

 GRUPPO GHERON S.r.l. Ci prendiamo cura delle persone.	CDI SENAGO VICO ORIANA FALLACI, 10 – 20030 SENAGO (MI) Telefono: 0240043752 Email: rsasenago@gruppogheron.it
Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 Milano MI	Protocollo N°: -tec.amm.75 CDI Senago

CARTA DEI SERVIZI CDI SENAGO

1° emissione	Data: 01.09.2021
2 °revisione	Data: 13.07.2023
Redatto da:	Verificato da:
Ruolo: Coordinatore Nominativo: Perilli Elisabetta Firma:	Ruolo: Direzione Generale – Resp. protocolli Nominativo: Roberto Rovati Firma:
Approvato da:	Emesso da:
Ruolo: Responsabile Sanitaria Nominativo: Annunziatella Marino Firma:	Ruolo: Direttore di Struttura Nominativo: Alessandra Gualco Firma:

Presa visione Med Services con impegno di applicazione (Coordinatore Med Services):

(Firma)

INDICE	
1. GUIDA PER L' UTENTE	pag. 3
2. COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 3
3. ORARI DI APERTURA	pag. 3
4. PRESENTAZIONE DI GRUPPO GHERON	pag. 4
5. MISSION	pag. 5
6. PRINCIPI DELL' ATTIVITA'	pag. 5
7. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 6
8. DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA	pag. 8
9. DESTINATARI DELL'OFFERTA	pag. 8
10. IL PERSONALE	pag. 8
11. I SERVIZI SOCIOSANITARI	pag. 9
11.1 IL SERVIZIO MEDICO	pag. 9
11.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO	pag. 9
11.3 SERVIZIO ASSISTENZIALE	pag. 9
11.4 SERVIZIO RIABILITATIVO	pag. 10
11.5 SERVIZIO EDUCATIVO	pag. 10
11.6 SERVIZIO PSICOLOGICO	pag. 10
11.7 SERVIZIO SOCIALE	pag. 10
11.8 SERVIZIO ACCOGLIENZA	pag. 11
11.9 SERVIZIO DI TRASPORTO OSPITI	pag. 11
12. SERVIZIO DI SUPPORTO	pag. 11
12.1 SERVIZIO RISTORAZIONE	pag. 11
12.2 SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTE	pag. 11
12.3 SERVIZIO DI LAVANDERIA	pag. 11
12.4 SERVIZIO MANUTENTIVO	pag. 12
12.5 SERVIZIO DI PARRUCCHIERA/BARBIERE	pag. 12
13. MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA	pag. 12
14. LISTA DI ATTESA	pag. 12
15. PRESA IN CARICO	pag. 12
16. DIMISSIONI	pag. 13
17. TRASFERIMENTO IN OSPEDALE	pag. 13
18. CONTINUITA' ASSISTENZIALE	pag. 14
19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	pag. 14
20. NOMINA ADS	pag. 14
21. ORARIO RICEVIMENTO MEDICI	pag. 14
22. VERIFICA ED INFORMAZIONE	pag. 14
23. RETTA GIORNALIERA	pag. 14
24. SERVIZI EXTRA NON INCLUSI	pag. 16
25. ASSENZE	pag. 16
26. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	pag. 16
27. LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DOVERI	pag. 17
28. L'OSPITE HA IL DIRITTO	pag. 17
29. L'OSPITE HA IL DOVERE	pag. 17
30. GLI ALLEGATI	pag. 18

1. 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 descrizione dei servizi offerti e alcune immagini della nostra struttura. 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 ed 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.

Buona lettura

2. CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi nel nostro Paese, avviatosi fin dal gennaio 1994 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994), ha introdotto una svolta significativa rispetto al tradizionale concetto di tutela, intesa come semplice riconoscimento di garanzia al cittadino in quanto utente dei servizi pubblici.

In sostanza, è un *patto* tra Struttura e cittadini, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulla capacità di ben 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 del percorso intrapreso dai vari Piani Socio Sanitari Nazionali è la centralità dell'utente.

Tale impostazione richiede la crescita di una nuova cultura socio assistenziale in cui l'operare di una struttura si concentri sul cittadino/utente possa valutare per poter poi scegliere.

Pertanto, per garantire all'utente l'esercizio di libera scelta, occorre una corretta e precisa informazione sui servizi che una struttura offre onde permettere agli utenti ed ai loro famigliari la valutazione della bontà dei servizi correlati al compenso tariffario richiesto.

La Direzione del CDI Senago con questa edizione della Carta dei Servizi, si impegna a far conoscere le attività svolte dalla struttura ed i programmi futuri di miglioramento.

3. ORARI DI APERTURA E COME SI ARRIVA ALLA STRUTTURA

Il CDI si trova a Senago (MI) in Via Oriana Fallaci, 14.

È aperto dalle 07.30 alle 18.30 da lunedì a venerdì per tutto l'anno.

Eventuali giorni festivi di chiusura saranno preventivamente concordati.

IL CDI è ubicato in una zona residenziale facilmente raggiungibile e vanta un giardino godibile dagli Utenti e dai loro famigliari.

