

**RESIDENZA ASSISTENZIALE**

*City Residence*

**RESIDENZA ASSISTENZIALE ANZIANI**

Via Vincenzo Irelli, 16/18 - 64100 TERAMO

Uffici 0861.252398 - Reparto 0861.254461

Animatrice 351 840 9705

e-mail: [casadiriposo.teramo@gmail.com](mailto:casadiriposo.teramo@gmail.com)

pec: [cityresidence@pec.it](mailto:cityresidence@pec.it)

[www.casadiriposoteramo.com](http://www.casadiriposoteramo.com)

**C A R T A  
D E I S E R V I Z I**

Aggiornata a Gennaio 2023

RAGIONE SOCIALE  
IS.EN.CO. SRL unipersonale  
SEDE LEGALE:  
Via del Convento 18  
CAP 66010 RIPA TEATINA (CH)  
Partita IVA: 01821710694

## SOMMARIO

Premessa .....	3
POLITICA .....	3
MISSION E VISION.....	4
Dati identificativi della residenza assistenziale "City Residence" .....	5
Direzione .....	5
Recapiti .....	5
Come si arriva .....	5
Tipologia delle persone accolte, struttura e organico della R.A.A. ....	5
Modalità di accesso .....	5
Gestione lista di attesa .....	6
Procedura di ingresso dei nuovi ospiti in Residenza.....	6
Tariffe .....	6
Servizi generali e alberghieri .....	6
Servizi amministrativi/URP .....	7
Servizi sanitari e assistenziali .....	7
Servizio di volontariato .....	8
Servizio Religioso .....	8
Servizio mortuario.....	8
Servizio di farmacia .....	8
Servizio di trasporto .....	8
Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati DPS e "Carta dei diritti della persona anziana" .....	8
Norme di comportamento.....	8
Rapporti con i familiari.....	8
Visite di parenti ed amici.....	8
Rilascio della cartella clinica.....	8
Rilascio di certificati medici.....	9
Ricovero ospedaliero .....	9
Trasferimento all'interno della R.A.A. ....	9
Dimissioni programmate .....	9
Informazione, privacy e sicurezza .....	9
Gestione dei reclami e suggerimenti .....	9
Standard di qualità, impegni e programmi.....	9
Qualità delle prestazioni.....	9
Formazione .....	9
Strumenti di verifica e controllo .....	9
Carta dei diritti della persona anziana .....	10

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	<b>IS. EN. CO. SRL - TERAMO</b> Via Vincenzo Irelli 16,18 ufficio 0861 252398 reparto 0861 254461
Revisione: 03	DATA: 09/01/2023	PAGINA: 3/12

## Premessa

La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la struttura garantisce nel servizio alle persone anziane. Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane residenti. La condizione anziana in Italia, è oggi ad un punto di svolta, sia a causa della situazione sociale, politica, ed economica, sia in ragione di una rinnovata coscienza collettiva. Ciò che la renderà più accettabile, sarà la qualità dei processi assistenziali e sanitari, e dei sistemi istituzionali ed interpersonali in essa coltivati. Ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno. Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà. La R.A.A. City Residence, vuole proporre la propria identità e la propria operatività, e porsi come una possibile risposta ai bisogni delle persone e delle esigenze della città, a dare il proprio contributo affinché venga concretizzato il desiderio di felicità inscritto nel cuore di ogni uomo.

### Normativa di riferimento

Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273; Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità.

## POLITICA

Il punto di forza della politica per la qualità della RAA City Residence è l'orientamento alla salute ed al benessere dell'ospite, inteso non solo come cura della malattia, ma come completo stato di benessere fisiologico, psicologico e sociale, come risultato delle sinergie fra le varie figure professionali che operano nella struttura e l'interazione con la comunità.

Obiettivo fondamentale è, quindi, quello di attivare e gestire tutte le attività che in essa si svolgono in modo da rendere tutto il personale che opera nella struttura consapevole del fine per cui lavora responsabilizzandolo, nei limiti dei compiti di ciascuno, ma nell'ottica di un obiettivo comune.

La Direzione si è pertanto prefissata dei principi guida, quali mezzi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi preposti che mirano a garantire un servizio qualitativamente corretto e professionale.

