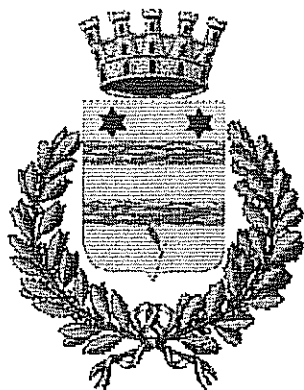




COMUNE DI MEZZANA BIGLI (PV)
RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE
CASA DI RIPOSO



Carta dei Servizi

Rev. 13– dicembre 2012



INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi si rivolge alle persone che intendono conoscere l'organizzazione dei servizi della Casa di Riposo di Mezzana Bigli con l'intento di fornire, agli utenti ed ai loro familiari, tutte le indicazioni utili per la richiesta e l'utilizzo delle attività svolte dalla Rsa.

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le RSA accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

La Rsa di Mezzana Bigli promuove inoltre la conoscenza in loco della struttura attraverso visite guidate e organizzate prevalentemente nelle ore pomeridiane feriali, dalle 15.30 alle 17.00, previo appuntamento con il servizio amministrativo, in cui operatori allo scopo incaricati illustrano i servizi offerti.

1.1 MISSION

La Casa di Riposo di Mezzana Bigli è una residenza sanitaria assistenziale in cui sono accolti e curati gli anziani non autosufficienti, nella norma ultrasessantacinquenni, che non sono più in grado di essere assistiti in famiglia e non presentano patologie tali da giustificare il loro ricovero in istituti ospedalieri o di riabilitazione. E' possibile su deroga ASL anche il ricovero di persone sotto i sessantacinque anni che presentano particolari patologie o situazioni familiari tali da non consentire assistenza e cura presso la propria abitazione.

In essa sono accolti in regime di accreditamento, sia i residenti nel comune di Mezzana Bigli che quelli provenienti da altre province della Regione Lombardia.

La RSA è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o rafforzare le capacità funzionali, motorie, relazionali necessarie alla vita quotidiana cercando di mantenere nella maniera ottimale il legame affettivo con la famiglia di provenienza.

La RSA costituisce la parte più consistente della rete dei servizi sociali erogati agli anziani dal comune di Mezzana Bigli e dall'ente dipende legalmente e gestionalmente.

E' attualmente autorizzata ed accreditata ad accogliere n. 20 ospiti ordinari.

E' altresì disponibile un posto definito "di sollievo" a carattere temporaneo (fino ad un massimo di 90 gg.) per ovviare alle "emergenze" temporanee che non è legato ad obbligo di residenza in Regione Lombardia.

1.2 CODICE ETICO

Il codice etico rappresenta un importante strumento per l'esternalizzazione dei principi che ispirano l'attività dell'Azienda ed in esso vengono definiti i valori ai quali deve uniformarsi il comportamento dei soggetti che in essa operano e che con essa interagiscono. E' inoltre rappresentativo dell'orientamento al valore di una Azienda della quale individua i caratteri e definisce la mission potendo essere considerato alla stregua di una vera e propria carta costituzionale dell'azienda stessa. Svolge nel contempo una funzione di prevenzione dei comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'ente di riferimento, definisce le responsabilità etiche sociali degli operatori e dei diversi stakeholder di riferimento.

La Casa di Riposo di Mezzana Bigli opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'Ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, in fase di definizione, che si ispira ai principi ivi indicati:

Centralità ed uguaglianza della persona: l'ospite anziano è in primo luogo un individuo e un cittadino e come tale ha diritto alle pari opportunità ed al rispetto della propria volontà, anche nel caso in cui la stessa non sia pienamente conservata. Egli non può essere in alcun modo discriminato nei trattamenti ad esso riservati, mantiene la propria unicità e la programmazione dei suoi bisogni viene attentamente personalizzata mediante stesura di piani assistenziali e terapeutici.

Imparzialità ed obiettività: Ogni persona che presta un servizio all'interno della RSA deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Continuità: il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, anche indipendenti da proprie azioni o comportamenti, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Per ogni residente è previsto l'adozione di un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

Partecipazione: Il nostro servizio è prestato alla "persona" che ne è la protagonista ed è ad essa che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire la partecipazione attiva all'interno della vita dell'ente. Pertanto la RSA garantisce all'utente ed ai propri familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini. La corretta informazione è sempre garantita nel rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

Diritto di scelta: Ogni persona, a qualunque punto del decorso dalla sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia volendo esprimere nella nostra realtà il concetto di spazio di autodeterminazione e auto decisione all'interno di una relazione tra una persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni ospite collaborante si lavora favorendo la sua decisione nella scelta di vita quotidiana e per coloro che sono deteriorati cognitivamente si cerca di instaurare comunque una relazione non verbale ma fisica con coloro che l'assistono.

Efficacia, efficienza ed economicità: Il principio di efficacia, ossia la verifica se gli obiettivi sono stati raggiunti, che di efficienza, ossia il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi, sono intrinseci nelle attività delle RSA. Pertanto l'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali e tutti gli operatori a qualsiasi livello, in applicazione del principio di economicità, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse, denaro e mezzi.

