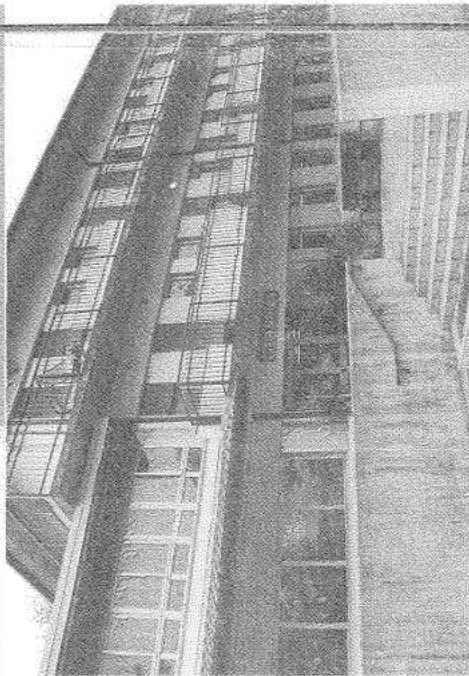


2013

Carta dei servizi



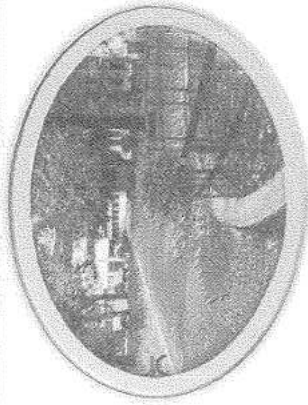
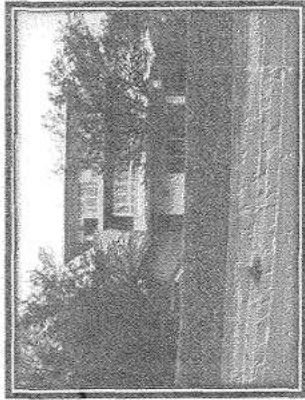
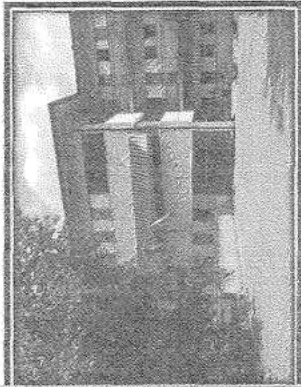
Casa di Riposo

"Nobili de Pilosio"

VIA S.FRANCESCO, 98

Tricesimo (UD)

TRICESIMO



*La nostra casa di Riposo è  
un aiuto per invecchiare bene,  
senza ombra, senza zone grigie.  
Ciò, qualcosa di grigio  
sicuramente ci sarà: i capelli.*

Gentile Signora, Egregio Signore,

abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della Casa di Riposo "Nobili de Pilosio" di Tricesimo. E' una guida pratica per conoscere meglio la nostra Struttura ed il nostro impegno a garantire la più alta qualità possibile delle prestazioni.

Questa Carta è uno strumento rivolto a Lei, nel quale poter trovare risposte alle domande che più frequentemente ci vengono poste e conoscere come si accede ai servizi che questa Struttura offre.

L'invecchiamento è nel domani di ciascuno di noi. Qualcuno tra noi potrebbe già cominciare a conoscere la sfida di cambiamenti di salute, status, ruolo che accompagnano l'età. Altri ancora potremmo trovarci coinvolti nella vita dei nostri genitori o dei nostri nonni che invecchiano.

In passato i problemi di assistenza sanitaria agli anziani erano percepiti come un insieme di malattie fisiche associate all'invecchiamento.

Oggi, grazie all'evoluzione della scienza medica e tecnologica, gli anziani vivono più a lungo e continuano a vivere, nella loro casa o in comunità.

**L'ACCENTO SI È SPOSTATO DALL'ASSISTENZA PRETTAMENTE SANITARIA**

**ALL'ASSISTENZA ALLA QUALITÀ DI VITA.**

È necessario riconsiderare il nostro modo di concepire la vecchiaia, e la malattia. Non è più solamente una condizione fisica che può essere curata o perlomeno gestita.

**È NECESSARIO CHE TUTTI NOI CONSIDERIAMO COME MEGLIO  
SALVAGUARDARE L'INTEGRITÀ DELLA PERSONA E LA SUA DIGNITÀ.**

Per realizzare ciò è necessario modificare la nostra mentalità, la nostra ottica di lavoro assistenziale. I servizi e le prestazioni che questa Casa di Riposo offre devono necessariamente basarsi su conoscenze nuove ed attuali, unite ad una gestione efficace dei singoli casi in un ottica del Lavoro d'Equipe.