Le linee guida attraverso le quali la Residenza Assistenziale intende raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- Flessibilità del modello organizzativo che si traduce nella disponibilità a modificare impostazione ai servizi assistenziali offerti, quando, nel corso della presa in carico globale delle persone, si evidenzino bisogni senza risposte. L'adattamento e la flessibilità organizzativa ne costituiscono presupposti basilari;
- Identificazione di criteri, standard ed indicatori per misurare la qualità attraverso la definizione di parametri e di sistemi di monitoraggio orientati al controllo e alla verifica di qualità dei servizi erogati anche in funzione dei processi di accreditamento istituzionali;
- Miglioramento continuo delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle diverse figure professionali;
- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo di un Servizio Assistenziale di qualità;
- Collaborazione con la rete assistenziale di base e ospedaliera (Medici di Medicina Generale, ASL, Ospedali, Servizi Sanitari di Distretto, Specialisti, ecc.), di supporto alla gestione della continuità assistenziale;
- Attenzione alla famiglia, elemento di continuità con la condizione di vita precedente al ricovero, supporto e sostegno durante il periodo di permanenza;
- Analisi delle osservazioni e lamentele dell'ospite o del referente in modo da poter individuare e disporre azioni correttive;
- Attitudine ad un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione.
- Analisi della soddisfazione del cliente: variabile quali-quantitativa di misurazione e controllo aziendale dei percorsi assistenziali capace evidenziare il rapporto tra il valore atteso e il valore percepito dal cliente.

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	<b>IS. EN. CO. SRL - TERAMO</b> Via Vincenzo Irelli 16,18 ☎ ufficio 0861 252398 📠 reparto 0861 254461
Revisione: 03	DATA: 09/01/2023	PAGINA: 4/12

## MISSION E VISION

La Mission della RAA City Residence è offrire un'assistenza alberghiera e socio-sanitaria qualificata alla persona anziana non autosufficiente e alla persona inabile per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e relazionale.

La Struttura si impegna a:

- considerare l'ospite come cittadino titolare di diritti, al quale ci si deve rapportare in modo professionale, garantendo ascolto e soddisfazione dei bisogni e delle aspettative;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue degli utenti;
- garantire interventi personalizzati nella definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.);
- garantire interventi con personale qualificato, capace di lavorare in modo integrato e con formazione continua;
- collaborare per una maggiore apertura al territorio nella prospettiva di costruire, a livello locale, una rete efficace di erogazione di servizi, nella consapevolezza che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della comunità;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

La Vision della RAA City Residence è quella di porsi come punto di riferimento del territorio Teramano per l'assistenza dell'anziano non autosufficiente o della persona inabile *attraverso un percorso assistenziale integrato di prestazioni di carattere sanitario, tutelare, assistenziale e alberghiero.*

I principi a cui si ispira la Residenza sono:

- Eguaglianza;
- Imparzialità;
- Partecipazione, intesa come diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni e suggerimenti;
- Efficacia, efficienza e appropriatezza circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili;
- Tutela della riservatezza e privacy.

**Dati identificativi della residenza assistenziale "City Residence"**

Insegna: Residenza Assistenziale "City Residence"

Indirizzo: Via Vincenzo Irelli, 16 – 64100 TERAMO

Codice Fiscale: 01821710694

Partita IVA: 01821710694

Ragione Sociale: IS.EN.CO. Srl

Società di Servizi socio-sanitari

Sede Legale: Via Del Convento 18

66010 Ripa Teatina CHIETI

La Residenza Assistenziale per Anziani "City Residence" è autorizzata dal Comune di Teramo con provvedimento n° 3874 del 21/07/2016 per N° 24 posti letto. Inoltre con Provvedimento comunale n.1520 del 30/08/10 è stata autorizzata per n.1 posto letto in regime privato. È provvisoriamente accreditata e convenzionata con il S.S.R. per n°24 posti letto con D.G.R. N°202 del 28/02/2005.

**Direzione**

Direttore Amministrativo: Dott. Costantino NICOLO'

Direttore Sanitario: Dott. Ottorino Carloni

**Recapiti**

Ufficio Amministrativo/URP

Via Vincenzo Irelli, 16-18 – 64100 TERAMO

Telefono: 0861.252398

Reparto: 0861.254461

**URP Ufficio Relazioni con il Pubblico****ORARI APERTURA AL PUBBLICO**

MATTINO: dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:30

POMERIGGIO: su appuntamento

E-mail: [casadiriposo.teramo@gmail.com](mailto:casadiriposo.teramo@gmail.com)pec: [cityresidence@pec.it](mailto:cityresidence@pec.it)caposala: [cityresidence2000@gmail.com](mailto:cityresidence2000@gmail.com)Sito Internet: [www.casadiriposoteramo.com](http://www.casadiriposoteramo.com)**Come si arriva**