2.1 Rappresentante Legale

Il legale rappresentante e' il Sindaco del Comune di Mezzana Bigli Rag. Chiesa Angelo

2.2 Struttura Organizzativa

DIREZIONE RSA

Servizi Amministrativi

- Amministrazione -URP

Ufficio presso Municipio di Mezzana Bigli

Piazza Gramsci 1

Medico Responsabile Struttura

Servizi alberghieri

- Ristorazione

- Guardaroba

- Manutenzione

- Lavanderia

- Pulizia e sanificazione

Infermieri

Fisioterapisti

Animatori

Asa/Oss

In particolare:

N. 1 Medico

N. 5 Infermieri Professionali

N. 1 Terapista della riabilitazione

N. 1 Massoterapista

N. 1 Animatore/educatore professionale

N. 1 Responsabile personale Asa/Oss

N. 1 Responsabile Amministrativa

N. 2 addette Cucina e Pulizie generali

Le figure professionali operanti nell'ambito della struttura dipendono funzionalmente dal medico responsabile della struttura stessa e pertanto sono tenuti a seguirne le indicazioni per tutto quello che concerne le decisioni e le attività dell'ambito di competenza in cui sono coinvolti, pur dovendo rispondere alla direzione per gli aspetti contrattualistici e di organizzazione del lavoro.

Ogni operatore è chiaramente individuabile poichè è munito di cartellino di riconoscimento recante i propri dati e la qualifica ricoperta all'interno della struttura.

2.3 Modello assistenziale

Il modello assistenziale attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella Rsa di Mezzana Bigli si ispira ai valori di centralità, uguaglianza, rispetto e cura della persona anziana mantenendo ove possibile l'ospite e la sua famiglia al centro dell'azione di assistenza sociale e sanitaria offerta.

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti che si indicheranno in seguito sono previsti dalla normativa regionale lombarda di riferimento sull'accreditamento delle Rsa:

Linee guida, protocolli e procedure attraverso i quali il personale svolge la propria specifica attività e concernono le seguenti attività: somministrazione degli alimenti e delle bevande, igiene intima e personale, gestione dell'incontinenza, prevenzione delle cadute, prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito ecc.;

Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSAs):

E' lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'equipe multiprofessionale attiva all'interno della Rsa allo scopo di documentare la valutazione dei problemi, dei bisogni sanitari, sociali e psicologici dell'ospite, nonché di tutte le notizie cliniche, anamnesi mediche ecc. Viene attivato all'ingresso di ogni ospite, aggiornato almeno ogni due mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nelle condizioni dell'ospite.

Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.):

Viene redatto in riunione dall'equipe a seguito della valutazione delle caratteristiche e delle esigenze dell'ospite ed in esso vengono fissati gli obiettivi dell'assistenza, clinici, riabilitativi di socializzazione e di condivisione con i suoi familiari e con lo stesso ospite. Si tratta del documento su cui viene basata l'attività dei vari membri dell'equipe. Viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che di volta in volta emergessero nel corso della permanenza dell'ospite presso la struttura e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento ossia ogni sei mesi o al variare delle condizioni sanitarie e sociali dell'ospite o comunque al variare della classe Sosia.

Scheda Osservazione Intermedia Assistenza (S.Os.I.A.):

E' uno strumento predisposto dalla Regione Lombardia con il quale viene valutato e definito in modo corretto il grado di fragilità di ogni ospite. Riporta indicatori relativi a: grado di mobilità, cognitività e comorbidità, sospensione e riattivazione del trattamento, criticità, ausili eventualmente utilizzati dall'ospite, diagnosi.

A seguito dell'inserimento di valori relativi a tali indicatori il risultato finale definisce il grado di fragilità dell'ospite ossia "la classe S.Os.I.A.". Esistono otto classi sosia che corrispondono ognuna ad un diverso contributo economico giornaliero che viene corrisposto dalla Regione alla Rsa a copertura delle spese sanitarie rientranti in quelle previste dal SSN e sostenute a favore dell'ospite.

Tutela della persona anziana e della sua famiglia.

La Rsa di Mezzana Bigli in relazione a quanto titolato ha recepito la Carta dei Diritti della persona anziana; la possibilità per ogni ospite e familiare di esprimere qualsiasi suggerimento e disfunzione alla Direzione attraverso contatti telefonici o personali con l'equipe medico assistenziale, la possibilità di esprimere in modo anonimo attraverso i questionari che vengono annualmente somministrati un'opinione sui servizi offerti e di conoscere e di condividere i risultati della rilevazione; il consenso informato per le cure e l'assistenza, nonché l'informativa e il consenso al trattamento dei dati personali.

3.1 Servizi Offerti

Servizi Compresi Nella Retta

Servizi socio-sanitari e assistenziali

Servizio Medico

1 Assistenza medica giornaliera integrata da visite specialistiche periodiche presso le strutture ambulatoriali previste dal servizio sanitario nonché esami diagnostici e strumentali con onere a carico del S.S.N.

Elaborazione in equipe del piano di assistenza individualizzato dell'ospite. Supervisione e coordinamento del regolare e corretto aggiornamento del Fascicolo Sanitario e Sociale dell'ospite. Convenzione con ASL per servizio di continuità assistenziale.

Servizio Infermieristico

2. Assistenza infermieristica giornaliera dalle ore 7.00 alle 13,33 - dalle ore 16,30-17,00 alle ore 20.00 per 365 gg. all'anno. Servizio di prenotazione esami specialistici.

Servizio di Fisioterapia

3. Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite. Sviluppo di piano di mantenimento motorio dell'ospite in coerenza con le indicazioni del medico della struttura. Riabilitazione e terapia individuale e di gruppo con massoterapia, terapia fisica: ionoforesi, tens, magneto, ultrasuoni.

