



FONDAZIONE
SACRA FAMIGLIA
ONLUS

***CARTA DEI SERVIZI DELLE
RESIDENZE SANITARIO
ASSISTENZIALI PER ANZIANI
FILIALE DI INTRA
ANNO 2020***

Filiale di Intra Verbania – Via Pippo Rizzolio 8 – 28921 Intra Verbania (VB)
Tel. 0323/40.23.49 fax 0323/40.45.81

Emessa il 02/01/2020

**CARTA DEI SERVIZI DELLE RESIDENZE SANITARIO ASSISTENZIALI
DELLA FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
FILIALE DI INTRA VERBANIA**

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio. Devono essere annualmente aggiornate.

La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.

INDICE

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Decalogo dei diritti degli ospiti
5. Status giuridico
6. Requisiti organizzativi:
 - a) prestazioni della RSA e modalità di erogazione
 - b) altre prestazioni comprese nella quota sanitaria
7. Giornata tipo
8. Ripartizione dei costi
 - a) contributo fondo sanitario regionale
 - b) quota sociale
 - c) prestazioni non comprese nella quota giornaliera
9. Calendario e orario di apertura
10. Modalità di ammissione e dimissione
11. Organizzazione degli spazi
- 12 .Organizzazione del personale e figure professionali presenti

1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani è un'unità d'offerta residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti, con disabilità fisiche e/o cognitive.

Si tratta di “anziani fragili” che hanno necessità di interventi di cura globale, e che non sono assistibili a domicilio.

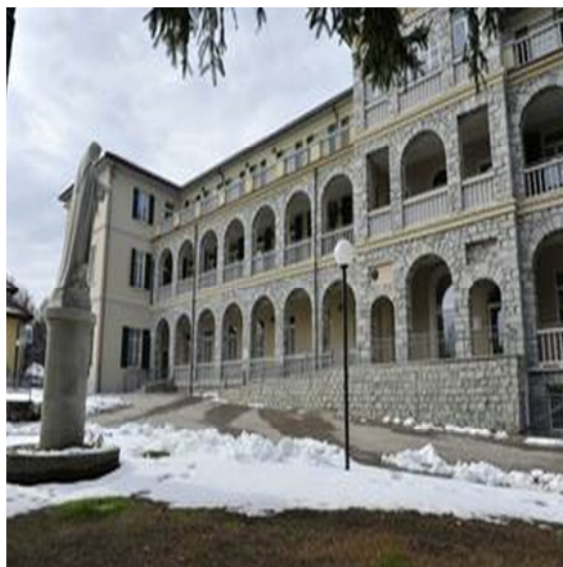
La Filiale di Intra gestisce due R.S.A. : l'Unità S. Giorgio e l'Unità Santa Maria Bambina , rispettivamente di n. 30 e n. 20 posti letto accreditati.

Le R.S.A. non sono solo un luogo di cura e di assistenza, ma anche un luogo di vita che offre ospitalità, in una struttura confortevole, accogliente e idonea a soddisfare le necessità delle persone anziane ospitate.

R.S.A. S. GIORGIO



R.S.A. SANTA MARIA BAMBINA



2. FINALITA' E OBIETTIVI

La finalità è “il prendersi cura” della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della personalità, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche, sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela.

In coerenza col livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari.

3. UTENTI

La RSA accoglie persone anziane di ambo i sessi, di norma con età superiore a 65 anni, la cui fragilità è determinata da esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che necessitano di assistenza medica/infermieristica continuativa, riabilitativa, accompagnata da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali.

Può accogliere soggetti con gravi compromissioni funzionali nell'ambito cognitivo e nell'area delle autonomie.

4. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

o Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita

o Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà

o Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia

o Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri

o Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile

o Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta

o Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano

o Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni

o Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano

o Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore

o Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza

o Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

5. STATUS GIURIDICO

La RSA San Giorgio è stata accreditata con DGR Regione Piemonte n. 935 del 29.12.2009, poi superata dalla DGR n. 43 del 18.1.2013 (rimodulazione numero dei posti letto).

La RSA Santa Maria Bambina è stata accreditata con DGR n.43 del 18.1.2013 e con accreditamento rimodulato determina n.178 del 12 Marzo 2018.