AUTO

Da Piazzale Maciachini a Milano, imbocca il viale E. Fermi (superstrada Mi-Meda), esci a Palazzolo Milanese e segui le indicazioni per Senago.

Se arrivi da Bologna (A7) dopo il casello di Melegnano, prendi la tangenziale est in direzione Como, esci a Lainate e segui le indicazioni per Garbagnate Milanese – Senago.

Se arrivi da Torino (A4) esci a Cormano e segui le indicazioni per la SS.35 dei Giovi, quindi per Senago.

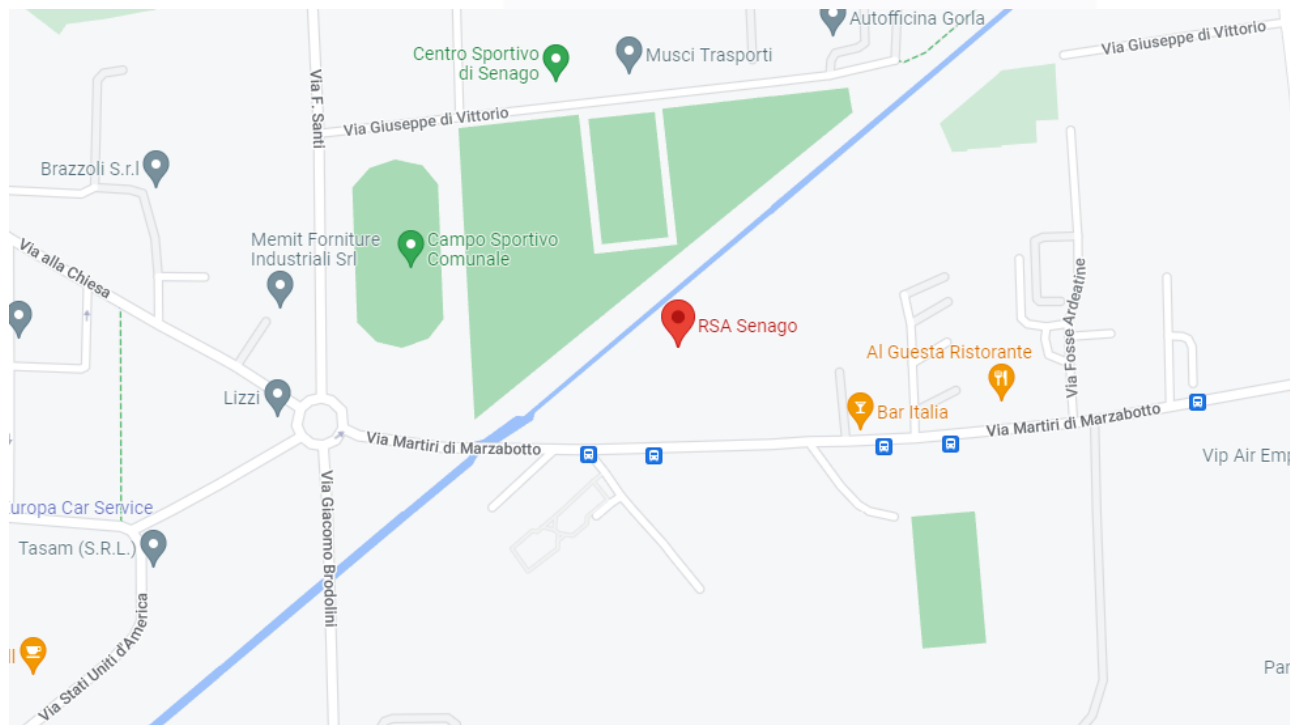
Se arrivi da Venezia (A4) poco prima della barriera, tieni la destra (tangenziale nord) e segui sempre l'indicazione Como fino all'uscita di Palazzolo, quindi segui per Senago.

Se arrivi da Genova, dopo il casello di Assago, prendi la tangenziale Ovest in direzione Como, esci a Lainate e segui per Garbagnate – Senago.

TRAM

Esiste una linea tranviaria che collega Milano con partenza da Affori a Limbiate e viaggia lungo la SS. 35 dei Giovi. Le fermate principali riportate sull'orario ATM sono Affori – Cormanò Ospitaletto – Cascina Amata – Varedo – Limbiate – Limbiate Ospedale. Tra le fermate intermedie c'è Senago Castelletto, da cui è possibile prendere la linea GTM H306 Palazzolo- Cesate.

4



4. PRESENTAZIONE DEL GRUPPO GHERON

Gruppo Gheron gestisce strutture Sociosanitarie e Sanitarie 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 degli anziani e delle loro famiglie rappresenta uno stimolo nel progettare l'assistenza. È stato investito molto nella selezione e nella formazione delle risorse umane: dal management alle professionalità sanitarie. Sono state investite molte risorse 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 attenta che ha permesso di essere accolti e riconosciuti presso le Comunità ove Gheron si è insediato con i suoi servizi.

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

Il Gruppo è in forte espansione e nel prossimo triennio sono previste nuove realizzazioni di residenze sanitarie assistenziali in Piemonte, Veneto e a Nord di Milano.