*"Invecchiare non è una malattia" – Marco Trabucchi*

**Pertanto i nostri principi fondamentali sono:**

- umanizzazione dell'assistenza,
- personalizzazione,
- cooperazione e sussidiarietà,
- diritto all'informazione,
- portare un contributo culturale e operativo,
- efficacia della cura,
- efficienza delle gestione,
- efficacia di prestazioni.

**I nostri obiettivi sono:**

- miglioramento della qualità della vita e del benessere gli utenti,
- rispetto delle persone, buono ed umano rapporto tra anziano e personale,
- tutela dei diritti degli anziani,
- fare strategie e costruire progettazione per migliorare casa di riposo e raggiungere obiettivi,

-garantire alle persone e alle famiglie un sistema integrata di servizi sociali,

-garantire pari opportunità nell'accesso ai servizi e tutela

dei diritti degli anziani,

-riduzione ed eliminazione delle condizioni di disabilità,

-promozione e tutela della salute,

-cura di malattie ed alleviare i dolori.

La mission di nostra Casa di Riposo è mettere a disposizione degli anziani che non possono o non desiderano più abitare nella loro casa, un luogo dove poter vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte.

#### P R E S E N T A Z I O N E   D E L L A   C A S A .

La Casa di Riposo è intitolata "Antonio e Maddalena de Pilosio" e si trova in via San Francesco, 98 a Tricesimo (UD).

Un documento importante di XV secolo, dove si trova il cognome Pilosio, è il Rotolo della Fradaglia dei Battuti di Tricesimo.

La famiglia Pilosio si trasferiva a Tricesimo in villeggiatura due volte all'anno, in primavera ed autunno: erano questi anche due momenti strategici per vigilare sulle opere e sui raccolti. I Pilosio risultano una famiglia che ha cura delle dimore tricesimane, anche quelle di affitto o dei coloni. In un libretto del 1840, intitolato "Sui nuovi istituti di beneficenza eretti in Udine e in Tricesimo", che porta la dedica "Ad Antonio Pilosio – Nobile di Castelpagano – fondatore dell'Asilo di Carità e della scuola rurale in Tricesimo", si esaltano inoltre le opere di beneficenza di questo signore, rivolte all'infanzia ("gli Alunni della scuola rurale che il Signor Pilosio aveva aperto a profitto de' figli de suoi coloni") che raccoglie oltre 50 fanciulli ed una scuola aperta a tutti giovani del paese. ed organizzata l'elemosina "a domicilio" a cui

accedono un centinaio di poveri del Comune ("... si sta ora adoperando onde attuare colà l'egregia opera della elemosina a domicilio").

Ora il nome dei Pilosio è per sempre legato al lascito alla Casa di Riposo per anziani che porta questo nome.

E' una grande Casa con bellissima fontana, più decorativa che funzionale, e circondata da un grande giardino, dove, molti anni fa dei conti intorno, si facevano serate per la nobiltà del luogo con illuminazione alla veneziana e con fuochi d'artificio da lasciare tutti a bocca aperta, sedevano sotto la pergola a parlare di politica, di storia, di religione...

Ora è la nuova Casa di Riposo per anziani, per:

dare anni alla vita,

dare vita agli anni,

dare salute alla vita.

Dove siamo.

La Casa ha sede in via San Francesco, 98 a Tricesimo (UD).

È facilmente raggiungibile percorrendo la S.S. 13.



## I NOSTRI SERVIZI.

Per raggiungere i nostri obiettivi offriamo seguenti servizi:

- servizi residenziali,
- servizio socio-educativo,
- servizio di assistenza abitativa,
- servizio di trasporto,
- servizio riabilitativo e protesiche,
- centro diurno per anziani auto o non autosufficienti,
- assistenza diretta,
- servizio di sorveglianza,
- servizio infermieristico,
- servizio di pulizie e sanificazione,
- servizio di lavanderia,
- intervento igienico-sanitario e di carattere sociale supporto gestionale, organizzativo e formativo,
- Interventi preventivi,
- interventi curativi,
- prestazioni specialistiche (riabilitative),
- prestazioni farmaceutiche, erogate dai SSN attraverso le farmacie (sistema ticket).

**ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO**

**E SOCIO-ASSISTENZIALE.**

Rispetto ai bisogni dei singoli utenti e dei loro familiari abbiamo organizzato vari tipi di offerte di soggiorno. Alcune sono limitate nel tempo, altre sono offerte per periodi lunghi.

-Servizio "Centro Diurno". La persona, che assiste a casa un anziano ha bisogno di essere libera nelle ore diurne, la casa offre un'accoglienza giornaliera con un programma che definisce i giorni (lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì) e l'orario (dalle 7.00 alle 20.00).