6. REQUISITI ORGANIZZATIVI

a) Prestazioni della RSA e modalità di erogazione

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie. Vengono garantite:

- **Attività riabilitative:** le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che il recupero di quelle non ancora del tutto compromesse. Vengono erogate da Terapisti della Riabilitazione che svolgono, inoltre, un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.
- **Attività socio assistenziali:** le prestazioni di assistenza alla persona sono erogate tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, da parte di Operatori Socio-Sanitari qualificati e comprendono interventi di vigilanza e controllo nonché ausilio nello svolgimento delle funzioni della vita quotidiana (igiene personale, stimolazione motoria, interventi igienico-sanitari, nutrizione ecc.). Il personale assistenziale svolge inoltre supporto al servizio animazione e attività di governo dell'ambiente.

Il taglio dei capelli viene effettuato gratuitamente e con cadenza regolare da personale specializzato.

Il personale assistenziale provvede al taglio della barba secondo le necessità.

- **Attività infermieristica:** gli infermieri che operano presso la R.S.A. mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico di Medicina Generale e al Direttore Sanitario della struttura sullo stato di salute degli anziani. Per ogni ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti: diario infermieristico, diario clinico, scheda terapia, scheda medicazione, scheda rilevamento parametri. Gli infermieri collaborano con il personale assistenziale anche in merito all'attivazione tempestiva degli interventi che si rendano necessari.

Un infermiera professionale è presente in Filiale h 24.

- **Assistenza Medica:** è fornita dai Medici di Medicina Generale della ASL competente per territorio, con orari prestabiliti e pubblicizzati. La Asl garantisce la reperibilità del personale medico in caso di necessità. Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica viene garantita mediante il servizio di continuità assistenziale ASL (ex Guardia Medica). La struttura si avvale di consulenze fisiatriche periodiche per orientare gli interventi di fisioterapia e contribuire alla realizzazione del Piano Assistenziale Individuale. Gli esami strumentali e le visite specialistiche sono garantite dal servizio sanitario nazionale presso i presidi ospedalieri o ambulatoriali dell'A.S.L. o di organizzazioni private convenzionate.

Dall' 1 Ottobre 2019 il trasporto da e verso le strutture individuate è a carico dell'utente.

L'Asl assume il costo dell'ambulanza solo nel caso in cui, per l'utente ricoverato, la quota sociale venga assunta con la compartecipazione del Comune /Consorzio. In tutti gli altri casi l'onere del trasporto per ricovero ospedaliero programmato è a carico dell'utente

- **Attività sociali e animative:** le attività animative e la terapia occupazionale sono organizzate, secondo quanto previsto dal PAI, per stimolare le competenze dell'anziano, per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, anche attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Le attività sopra elencate sono definite nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e registrate nel Fascicolo Personale.

Il Piano di Assistenza di ogni Ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è verificato periodicamente (ogni 6 mesi) e aggiornato secondo necessità, sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'èquipe pluriprofessionale. Responsabile del PAI è il Direttore Sanitario della RSA.

b) Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

Sono inoltre comprese nella quota sanitaria le seguenti prestazioni:

- l'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica vengono garantite dall' ASL secondo le necessità definite nei PAI;
- i farmaci necessari all'ospite sono forniti dall' Asl su richiesta del Medico di Medicina Generale.
- i pannoloni necessari alla gestione dell'incontinenza sono forniti dal Servizio Sanitario Nazionale nella quantità giornaliera indicata dal Medico di Medicina Generale;

7. GIORNATA TIPO

Orari	Attività
7,00 - 9,30	Sveglia nel rispetto dei ritmi degli Ospiti Terapie farmacologiche e medicazioni Igiene della persona
9,30 - 11,45	Distribuzione della colazione Mobilizzazione in poltrona-carrozzina Visite mediche programmate o di necessità Attività di animazione, attività fisioterapiche
11,45 - 13,00	Preparazione per il pranzo Pranzo
13,00 - 14,30	Igiene dopo il pranzo Terapie farmacologiche
14,30 - 18,30	Riposo per chi lo desidera Attività animative Break pomeridiano Attività di socializzazione
18,30 - 19,30	Preparazione per la cena Cena Somministrazione di terapie serali

19,30 – 22,00	Igiene e preparazione per il riposo notturno
22,00 - 7,00	Riposo notturno Controllo attivo da parte del personale in turno Interventi in base alle necessità

8. RIPARTIZIONE DEI COSTI

a) contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario in vigore, prevede che una parte degli oneri della gestione dell'anziano fragile sia sostenuta dal Fondo Sanitario Regionale.