Attualmente il Gruppo ha una struttura organizzativa, articolata e funzionale ad un sempre maggiore sviluppo delle attività in Italia. Il Presidente e Legale Rappresentante è Eros Bedeschi.

Gli amministratori delegati sono l'Ing. Sergio Bariani e il dott. Massimo Bariani.

Dalla Direzione generale di Gruppo Gheron dipendono le varie Strutture Complesse, dove operano il Direttore Gestionale, il Direttore Sanitario, i Coordinatori Infermieristici per la programmazione ed erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali, fisioterapisti per la riabilitazione ed uno staff di educatori volti a favorire il benessere psico-fisico e sociale degli Ospiti.

5. LA 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 familiari. La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando la 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 sociale 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.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- ✓ Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- ✓ Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- ✓ Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze."

6. I PRINCIPI DELL'ATTIVITA'

Principio dell'eguaglianza

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, sull'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 semplificazione

Il CDI, 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 imparzialità

Il CDI 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

Il CDI, 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

Il CDI 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 tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

Principio di Partecipazione

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

Principio di efficienza/efficacia

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

Riservatezza

Il CDI assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed 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 D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

7. DESCRIZIONE STRUTTURA

Il CDI Senago, presente all'interno della RSA di Senago, sito nel quartiere denominato Papa Giovanni XXIII° a Senago (Mi), inaugurato il 30 agosto 2021, accoglie fino a 30 utenti, è aperto dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 18.30.

Il CDI SENAGO è accreditato da Regione Lombardia (ATS Città Metropolitana di Milano) con deliberazione n° 139 del 17.02.2022 e assegnazione CUDES n°321- 084668.

Il CDI Senago risponde a tutti i requisiti strutturali e gestionali indicati e richiesti dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate da ATS Milano Città Metropolitana per conto di Regione Lombardia. Il CDI Senago si colloca nella Rete dei servizi sociosanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.

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

Caratteristiche peculiari di attrezzature, ausili e servizi offerti.

Climatizzazione

Il CDI, come l'intera struttura, beneficia di climatizzazione i cui parametri di temperatura e umidità sono regolati mediante sensori domotici. L'aria primaria consente fino a n° 3 ricambi totali dell'aria per ora la stessa è sempre nuova all'immissione, giungendo mediante appositi filtri.

Poltrone relax

La sala riposo può essere oscurata con appositi tendaggi e le poltrone possono essere reclinate consentendo il riposo. Allo scopo il personale può fornire anche cuscini e coperte leggere. La stanza beneficia di buona insonorizzazione.

Ristorazione e Tisaneria

Gheron pone attenzione alla proposizione dei menu e delle diete scegliendo con cura cuochi e fornitori. Il servizio Ristorazione della RSA Senago prepara pranzo e cena per gli Utenti del CDI secondo la rotazione proposta nel Menù stagionale. Gli Utenti possono scegliere il giorno precedente i piatti esposti nel Menù per il giorno successivo. La tisaneria è dotata di macchina erogatrice di thè caffè e tisane. È altresì disponibile una macchina erogatrice di acqua potabile ionizzata e microfiltrata, potendo scegliere se naturale o gasata e se refrigerata o a temperatura ambiente.

Ristorazione e disfagia

Particolare attenzione è rivolta ai soggetti disfagici per i quali si è sviluppata una partnership con Nutrisens per la proposizione di una considerevole varietà di cibi a consistenza modificata. È disponibile anche una macchina per la preparazione di colazioni e bevande gelificate o a consistenza modificata. Per tutti i nuovi ingressi viene valutata in anamnesi o strumentalmente la capacità di deglutizione.

Sollevatori a binario e macchine di terapia fisica nella palestra fisioterapia

Un sollevatore a binario ad H è presente nella palestra condivisa e dunque con possibilità di movimento per l'intero locale. La deambulazione assistita dal sollevatore (con apposito Jacket) può anche essere graduata con carichi di sollevamento parziale.

Bagni assistiti in vasca

Il bagno assistito è attrezzato con una vasca a sedile dotata di miscelatore automatico. L'ingresso in vasca può anche essere supportato da un sollevatore meccanico. A tutti gli utenti è garantito, se necessario un bagno in vasca settimanale e comunque ogni altra volta in cui sia necessario.

Elettrocardiografia in telemedicina, raccolta di campioni ematici e bioumorali

Gheron dota le proprie Strutture con supporti diagnostici e di controllo per la gestione quotidiana dell'assistenza come l'ECG wireless touch dotati di modulo interpretativo e con possibilità di teleriferimento mediante software sanitario con certificazione internazionale e archiviazione in cloud.

Terapie non farmacologiche

Tra le terapie non farmacologiche proposte vi sono una sorta di terapia di riorientamento alla realtà (ROT) e di memory training tramite lettura del giornale eseguito dagli educatori settimanalmente.