Da Viale Francesco Crispi 64100 Teramo TE [stazione ferroviaria]

Continua su **Ponte San Ferdinando**Alla rotonda prendi la **seconda** uscita e imbocca **Circonvallazione Spalato**Svolta a **destra** in **Via Francesco Savini**Procedi in direzione **nordovest** verso **Via L. Paris**Procedi in direzione **nordovest** verso **Via Vincenzo Irelli**Svolta a **sinistra** in **Via Vincenzo Irelli**

La tua destinazione è sulla destra

**Tipologia delle persone accolte, struttura e organico della R.A.A.**

La Residenza Assistenziale City Residence è una struttura socio – sanitaria destinata ad accogliere anziani non autosufficienti e inabili ai quali eroga prestazioni di lunga assistenza per patologie cronicizzate, con cure sanitarie, mantenimento e conservazione dell'autonomia per contenere il decadimento, assistenza tutelare e aiuto alla persona. La struttura è articolata su 5 livelli; è dotata di 11 camere singole e 7 doppie; tutti i bagni ad uso degli utenti sono attrezzati per la disabilità (un bagno ogni 4 ospiti) gli spazi comuni sono climatizzati. Sono presenti un montascale, un ascensore di servizio ed un montalettighe accessibile anche dall'entrata secondaria in vico della montagna tramite apposito scivolo. **Dotazione camere:** letto con sponde, armadietto, comodino con vassoio servitore, scrivania con sedia, campanello di chiamata, televisore su richiesta.

La Residenza garantisce al suo interno la presenza costante sia di personale che di collaboratori esterni. L'organico rispondente ai livelli funzionali ed agli standard individuati dalla normativa regionale è composto da:

- 1 Direttore Amministrativo
- 1 Direttore Sanitario
- 1 Medico di Medicina Generale
- 1 Responsabile del Personale
- 2 Amministrativi/URP
- 1 Infermiere professionale caposala
- 2 Infermieri professionali
- 1 Terapista della riabilitazione/Fisioterapista
- 1 Animatore
- 9 OSS
- 5 Addetti ai servizi generali (cucina, pulizie, refettorio)

**Modalità di accesso**

Per poter accedere ai servizi è necessaria l'iscrizione nella Lista d'Attesa. I documenti da produrre per l'inserimento in lista d'attesa sono i seguenti:

- AUTORIZZAZIONE U.V.M. (Unità Valutazione Multidimensionale) con eleggibilità per "RESIDENZA PROTETTA (R.P.)" rilasciata dal PUA (Punto Unico di Accesso) del distretto ASL di residenza, su richiesta del medico curante (compilata sul modulo regionale ALLEGATO 2)
- SITUAZIONE MEDICA GENERALE compilata del medico curante;

- autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili (privacy)
- recapiti dei familiari di riferimento;

I documenti da produrre al momento dell'ingresso sono:

1. impegnativa a cura del medico curante con cui "si richiede ricovero in Residenza Protetta"
2. ORIGINALE dell'autorizzazione U.V.M. (da confermare presso il PUA superati i 30 gg dal rilascio)
3. carte d'identità dell'anziano e del familiare che firma il contratto;
4. tessera sanitaria ed esenzione ticket;
5. verbale d'invalidità civile;
6. autocertificazione di residenza;
7. dichiarazione di impossibilità alla firma ove necessario;
8. autorizzazione fornitura pannoloni e ricevuta dell'ultima consegna;
9. impegnativa per esami di routine inclusi i markers epatite B e C;
10. terapia in atto (nome dei farmaci, dosaggi e orari di somministrazione) e documentazione sanitaria in possesso (fotocopie di cartelle cliniche, lettere di dimissioni ospedaliere, esiti di esami ematici, strumentali-diagnostici, piani terapeutici prescritti da specialisti)

### Gestione lista di attesa

La lista di attesa viene gestita considerando l'ordine cronologico di presentazione della domanda e l'urgenza del caso (dove per urgenza del caso s'intendono solitudine, assenza di referenti adeguati, problemi clinici tutti in concorso tra di loro). Esiste anche a tale riguardo una fattiva e proficua collaborazione con i servizi territoriali.

