è situata in via Don Orione 2 a Cervesina (PV), nella pianura oltre-padana, a pochi chilometri sia da Pavia che da Voghera (PV). Per coloro che volessero usufruire dei mezzi pubblici, la struttura è raggiungibile sia da Pavia che da Voghera tramite l'autobus extraurbano n. 137 di Autoguidovie, fermata a Cervesina-Vittorio Emanuele II. La linea tratteggiata è il percorso a piedi per arrivare alla struttura.

5



Eccezionalmente si possono prendere accordi con la struttura per ricevere un servizio di "trasporto" dal sito di fermata dell'autobus extraurbano alla struttura.

#### 5. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La nostra struttura è accreditata e a contratto con il Servizio Sanitario Regionale per 79 PI, dei quali 19 in dedicato Nucleo Alzheimer (Cudes: 328-002102).

Offre prioritariamente un servizio di ospitalità a lungo termine e accoglie persone con età superiore ai 65 anni di ambo i sessi, rispondendo a tutti i requisiti strutturali e gestionali indicati e richiesti da ATS Pavia per conto di Regione Lombardia.

La composizione del personale impiegato è strutturata in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

È una struttura accogliente e luminosa, completamente cablata in Wi-Fi, con totale informatizzazione sanitaria integrata per tutti gli operatori.

La RSA è composta da due edifici: il primo si articola su due piani, con tre nuclei; il secondo è costituito da un unico nucleo con 19 posti letto, dedicato ad accogliere gli Ospiti con diagnosi di Alzheimer, e da un'area mansardata (attualmente non in uso). Ogni nucleo ha al suo interno una piccola cucina riservata al personale, che viene anche utilizzata come locale di servizio e controllo per le chiamate dalle camere, di un bagno assistito e di camere con un ampio servizio dotato di doccia. Le camere sono inoltre dotate di:

- Letti elettrici sanitari a tre settori e di materassi adeguati alle diverse necessità degli ospiti;
- Attacco per gas medicale;
- Dispositivo di chiamata al letto per il personale.

All'interno della RSA vi sono diverse aree comuni come sale da pranzo, soggiorni per le attività di animazione e un ampio salone dotato di video-proiettore su maxi schermo. Al piano terreno possiamo trovare la reception, una zona ristoro con tavolini e distributori a moneta per l'erogazione di bevande calde e fredde e merende, gli uffici dello staff direzionale (Direzione, Gestione del Personale, Amministrazione), una sala riunioni, gli ambulatori medici e infermieristici, l'ufficio dell'animatrice, una cappella per le funzioni religiose, le cucine, la palestra centrale modernamente attrezzata, un locale per il parrucchiere, il magazzino. La struttura è circondata da un ampio giardino. Tutte le zone comuni sono videosorvegliate con sistema di registrazione, nelle ore notturne è inoltre attivo un sistema antintrusione.

## 6. RSA APERTA

La RSA Aperta è una misura innovativa totalmente gratuita a carico del SSR, che è stata regolamentata dalla D.G.R. n. 7769/2018 e fornisce una serie di interventi a favore di persone affette da demenza e di anziani non autosufficienti, nonché dei loro famigliari. Questa misura ha riconosciuto la possibilità di erogare diverse tipologie di servizi prevalentemente di natura sociosanitaria, sia all'interno delle strutture, sia all'esterno direttamente presso il domicilio degli Utenti.

### ➤ DESTINATARI DEL SERVIZIO E INCOMPATIBILITA'

Le persone che ne possono beneficiare sono soggetti affetti da demenza oppure anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni riconosciuti invalidi al 100%. In riferimento a questi ultimi, la misura è consentita a coloro che risultano maggiormente compromessi nei livelli di autonomia e che per poter rimanere al proprio domicilio hanno bisogno di un sostegno importante da parte dei famigliari/caregiver.

La fruizione della misura RSA Aperta è incompatibile con la contemporanea erogazione di altre misure e/o interventi regionali e/o di altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, compresa l'erogazione di C-DOM. Rimane invece compatibile con Cure Palliative domiciliari e l'erogazione di assistenza domiciliare di tipo prestazionale (prelievi ematici, cambio catetere, etc.).

### ➤ SEDE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato presso il domicilio della persona e il territorio di competenza della nostra Struttura riguarda la zona di Broni-Casteggio, Pavia città, Voghera e comunità montana.