Musicoterapia, animali da compagnia ed ortoterapia

IL CDI propone la Pet Therapy con istruttore certificato settimanalmente. La musicoterapia viene proposta in modo mirato, evocativo, o anche a semplice scopo di socializzazione o rilassamento. Le attività di ortoterapia sono indicate per gli ospiti più attivi ma anche per coloro che abbiamo lieve compromissione cognitiva, riproponendo il contatto con la terra.

Giardino del CDI

Il giardino dedicato del CDI (con accesso diretto) rappresenta una area sicura di svago, incontro e passeggio. Può essere utilizzato durante la bella stagione anche per attività ricreative, colazione e merenda.

Università e Società scientifiche

Gheron ha rapporti con alcune Università tanto per finalità di formazione che di ricerca e dunque anche di possibile sperimentazione all'interno del CDI. Le Strutture di Gruppo Gheron sono infatti sede di tirocini di Infermieristica, OSS, ASA, Scienze dell'Educazione, Psicologia; alcuni componenti del Team Gheron sono altresì docenti. Gheron ha relazioni con diverse Società scientifiche, tra cui la SIGG (Società Italiana di Geriatria) e il GRG (Gruppo di Ricerca Geriatrica), oltre agli ordini professionali di Medici, Infermieri e Psicologi.

8. DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Il personale del CDI utilizza il dossier sanitario (Fasas) di EPersonam, portale di assistenza alla persona e tutto il relativo panel degli strumenti di assessment.

Ciascun utente per inserirsi nel sistema deve inserire il proprio nome e una password criptata che lo identificano e gli consentono di modificare i parametri concessi. Ciascun utente, grazie ad una registrazione degli accessi, si identifica in ogni azione, perciò un diario, una medicazione, una prescrizione di farmaci o attività, fa sempre riferimento al suo autore.

Anche le scale di assessment vengono compilate con il contributo del team ma sotto la puntuale responsabilità dell'autore. L'apporto dei dati raccolti proviene da tutti gli operatori e il sistema facilita questa necessità.

Gli incontri PAI realizzati secondo scadenze o necessità degli utenti sono programmate nell'agenda informatizzata, così come tutti gli incontri periodici. Il programma ha un sistema di messaggistica interna che consente di inviare mail ai singoli destinatari o gruppi suddivisi per ruolo.

9. DESTINATARI dell'OFFERTA

- ✓ Ospiti che abbiano compiuto i 65 anni di età
- ✓ Frequenza minima del centro di tre giornate alla settimana
- ✓ Criterio di esclusione: demenza con disturbi del comportamento

Il programma tipo è sotto riportato:

PROGRAMMA SETTIMANALE ATTIVITA' DEL CDI					
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
07.30-09.00	07.30-09.00	07.30-09.00	07.30-09.00	07.30-09.00	
Accoglienza, colazione, somministrazione della terapia	Accoglienza, colazione, somministrazione della terapia	Accoglienza, colazione, somministrazione della terapia	Accoglienza, colazione, somministrazione della terapia	Accoglienza, colazione, somministrazione della terapia	
09.30 - 12.00	09.30 - 12.00	09.30 - 12.00	09.30 - 12.00	09.30 - 12.00	
Canto e Musica	Ginnastica dolce di gruppo	Laboratorio artistico	Attività ludica	Lettura e Conversazione Cineforum	
12.00 - 13.00	12.00 - 13.00	12.00 - 13.00	12.00 - 13.00	12.00 - 13.00	
Pranzo e somministrazione della terapia	Pranzo e somministrazione della terapia	Pranzo e somministrazione della terapia	Pranzo e somministrazione della terapia	Pranzo e somministrazione della terapia	
13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	
Riposo	Riposo	Riposo	Riposo	Riposo	
14.30 - 16.45	14.30 - 16.45	14.30 - 16.45	14.30 - 16.45	14.30 - 16.45	
Merenda e attività fisioterapica	Merenda e laboratorio di socialità	Gioco cognitivo, merenda e Santa Messa	Merenda e attività fisioterapica	Tombola e merenda	
17.00 - 17.30	17.00 - 17.30	17.00 - 17.30	17.00 - 17.30	17.00 - 17.30	
Uscita ospiti	Uscita ospiti	Uscita ospiti	Uscita ospiti	Uscita ospiti	
18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	



SEDE LEGALE:
Via Archimede, 57
20129 Milano

SEDE AMMINISTRATIVA:
Via A.Cagnoni 23
27058 Voghera (PV)
Capitale sociale i.v.: € 150.000



tel. 02 92853920



info@gruppogheron.it
PEC: gruppogheron@legalmail.it

Cena e somministrazione della terapia	Cena e somministrazione della terapia	Cena e somministrazione della terapia	Cena e somministrazione della terapia	Cena e somministrazione della terapia	
18.30	18.30	18.30	18.30	18.30	
Uscita ospiti	Uscita ospiti	Uscita ospiti	Uscita ospiti	Uscita ospiti	

10. IL PERSONALE

Tutti gli Operatori hanno impresso sulla tasca della divisa il cartellino identificativo indicante:

- ✓ Società (Gruppo Gheron o Med Services)
- ✓ Nome (Nome + Cognome puntato)
- ✓ Qualifica (descritta)
- ✓ Bande colorate o colori della divisa che identificano ulteriormente la qualifica
- ✓ Possesso di badge anagrafici e di assegnazione UdO che permette l'accesso ai varchi (porte ed ascensori) e la rilevazione delle presenze con RFID attivi sul marcatempo elettronico.

