



Servizi Socio Sanitas Service
soc coop sociale

**WINDSOR Club del Nonno
Residenza Socio Sanitari Assistenziale
Parallela M. Amoruso n° 62/7 – Bari Poggiofranco**

**Autorizzazioni: Comune di Bari Atto N. 2014/01360-2014/200/00217 del 17/02/2014
Albo Regione Puglia N. 293**

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

Nell'augurarLe il benvenuto presso la nostra Struttura, attraverso questa Carta dei Servizi, intendiamo offrirLe tutte le informazioni utili al Suo soggiorno, riferiti ai servizi e alle attività della nostra Residenza.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione interna ed esterna alla Struttura, con cui il Cittadino, portatore di bisogni e valutatore della Qualità dei Servizi, diventa "Attore" nel circuito di progettazione e di gestione delle attività della Residenza Socio Sanitaria Assistenziale " Windsor Club del Nonno"

La Direzione si adopera per creare un rapporto sempre più stretto con l'Utente, al fine di migliorare la Qualità dei servizi erogati e di renderli soprattutto più idonei alle esigenze di quanti ne fruiscono.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, grazie anche alla Sua collaborazione, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento delle nostre prestazioni. In allegato troverà il "Modulo per reclami / suggerimenti", dove potrà fornirci tutti i suggerimenti, le critiche e le proposte che riterrà opportuno formulare in merito alla stesura o compilazione di questa Carta dei Servizi e ai servizi effettuati dalla Struttura e il "Questionario sulla soddisfazione dell'utente" La preghiamo di riconsegnarlo nell'apposita casella posta in Reception.

*Con l'augurio che i servizi offerti possano essere di Suo gradimento,
La Ringraziamo per la Sua gradita collaborazione.*

*Cordiali saluti
La Direzione*

INDICE

1. PREMESSA	pag.
3	
2. LA RESIDENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE E LE SUE FINALITA'	pag.
4	
2.1 Una definizione	pag. 4
2.2 Principi fondamentali	pag. 4
2.3 Obiettivi	pag. 4
2.4 Mission	pag. 5
2.5 Sicurezza	pag. 5
2.6 Privacy	pag. 5
2.7 Rispetto normativa sulla Igiene e Controllo dei Prodotti Alimentari (HACCP)	pag. 5
2.8 Orari di visita	pag. 6
3. LA RESIDENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE DI BARI	
pag. 7	
3.1 Disponibilità di posti	pag. 7
3.2 Modalità di ammissione e dimissione	pag. 7
4. LE NOSTRE RISORSE	pag. 9
4.1 Le risorse infrastrutturali	pag. 9
4.2 Le risorse umane	pag. 10
5. I SERVIZI	pag. 12
5.1 Servizio socio-sanitari	pag. 12
5.2 Servizio di assistenza e cura alla persona	pag. 12
5.3 Servizio di riabilitazione funzionale	pag. 12
5.4 Servizio di pedagogico - ricreativo	pag. 13
5.5 Servizi alberghieri	pag. 13
5.6 Servizi aggiuntivi	pag. 15
6. LA VITA DEI RESIDENTI	pag. 16
6.1 Le garanzie	pag. 16
6.2 I doveri del residente e dei familiari	pag. 17
6.3 Reclami e suggerimenti	pag. 17
6.4 Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali	pag. 17
7. LA RETTA DI SOGGIORNO	pag. 18
7.1 Tabella degli Indicatori	pag. 19
8. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	pag. 20
9. CARTA DEI DOVERI DELLA SOCIETA' E DELL'ENTE	pag. 21
10. COME OTTENERE INFORMAZIONI	pag. 22

1. Premessa

La Carta dei Servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui l'Ente si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli Utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un "vademecum" che illustra preventivamente le caratteristiche strutturali e funzionali così da permettere al cittadino di esercitare concretamente il diritto di libera scelta.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli Ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'ospite utente all'interno della Struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e l'efficienza dell'assistenza 1.