Servizio di Animazione

4. Creazione e sviluppo delle relazioni personali dell'ospite in relazione alla personalità, alle abitudini e al passato dello stesso. Organizzazione e realizzazione di interventi di animazione singoli e di gruppo all'interno della struttura, feste a tema, brevi gite presso località turistiche e/o religiose, lettura e commento di quotidiani locali e periodici.

Servizio Ausiliario Socio Assistenziale

5. Presenza del personale Asa/Oss 24 ore su 24. Assistenza agli ospiti nella cura personale, nell'igiene, nell'alimentazione e nell'idratazione, nella movimentazione e nella deambulazione.

Servizio Farmaceutico

6. Erogazione di farmaci, parafarmaci e presidi ad esempio per l'incontinenza ecc. ausili previsti dal Servizio Sanitario Nazionale e prescritti dal Medico della struttura.

Altri servizi assistenziali

7. Pedicure di base fornita dal personale infermieristico e/o Oss.

Servizi amministrativi e di natura alberghiera

Direzione

Amministrazione

1. Verifica ed espletamento delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Provincia, Asl) in materia sanitaria, assistenziale, igiene ambientale e alimentazione. Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative.

2. Assistenza all'ospite e ai suoi familiari all'inizio del rapporto (domanda di ammissione) al momento dell'ingresso e durante tutta la sua permanenza nella residenza.

Servizio Ristorazione

3. Menù stagionali con variazioni giornaliere per pranzi e cene programmati dal Medico della struttura in relazione a quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione. Possibilità di diete specialistiche individualizzate in base alle prescrizioni mediche. Colazioni, merende e bevande al di fuori dei pasti.

Servizio di guardaroba e lavanderia

4. Servizio di lavanderia esterno, sistemazione, cura della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti.

Servizio di Manutenzione e Sicurezza

5. Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti, della struttura e degli ambienti interni e esterni della Rsa.

Servizio di Pulizia

6. Lavaggio, sanificazione delle camere e dei presidi e di tutti gli ambienti comuni nonché degli spazi esterni.

Climatizzazione

7. Riscaldamento, sistema di condizionamento dell'aria.

Assistenza Religiosa

8. Assistenza religiosa agli ospiti cattolici con brevi incontri con il parroco locale e la celebrazione di s. messe presso la struttura, nella consapevolezza di voler garantire ad ognuno la libera espressione di ogni credo religioso.

Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi nella retta ma sono comunque garantiti presso la RSA gli elencati servizi di natura strettamente personali:

1. Trasporti con autolettiga verso le sedi ospedaliere per esami clinici e/o visite mediche.
2. Servizio di parrucchiere o barbiere solo per tagli e lavori particolari.
3. Servizio effettuato da estetista di manicure e pedicure su richiesta dell'ospite.

N.B. Il posto di sollievo mantiene il proprio medico di base, ed allo stesso non vengono forniti nel costo della retta farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza che restano a carico del S.S.N. o dell'ospite stesso.

4.1 Descrizione Struttura

La struttura è ubicata in Mezzana Bigli, piccolo centro della Lomellina posto al confine con la provincia di Alessandria, in via Roma n. 1, al centro del paese.

Costruita a nuovo nel 1982 sulla sede del vecchio municipio, ne ha conservato le caratteristiche architettoniche ed è coerentemente inserita nel tessuto urbanistico del paese. Nel 2004 la struttura è stata ulteriormente rimodernata ed ampliata secondo gli standard previsti dalle normative vigenti.

Comune Di Mezzana Bigli (PV) – R.S.A. Casa Di Riposo

La struttura è articolata su due livelli: al piano terreno si trovano i servizi per la collettività costituiti da cucina, dispensa, locale ripostiglio attrezzature, pranzo, soggiorno, salottino di ricevimento parenti, ufficio amministrativo, ambulatorio medico, armadio farmaceutico, palestra, area per attività occupazionali e angolo di culto; al piano superiore si trovano le camere per gli ospiti: 10 camere doppie ed una singola. Ogni camera è dotata di bagno attrezzato per disabili, letti sanitari elettrici a tre settori con materassi ignifughi e antidecubito al bisogno, dispositivo di chiamata per il personale al letto e televisore. Sempre al piano superiore sono presenti una piccola cucina ed un'area per il pranzo e soggiorno, nonché un bagno assistito ed una medicheria. L'accesso al piano superiore è garantito da adeguato impianto di sollevamento. E' inoltre dotata di adeguata segnaletica interna e piccolo angolo bar posto al piano inferiore.

Un piccolo giardino, con gazebo estivo e piante ornamentali, attrezzato con tavolini e sedie rendono nel periodo primaverile/estivo più gradevole il soggiorno all'aria aperta agli ospiti.

4.2 Accessibilità

Data la sua ubicazione la struttura è facilmente raggiungibile sia con **mezzi pubblici** provenienti da centri limitrofi che con **mezzi privati** essendo facilmente raggiungibile sia attraverso l'autostrada dei Fiori Milano Genova con uscite al casello di Casei Gerola o Gropello Cairoli che da quella dei vini TO-PC con uscita al casello di Voghera.

Non esistono inoltre problemi di parcheggio per le autovetture dei visitatori degli ospiti.

4.3 Modalità di accesso e visita

Dalle ore 8.00 alle ore 20.00. L'accesso al nucleo può avvenire dalle ore 10.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 18.30 poiché non è consentito la permanenza nelle camere ai visitatori durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nella sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti. Tuttavia, la Direzione si rende disponibile a valutare la possibilità di accordare permessi per visite anche in orari diversi da quelli indicati.