La quota sanitaria attualmente riconosciuta dalla Regione Piemonte ammonta a:

€ 52,22 giornaliera	Alta Intensità Assistenziale livello incrementato
€ 47,87 giornaliera	Alta Intensità Assistenziale
€ 44,00 giornaliera	Medio Alta Intensità Assistenziale
€ 38,68 giornaliera	Media Intensità Assistenziale
€ 36,50 giornaliera	Medio Bassa Intensità Assistenziale
€ 35,78 giornaliera	Bassa Intensità Assistenziale

b) quota sociale

La quota sociale (retta) a carico di utenti/enti territoriali competenti (Comuni/Consorti) a titolo di compartecipazione alla spesa è fissata attualmente in:

€ 52,22 giornaliera	Alta Intensità Assistenziale livello incrementato
€ 47,87 giornaliera	Alta Intensità Assistenziale
€ 44,00 giornaliera	Medio Alta Intensità Assistenziale
€ 38,68 giornaliera	Media Intensità Assistenziale
€ 36,50 giornaliera	Medio Bassa Intensità Assistenziale
€ 35,78 giornaliera	Bassa Intensità Assistenziale

c) ingresso in regime di solvenza

La retta giornaliera per l'accesso su posto letto in regime di solvenza (posto privato) è definita secondo il profilo di intensità assistenziale.

Sono definiti tre profili di intensità:

Media Intensità Assistenziale	Retta € 85,00 giornaliera
Alta Intensità Assistenziale	Retta € 90,00 giornaliera

Per l'assunzione della quota sociale al momento dell'ingresso in struttura deve essere emesso impegno spesa da parte dell'ente territorialmente competente (Comune/Consorzio) o deve essere sottoscritto dall'interessato o da un suo rappresentante un regolare impegno al pagamento della retta (contratto). Non è previsto il deposito di cauzione.

Le rette sono aggiornate dalla Fondazione Istituto Sacra Famiglia in ottemperanza alle disposizioni regionali ed in accordo con la ASL VCO e notificate al sottoscrittore del contratto.

Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflativo) deve essere preventivamente approvato dall'ASL e dall'Ente Gestore delle Funzioni Socio-Assistenziali di riferimento dell'ospite.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'ospite.

Ai fini contabili la giornata di ammissione e quella di dimissione dell'ospite sono considerate una sola.

La retta è determinata su base giornaliera per persona, ed è comprensiva del trattamento di pensione completa, assistenza medica, infermieristica, socio-assistenziale e riabilitativa.

Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri non viene esposta alcuna retta giornaliera.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestiti dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo...).

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale al paziente ricoverato è a carico della famiglia, che potrà provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

L'Asl assume il costo dell'ambulanza necessaria per il ricovero programmato solo nel caso in cui, per l'utente ricoverato, la quota sociale venga assunta con la compartecipazione del Comune /Consorzio.

In tutti gli altri casi di necessità di trasporto la spesa è sostenuta dall'utente

La retta posta a carico dell'Utente/Comune/Consorzio può essere pagata con versamento su c.c. postale o versamento su c.c. bancario intestato alla Fondazione Istituto Sacra Famiglia.

La retta viene esposta al sottoscrittore del contratto in forma anticipata rispetto al mese di competenza.

Ulteriori informazioni possono essere richieste al personale della Segreteria della Filiale.

La Fondazione rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

d) prestazioni non comprese nella quota giornaliera

La R.S.A., accreditata con il sistema pubblico, può offrire ed erogare altre prestazioni/attività aggiuntive rispetto ai livelli essenziali di assistenza stabiliti dalla normativa regionale, e pertanto a totale carico dell'ospite.

Le prestazioni aggiuntive offerte dalla RSA sono le seguenti:

- parrucchiere: include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle precedentemente elencate (con costo da determinare al momento della richiesta)
- lavanderia: include la gestione dell'abbigliamento personale eccedente il numero di capi di uso corrente (con costo da determinare al momento della richiesta)
- podologo se non prescritto dal medico per esigenze sanitarie (con costo da determinare al momento della richiesta)
- trasporto e servizi di accompagnamento per esigenze personali diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale (costo da determinare al momento della richiesta sulla base del tragitto)

Il costo di ogni singola prestazione aggiuntiva viene indicato separatamente nella fattura mensile che viene rilasciata all'ospite.