COLORE	MANSIONE
	MEDICI
	COORDINATORI
	INFERMIERI
	ASA/OSS
	FISIOTERAPISTI
	ANIMATORI
	PSICOLOGO
	ADDETTI PULIZIA/LAVANDERIA
	CUCINA

11. SERVIZI SOCIO SANITARI

11.1 Servizio medico

Viene garantito dalla presenza di un Medico da lunedì a venerdì per n° 6 ore settimanali che si raccorda con i MMG degli Utenti e si rende disponibile agli incontri con le famiglie. È coordinato dal Responsabile sanitario medico. Il metodo di lavoro e lo stile di intervento viene specificatamente adattato alle necessità degli utenti.

11.2 Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico viene coordinato da un infermiere coordinatore con master in coordinamento delle professioni sanitarie. È assicurato da operatori che si alternano sulla base di una turnistica che ne garantisce la presenza per tutti i giorni di apertura del CDI.

Oltre al rispetto del Codice deontologico di riferimento, la filosofia dell'attività infermieristica si esprime in coerenza con la Mission, proprio perché la sinergia degli Operatori dello stesso e dei differenti profili professionali è volta al soddisfacimento dei bisogni dei singoli Utenti.

Il coordinatore infermieristico presiede il servizio infermieristico.

11.3 Servizio socio assistenziale

Gli operatori afferenti a questo servizio si occupano sia del soddisfacimento dei bisogni di base e di quelli individuali in modo integrato per la salute e per il benessere della persona, che della cura e della gestione dei rapporti interpersonali con gli ospiti e garantiscono, attraverso la reciproca conoscenza e la padronanza delle competenze acquisite, una particolare attenzione anche agli aspetti sociali e relazionali.

Gli Operatori interagiscono con gli altri Gruppi professionali e collaborano particolarmente con gli Educatori. Il coordinamento del servizio è affidato al coordinatore infermieristico.

11.4 Servizio riabilitativo

Il servizio riabilitativo è svolto da fisioterapisti per tutti i giorni di apertura allo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli ospiti attraverso attività varie effettuate sia individualmente che di gruppo. Le attività possono essere svolte nel salone polifunzionale, nell'area esterna ma anche nella palestra fisioterapica secondo la programmazione delle attività riabilitare previste. Periodicamente un medico specialista fisiatra, su richiesta del medico, collabora con il servizio, secondo necessità. All'ingresso in CDI ad ogni ospite viene fatta una prima valutazione per rilevare le capacità motorie, il livello di autonomia e le reali potenzialità di recupero delle funzioni deficitarie. Viene inoltre valutata la necessità di impiego di ausili per la deambulazione e l'educazione al miglior utilizzo di quelli già in possesso dagli Utenti. L'indirizzo prioritario del lavoro del servizio riabilitativo è orientato verso il mantenimento e il miglioramento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana anche lavorando con i gruppi di utenti (ad esempio: ginnastica dolce).

11.5 Servizio educativo

Il servizio educativo svolto da educatori, garantito per tutti i giorni di apertura, ha l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita degli ospiti impegnandosi, in collaborazione con tutta l'equipe multi professionale, a ridurre eventuali difficoltà che possono insorgere nella vita di comunità. Il servizio educativo costituisce il punto di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva degli utenti del CDI e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori nel ridare significato e dignità alla vita persone anziane non autosufficienti. Il servizio educativo, raccogliendo le storie di vita degli ospiti al momento dell'accoglienza, organizza le attività di animazione, occupazionali e di socializzazione diversificandole al fine di sollecitare curiosità e interesse da parte di tutti calibrandole sulle loro capacità. Il servizio si impegna a sostenere gli ospiti nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i legami con la famiglia, gli amici e il contesto comunitario di appartenenza, promuovendo scambi intergenerazionali e, quando possibile, uscite nel territorio. Il servizio educativo cura e valorizza i rapporti con le associazioni di volontariato per migliorare la qualità di vita degli utenti.

11.6 Servizio psicologico

Lo psicologo accompagna l'utente dal momento dell'inserimento e dell'accoglienza e lo sostiene per tutta la permanenza in CDI e offre un contributo fondamentale per stesura del PI e del PAI. Si occupa della valutazione

psico-cognitiva e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione individuale e di piccolo gruppo. Il servizio di consulenza psicologica programma colloqui di sostegno per gli utenti e i loro familiari in forma singola o di gruppo. Programma colloqui di sostegno, individuali e per piccoli gruppi per gli operatori a scopo proattivo nei confronti dello stressa lavoro correlato e del burnout, con particolare attenzione al periodo pandemico, come suggerito da Regione Lombardia. Promuove, in collaborazione con il responsabile medico, il coordinatore infermieristico e il direttore gestionale, attività formative per il miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure. Collabora altresì con il responsabile sanitario e il direttore gestionale nella promozione di attività formative e strategie che abbiano come obiettivo il contrasto al burn-out e la prevenzione/gestione dei conflitti.