Il servizio offre un complesso di prestazioni integrate per garantire le risposte ai bisogni assistenziali e sanitari. Risponde ai bisogni di mantenimento o di ricupero delle capacità residue, anche attività educative-animative offerte agli ospiti della struttura.

-Servizio "Accoglienza Temporanea". Serve nei casi in cui la persona che assiste a casa un anziano ha bisogno di essere libera per un periodo di almeno 1 mese la Casa di Riposo offre un servizio residenziale con preso in carico totale dell'ospite nel periodo concordato. Attraverso programmi specifici si mira a garantire il miglior livello di vita della persona. Si offrono molteplici prestazioni a soddisfare bisogni assistenziali e sanitari di mantenimento.

-Servizio "Residenziale" serve ad accogliere continuativamente la persona a tempo indeterminato. La Casa offre ospitalità residenziale e prevede l'accoglienza per un periodo indeterminato. In base ai bisogni del singolo ospite vengono offerte molteplici interventi definiti attraverso l'apporto di più specialisti, al fine di garantire il miglior livello di vita della persona.

-Servizio "Nonno -Sitting" serve nei casi in cui la persona che assiste a casa un anziano ha bisogno di essere libera per alcune ore della giornata. La Casa offre una assistenza per le ore necessarie ai familiari dell'anziano. Al ospite vengono offerte cure assistenziali e sanitarie. Come delle attività educative-animative.



## L'INGRESSO ED ACCOGLIENZA.

La Casa di Riposo accoglie prevalentemente persone in età pensionabile residenti in Regione, possono essere ospitate anche persone di età inferiore che si trovino in condizione di incapacità a condurre una vita autonoma purché in grado di vivere in comunità risultante da attestazione medica.

Per essere ospitati è necessario inoltrare domanda. La Direzione cura la raccolta dei documenti richiesti.

La Direzione raccoglie le domande con allegato certificato medico (secondo i moduli predisposti dall'ASS n.4) e le invia al Distretto di appartenenza per l'Unità di Valutazione che prescrive la priorità o l'ordinarietà del ricovero.

I residenti nel Comune di Tricesimo hanno la precedenza sui richiedenti di altri Comuni. Salvo priorità, i residenti nei Comuni del Distretto di Tarcento a loro volta hanno precedenza sui residenti nei Comuni di altri Distretti.

- Se la persona in stato di bisogno è autosufficiente o non autosufficiente ha bisogno di abitare in via continuativa in Casa di Riposo deve comportarsi come segue:

la persona su richiesta diretta,

/ -su richiesta familiari,

-su segnalazione di altri servizi assistenziali e/o sanitari, soggetti personali, vicinato, associazioni di volontario/

deve recarsi in Casa di Riposo previo appuntamento telefonico per fare la domanda d'ingresso.

Una volta verificata la disponibilità del posto, la persona viene sottoposta ad una visita sanitaria a cura di uno dei medici della Casa di Riposo.

Qualora la persona risulti auto o non autosufficiente o parzialmente autosufficiente secondo la tabella di valutazione regionale, si procede all'assegnazione del posto dopo un colloquio con l'Assistente Sociale dell'Ente e la raccolta della documentazione sanitaria e amministrativa richiesta.

Se la persona desidera poter abitare nella Casa di Riposo per periodo di tempo breve deve comportarsi come segue:

La persona o un suo familiare deve recarsi in Casa di Riposo previo appuntamento telefonico per fare la domanda di ingresso. La persona verrà sottoposta a cura della Casa di Riposo a vista medica per l'accertamento di autosufficienza, parzialmente autosufficienza o non autosufficienza.

Qualora vi sia la disponibilità del posto, per un contratto minimo di trenta giorni, e dopo aver sostenuto un colloquio con l'Assistente sociale dell'Ente e aver prodotto la documentazione sanitaria e amministrativa necessaria, viene assegnato il posto per la durata concordata.

All'atto dell'ingresso la domanda di accoglimento, accompagnata dal certificato medico, deve essere corredata dei seguenti documenti:

- a) Curriculum sanitario (ricoveri ospedalieri);
- b) Rx torace;
- c) Informativa ai sensi della L. 328/2000 da parte del Comune di residenza;
- d) Carta d'identità;
- e) Codice fiscale;
- f) Verbale invalidità civile;

- g) Impegnativa pagante;
  - h) Verbale UVD e scheda Bina.
- Il provvedimento di ammissione dell' Ospite è adottato dal Responsabile del Servizio successivamente denominato Direttore).