4.4 Uscite

Generalmente ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla struttura. E' richiesta la presa in carico da parte dell'accompagnatore dell'ospite.

4.5 Recapiti Telefonici

Centralino Struttura:	0384-88022
Fax Struttura :	0384-88022
Responsabile dell'area servizi sociali e Responsabile	
Amministrativo struttura- URP :	0384-88016
e-mail struttura :	rsamezzana@comune.mezzanabigli.pv.it
e-mail serv.sociali comune Mezzana Bigli:	servizisociali@comune.mezzanabigli.pv.it

5. Modalità di ammissione, di presa in carico e di dimissione

5.1 Ammissione

Il processo dell'ammissione consta delle seguenti fasi:

Primo contatto di solito telefonico con richiesta di informazioni generali sulla struttura, costi, servizi prestati e modulistica necessaria;

Visita della struttura se richiesta;

Restituzione della modulistica compilata (domanda di ingresso con relativi allegati);

Valutazione della domanda da parte del responsabile sanitario;

Colloquio anche telefonico per integrazione di ulteriori dati non presenti nella modulistica;

Informazioni circa la possibilità di integrazione della retta da parte del Comune di residenza in caso di incapacienza da parte dell'ospite e dei congiunti tenuti al pagamento;

Inserimento nella lista d'attesa; Raggiungimento dell'accordo, programmazione dell'ingresso e firma del contratto. In casi di particolare urgenza la firma del contratto può avvenire direttamente il giorno dell'ingresso dell'ospite.

5.2 Modalità di Presentazione della Domanda

La domanda su Modello predisposto dall'ASL Pavia dovrà contenere i dati anagrafici dell'interessato, il recapito del familiare di riferimento e dovrà essere sottoscritta dall'interessato, dal familiare che lo assiste o dall'amministratore di sostegno.

La scheda sanitaria dovrà contenere in forma sintetica tutte le informazioni necessarie ad un primo inquadramento diagnostico e terapeutico ed in particolare dovrà fornire informazioni sulla presenza di malattie infettive o parassitarie che possano richiedere particolari accorgimenti assistenziali o che possano controindicare l'inserimento in RSA. La scheda dovrà essere compilata dal medico di base o dal medico del reparto ospedaliero, se il paziente è ricoverato in ospedale. La domanda con allegata la scheda sanitaria potrà essere consegnata a mano o per posta, per e-mail all'amministrazione della RSA presso gli uffici comunali in Piazza Gramsci n. 1 a Mezzana Bigli.

Il modello di domanda potrà essere ritirato presso la struttura, presso il Comune di Mezzana Bigli, Ufficio servizi sociali o scaricata dal sito web dell'ASL Pavia. (www.asl.pavia.it)

5.3 Definizione della Lista di Attesa

Qualora non vi fosse disponibilità immediata di posti letto si provvederà ad inserire la domanda nella lista d'attesa. Le domande di ricovero verranno esaminate sia dal settore amministrativo che sanitario i quali esprimeranno il parere sulla loro accettabilità. I criteri di giudizio utilizzati sono: l'età uguale o superiore ai 65 anni, la non autosufficienza totale, le condizioni mentali compatibili con la vita in struttura aperta, l'assenza di patologie infettive che controindichino la vita in comunità, la presenza di bisogni assistenziali compatibili con la disponibilità di tecnologie e di personale specialistico, la residenza nel comune dell'aspirante ospite, la complessità della situazione legata a un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale, data di iscrizione nella lista d'attesa.

Appena si renderà disponibile un posto letto sarà comunicata al familiare di riferimento la data in cui effettuare il ricovero. L'ingresso dell'ospite dovrà avvenire entro sette giorni dalla data fissata. In caso non avvenga sarà chiamato il successivo in lista d'attesa. I ricoveri saranno effettuati preferibilmente al mattino, sabato e domenica e festivi esclusi, tra le ore 9.00 e le ore 11.00 in accordo con il medico della struttura.

5.4 Modalità di Accoglienza

Il momento dell'accoglienza e la fase dell'inserimento di un nuovo ospite all'interno della RSA rappresentano due passaggi particolarmente delicati da cui dipenderà il grado di accettazione della sua nuova condizione e quindi della qualità del suo vivere quotidiano e dei suoi rapporti con gli altri ospiti, con il personale e coi parenti.

La conoscenza della struttura

Per facilitare il più possibile la conoscenza della nostra residenza, dei servizi che vi vengono forniti e degli aspetti della vita al suo interno, tutte le persone che si presentano per essere ricoverate o per ricoverare un proprio familiare saranno accompagnate dal Responsabile in una visita alla struttura durante la quale verrà loro illustrata l'organizzazione interna, le prestazioni sanitarie erogate, le attività di animazione e le rette praticate. Al termine della visita sarà consegnata una copia della Carta dei Servizi e il modello della domanda.

L'accoglienza e l'inserimento

L'anziano sarà accolto dalla responsabile di nucleo che lo accompagnerà nella sua stanza, lo aiuterà a sistemare i propri effetti personali, lo presenterà agli altri ospiti e gli illustrerà l'organizzazione della vita all'interno della struttura. Una prima valutazione clinica effettuata dal medico e dall'equipe, sulla base delle informazioni anamnestiche e clinico funzionali, permetterà la stesura di un piano assistenziale provvisorio che risponda ai bisogni sanitari più urgenti.