IL SERVIZIO DI TRASPORTO AL MOMENTO DELL'INGRESSO, DELL'EVENTUALE DIMISSIONE O TRASFERIMENTI PER VISITE, ESAMI, RICOVERI NON DISPOSTI DALLA STRUTTURA E' A CARICO DELL'UTENTE

9. CALENDARIO E ORARIO DI APERTURA

Le RSA funzionano per 24 ore e per tutto l'anno senza alcuna interruzione. Le visite di famigliari ed amici sono gradite e sollecitate, esse devono avvenire nel rispetto delle esigenze degli ospiti e delle attività assistenziali .

Gli orari di visita sono affissi in bacheca.

E' comunque consigliabile non accedere alle strutture in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali.

Per particolari necessità la Direzione può autorizzare la permanenza di familiari o visitatori anche in orari diversi.

I Medici, l'Assistente Sociale ed il Responsabile ricevono i parenti su appuntamento.

10. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Le richieste di ammissione devono essere presentate al Servizio Sociale di competenza dell'ASL, mediante la compilazione dell'apposita modulistica. Può essere inoltre richiesto di effettuare una visita guidata alla struttura e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

La domanda, compilata e sottoscritta dal Richiedente e/o dal suo Legale Rappresentante o dal Familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dall'Unità Valutativa Geriatrica (UVG) e inserita in una graduatoria dell'ASL VCO.

L'esito della domanda è comunicato all'utente, legale rappresentante, famiglia e/o Ente Locale dalla segreteria dell'UVG.

La U.V.G. gestisce direttamente la lista d'attesa. In presenza di posto libero l'U.V.G. si attiva attingendo i nominativi dalla lista e convocandoli per l'ingresso in struttura.

La R.S.A. recepisce la documentazione predisposta dall'UVG, con verifica del PAI ed eventuale sua ridefinizione a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente. Responsabile del PAI è il Direttore Sanitario della R.S.A.

Prima dell'ingresso l'ospite può prendere visione del modulo abitativo "camera" che sarà messo a sua disposizione e concordare con il servizio sociale e il Direttore Sanitario della Filiale la data di assegnazione dello stesso, anche ai fini della decorrenza delle quote dovute.

Al momento dell'ingresso l'anziano e i suoi familiari vengono accolti dai diversi professionisti dell'èquipe dell'Unità per la raccolta delle notizie utili alla presa in carico e alla stesura del Piano Assistenziale Individuale.

Devono inoltre essere prodotti i seguenti documenti: due copie dei certificati anagrafico, di residenza, di nascita e di stato di famiglia, carta d'identità, codice

fiscale, tessera sanitaria ed eventuali esenzioni da ticket, fotocopia del verbale d'invalidità civile.

La permanenza del soggetto nella Unità diventerà definitiva dopo un periodo di osservazione/valutazione di tre mesi, al termine del quale, qualora si rilevassero la non rispondenza del servizio alle sue necessità o gravi problemi di convivenza, si potrà procedere al trasferimento presso altra Unità o alle dimissioni.

Durante la permanenza dell'ospite presso la R.S.A. la Direzione della Filiale potrà effettuare trasferimenti di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli ospiti della stessa camera e/o in base ad esigenze organizzative.

Per patologie in atto, problematiche comportamentali o altre variazioni della situazione, l'èquipe potrà procedere con il trasferimento dell'ospite in una situazione abitativa (camera, nucleo, unità) più adatta ad affrontare la situazione.

Dimissioni

E' libera scelta dei familiari dell'ospite formulare domanda di dimissione o di trasferimento verso altre strutture, inoltrando richiesta alla U.V.G.

Copia di tale richiesta deve essere inoltrata al Direttore Sanitario della R.S.A. e all'Assistente Sociale.

In questo caso, l'Unità si attiva, in collaborazione con la struttura ricevente ed i servizi territoriali, per agevolare il nuovo inserimento.

Al momento della dimissione (trasferimento, allontanamento, decesso) viene consegnata all'Utente una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione degli interventi assistenziali e/o riabilitativi.

In caso di decesso dell'ospite il personale sanitario provvede a informare tempestivamente il legale rappresentante, il familiare referente o altro parente.