**RETTA .**

L'Ospite è tenuto a versare la retta mensile entro i primi 15 giorni del mese successivo. Inoltre è tenuto a saldare all'Ufficio, nei giorni previsti, le spese extra maturate.

L'importo della retta è stabilito dalla Giunta Comunale in relazione al grado di autosufficienza certificato dall'organo competente dell'Azienda Sanitaria.

Il pagamento della retta da diritto a usufruire:

- a) vitto,
- b) alloggio,
- c) assistenza all'igiene,
- d) servizio infermieristico attivo nelle 24 ore,
- e) servizio fisioterapico 6 giorno alla settimana,
- f) aiuto all'alimentazione,
- g) aiuto alla deambulazione,
- h) servizio vigilanza,
- i) trasporto per visite specialistiche,

- l) animazione,
- m) servizio lavanderia e guardaroba,
- n) piccola manutenzione,
- o) pagamento servizio di pedicure, parrucchiere e barbiere.

L'Ospite che si assenta per un periodo superiore a tre giorni, mantenendo la prenotazione del posto, ha diritto alla riduzione

dell'importo della retta per la parte relativa al vitto nella misura fissata dal Comune.

L'assenza continuativa prolungata per non meno di tre mesi comporta la perdita del diritto al mantenimento del posto.

Tariffe nuovi ingressi 2011:

Rette Casa di Riposo	Euro/giorno
Ospiti non autosufficienti (al netto del contributo regionale art. 13 L.R.10/97 e del rimborso degli Oneri Sanitari)	49.50 €
Ospiti parzialmente autosufficienti 1)	38.50 €
Ospiti parzialmente autosufficienti 2)	43.50 €
Ospiti autosufficienti	33.50 €
Diurni autosufficienti	20.00 €
Diurni non autosufficienti	30.00 €
Servizio fisioterapia per esterni	15.00 €
Pasti serviti dalla Casa di Riposo a persone esterne	10.00 €

VITTO. LA NOSTRA CUCINA.

Per la distribuzione dei pasti la Casa di Riposo utilizza una cucina interna ben attrezzata nella quale presta servizio personale qualificato e specializzato.

Abbiamo scelto di gestire direttamente il servizio perchè questo ci consente un controllo diretto sulla qualità dei prodotti acquistati e una ottimale garanzia per le qualità organolettiche e nutrizionali dei cibi prodotti.

Il nostro impegno è rivolto prioritariamente agli ospiti che presentano problemi ad alimentarsi. Offriamo una produzione specializzata di alta qualità di frullati.

Il vitto ha il carattere familiare. Il menu, quadrisettimanale, è predisposto secondo moderni criteri di composizione, con consultazione di personale specializzato e approvato dal dietista, oltre a seguire l'andamento delle stagioni, ha la possibilità di rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli ospiti e viene effettuato in modo tale da garantire il permanere di tutti i principi nutrizionali necessari per una alimentazione sana.

Il menu è reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione giornaliera al piano terra.

Le diete particolari sono giustificate da idonea prescrizione del medico curante o dal Responsabile infermieristico.

La colazione, il pranzo, la cena sono serviti in sala da pranzo. In casi particolari o nel caso in cui le condizioni di salute dell'Ospite lo richieda a discrezione dell'infermiera di turno, può autorizzare il servizio in camera.

La distribuzione ai piani avviene utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti ed alla temperatura giusta.

#### RITMI DELLA GIORNATA.

Sveglia, igiene personale-	ore 7.00-10.00
Colazione -	ore 8.00-10.00
Attività occupazionali o fisioterapica	
Individuale o di gruppo -	ore 10.00-11.45
Distribuzione le bevande -	ore 10.00-10.30
Pranzo -	ore 11.45-12.30
Igiene personale e riposo-	ore 12.40-15.00
Distribuzione yogurt e bevande-	ore 15.00-16.00
Attività occupazionale, educative- animative o fisioterapica individuale-	ore 15.00-18.00
Cena -	ore 17.45-18.30
Igiene personale e messa a letto-	ore 19.30-21.00

#### Come garantiamo l'assistenza sanitaria:

##### I medici.

Durante il giorno garantiamo ai nostri ospiti l'assistenza medica con la collaborazione di tre medici che lavorano secondo la modalità stabilita dalla normativa regionale per le Case di Riposo. Al medico è affidata la diagnosi, la cura e la prevenzione delle patologie degli ospiti. Anche si occupa della riabilitazione avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami di diagnostica strumentale.



La presenza del medico è garantita anche durante la notte per un maggior sicurezza dei nostri ospiti.