Una particolare attenzione verrà prestata nel conoscere il contesto familiare in cui viveva l'anziano, gli eventuali eventi avversi accaduti nell'ultimo anno, il tipo di scolarità, le attività lavorative svolte, i principali aspetti del carattere, le abitudini alimentari e voluttuarie, la vita domestica e sociale prima del ricovero, gli interessi ed i passatempi graditi, nonché tutte quelle informazioni che possano essere utili per favorire il miglior ambientamento possibile dell'anziano nella nostra struttura.

Tutte le informazioni raccolte vengono iscritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) dell'ospite destinato a descrivere nel modo più completo possibile le condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso della sua permanenza nella Rsa. Ogni operatore in base alle proprie competenze professionali attiva le schede di valutazione di sua pertinenza. Nei successivi trenta giorni verrà definito il Piano di assistenza Individualizzato (P.A.I.) allo scopo di rilevare i bisogni, problemi e propensioni dell'ospite al fine di stabilire l'obiettivo assistenziale e di cura con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato semestralmente o comunque al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni sanitarie e assistenziali dell'ospite. Per motivi organizzativi la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di camera rispetto alla sistemazione iniziale dopo averne data comunicazione all'ospite ed ai familiari di riferimento.

All'ingresso dell'ospite presso la Rsa la responsabilità dell'assistenza e delle cure nell'intervento sanitario di primo livello è **affidata al medico della struttura pertanto nei confronti del** Medico di Medicina Generale (MMG) ossia del Medico di Famiglia viene attivata la pratica di **"cambio medico"**.

5.5 Modalità di Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per cause diverse: il superamento del bisogno che ne aveva causato l'inserimento, l'avvicinamento di familiari che possano occuparsi direttamente dell'ospite, per un giudizio di inadeguatezza della Rsa alle problematiche ed alle necessità della persona, alla conclusione del rapporto contrattuale tra le parti secondo le modalità specificate nel contratto. In caso di dimissioni di un ospite il nostro medico provvederà a redigere una relazione per il medico curante riguardante il periodo in cui l'ospite è stato ricoverato nella struttura con l'indicazione della terapia in atto. Ai familiari verranno consegnati i farmaci necessari a coprire il fabbisogno delle prime 24/48 ore.

Comune Di Mezzana Bigli (PV) – R.S.A. Casa Di Riposo

Nel caso che l'anziano venga assistito in ADI l'equipe della RSA preparerà una relazione per l'equipe territoriale che descriva la situazione dell'ospite rispetto all'autonomia, ai bisogni assistenziali e alle condizioni psicosociali.

Nel caso in cui un ospite venga trasferito in un'altra RSA verrà accompagnato da una relazione che indichi il grado di autonomia, gli eventuali accertamenti a cui è stato sottoposto con il loro esito e la terapia in atto, la presenza di piaghe da decubito con il tipo di trattamento in corso, l'eventuale uso di catetere vescicale indicando tipo e data di posizionamento, le modalità di alimentazione. Inoltre conterrà tutte le informazioni fornite dal fisioterapista per la prosecuzione di eventuali esercizi riabilitativi, le indicazioni dell'infermiere professionale sui bisogni assistenziali e dell'animatore sulla valutazione dello stato cognitivo e sulle attività a cui l'anziano partecipava.

Verranno inoltre consegnati all'ospite o ai familiari di riferimento i documenti personali (tessera sanitaria, carta identità, esenzioni, altri documenti depositati presso la struttura), effetti personali.

6.1 Ricoveri Ospedalieri

In caso di trasferimento in ospedale il medico provvederà a redigere una lettera per i colleghi del pronto soccorso in cui indicherà le condizioni cliniche dell'anziano, i motivi del trasferimento, le terapie praticate.

In caso di ricovero urgente verrà informato appena possibile il familiare di riferimento.

In caso di ricovero programmato questo verrà concordato con il familiare di riferimento. Nel caso il familiare sia irreperibile o non voglia farsi carico del problema la decisione verrà presa dal medico nell'interesse esclusivo della salute dell'anziano.

7.1 La Giornata Tipo

La giornata inizia verso le 6.30 del mattino pur nel rispetto delle abitudini degli ospiti;

Tra le 7.20 e le 8.30 viene dispensata la colazione a base di latte, caffelatte, the con biscotti, fette biscottate, pane, biscotti senza zucchero.

Verso le 10.00 viene messo a disposizione degli ospiti un carrello con succhi di frutta vari, the e acqua minerale al fine di garantire una buona idratazione naturale a tutti gli ospiti;

Nella mattinata vengono effettuate prevalentemente le visite mediche, le terapie infermieristiche, l'attività di animazione e quelle fisioterapiche;

Alle 11.30 viene dispensato il pranzo con menù che vengono variati settimanalmente e secondo la stagionalità e che prevedono un primo a base di pasta o riso, un secondo a base di carne o pesce o uova, contorni di verdure crude e cotte, la frutta ed il caffè o la camomilla; durante la giornata vengono svolte le terapie riabilitative, l'attività di animazione, brevi gite all'interno del paese;

Dalle 12.30 alle 15,00 riposo pomeridiano per gli ospiti che necessitano di riposo a letto mentre altri restano in soggiorno in poltrona.

Dalle 15,00 alle 15,30 risveglio e igiene personale

Alle 15,30 viene somministrata la merenda a base di the con biscotti o fette biscottate, succhi di frutta, yogurt, gelato, ecc. a seconda dei gusti degli ospiti;

Dalle 16,00 alle 18,00 animazione, fisioterapia e tempo libero;

La cena è dispensata verso le 18,30 e consiste nella somministrazione di minestre di riso o pasta in brodo, minestrone, affettati, arrosto, formaggi vari, contorni di verdura, frutta, camomilla o caffè.