La Carta dei Servizi rappresenta un mezzo di comunicazione tra gli operatori della Residenza e i propri utenti. In questo senso è stata pensata per essere uno strumento dinamico che viene verificato annualmente rispetto al mantenimento degli standard di Qualità, all'aggiornamento dei nuovi obiettivi che si intendono perseguire e al controllo sulla corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato. La presentazione della Struttura acquista quindi anche il significato di strumento di verifica e di controllo sulla corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

E' infatti attraverso la trasparenza e l'informazione che si rende possibile la partecipazione dell'Utente, che potrà esporre i propri suggerimenti ed eventuali lamentele al Direttore Generale e/o al coordinatore dell'area sociale, utilizzando gli appositi stampati.

Naturalmente, oltre che con la Carta dei Servizi, l'informazione e l'accoglienza sono costantemente assicurate anche telefonicamente da parte degli operatori dell'ufficio accettazione che avranno cura di qualificarsi nominativamente ogni qualvolta siano interpellati.

1 Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico."

2. LA RESIDENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE E LA SUA FINALITA'

2.1 UNA DEFINIZIONE

La residenza socio sanitaria assistenziale è una struttura residenziale, a prevalente accoglienza alberghiera e a integrazione socio-sanitaria, destinata a ospitare, temporaneamente o permanentemente, utenti non autosufficienti con limitazioni fisiche e/o psichiche non in grado di condurre una vita autonoma, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo.

La residenza socio sanitaria assistenziale è quindi volta a coniugare le esigenze di assistenza tutelare e alberghiera con esigenze socio-sanitarie, rivolte a persone anziane e/o disabili non autosufficienti con limitazioni di autonomia di qualsiasi genere (fisiche, mentali e sociali).

Per venire incontro a questi bisogni, la Residenza Socio Sanitaria Assistenziale " Windsor Club del Nonno " si prefigge come scopo la prevenzione di ulteriori perdite di autonomia e il mantenimento delle capacità residue dell'utente, attraverso prestazioni di:

- ◆ Assistenza tutelare diurna e notturna, infermieristica e fisioterapia per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- ◆ Assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- ◆ Assistenza alberghiera;
- ◆ Attività riabilitative ed educative;
- ◆ Attività sociali.

2.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, l'organizzazione e l'attività della residenza sono improntate ai seguenti principi fondamentali:

- Rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza dell'individualità e delle convinzioni ideologiche e religiose;
- Continuità dei rapporti con la famiglia di origine, dei rapporti sociali e della vita di relazione, favorendo la libertà di movimento anche all'esterno della struttura, compatibilmente con le condizioni psichiche e fisiche di ogni persona;
- Ambienti e ritmi di vita il più possibile simili a quelli di provenienza, personalizzando l'attività assistenziale, infermieristica, alberghiera e di mantenimento;
- Attività occupazionali, ricreative, e di svago per favorire la socializzazione con l'apporto e l'utilizzazione di altri servizi, delle Associazioni di Volontariato, di organismi associativi senza fini di lucro, presenti sul territorio;
- Responsabilizzazione e partecipazione ai Piani di Assistenza Individualizzati dell'ospite da parte delle famiglie;
- Imparzialità del personale, continuità del servizio, diritto di scelta dell'ospite, efficienza ed efficacia delle prestazioni nei confronti dell'utente.

2.3 OBIETTIVI

- ◆ Organizzazione dei servizi affinché rispondano a precise regole di qualità certificate e riconosciute a livello internazionale (Certificazione ISO 9001:2000);

- ◆ Centro Diurno:

Il Centro Diurno, detto anche Struttura Semiresidenziale, è una struttura che ha come unico obiettivo quello di offrire servizi di natura socio-assistenziale. Infatti lo scopo è quello di aiutare l'utente a mantenere la propria autonomia continuando a vivere nella propria casa.

Gli utenti potranno usufruire dell'ospitalità e dei servizi offerti dalla struttura per una parte della loro giornata.