Le cure di medicina generica e la prescrizione dei farmaci sono assicurati agli ospiti dai medici di rispettiva scelta del Servizio Sanitario Nazionale, i quali possono usufruire dell'ambulatorio della Casa, con l'osservanza delle modalità emanate al riguardo.

L'Ospite è libero di scegliere fra i medici di base convenzionati con l'ASS per l'accesso in Casa di Riposo.

Gli orari dei nostri medici sono seguenti:

	Dr. Andea Kabler	Dr.ssa Flavia Colauti	Dr. Paolo Zamra
Lunedì	8.30-9.30		11.00-12.00
Martedì	15.30-16.30	11.30-12.30	
Mercoledì	8.30-9.30		
Giovedì	15.30-16.30		8.30-9.30
Venerdì	15.30-16.30	11.30-12.30	

### Gli infermieri.

L'assistenza infermieristica e generica è assicurata dall'Istituto.

Nella Casa di Riposo opera in via continuativa una squadra di infermieri professionali che garantiscono i servizi a favore degli ospiti.

Loro garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche

-terapeutici,

-pianificano, gestiscono e valutano l'intervento assistenziale infermieristico,

-identificano i bisogni di assistenza infermieristica delle persona.

Gli interventi specialistiche sono effettuati con le modalità previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

Quando sono prescritte visite o controlli medici presso ambulatori esterni, gli Ospiti che ne abbisognano sono accompagnati da personale dell'Istituto.

Tutti i farmaci somministrati sono a carico della Casa di Riposo, così come medicamenti e materiale per medicazioni ed integratori dietetici ed alimentari.

### Fisioterapista.

Le prestazioni di fisioterapista e di riabilitazione sono praticate nella palestra della Casa di Riposo o a letto dell'ospite a seconda delle indicazioni del piano riabilitativo assistenziale formulato dal fisiatra.

La struttura dispone per tali prestazioni di due fisioterapisti.

### Fisioterapista:

-elabora la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del ospite,

-propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia,

-svolge l'assistenza riabilitativa sia psichica che fisica.

In casi essenziali può essere autorizzato, dietro richiesta scritta e motivata del familiare, l'accesso di persona esterna per la deambulazione assistita, nelle ore pomeridiane, dell'Ospite. Tale richiesta sarà soggetta all'autorizzazione del Direttore previo parere tecnico della Fisioterapista. Il familiare ne sosterrà le spese e ne assumerà la totale responsabilità civile e penale.

La struttura fornisce gratuitamente agli ospiti i presidi per l'continenza e per la prevenzione delle lesioni da decubito (materassi antidecubito) ed i sistemi di postura, ausili per aumentare l'indipendenza e per migliorare la sicurezza nello svolgimento della attività semplici di vita quotidiana (comode, tripod, bastoni, deambulatori, stoviglie

particolari, tavoli d'appoggio...). Le carrozzine ed altri presidi ed ausili sono richiesti alla ASL attraverso la formulazione di un piano terapeutico-riabilitativo.

#### L'educatore professionale.

L'attività di animazione viene svolta nella Casa da una educatrice e lo scopo:

-di favorire la socializzazione, l'integrazione ed il benessere psico-fisico della persona e si rivolgono a tutti gli anziani residenti nella struttura (attività di gruppo, giochi, progetti di ricupero e mantenimento delle cognività, feste, colochi individuali).

-programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità degli ospiti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia.

Assistenza alla persona.

Il personale socio-assistenziale della Casa garantisce 24 ore su 24 aiuto ad assistenza diretta agli anziani residenti nello svolgimento della attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in equipe e periodicamente aggiornato.

Le attività assistenziali vengono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente. Esse prevedono mansioni di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilitazione cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.

Le attività concrete di cura della persona sono varie e personalizzate. Ne vengono garantite alcune che si riassumano brevemente:

-si garantisce giornalmente l'igiene della cute con detergenti antisettici;

-ogni settimana viene garantito il bagno;

-viene garantita la mobilitazione attiva e passiva con cura particolare della postura.

Alimentazione.

La cura dell'alimentazione viene garantita in collaborazione con cura interna. Il supporto assistenziale prevede che in caso di bisogno l'ospite sia opportunamente aiutato nell'imbocco. Il personale infermieristico interverrà tempestivamente nel caso di errata ingestione del cibo.

Incontinenza.

Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali.

La contenzione viene attivata solo in caso di necessità strettamente terapeutiche e attentamente monitorata ai fini della massima riduzione. Nel caso di attivazione della contenzione viene stilato un apposito progetto di mobilitazione individuale.

Il personale provvede anche alla sorveglianza e intervento di carattere sociale supporto gestionale organizzativo e formativo, collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza.