Dalle 19,30 alle 21,00 Messa a letto: in genere per il riposo notturno si cercano di rispettare le esigenze di orario dei vari ospiti per cui non esiste un solo orario in cui gli ospiti vengono allettati.

Dalle 21,00 alle 06,30 Riposo notturno

Diete particolari vengono somministrate su giudizio del medico.

I menù che vengono adottati sono legati alla cucina tradizionale con alcuni piatti tipici come il risotto giallo, riso o pasta e fagioli, il merluzzo con la polenta, che ricevono sempre un ottimo gradimento da parte degli ospiti. Menu settimanali allegati.

In soggiorno il televisore è sintonizzato dal mattino, sui programmi graditi agli ospiti.

Al piano superiore è disponibile un televisore per gli ospiti che vogliono fermarsi in soggiorno fino a tarda sera. Ogni camera dispone comunque di un televisore.

7.2 Le Attrezzature

Sala da pranzo e soggiorno attrezzati con arredi a misura d'ospite;

Strumenti per la terapia riabilitativa quali tens, ionoforesi, ciclette, girelli, tutori, magneto-terapia, ecc.;

Ambulatorio medico attrezzato;

Materassini antidecubito.

Palestra con la strumentazione adeguata alle necessità riabilitative degli ospiti

8.1 Costi e Condizioni Generali

Le rette giornaliere in vigore 01.03.2012 sono:

€. 44,00	Residenti Nel Comune di Mezzana Bigli
€. 50,60	Non Residenti
€. 55,00	Posto Di Sollievo

La retta deve essere versata presso la Tesoreria del Comune di Mezzana Bigli - Banco Popolare Soc. Cooperativa- Agenzia di Pieve del Cairo, tramite bonifico bancario, entro il giorno dieci del mese di competenza.

IBAN IT77C0503456110000000089030

N.B. Si avverte che nel caso l'ospite od i propri familiari obbligati non fossero in grado di provvedere al pagamento integrale della retta vi è la possibilità di rivolgersi ai servizi sociali comunali di residenza dell'ospite stesso al fine di ottenere fondi pubblici per l'integrazione necessaria.

8.2 Ufficio Relazioni Con Il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e' aperto presso gli uffici comunali in Piazza Gramsci n.1 il mercoledì ed il venerdì dalle 12.00 alle 13.00 presso l'Ufficio Servizi Sociali rivolgendosi alla Responsabile dei Servizi Sociali. E' possibile contattare la Responsabile telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 13.00.

Le risposte ai reclami verranno date entro 48 ore dal ricevimento.

9.1 Gli Approvvigionamenti

La fornitura di prodotti alimentari viene effettuata a cadenza bi-trisettimanale.

I prodotti di consumo diverso, quali farmaci, presidi per l'incontinenza, presidi sanitari per medicazioni ed usi diversi, farmaci, detergenti ecc., sono acquistati con cadenza quindicinale o comunque al bisogno.

Nel caso esistano necessità impellenti sono autorizzati rifornimenti anche in giorni diversi da quelli stabiliti.

10.1 Menù Settimanali - 1a Settimana

Lunedì

Pranzo	Cena
Pasta al pesto, pastina, semolino	Minestrone, pastina, semolino
Coscette di pollo bollite	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Martedì

Pranzo	Cena
Risotto al pomodoro e basilico	Minestrone, pastina, semolino
Hamburger	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Mercoledì

Pranzo	Cena
Polenta	Minestrone, pastina, semolino
Brasato	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Giovedì

Pranzo	Cena
Pasta con il Tonno	Minestrone, pastina, semolino
Petto di Tacchino	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Venerdì

Pranzo	Cena
Riso e prezzemolo	Minestrone, pastina, semolino
Pesce al forno con aromi	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

Sabato

Pranzo	Cena
Riso e ceci	Minestrone, pastina, semolino
Frittata al forno con erbe	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

Domenica

Pranzo	Cena
Ravioli di magro alla salvia	Minestrone, pastina, semolino
Arrosto di vitello con patate	Formaggio, affettato
Frutta di stagione	Verdura cotta, purè
	Frutta cotta

10.2 Menù Settimanali - 2a Settimana

Lunedì

Pranzo	Cena
Spaghetti al pomodoro e olive	Minestrone, pastina, semolino
Involtini di tacchino	Formaggio, affettato
Verdure crude e cotte	Verdura cotta
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Martedì

Pranzo	Cena
Riso e verze	Minestrone, pastina, semolino
Uova al pomodoro	Formaggio, affettato
Verdure crude e cotte	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Mercoledì

Pranzo	Cena
Pasta in bianco	Minestrone, pastina, semolino
Petto di pollo al limone	Formaggio, affettato
Verdure crude e cotte	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Giovedì

Pranzo	Cena
Pasta alle zucchine	Minestrone, pastina, semolino
Bocconcini di lonza al latte con aromi	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Venerdì

Pranzo	Cena
Riso e piselli	Minestrone, pastina, semolino
Tonno	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

Sabato

Pranzo	Cena
Pasta al sugo di manzo	Minestrone, pastina, semolino
Carne alla pizzaiola	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

Domenica

Pranzo	Cena
Gnocchi di patate al pesto	Minestrone, pastina, semolino
Pollo arrosto	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

10.3 Menù Settimanali - 3a Settimana

Lunedì

Pranzo	Cena
Insalata di riso	Minestrone, pastina, semolino
Arrosto di vitello	Formaggio, affettato
Verdure crude e cotte	Verdura cotta
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Martedì