Al momento delle dimissioni vengono riconsegnati la carta d'identità, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

11. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La RSA S. Giorgio è dotata di 30 posti letto accreditati.

I nuclei sono dotati di una infermeria, un locale tisaneria, un bagno assistito e un soggiorno/sala da pranzo, oltre a locali per il personale.

Le camere sono a 2 o 3 letti.

Al piano terra è situata una sala polifunzionale attrezzata per momenti di animazione e socializzazione.

Al terzo piano una palestra è attrezzata per trattamenti riabilitativi.

La RSA SANTA MARIA BAMBINA è dotata di 20 posti letto.

Al piano è prevista una infermeria, un locale tisaneria, due bagni assistiti, un soggiorno, una sala da pranzo.

Le camere sono a 2 posti letto con il bagno annesso.

A pian terreno sono presenti tre sale per le attività, due palestre, un salone polivalente, una cappella, un locale parrucchiere/pedicure oltre a locali dedicati ai medici.

12. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE E FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

All'interno della RSA opera una equipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa, e socio-assistenziale.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'equipe ha individuato nella stesura del Piano di Assistenza Individuale.

L'Unità Operativa fa riferimento al Direttore Sanitario ed al Coordinatore.

ORGANICO PROFESSIONALE

Nella struttura operano, come da standard regionali, le seguenti figure professionali:

- Responsabile di Filiale
- Direttore Sanitario
- Coordinatore
- Infermieri
- Terapisti della Riabilitazione
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Animatore
- Educatori
- Assistente Sociale (una figura professionale dedicata a tutta la Filiale)

Giornalmente sono presenti i Medici di Medicina Generale che garantiscono l'assistenza sanitaria di base.

Dalle 20,00 e nei giorni festivi e prefestivi viene attivato, in caso di necessità, il servizio di Guardia Medica dell'ASL.

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori sono portati a conoscenza degli Utenti e dei familiari mediante l'esposizione di uno schema di presenza di ciascuna professionalità nelle singole RSA.

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
Filiale di Intra Verbania
Via Pippo Rizzolio 8 – 28921 Intra Verbania (VB)
Tel. 0323/40.23.49 fax 0323/40.45.81

dir.verbania@sacrafamilia.org



ALLEGATI

- ✚ menù tipo
- ✚ modulo segnalazioni
- ✚ carta dei diritti della persona anziana
- ✚ questionario tipo per rilevazione soddisfazione
(**da non compilare**)



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione
del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a

Utente dell'Unità

(oppure) grado di parentela

del/della Sig./Sig.ra

degente presso l'Unità Operativa

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

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

data

firma

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data

firma

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta, di seguito, la Carta dei Diritti della Persona Anziana ([Allegato D della D.G.R. n. 7435 del 14.12.2001](#)) che, in quanto recepita dalla RSA, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi dell'Unità.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa 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 esse 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, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle", senza per questo venir meno dell'obbligo d'aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	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 permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	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 vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare, nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrarsi liberamente, con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza	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

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE 2020

DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?


- COMPILATO DALL' UTENTE
 COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE
 COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

CON QUALE FREQUENZA FA VISITA AL SUO FAMILIARE ?

- GIORNALMENTE
 SETTIMANALMENTE
 MENSILMENTE
 ALTRO
 RIENTRA IN FAMIGLIA

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente  4 = Molto 0= non valutabile

A	QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1	A suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi di vita dell'Unità (camera, soggiorno, servizi igienici)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi esterni dell'Ente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi dedicati ai famigliari e visitatori (servizi igienici, sale incontro parenti)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	A Suo parere quanto è positiva la qualità del servizio portineria e centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna, quanto valuta positivamente l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a:					
*	lo stato di salute del Suo familiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la strutturazione della giornata nell'Unità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere la Fondazione la mette in condizione di conoscere agevolmente tutte le iniziative promosse dall'Ente e dai singoli servizi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C	QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D	QUALITA' DELLE CURE	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è adeguata ai bisogni, la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è adeguato il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'equipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto potrebbe essere interessante ed utile un possibile ampliamento dei servizi esistenti (periodi di ricovero di sollievo, attività sportive, atelier serali, aperture nei week end, soggiorni estivi)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità complessiva dei seguenti servizi alberghieri di Fondazione:					
*	Cucina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Lavanderia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Pulizie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTIa cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N