#### Volontario.

La Casa di Riposo dispone di un gruppo di volontari che generalmente si occupano:

-o di fornire aiuto durante il pasto;

- di offrire sostegno e compagnia all'anziano;

- o di svolgere attività di ricreazione e socializzazione.

Lunedì	15.00 - 16.00	Il Cinema
Martedì	15.00 - 17.00	Il Disegno
Mercoledì	15.00 - 17.00	La Tombola
Giovedì	15.00 - 17.00	La Maglia
Venerdì	15.00 - 17.00	La Musica e Danza

Assistenza religiosa.

All'interno della Casa è presente una cappella dove il sabato pomeriggio alle ore 17.00 viene celebrata la S. Messa e Rosario.

Durante l'anno inoltre vengono organizzate numerose manifestazioni religiose. Gli Ospiti ricevono assistenza religiosa particolare come la distribuzione dell'eucaristia nelle camere.

Trasferimento salme.

La Casa di Riposo è dotata di camera mortuaria ben illuminata e situata fuori dai locali. Il trasferimento ed osservazione della salma alla camera mortuaria vengono curati dal personale della Casa. (D.P.R. 10/9/1990 n.285)

Servizi di parrucchiere/barbiere.

La Casa mette a disposizione gratuita i locali per i servizi di pedicure, di parrucchiere e barbiere. Il costo di detti servizi è a totale carico degli ospiti che ne fruiscono (la possibilità di taglio, piega e acconciatura dei capelli, manicure e callista.)

Orari di visita.

L'Ospite può ricevere visite dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00, evitando di recare disturbo agli altri ospiti, soprattutto durante le ore di riposo.

**Uscite dalla struttura.**

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

I familiari ed i conoscenti che volessero far uscire l'anziano dalla struttura devono firmare l'apposito permesso d'uscita.

Per gli anziani completamente non autosufficienti l'uscita dalla struttura può essere fatta solo in presenza di un familiare e deve essere autorizzata dal personale sanitario presente nel reparto.

La direzione può vietare l'uscita dell'anziano dalla struttura solo per comprovati e motivati problemi sanitari.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela dei diritti degli utenti e controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Per garantire l'efficacia dei servizi erogati occorre controllarli. La Casa utilizza sistemi di controllo dei propri servizi che partono da un programma di tutti interventi e di tutti i processi, dell'utilizzo di personale qualificato e di strumenti e tecnologie all'avanguardia.

Tra gli strumenti adottati dall'Ente importanti sono :

il sistema "Controllo della qualità" e

il sistema "Controllo di gestione".

Il primo consente di monitorare il livello di qualità dell'organizzazione. Esso è importante strumento di lavoro che usiamo è il Piano di Assistenza Individualizzata. Esso è il progetto personalizzato di ospitalità per ciascun ospite e viene definito con il contributo di tutte le figure professionali operanti in struttura. Per verificare congruità e l'utilità dei piani di assistenza è stata predisposta una cartella di valutazione multidimensionale per ogni ospite.

Il secondo consente di monitorare il nostro lavoro misurandone l'efficacia ed costi.

La Direzione garantisce che i tempi delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie erogate corrispondano ai parametri programmati regionali. Lo standard regionale programmatico (come stabilisce la delibera regionale del 7/04/2003) prevede 901 minuti settimanali di assistenza ad ospite sia non autosufficiente totale che non autosufficiente parziale.

## **R E C L A M I.**

Gli ospiti e loro familiari possono sporgere reclami sui disservizi subiti nella Casa. Queste segnalazioni servono a garantire l'utente sul rispetto dei suoi diritti a Casa di Riposo per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato. L'utente o il familiare potrà farlo in uno dei seguenti modi:

-inviando alla Direzione della Casa una lettera in carta semplice;  
-telefonando alla Segreteria e chiedendo di parlare con un responsabile, esprimendo reclamo verbale al responsabile.

Tutti i reclami scritti vengono inoltrati alla Direzione della Casa che provvederà ad effettuare la relativa istruttoria e a rimuovere le eventuali cause che hanno motivato il reclamo o a motivare decisioni e scelte diverse.

In ogni caso la Direzione si impegna a rispondere, sempre in forma scritta, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo.

**COME TUTELARE I PROPRI DIRITTI ?**

**A CHI RIVOLGERSI ?**

Accesso al procedimento ed ai documenti amministrativi (partecipazione).

Tutela legale (interdizione, inabilitazione, amministrazione di sostegno).

Presenza del difensore civico.

Carte dei servizi.

Patronati.

Associazioni di tutela per i cittadini.

Il Comitato dei familiari.