### ➤ RICHIESTA DEL SERVIZIO

L'interessato potrà presentare la domanda direttamente alla RSA tramite la compilazione dell'apposito modulo. La persona potrà contattare la RSA telefonicamente al numero 0383375240 oppure inviando una mail all'indirizzo [rsabeccaria@gruppogheron.it](mailto:rsabeccaria@gruppogheron.it) [amministrazione.rsabeccaria@gruppogheron.it](mailto:amministrazione.rsabeccaria@gruppogheron.it). Unitamente al modulo di richiesta andrà consegnata la seguente documentazione:

- Fotocopia della carta d'identità del beneficiario;
- Fotocopia carta d'identità del richiedente del servizio;
- Certificazione dello specialista che attesti la demenza (per persone affette da demenza) oppure verbale di invalidità (per persone non autosufficienti).

### ➤ ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio viene attivato dopo aver verificato i requisiti previsti dalla normativa vigente (DGR 7769/2018). In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, viene effettuata una valutazione multidimensionale al domicilio (VMD) della persona, entro i successivi 10 giorni lavorativi, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (Comune, Medico curante, etc.).

La valutazione multidimensionale è una condizione indispensabile per una lettura complessiva dei bisogni della persona e della sua famiglia e verrà effettuata dal medico e dal Case manager allo scopo di una presa in carico globale.

A questo punto la RSA provvederà a stilare il Piano Individuale (PI) e il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) in cui verranno definiti anche le tipologie di prestazioni e le modalità con cui verranno messi in atto.

I servizi attivabili sono rivolti alla soddisfazione di bisogni come: assistenza di base (igiene personale), interventi infermieristici (nursing, consulenza e addestramento per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi), interventi di consulenza alle famiglie per la gestione dei disturbi del comportamento, interventi di supporto psicologico al caregiver, interventi di stimolazione e/o mantenimento delle capacità motorie, riabilitazione motoria, etc.

#### ➤ **INTERVENTI PREVISTI DALLA MISURA**

Il servizio di RSA Aperta prevede una serie di interventi flessibili, adeguati ai bisogni della persona, erogabili a domicilio rispettando il budget economico che viene assegnato per ogni singolo beneficiario. La tipologia delle prestazioni e le modalità di intervento sono definite nel PI e nel PAI nel rispetto delle regole di attuazione definite dalla DGR 7769/2018.

In generale i servizi attivabili sono:

- Assistenza di base (igiene personale)
- Interventi infermieristici (consulenza e addestramento per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi, educazione sanitaria ecc.)
- Interventi riabilitativi (mantenimento delle abilità motorie residue, ecc.)
- Interventi educativi (stimolazione cognitiva, supporto per i disturbi del comportamento, ecc.)
- Interventi di supporto psicologico.

#### ➤ **IL PERSONALE OPERANTE NEL SERVIZIO RSA APERTA**

I professionisti che operano in RSA Aperta sono: Infermieri, Medico, Operatori Socio Sanitari, Fisioterapisti, Psicologa, Terapista occupazionale, Educatore e un coordinatore del servizio.

Tutto il personale partecipa a corsi di formazione e di aggiornamento previsti dalla programmazione del piano formativo annuale.

#### ➤ **TUTELA E PRIVACY**

Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche e di orientamento religioso di ogni assistito.

## 7. RICHIESTA DI COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Nel caso in cui l'Ospite e/o il parente faccia richiesta di accedere alla documentazione sanitaria, oppure facciano domanda scritta di copia conforme all'originale di tutto il dossier sociosanitario (Fasas), la Direzione Sanitaria rilascerà il tutto entro 7 giorni dalla data di richiesta. Il modulo di richiesta è reperibile presso uffici amministrativi oppure contattando la struttura al numero 0383375240 si può richiedere l'invio tramite mail. Una volta compilato può essere inviato tramite mail all'indirizzo [direzione.rsabeccaria@gruppogheron.it](mailto:direzione.rsabeccaria@gruppogheron.it), [dir.san.rsabeccaria@gruppogheron.it](mailto:dir.san.rsabeccaria@gruppogheron.it), [medici.rsabeccaria@gruppogheron.it](mailto:medici.rsabeccaria@gruppogheron.it) oppure consegnato a mano presso la struttura.