11.7 Servizio sociale

Il servizio sociale non è al momento attivo ma lo sarà all'avvio delle attività di assistenza domiciliare (RSA aperta)

11.8 Servizio Accoglienza

Il Servizio è in condivisione con le RA I Giardini di Senago ed è attivo dalle 09.00 alle 19.00 dal lunedì venerdì e dalle 09.00 alle 17.30 il sabato e la domenica.

11.9 Servizio di trasporto ospiti

Effettuato su richiesta, in convenzione dai propri Operatori e in convenzione con Enti esterni e costituisce supplemento alla retta ordinaria.

La mattina provvede ad accompagnare gli Utenti dal proprio domicilio al CDI e a riaccomagnarli prima di cena. Indicativamente i trasporti vengono effettuati dalle 07.30 alle 09.30 in andata e dalle 16.30 alle 17.30 al ritorno.

12. Servizi di supporto

12.1 Servizio Ristorazione

Ha il suo vertice nel Capo Cuoco e da personale con titoli ed esperienza nel settore che presenziano nei turni mattutino e pomeridiano. Il servizio si occupa dell'acquisto delle derrate alimentari, di conservarle e di cucinarle in relazione alle diete prescritte, alle intolleranze alimentari e alle richieste degli ospiti, in accordo con i principi di autocontrollo alimentare HACCP. Si occupa anche dell'igiene dei locali cucina e delle sue attrezzature e alla gestione dei magazzini. La preparazione delle diete avviene nel rispetto del menù multisettimanale approvato dal responsabile sanitario con la consulenza del servizio Dietoterapico di Gheron. Per i soggetti con particolari esigenze alimentari (patologia, allergie, etc.) vengono prescritte e preparate ad personam diete speciali. Per i soggetti disfagici sono disponibili alimenti a consistenza modificata ed addensanti che possono sostituire o integrare il pasto. I pasti vengono veicolati con i carrelli termici fino alla tisaneria del CDI. I pasti principali prevedono:

Colazione con latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate.

Merenda con biscotti e tè caldo o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva

A pranzo e a cena il menù è composto da:

- un primo piatto del giorno e 2 alternative (pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino)
- un secondo piatto del giorno e 2 alternative (carne macinata, affettati misti, formaggi misti)
- un contorno
- frutta di stagione
- acqua filtrata e vino

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

-colazione ore 8.30 – 09.30

-pranzo ore 12.00 – 13.00

-merenda ore 15.00 – 15.30

-cena ore 18.00

12.2 Servizio Igiene ambientale

Si occupa della sanificazione e sanitizzazione del CDI. Si attiene ai piani di lavoro predisposti dal coordinatore infermieristico ed agli indicatori di risultato assegnati, utilizzando macchine, strumenti e presidi assegnati. Si preoccupa del ripristino di alcuni presidi di consumo. È presente tutti i giorni in fascia mattutina e pomeridiana.

12.3 Servizio Lavanderia

Il servizio di lavanderia della biancheria piana e dell'abbigliamento personale è appaltato ad una società esterna che si occupa di biancheria piana, asciugamani, divise del personale. Un operatore Med Services si occupa solo della ricezione e dello smistamento dei pacchi già contrassegnati. L'intero sistema è monitorato via web. In struttura vengono lavati in lavatrici, dotate di dosatori automatici, solamente i panni in microfibra per l'igiene ambientale. Il materiale segue appositi percorsi (sporco e pulito).

12.4 Servizio manutentivo

Il servizio, in condivisione con la RSA Senago, è gestito dal Manutentore e si occupa della manutenzione ordinaria della struttura, unitamente ad alcune attività di manutenzione straordinaria.

Ha rapporti con tutte le aziende di fornitura di servizi tecnici (ad es: elettrico, termico, ascensori, etc.). Si preoccupa (in accordo con la Direzione) di provvedere ad ogni necessità tecnica e logistica della struttura, compresa l'area esterna.

Svolge anche attività proattiva, segnalando anzitempo avvisaglie di possibili problemi.

Presenza da lunedì al sabato in fascia oraria mattutina e, in parte, pomeridiana e in regime di reperibilità durante i giorni festivi

12.5 Servizio di parrucchiera/barbiere

Servizio disponibile per donna e uomo a prezzi convenzionati. Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli durante l'esecuzione del bagno settimanale quando richiesto.

13. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA

Telefonando allo 02/40043752 o presentandosi in struttura è possibile avere informazioni riguardo alle modalità di accesso al CDI.

La Domanda di Ammissione dovrà essere compilata in ogni sua parte, dai famigliari e dal Medico Curante e riconsegnata previo appuntamento, sarà quindi valutata dal responsabile medico del CDI che si riserva la possibilità di richiedere una visita di conoscenza dell'eventuale ospite con i famigliari, per la verifica dei dati riportati nelle domande e può concordare un periodo di inserimento per valutare l'appropriatezza dello stesso.