Il Comitato dei familiari si è costituito in via informale nel 2010

E partecipa attivamente alle attività dell'Ente con funzioni consultive. I familiari o l'utente sono invitati alle riunioni al fine di contribuire alla progettazione del Piano di Assistenza Individuale e alla sua condivisione secondo la prospettiva di alleanza terapeutica propria della Casa. Come ulteriore tutela degli utenti la Casa promuove con cadenza di norma annuale una rilevazione sulla loro soddisfazione per mezzo di un questionario in forma anonima. Tale valutazione consentirà alla Casa, insieme alla gestione dei reclami e dei suggerimenti, il miglioramento del servizio offerto.

Per tutelare dei diritti degli utenti ci sono Normative Regionali, Nazionali ed Internazionali.

Tutela della dignità, libertà e riservatezza personali.

I servizi erogati dalla struttura si informano al principio del rispetto della persona e delle proprie caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità, in

tutte le forme, anche nel contesto comunitario. Contestualmente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia quella delle persone che lavorano all'interno del servizio che quella dei destinatari degli interventi socio-assistenziali e sanitari. In particolare, attraverso una scrupolosa osservanza del segreto professionale ed quello d'ufficio, il trattamento dei dati personali (compresi quelli rilevanti lo stato di salute) avviene in osservanza delle forme previste dalla legge (sulla "privacy", L.n° 675/96 e ss. modifiche ed integrazioni).

Tutela della salute e del benessere generale della persona e tutela delle sue relazioni all'interno della comunità. Nella struttura e nelle relazioni con la famiglia di origine o con la rete amicale e di vicinato di provenienza. Lo scopo principale del servizio in Casa di Riposo è quello di garantire il benessere generale della persona quale situazione di equilibrio tra le varie componenti individuali.

Per tutelare dei diritti degli utenti ci sono Normative Regionali, Nazionali ed internazionali.

Legge 6/2006: Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e le tutela dei diritti di cittadinanza sociale.

L'articolo 32 della Costituzione recita:

"La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti."

**CARTA EUROPEA DEI DIRITTI ANZIANI NELLE**

**ISTITUZIONI.**

**TITOLO I - QUALITÀ DELLA VITA.**



1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituzione, a sorvegliare in permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita di comunità.
2. Si impegniamo a preservare l'autonomia della persona anziana, a favorire l'espressione del suo libero arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e cerchiamo che la scelta di vita in un luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.
4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto alla vita intima e possa godere in totale sicurezza uno spazio personale e anche limitarne l'accesso.
5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap.
6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi la responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia in grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana, anche dipendente.
7. Ci impegniamo di riconoscere e a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo il suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi esterni e proponendo attività adatte e stimolanti.
8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.
9. Come individuo appartenente ad una collettività ed ad una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà della persona anziana non possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

#### TITOLO-II ADATAMENTO PERMANENTE DEI SERVIZI.

10. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri ed ai bisogni delle persone anziane, in funzioni del loro stato di salute e delle loro attese, allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.
  11. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana, di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta, all'interno e all'esterno dell'istituzione.
  12. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e irreversibile.
  13. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni ed ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.
  14. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana un'informazione chiara obiettiva sulle offerte di servizi all'interno e all'esterno dell'istituzione e auspichiamo che l'insieme dei servizi degli aiuti alle persone anziane sia chiaro, centralizzato, coordinato ed accessibile alla persona anziana.
  15. Ci impegniamo ad elaborare nei nostri diversi paesi contratti di soggiorno confrontati ai principi enunciati nella "Carta" ed integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegnano reciprocamente.
- #### TITOLO -III ACCESSO ALLE CURE.
16. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana è globale e che una risposta globale sanitaria deve essere assicurata senza discriminazione.
  17. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità, adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazione di domicilio.

18. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un supporto sociale, medico e paramedico competente ed uniformato ai problemigerontologi dell'invecchiamento e dell'handicap.

19. Auspichiamo che in tutti i paesi siano accentuate le politiche di formazioni di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.

20. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale e dare un livello europeo ed un'armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.

21. Auspichiamo che la professione di direttore di istituto o dei servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un'equale formazione e livello, ma che sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

#### TITOLO -IV LA FLESSIBILITA' NEL FINANZIAMENTI.

22. Esprimiamo la nostra attenzione affinché una politica gerontologica di qualità possa essere offerta a tutta la popolazione senza discriminazione di risorse.

23. Auspichiamo che il costo dei servizi proposti resti accessibili alle persone anziane e che possano beneficiarne in funzione delle loro condizioni e dei loro desideri.