Pranzo	Cena
Pastasciutta al ragù	Minestrone, pastina, semolino
Hamburger di pollo	Formaggio, affettato
Verdure crude e cotte	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Mercoledì

Pranzo	Cena
Minestrone di verdure	Minestrone, pastina, semolino
Omelette o frittata con spinaci	Formaggio, affettato
Verdure crude e cotte	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Giovedì

Pranzo	Cena
Risotto ai carciofi	Minestrone, pastina, semolino
Cuori di merluzzo al forno	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Venerdì

Pranzo	Cena
Pastasciutta alle verdure	Minestrone, pastina, semolino
Petti di pollo agli aromi	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

Sabato

Pranzo	Cena
Pasta e fagioli	Minestrone, pastina, semolino
Tortino di verdura	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

Domenica

Pranzo	Cena
Tortellini in brodo	Minestrone, pastina, semolino
Pollo al limone	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

10.4 Menù Settimanali - 4a Settimana

Lunedì

Pranzo	Cena
Pasta alle zucchine	Minestrone, pastina, semolino
Petto di pollo alla pizzaiola	Formaggio, affettato
Verdure crude e cotte	Verdura cotta
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Martedì

Pranzo	Cena
Risotto agli asparagi	Minestrone, pastina, semolino
Prosciutto e melone	Formaggio, affettato
Verdure crude e cotte	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Mercoledì

Pranzo	Cena
Minestrone di verdure	Minestrone, pastina, semolino
Baccalà alle Olive	Formaggio, affettato
Verdure crude e cotte	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Giovedì

Pranzo	Cena
Pasta e lenticchie	Minestrone, pastina, semolino
Uova con verdure	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, Purè
Frutta di stagione	Frutta Cotta

Venerdì

Pranzo	Cena
Risotto allo zafferano	Minestrone, pastina, semolino
Spezzatino di lonza	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

Sabato

Pranzo	Cena
Paste e patate	Minestrone, pastina, semolino
Bocconcini di tacchino alle olive	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

Domenica

Pranzo	Cena
Tagliatelle al Ragu'	Minestrone, pastina, semolino
Arrosto di vitello	Formaggio, affettato
Verdure cotte e crude	Verdura cotta, purè
Frutta di stagione	Frutta cotta

11.1 Questionari Per La Valutazione Della Soddisfazione

Al fine di definire il grado di soddisfazione degli ospiti, dei propri familiari e degli operatori, sono somministrati questionari da compilare da parte di tutti i soggetti citati ed in forma assolutamente anonima.

Tali questionari, che vengono allegati alla presente, sono somministrati annualmente e valutati dall'equipe sanitaria/amministrativa che in base alle risultanze dell'elaborazione adotterà le misure ritenute opportune per superare le criticità emerse dall'esame congiunto dei dati in essi riportati.

La socializzazione dei questionari ospiti e familiari avviene mediante incontri con gli ospiti collaboranti ed i congiunti degli stessi se possibile e comunque con l'esposizione dei dati rilevati dall'elaborazione mediante esposizione.

(allegati)

11.2 Carta dei diritti della persona anziana

(allegata)

Questionario Per I Parenti Degli Ospiti

Gentile Signora/Signore,

Le saremmo grati se volesse dedicare alcuni minuti del suo tempo alla compilazione di questo questionario. Le risposte che ci darà saranno di aiuto per migliorare ulteriormente la qualità dell'Assistenza agli ospiti.

Il Questionario è assolutamente anonimo e va restituito in busta chiusa nell'urna apposita collocata vicino agli uffici della reception.

Nel pregarla pertanto di rispondere in tutta sincerità alle seguenti domande, desideriamo ringraziarla per la collaborazione prestata.

Come è venuto a sapere della RSA?	Parenti ☐	Amici ☐	Elenco tel. ☐	Ass. Sociale ☐	Altro ☐
Com'è stato il primo contatto con l'RSA?	Telefonico ☐		Di persona ☐		
Le informazioni ricevute sono state esaurienti?	Sì ☐		No ☐		
Ha potuto visitare la struttura?	Sì ☐		No ☐		
Come valuta l'accoglienza del paziente al momento del ricovero?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐	
Come valuta l'ambientamento del suo parente?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐	
Il parente ha espresso il desiderio di essere dimesso?	Sì ☐		No ☐		
Come giudica l'assistenza che riceve il suo parente?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐	
Come valuta la cortesia del personale ausiliario?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐	
Come valuta la tempestività del personale ausiliario nel rispondere alle sue chiamate?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐	
Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐	
Come valuta la tempestività del personale infermieristico nel rispondere alle sue chiamate?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐	
Da quali operatori si aspetterebbe un'assistenza migliore?	Medici ☐	Infermieri ☐	Animatori ☐	Fisioterapisti ☐	Personale ausiliario ☐
Come giudica il modo in cui	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso	

viene eseguita l'igiene personale del suo parente?	☐	☐	☐	☐
Come giudica la pulizia della camera?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐
Come giudica la pulizia gli spazi comuni?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐
Come giudica la qualità del cibo?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐
Come giudica la quantità del cibo?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐
Come giudica la varietà dei menù?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐
Ritiene di avere informazioni sufficienti sulla salute del suo paziente?	Sì ☐		No ☐	
È adeguatamente informato sulle terapie e sul piano assistenziale del suo parente?	Sì ☐			No ☐
Incontra difficoltà a parlare con qualche nostro operatore?	Sì ☐		No ☐	
Come giudica le attività ricreative organizzate dall'animatore?	Ottimo ☐	Buono ☐	Discreto ☐	Scarso ☐
Ritiene di essere ascoltato quando fa presente un problema?	Sì ☐		No ☐	
Quando si evidenzia un problema al suo parente si sente coinvolto nella risoluzione?	Sì ☐			No ☐
Ritiene che la sua presenza sia importante per il benessere del suo parente?	Sì ☐		No ☐	
Si sente bene accetto dagli operatori quando viene a visitare il suo parente?	Sì ☐			No ☐