### Procedura di ingresso dei nuovi ospiti in Residenza

Prima dell'ingresso viene effettuata la presa in carico tramite la firma, da parte del familiare di riferimento, del contatto di ricovero. Il familiare di riferimento rappresenta l'ospite per quanto riguarda confidenzialità delle informazioni, consenso ai trattamenti, gestione delle finanze e dei beni personali.

Il momento dell'ingresso vero e proprio è definito nelle sue modalità nel piano di lavoro individualizzato; insieme alla direzione si formulano le prime ipotesi di lavoro da discutere poi in équipe. Il giorno dell'ingresso viene effettuata l'accoglienza dalla coordinatrice OSS; vengono descritte le caratteristiche della sua camera e le dotazioni di cui dispone (uso del campanello di chiamata, servizi igienici, mobili, ecc.), l'ubicazione degli spazi comuni ed i loro utilizzi, l'indicazione delle persone a cui riferirsi per qualunque bisogno (caposala, infermiera, assistente, medico). Viene poi fatto conoscere agli altri ospiti. I parenti o gli accompagnatori, vengono invitati a fermarsi durante la fase di accoglienza. Viene poi delineata la giornata tipo della residenza

### Tariffe

In regime privato la retta è esclusivamente a carico dell'ospite e/o parenti ed è indicata nella Informativa Generale (Allegato B)

In regime di convenzione con il SSR la retta alberghiera giornaliera a carico dell'ospite corrisponde alla quota sociale stabilita dal DCA della Regione Abruzzo N°91 del 13/08/2014 maggiorata di un supplemento di servizio alberghiero come da Contratto di Ricovero.

### Servizi generali e alberghieri

#### Ristorazione

La Residenza garantisce il servizio di ristorazione attraverso la preparazione interna dei pasti nel rispetto delle norme HACCP. Il menu è stabilito dal dietologo e dal Geriatra in collaborazione con il referente dell'area alberghiera nel rispetto delle eventuali esigenze dietetiche dei singoli ospiti e delle specifiche condizioni di salute. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa. Su incarico della direzione vengono eseguite verifiche analitiche, atte a garantire la sicurezza alimentare attraverso la valutazione sia delle qualità igienico-sanitarie del prodotto finito, sia gli standard di processo con il controllo delle superfici di lavoro, delle attrezzature e degli utensili affidando le analisi a laboratori accreditati. Le verifiche analitiche in regime autocontrollo sono completate dai controlli ufficiali effettuati dalle autorità competenti al fine della verifica del rispetto della normativa sanitaria vigente.

#### Lavanderia

La Residenza garantisce il servizio di lavanderia della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani e teli bagno) affidato ad una lavanderia esterna compreso nella retta mensile. Il servizio di lavanderia degli indumenti personali degli ospiti è invece affidato al personale interno il quale provvede ad un accurato lavaggio ad acqua, stiratura e alla riconsegna degli stessi nelle rispettive camere (servizio a pagamento). La sostituzione degli indumenti sporchi con quelli puliti viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie. Tutti gli indumenti personali devono essere contrassegnati dal numero nosologico che verrà assegnato e comunicato al familiare di riferimento dell'ospite al momento dell'ingresso in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna degli stessi dopo il lavaggio e la stiratura. Le operatrici provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separarli in sacchi diversi. L'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale così come specificato nell'Informativa Generale.

**Pulizia igiene e sanificazione degli ambienti**

La Residenza garantisce la pulizia e l'igiene giornaliera ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione.

**Servizi amministrativi/URP**

Il servizio fornisce le informazioni necessarie riguardanti la procedura di richiesta dei presidi erogati dal Servizio di Riabilitazione ASL (pannoloni per incontinenza, traverse, materassi antidecubito etc.) a cui gli ospiti hanno diritto. Provvede al rinnovo delle pratiche di richiesta dei suddetti. Cura la fase dell'ingresso nella Residenza in modo che l'anziano venga conosciuto nella sua singolarità e unicità e adeguatamente accolto. Favorisce la partecipazione dei familiari alla vita della Residenza e cura le relazioni con i servizi sociali dei Comuni di appartenenza degli ospiti e della città di Teramo. Inoltre coadiuva i referenti degli ospiti, alla compilazione delle richieste di contributi economici relativi alla quota di compartecipazione a carico dei Comuni di residenza. L'URP attua, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità e di gradimento dei servizi, attraverso strumenti come i reclami, le segnalazioni e i questionari sulla soddisfazione dei clienti, in collaborazione con il Responsabile Sistema Qualità. L'utente che intende formalizzare una segnalazione o un reclamo può farlo con l'apposita scheda disponibile all'ingresso, da imbucare accanto nella cassetta **suggerimenti e reclami**.