24. Esprimiamo la nostra attenzione affinché la persona anziana disponga di risorse sufficienti qualunque sia il suo livello di autonomia e che possa gestire il più a lungo possibile.

25. Auspichiamo che esista un reale contributo sociale al finanziamento dell'aiuto alla persona senza discriminazione per quando riguarda la natura o la destinazione dell'aiuto.

26. Consideriamo la politica gerontologica come fonte, in tutti i paesi d'Europa, di attività economica e di impiego, oggi ed in futuro e che debba essere all'altezza della nostra civiltà e del nostro progresso.

27. Ci impegniamo affinché la politica di aiuto alla persona anziana o handicappata sia semplificata, centralizzata e coordinata.

28. Ci impegniamo a lottare contro la diversificazione delle forme istituzionali o le lungaggini amministrative che comportano disperate responsabilità nei confronti della persona anziana.

29. Auspichiamo che i finanziamenti siano adeguati in permanenza all'evoluzione e alle innovazioni dei servizi.

30. Ci impegniamo a essere responsabili operatori di gerontologia ed a partecipare allo sforzo collettivo nella gestione delle spese pubbliche senza mai rinunciare alla qualità di una politica gerontologica europea ed a un suo continuo miglioramento.

#### CODICE DEONTOLOGICO DEGLI OPERATORI D'ASSISTENZA.

##### CAPO 1 -- ASRETI DENERALI.

1. Il codice deontologico degli operatori d'assistenza ha lo scopo di mettere ogni operatore nella condizione di svolgere al meglio il proprio lavoro, nel rispetto di sé e dell'altro, al fine di mantenere un comportamento idoneo con un rapporto di reciprocità e coinvolgimento.

2. L'etica e la morale professionale (non nuocere -- riservatezza -- tutelare e proteggere) devono guidare le azioni degli operatori nell'esercizio delle loro funzioni.

3. L'operatore si preoccupa di utilizzare e conoscere al meglio ogni piano di lavoro, procedura, protocollo e attrezzature inerente alla

mansione svolta. In tal senso è inoltre tenuto a conoscere ed applicare tutte le norme di sicurezza e ad utilizzare ogni mezzo di protezione individuale.

4. È suo compito non perdere mai di vista l'obiettivo generale che è l'autonomia della persona (lavorare con /per ospite per sostenere le sue capacità residue.)

5. L'operatore è tenuto a coltivare la propria capacità di loro di équipe avendo consapevolezza e rispetto per i vari ruoli professionali al fine di garantire un adeguato atteggiamento pro-sociale.

6. L'operatore cura la propria formazione professionale attingendo alle fonti fruibili ed inoltre si rende disponibile ad ogni tipo di formazione continua proposta dall'organizzazione cui partiene.

7. L'operatore è sempre consapevole della dimensione comunicativa /relazionale del proprio operato, intesa come strumento principale della relazione d'aiuto e del proprio mandato.

8. L'operatore è chiamato ad assumersi la responsabilità diretta rispetto alle proprie azioni/mansioni (facendo riferimento al buon senso professionale), anche quando queste sono parte di indicazioni impartite da superiori o dall'équipe di lavoro.

9. L'operatore deve essere disponibile alla condivisione delle proprie esperienze e conoscere professionali, al fine di garantire l'omogeneità della qualità del lavoro anche quando le competenze individuali sono disomogenee.

9. L'operatore, consapevole dei suoi limiti e delle sue risorse, deve saper gestire situazioni d'emergenza e difficoltà.

10. L'operatore deve essere disponibile alla condivisione delle proprie esperienze e conoscere professionali, al fine di garantire l'omogeneità della qualità del lavoro anche quando le competenze individuali sono disomogenee.

## CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO .

### 1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Consapevolezza delle persone, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari e libere da costi per i diversi gruppi di popolazione a rischio, e rendendo disponibili per tutti i risultati della ricerca scientifica e della innovazione tecnologica.

### 2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.

I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Un individuo che richieda un trattamento, ma non possa sostenerne i costi, ha il diritto di ricevere comunque il servizio.

### 3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

I servizi sanitari hanno il dovere di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili, rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i forniti di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo.

Un paziente ha il diritto di accedere direttamente alla sua cartella clinica e alla sua documentazione sanitaria, di fotocopiarle, di fare domande circa il loro contenuto e di ottenere la correzione di ogni errore esse potessero contenere.

#### **4. Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

I forniti e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e corretto con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica.

#### **5. Diritto alla libera scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamento danitari sulla base di adeguate informazioni. Il paziente ha il diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi, nonché quali medici di famiglia, specialisti od ospedalieri utilizzare. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività.

Essi devono rimuovere ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto. Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro.

#### **6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto all a confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.