Questionario Informativo

	Molto migliorate	Poco migliorate	Stazionarie	Un po' peggiorate	Molto peggiorate
Come giudica le sue condizioni da quando è nostro ospite?	☐	☐	☐	☐	☐

Come giudica i seguenti servizi?

	Molto soddisfacente	soddisfacente	Un po' insoddisfacente	Molto insoddisfacente
La cura dell'igiene della Sua persona	☐	☐	☐	☐
Il rispetto e la riservatezza del pudore	☐	☐	☐	☐
La cortesia del Personale Ausiliario	☐	☐	☐	☐
Il rifacimento del letto	☐	☐	☐	☐
La pulizia della sua stanza	☐	☐	☐	☐
La pulizia dei locali di uso comune	☐	☐	☐	☐
La tempestività con cui il personale risponde ad una sua chiamata	☐	☐	☐	☐
Il tempo che intercorre, durante i pasti, tra il primo e il secondo	☐	☐	☐	☐
La temperatura a cui vengono serviti i cibi	☐	☐	☐	☐
La quantità del cibo	☐	☐	☐	☐
La qualità del cibo	☐	☐	☐	☐
La varietà dei menù	☐	☐	☐	☐
La cortesia del personale FKT/MASSO	☐	☐	☐	☐
L'attività del personale FKT/MASSO	☐	☐	☐	☐
La cortesia del personale infermieristico	☐	☐	☐	☐
La tempestività con cui il personale infermieristico risponde alle sue chiamate	☐	☐	☐	☐
Le attività ricreative organizzate dall'educatore/animatore	☐	☐	☐	☐
L'assistenza medica	☐	☐	☐	☐

Questionario Per Il Personale

	NO	POCO	ABBASTANZA	SEMPRE
Nel mio lavoro mi sento all'altezza della situazione	☐	☐	☐	☐
La mia preparazione personale è adeguata ai compiti che svolgo	☐	☐	☐	☐
Mi piace il lavoro che faccio	☐	☐	☐	☐
Affronto con serenità le situazioni lavorative che mi si presentano	☐	☐	☐	☐
Mi sento apprezzato dai miei colleghi e dai miei superiori	☐	☐	☐	☐
Mi sento impegnato in prima persona nell'offrire una buona assistenza agli ospiti	☐	☐	☐	☐
Mi sforzo di fare con sollecitudine i compiti che mi vengono assegnati	☐	☐	☐	☐
Riesco ad esprimere le mie idee ai colleghi e ai superiori	☐	☐	☐	☐
Sono aperto al dialogo con tutte le persone che mi circondano	☐	☐	☐	☐
Sono disponibile ad aiutare i miei colleghi	☐	☐	☐	☐
I miei colleghi sono disponibili ad aiutarmi	☐	☐	☐	☐
Mi sento di fare parte di un gruppo affiatato	☐	☐	☐	☐
Lavoriamo tutti insieme per lo stesso obiettivo	☐	☐	☐	☐
Mi sento stimolato a dare il meglio di me	☐	☐	☐	☐
L'organizzazione del lavoro mi permette di lavorare bene	☐	☐	☐	☐
Mi è capitato di dare suggerimenti alla direzione	☐	☐	☐	☐
I miei suggerimenti sono stati presi in considerazione	☐	☐	☐	☐
Il lavoro che faccio mi migliora come persona	☐	☐	☐	☐
Il lavoro che faccio mi soddisfa	☐	☐	☐	☐

Vorrei effettuare corsi di aggiornamento sui seguenti argomenti:

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
(DGR n. 7/7435 del 14/12/2001)

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
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 vedere 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 dovessero apparire in contrasto con i 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 "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di 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 permettano 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 dov'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 per 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 interagire liberamente con tutte le fasce di 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 condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed 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.

Sommario

INTRODUZIONE	3
1.1 MISSION	3
1.2 CODICE ETICO	3
2.1 RAPPRESENTANTE LEGALE	4
2.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	4
2.3 MODELLO ASSISTENZIALE	6
3.1 SERVIZI OFFERTI	7
4.1 DESCRIZIONE STRUTTURA	8
4.2 ACCESSIBILITA'	9
4.3 MODALITA' DI ACCESSO E VISITA	9
4.4 USCITE	9
4.5 RECAPITI TELEFONICI	9
5.1 AMMISSIONE	10
5.2 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	10
5.3 DEFINIZIONE DELLA LISTA DI ATTESA	10
5.4 MODALITA' DI ACCOGLIENZA	11
5.5 MODALITA' DELLE DIMISSIONI	11
6.1 RICOVERI OSPEDALIERI	12
7.1 GIORNATA TIPO	13
7.2 ATTREZZATURE	13
8.1 COSTI E CONDIZIONI GENERALI	14
8.2 U.R.P.	14

9.1 APPROVVIGIONAMENTI

14

10.1 MENU'

15/18

11.1 QUESTIONARI

19/23

11.2 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

24