14. LISTA DI ATTESA

Tutta la documentazione sarà accolta dopo aver riportato la modulistica compilata in tutte le sue parti e verrà inserita nella Lista di Attesa che sarà costantemente aggiornata. Periodicamente il servizio accoglienza contatterà gli utenti in lista, con criterio cronologico, per aver conferma del permanere dell'interesse all'ammissione presso il CDI.

Eventuali criteri di priorità per domande eccedenti l'offerta sono rappresentate dall'urgenza sociale.

Sarà premura del servizio accoglienza fornire all'aspirante utente la Carta dei Servizi, con allegati, per informarlo circa i fini istituzionali ed i servizi che vengono erogati, nonché le rette applicate.

L'aspirante ospite e/o i suoi famigliari potranno far visita al CDI con accompagnamento da parte del direttore e/o del servizio accoglienza, previo appuntamento, fatte salvo restrizioni epidemiologiche.

Viene tutelato il diritto alla privacy, chiedendo agli utenti di sottoscrivere un apposito modulo con il quale si dà il consenso all'utilizzo dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Regolamento Europeo 2016/679).

15. PRESA IN CARICO E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Il referente della domanda viene contattato dalla reception per concordare la stipula del contratto e a seguire la data e l'orario di ingresso.

Il servizio accoglienza comunica via mail (e-personam) ai soggetti interessati la data e l'ora del nuovo ingresso: tale procedura consente a tutti i professionisti coinvolti, ciascuno secondo le proprie competenze, di predisporre quanto necessario ad una adeguata accoglienza.

Al momento dell'ingresso, si prendono in consegna la biancheria e gli oggetti personali da riporre nell'armadietto del locale guardaroba.

Alla stipula del contratto viene consegnata la seguente documentazione:

- ❖ Carta dei Servizi
- ❖ Codice Etico
- ❖ Contratto d'ingresso
- ❖ Informativa Amministratore di Sostegno
- ❖ Diritto alla Privacy – informativa e consenso
- ❖ Vari allegati gestionali tra cui regolamento
- ❖ Disfunzioni – Suggerimenti – Reclami

In Struttura è disponibile il modulo delle disfunzioni, suggerimenti, reclami. Il suddetto modulo garantisce l'anonimato delle dichiarazioni ma in caso il compilante decidesse di palesare la propria identità, i chiarimenti, le risposte e il contributo, potranno essere più immediati e costruttivi. La presa in carico del reclamo/suggerimento avviene generalmente entro 5 gg dal ricevimento.

16. DIMISSIONI E RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Al momento della dimissione, il medico stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato una relazione clinica in busta chiusa e tutta la documentazione clinica personale.

Nel caso in cui l'ospite e/o il parente facciano richiesta di accedere alla documentazione sanitaria, oppure facciano domanda scritta di copia conforme all'originale di tutto il Dossier Sanitario (Fasas), la direzione sanitaria rilascerà il tutto entro 7 giorni dalla data della richiesta.

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

N.B. 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 occasione della necessità di sezioni particolari del Dossier sanitario o riferite ad un preciso arco temporale, è bene specificarlo poiché l'interezza del Dossier potrebbe essere dimensionata in centinaia di pagine stampate.

17. TRASFERIMENTO IN OSPEDALE

In caso di necessità di trasferimento e/o ricovero ospedaliero i familiari vengono immediatamente informati della necessità del trasferimento e la struttura si mette in contatto con i servizi di trasporto. Il trasporto per le visite personali a richiesta, sono a carico dell'ospite.

18. CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Nel caso di trasferimento di un utente ad altra struttura socio sanitaria, sanitaria o al domicilio, il CDI Senago mette a disposizione tutte le informazioni inerenti al percorso di assistenza effettuato. All'atto della dimissione/trasferimento è previsto il rilascio all'utente della lettera di dimissione che riporta lo stato di salute, i trattamenti effettuati, le necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili a garantire la continuità assistenziale. I dati possono anche esser forniti con modalità informatizzata.

La presentazione della domanda di ingresso presso la RA I Giardini di Senago (RSA Senago e RSA Giardini), sarà criterio prioritario di ingresso in struttura.

19. TUTELA DELLE PERSONE 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 del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'ingresso, viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della struttura.

20. NOMINA AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Durante il colloquio di valutazione dell'ospite viene consegnata, unitamente alla modulistica di accesso, l'informativa per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno. Il personale sanitario e amministrativo rimane a disposizione di ospiti e famigliari per ulteriori delucidazioni in merito alle situazioni che possono indurre la nomina e per assistenza alla presentazione della domanda stessa

21. ORARI RICEVIMENTO MEDICI

I medici sono a disposizione dei parenti per i colloqui previo appuntamento.

I Medici si impegnano anche a comunicare via SMS (con App del Fasas informatizzato), telefonicamente, via email, via webmeeting.

15

22. VERIFICA ED INFORMAZIONE

Agli ospiti, ai parenti ed al personale viene distribuito periodicamente un questionario di gradimento i cui risultati vengono resi pubblici annualmente. Ogni mese i familiari ricevono una Lettera del Direttore che informa sulle iniziative e sull'andamento della UdO. Ogni volta che viene progettato un Piano Assistenziale Individualizzato, viene inviato via email e viene condiviso e viene resa disponibilità ad argomentarlo direttamente con l'Utente o con il familiare di riferimento.

23. RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera che comprende il pranzo e le attività educative e fisioterapiche, oltre all'assistenza medica e infermieristica, è di € 35,00 al giorno. La retta compresa di cena è pari a € 38,00 al giorno. Il trasporto con pullman, se richiesto, ha un costo medio a tratta di € 8,00 al giorno. In relazione all'accordo sociale sottoscritto, la retta per i posti in convenzione col Comune di Senago è di € 30,00 al giorno e il trasporto ha il costo di € 1,00 per i cittadini senaghesi segnalati nella graduatoria comunale. La fatturazione delle rette viene fatta mensilmente e fa riferimento al mese in corso e va saldata entro i primi 5 giorni. Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale di € 300,00. Nel caso di dimissioni l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta e deposito cauzionale) entro 30 giorni lavorativi a fronte della comunicazione scritta del nome della Banca di riferimento, codice IBAN e intestatario del conto corrente. Si procederà infine all'eventuale restituzione di effetti personali eventualmente lasciati in custodia. In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale vigente, ogni anno verrà rilasciato a tutti coloro che ne faranno richiesta un documento attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, da utilizzare in sede di dichiarazione dei redditi. La Direzione si riserva la facoltà di adeguare la retta giornaliera sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali dandone comunicazione per iscritto all'ospite almeno con trenta giorni di anticipo. La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite. Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali del CDI, la direzione provvederà a darne comunicazione al familiare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.

24. SERVIZI EXTRA NON INCLUSI NELLA RETTA

- ✓ Trasporto
- ✓ Servizio parrucchiera
- ✓ Podologo

25. ASSENZE

In caso di impossibilità di frequenza l'utente deve avvisare anticipatamente per consentire l'organizzazione dei trasporti e della giornata di attività.

Saranno ammesse un massimo di n° 20 assenze annue; ulteriori assenze comporteranno un addebito nella retta. Il computo del totale delle assenze con eventuale compensazione a credito per l'Ospite e/o il Terzo/Tutore/Amministratore di Sostegno/Curatore, verrà effettuato entro il 31 dicembre dell'anno in corso. Per assenze superiori ai 30 gg vengono effettuate le dimissioni dal cdi, fatta eccezione per i periodi di ferie concordate. Per ricoveri ospedalieri maggiori di 7 gg è necessaria la riammissione al CDI previa visione della documentazione sanitaria e/o valutazione dell'ospite da parte del medico responsabile.

26. 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 prende ragione dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata, ed in buone condizioni psicofisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e 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 della nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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, R.S.A., 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 sia 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.

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 (1976).

17

27. LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DOVERI

La “*Carta dei Diritti dell’anziano*” (vedi D.G.R. 7435/01), che è parte della Carta dei, riconosce l’Ospite il diritto di mantenere la propria individualità e libertà. Ecco di seguito alcuni diritti e doveri:

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
1 - Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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. 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.
2 - Di vivere con chi desidera.	2 - Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
3 - Di avere una vita di relazione.	3 - Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di emarginazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
4 - Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	4 - 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.
5 - Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	5 - Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
6 - Di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	6 - 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.

28. L’OSPITE HA IL DIRITTO

- ✓ di essere rispettato, essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il “Lei”.
- ✓ di essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno.
- ✓ ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo.
- ✓ di consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti.
- ✓ di utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie.

- ✓ di essere informato sulle cure assistenziali che si compiono sul suo corpo.
- ✓ di essere ascoltato anche quando affetto da *deficit* di comprensione o di comunicazione.
- ✓ di ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore.
- ✓ di fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità.
- ✓ di vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy.
- ✓ di ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale.
- ✓ di non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma di essere sempre considerato una persona

18

29. L'OSPITE HA IL DOVERE DI

- ✓ Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti.
- ✓ Collaborare con il Personale Medico, Infermieristico, Tecnico e Dirigenziale della Struttura.
- ✓ Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'Ospite.
- ✓ Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefonino, ecc.).
- ✓ Rispettare il riposo giornaliero degli Ospiti.
- ✓ Avvisare il responsabile di reparto e l'Infermiere di turno quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, previa richiesta e firma del modulo uscite, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

30. GLI ALLEGATI

Disponibili presso l'ufficio segreteria ad integrazione della CARTA DEI SERVIZI

- ❖ *CONTRATTO DI INGRESSO*
- ❖ *INFORMATIVA PRIVACY*
- ❖ *INFORMATIVA E MODULISTICA PROTEZIONE GIURIDICA*
- ❖ *QUESTIONARIO DI GRADIMENTO/SODDISFAZIONE UTENTI*
- ❖ *QUESTIONARIO DI GRADIMENTO/SODDISFAZIONE FAMILIARI*
- ❖ *MODULO RECLAMI/DISSERVIZI/SUGGERIMENTI*
- ❖ *MENU' ESTIVO/MENU' INVERNALE*