**Servizi sanitari e assistenziali****Assistenza medica**

Il Medico di Medicina Generale che opera all'interno della struttura viene assegnato agli utenti che ne fanno richiesta, dopo l'ingresso, tramite il servizio di scelta/revoca e contestualmente vengono forniti ai familiari gli orari e di ricevimento e i recapiti.

Il Direttore Sanitario specialista in Geriatria è presente in struttura almeno 2 volte a settimana dando comunque la sua disponibilità ad effettuare visite e prestazioni anche al di fuori degli orari e dei giorni stabiliti, anche telefonicamente in caso di emergenza e nei giorni festivi, riceve su appuntamento i familiari degli ospiti nei giorni e negli orari di presenza in struttura. Svolge nei confronti degli assistiti attività di diagnosi, cura, prevenzione, avvalendosi anche di consulenza specialistiche ed esami di diagnostica strumentale.

Si occupa della gestione sanitaria di ciascun ospite e redige i Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.) in collaborazione con le altre professionalità presenti all'interno della Residenza.

**Servizio infermieristico**

Obiettivo del servizio è tutelare la salute degli anziani attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario.

**Fisioterapia**

La Residenza offre il servizio di fisioterapia che garantisce trattamenti riabilitativi individuali e adeguati alle patologie specifiche degli ospiti, attraverso la deambulazione assistita con l'utilizzo di ausili per disabili (girelli e simili), addestramento all'uso degli stessi e mobilizzazione articolare. Le prestazioni riabilitative comprendono l'insieme di interventi orientati al miglioramento e alla conservazione delle capacità motorie laddove esse siano compromesse, assumendo quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso e a restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza. Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella Struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria dei residenti.

**Assistenza di base**

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente 24 ore su 24 da parte degli Operatori Socio Sanitari. Essi si prendono cura degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: cure igieniche, assistenza all'alimentazione, vestizione, mobilizzazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione. Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare e conservare l'autonomia funzionale residua tenendo conto della situazione di ogni ospite nel rispetto dei piani assistenziali individuali concordati. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di base.

**Animazione**

Il servizio costituisce un momento importante all'interno della Residenza. Sono previste attività molteplici per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Altri obiettivi del servizio: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore. Le attività di animazione, attraverso la stimolazione degli ospiti su varie sfere (manuale, cognitivo, sociale, relazionale, sensoriale...) , a seconda delle condizioni e delle possibilità individuali, possano intervenire nella prevenzione dei processi degenerativi, incoraggiando l'espressività, l'autostima, la socializzazione e la valorizzazione del passato e delle esperienze vissute. Per chi lo desidera, l'animatrice provvede a far recapitare quotidiani, settimanali e libri.

**Servizio di volontariato**

È consentito l'accesso e la presenza dei volontari all'interno della struttura secondo modalità organizzative concordate con la Direzione. I volontari in particolare si occupano dell'animazione e dell'integrazione sociale degli ospiti. I volontari devono indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie e rispettare le indicazioni per la prevenzione dei contagi e per assicurare l'attività in condizioni di sicurezza, come da indicazioni contenute nei protocolli per la prevenzione delle malattie infettive in ambito sanitario.

**Servizio Religioso**

Il servizio religioso è presente su richiesta nel rispetto di ogni convinzione religiosa.

**Servizio mortuario**

La procedura seguita in caso di decesso di un Residente è la seguente: l'infermiere in turno informa immediatamente i parenti o i conoscenti di riferimento. Il medico constata il decesso e completa la cartella sanitaria. Se i familiari lo desiderano viene celebrata una messa e benedetta la salma all'interno della cappella privata presente in struttura. La cerimonia funebre viene organizzata dai familiari. Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari o, se il deceduto non ha parenti ed è sprovvisto di mezzi economici, del Comune di provenienza.

**Servizio di farmacia**

È garantito agli ospiti attraverso un'apposita convenzione con una locale farmacia per il reperimento, dietro rimborso, di farmaci e materiale sanitario.

**Servizio di trasporto**

Il servizio di trasporto da e per gli ospedali per visite specialistiche e accertamenti diagnostici che non possono effettuarsi in sede, è a totale carico dell'utente e viene assicurato dalla collaborazione con le varie associazioni di trasporto tramite ambulanza secondo le modalità e i costi stabiliti dall'associazione stessa.

**Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati e "Carta dei diritti della persona anziana"**

Il trattamento dei dati è regolato dal DPS 2017 in base al G.D.P.R. 2016/679.

La Residenza Assistenziale "City Residence" riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana", che allega alla presente Carta dei Servizi.

**Norme di comportamento**

- L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi ed i servizi comuni, è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
  - L'ospite, in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici, non è consentito, conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.
  - Non è consentito, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio della propria, o della altrui incolumità.
  - Non è consentito, installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.
  - Non è consentito introdurre cibi o bevande dall'esterno.
  - È vietato l'abuso di sostanze alcoliche.
  - Gli ospiti, e i loro visitatori, non potranno fumare all'interno della struttura.
  - Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore, o rilevanti somme di denaro.
- L'Amministrazione della Struttura non risponde di eventuali furti.

**Rapporti con i familiari**

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento con i familiari o tutore dell'ospite. I familiari o il tutore, quindi, dovranno indicare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico i propri recapiti (indirizzo, telefono, mail), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

**Visite di parenti ed amici**

L'orario delle visite è quello indicato nell'"Informativa Generale" consegnata al momento della richiesta di informazioni all'URP. Le visite si svolgono con l'utilizzo della mascherina, previo appuntamento da concordare con l'animatrice nei giorni e al numero indicato nel documento di cui sopra. È data comunque la possibilità di effettuare videochiamate al medesimo numero.

Grazie alla centralissima dislocazione la struttura risulta facilmente raggiungibile da quanti desiderano far spesso visita agli ospiti. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura.

**Rilascio della cartella clinica**

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica, occorre inoltrare la domanda alla Direzione Sanitaria, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna.



### **Rilascio di certificati medici**

Il rilascio dei certificati medici, deve essere chiesto al Caposala, o al Direttore Sanitario.

### **Ricovero ospedaliero**

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico o l'infermiere in turno provvede direttamente al trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari.

### **Trasferimento all'interno della R.A.A.**

Ad insindacabile giudizio dell'équipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere o ad altro piano della Residenza Assistenziale a causa di motivazioni sociali e/o sanitarie. Di ciò i familiari saranno tempestivamente avvisati.

### **Dimissioni programmate**

In caso di dimissione dalla Struttura, decisa dall'ospite e/o dai suoi familiari, o dal tutore, va data comunicazione scritta alla Direzione, almeno 15 giorni prima della data di uscita. Si rinvia a tal proposito alle norme contenute nel Contratto di Ricovero.

### **Informazione, privacy e sicurezza**

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione;
- partecipazione informata dell'ospite e/o dei familiari alle cure fornite, con sottoscrizione, di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

### **Gestione dei reclami e suggerimenti**

I reclami da parte di ospiti e parenti possono essere rivolti alla Direzione o per via orale o scritti attraverso apposito modulo (disponibile all'ingresso della Struttura o allegato alla presente -ALLEGATO C) da imbucare nella "Cassetta dei suggerimenti e reclami". Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo firmato, la Direzione si riunirà in équipe con il Direttore Sanitario e il Caposala per esaminare ogni singolo caso, provvedendo ad adottare tempestivamente i provvedimenti necessari, dando risposta scritta al reclamo. È inoltre prevista la possibilità di fornire suggerimenti, anche in forma anonima, al fine di migliorare il servizio reso agli ospiti; il suggerimento deve essere scritto sull'apposito modulo e imbucato nella "Cassetta dei suggerimenti e reclami" posizionata all'ingresso della Struttura.

### **Standard di qualità, impegni e programmi**

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

### **Qualità delle prestazioni**

I responsabili della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

### **Formazione**

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

### **Strumenti di verifica e controllo**

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari viene effettuata con strumenti differenziati:

- Compilazione del questionario di gradimento proposto ad ogni ospite/parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto.
- Incontri con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

## Carta dei diritti della persona anziana

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di: - istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "**di giustizia sociale**", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;
- il principio "**di solidarietà**", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "**di salute**", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza

dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

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

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

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

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

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

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

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

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

RICEVUTA CONSEGNA

- Il/la sottoscritto/a .....  
[cognome e nome dell'ospite]

oppure

- Il/la sottoscritto/a ..... in qualità di (specificare il grado di parentela) ..... dell'ospite .....  
[cognome e nome dell'ospite]

D I C H I A R A

di aver ricevuto copia della Carta dei Servizi e dei relativi allegati.

Data .....

Firma .....