Le tariffe per il rilascio di ogni singolo fascicolo sanitario in copia autenticata sono le seguenti:

fino a 20 pagine € 1,00 a pagina

da 20 pagine in poi € 0,50 a pagina

per le cartelle cliniche antecedenti agli ultimi 5 anni, verrà applicato un sovrapprezzo di € 10,00.

In caso di permanenza prolungata (mesi o anni), in occasioni di selezioni particolari del Dossier Sanitario o riferite ad un preciso arco temporale, è bene specificarlo poiché l'interezza del Dossier potrebbe essere dimensionata in diverse centinaia di pagine stampate.

Qualora disponibile la firma digitale il dossier sociosanitario (Fasas) potrà essere inviato elettronicamente con firma digitale via Pec al costo di € 50,00 onnicomprensive indipendentemente dal numero delle pagine.

## 8. TUTELA DELLE PERSONE E RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In adempimento del GDPR 2016/679, la nostra RSA garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al primo colloquio, viene richiesto alla persona il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della struttura.

## 9. CUSTOMER SATISFACTION E QUALITA'

### • Customer Satisfaction

La costruzione e l'utilizzo dei questionari per gli utenti, familiari e operatori non rappresenta solo l'assolvimento di un debito informativo ma l'opportunità di ricevere un feedback multiplo e di monitorare nel tempo la varianza di alcuni importanti parametri.

Proprio per questo Gheron ha inserito nei propri questionari alcuni "item paralleli" che vengono proposti a ospiti, familiari e operatori.

La proposizione dei questionari ha una cadenza annuale che viene pubblicizzata con una comunicazione scritta appesa nelle apposite bacheche poste al piano terra della RSA.

La rielaborazione statistica viene restituita entro un mese dopo il ritiro dei questionari dalle apposite urne:

- ✓ i risultati delle Customer degli ospiti e dei familiari vengono stampati ed esposti in bacheca e condivisi in un incontro con ospiti e familiari

- ✓ i risultati della Customer degli operatori vengono condivisi in un incontro con tutta l'equipe a cura del direttore gestionale.

- **Gestione dei reclami**

All'interno della presente Carta dei Servizi è presente una scheda reclami. La finalità di suddetta scheda è quella di fare pervenire alla Direzione di struttura eventuali disfunzioni, disservizi e suggerimenti. Il Direttore di Struttura avrà cura di visionare la scheda e di fornire all'Ospite o al parente una risposta e una risoluzione il prima possibile coinvolgendo il team della struttura. La scheda reclami potrà essere consegnata tramite mail all'indirizzo [direzione.rsabeccaria@gruppogheron.it](mailto:direzione.rsabeccaria@gruppogheron.it) oppure consegnarlo al servizio di accoglienza dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle 17.30

- **CODICE ETICO, APPLICAZIONE DLGS 231/01 E ORGANISMO DI VIGILANZA**

I cittadini possono esercitare i propri diritti attraverso diversi canali: customer satisfaction, Organismo di Vigilanza e RPD.

Gruppo Gheron ha aggiornato, ai sensi del D.lgs. 231/2001, il proprio Codice Etico ed il Modello di Gestione e Controllo della Società. Il Codice Etico ed il Regolamento interno sono esposti nella bacheca della Struttura e sono scaricabili sul sito web in formato Pdf nella sezione Documenti. Il CDA di Gheron e l'Organismo di Vigilanza (ODV) hanno approvato quanto prodotto. Gruppo Gheron dispone di un Organismo di Vigilanza (ODV) i cui riferimenti sono affissi nelle bacheche di UdO, direttamente contattabile e che produce apposite relazioni annuali.

## 10. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

Il crescente invecchiamento della popolazione, l'evoluzione del quadro epidemiologico e i progressi della scienza medica rendono sempre più attuale la necessità di garantire alle persone anziane un adeguato accesso alle cure ed un rinnovato sostegno umano, sociale e spirituale.

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

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

La Carta dei Diritti vuole indirizzare l'azione di quanti operano in favore dell'anziano, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (Ospedali, RSA, 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 delle attività quotidiane, negli atti regolativi quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni principi fondamentali dell'Ordinamento Giuridico italiano:

- Il principio di "*giustizia sociale*", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. 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'art. 2 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo nelle formazioni sociali ove si svolge il suo quotidiano, 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'art. 32 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti.

## LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DEI DOVERI

La Carta obbedisce allo scopo di facilitare la conoscenza per le persone anziane dei loro diritti fondamentali e di accrescere la loro consapevolezza, nonché dei doveri che gravano su quanti entrano in relazione con loro.

### LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO

1. Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
2. Di determinarsi in maniera indipendente, libera, informata e consapevole con riferimento alle scelte di vita e alle decisioni principali che lo riguardano.
3. Di conservare la propria dignità anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia, alla riservatezza, al decoro e al rispetto del pudore negli atti di cura della persona e del corpo.
4. Di essere sostenuta nelle capacità residue anche nelle situazioni più compromesse e terminali.
5. Di avere una vita di relazione attiva.
6. Alla salvaguardia della propria integrità psico-fisica e di essere preservato da ogni forma di violenza fisica e morale e di forme improprie di contenzione fisica, farmacologica e ambientale, nonché di abuso e di negligenza intenzionale o non intenzionale.
7. Di conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti

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

1. Di accudire e curare l'anziano a domicilio fin dove è possibile, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna.

2. I famigliari e chi interagisce con la persona anziana hanno il dovere di fornirgli in ragione delle sue condizioni fisiche e cognitive, tutte le informazioni e conoscenze necessarie per un'autodeterminazione libera, piena e consapevole.
3. Quanti interagiscono con la persona anziana hanno il dovere di adottare comportamenti riguardosi, onorevoli, premurosi e cortesi, di prestare ascolto ed adeguata attenzione alle segnalazioni e osservazioni avanzate dalle persone anziane.
4. Gli operatori sanitari e sociosanitari hanno il dovere di mantenere l'indipendenza e l'autonomia della persona anziana bisognosa di cure.
5. Di garantire la continuità affettiva delle persone anziane attraverso visite, contatti e frequentazioni con i propri parenti o con coloro con cui si hanno relazioni affettive.
6. Quanti interagiscono con le persone anziane hanno il dovere di denunciare ogni forma di abuso, violenza e discriminazione operata nei loro confronti.
7. Fornire 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.

*Gruppo Gheron*  
*Direttore RSA Paolo Beccaria*  
*Luigia Sciortino*



**Allegato 1**

**RSA APERTA**

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

Gentile utente,

il questionario che le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza che le è stata fornita attraverso la misura RSA Aperta ha risposto alle Sue attese. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguando ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di apporre una X sulla risposta che le sembra più adatta. Il questionario compilato lo potrà inviare via mail all'indirizzo [direzione.rsabeccaria@gruppogheron.it](mailto:direzione.rsabeccaria@gruppogheron.it), oppure via posta o consegnarlo direttamente in Struttura.

Il presente questionario è compilato in data.....

- dall'assistito    con l'aiuto di famigliari o conoscenti    da un familiare    con l'aiuto di un operatore

**INFORMAZIONI GENERALI**

Età \_\_\_\_\_ Sesso  maschio  femmina    Nazionalità  italiana  straniera

Scolarità    nessuna    scuola obbligo    diploma superiore    laurea/altro titolo universitario

1	È soddisfatto delle informazioni avute su come accedere al servizio RSA Aperta?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2	È soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto durante la Valutazione Multidimensionale effettuata con il medico e il care manager?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

3	Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa sua	.....
---	---	-------

	(infermiere, fisioterapista, OSS, psicologo)	.....			
4	Dal punto di vista pratico l'OSS ha soddisfatto le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5	Dal punto di vista pratico il fisioterapista ha soddisfatto le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6	Dal punto di vista pratico lo psicologo ha soddisfatto le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7	Dal punto di vista pratico il medico ha soddisfatto le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8	È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che le è stato offerto?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9	È soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che si è maggiormente occupato di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

10	Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi	<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> discreta	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
----	---	---------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--

	più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?				
11	Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> discreta	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
12	Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza ricevuto?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

Indicate le eventuali difficoltà che avete riscontrato (ad esempio su tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, ecc.)

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Altre osservazioni e/o suggerimenti

.....  
 .....  
 .....  
 .....

La raccolta delle informazioni presenti nel questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche.

Grazie per la collaborazione!

**SCHEDA PER DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI RSA PAOLO BECCARIA**

Alla Direzione

Io sottoscritto:.....

Parente dell'Ospite:.....

Grado di parentela:.....

Recapito telefonico ed e-mail:.....

Data della segnalazione: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Suggerimenti:.....

.....  
.....  
.....

Data.....

Firma.....

**Grazie per la collaborazione!**