Tra i servizi offerti dal Centro Diurno sono contemplate:

- le prestazioni socio-assistenziali;
- la riabilitazione
- il servizio Pedagogico-Ricreativo;
- il servizio pasti.

2.4 MISSION

Siamo una Cooperativa di professionisti del Sociale che opera nel settore della assistenza agli anziani e/o disabili non autosufficienti, al fine di garantirne una migliore qualità della vita; condividiamo i valori della

centralità della “persona” intesa sia in riferimento agli assistiti e loro familiari sia in riferimento alla figura del Socio-Lavoratore.

Intendiamo soddisfare i bisogni dei nostri utenti attraverso un supporto personalizzato, flessibile, ma soprattutto umano, seguendo un approccio che integra la condivisione di un unico modello socio-assistenziale con il contributo di competenze e professionalità differenziate.

2.5 SICUREZZA

La direzione della SOCIO SANITAS SERVICE SOC. COOP. SOCIALE provvederà a nominare, nei termini di legge un Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP) aziendale che provvederà alla valutazione dei rischi e all'emissione del Piano di Emergenza per la Residenza.

La residenza risulta a norma per quanto riguarda le leggi sulla sicurezza e sugli incendi 626/94.

La struttura è dotata di porte antipanico e porte taglia fuoco.

Tutti i corridoi sono dotati di corrimano.

2.6 PRIVACY

In adempimento alla legge, la Residenza garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.

Le principali finalità nella raccolta dei dati sono relativi alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione o dalla ASL;
- cura dell'Ospite nella Residenza.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della Residenza, al solo personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite.

Titolare del trattamento della banca dati della Residenza è il Legale Rappresentante.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile struttura.

2.7 RISPETTO NORMATIVA SULLA IGIENE E CONTROLLO DEI PRODOTTI ALIMENTARI (HACCP)

All'interno della Residenza grande importanza è data alla ristorazione, in particolare, al rispetto delle norme sull'igiene degli alimenti come da Dlgs.155/97, basate sul sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point System).

Tale metodo consente un preventivo esame, finalizzato a garantire la sicurezza di ogni prodotto, in fase di manipolazione e trasformazione alimentare.

La procedura di Autocontrollo introduce il concetto di obbligatorietà, da parte della Residenza, di tenere sotto controllo i processi dal ricevimento merce, attraverso la fase intermedia dell'immagazzinamento, alla preparazione e somministrazione dei pasti.

Risulta quindi un controllo non più sporadico ma organizzato in un sistema razionale con procedure ad hoc. In attuazione di ciò, tutte le attività di Residenza direttamente ed indirettamente coinvolte nei processi sono coordinate, permettendone la gestione secondo la metodologia HACCP.

Il manuale HACCP è il principale documento di riferimento per il sistema di autocontrollo del processo effettuato in residenza dal punto di vista igienico sanitario. Tale documentazione è, infatti, il mezzo utilizzato per la prevenzione e il controllo dei rischi individuati.

Le condizioni di pulizia e sanificazione degli ambienti sono gestite e registrate secondo appositi protocolli di struttura.

2.8 ORARI DI VISITA

La Residenza è sempre aperta, si prega e si consiglia ai Gentili Visitatori di rispettare soprattutto i “ritmi di vita” del proprio caro all'interno della Residenza.

E' possibile accedere nelle seguenti fasce orarie:

- La mattina dalle ore 10:00 alle ore 12:30 ;
- Il pomeriggio dalle ore 16:30 alle ore 19:30.

3. LA RESIDENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE DI BARI

_____“R.S.S.A. di Bari” è una Residenza Socio Sanitaria Assistenziale “ Windsor Club del Nonno” sorge a Bari, nel quartiere residenziale di Poggiofranco, zona collegata molto bene con i mezzi di trasporto.

3.1 DISPONIBILITA' DI POSTI

La struttura dispone, al momento, di n. 100 posti letto, divisi in quattro quattro moduli funzionali di 25 posti letto ciascuno.

3.2 MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'accesso alla Residenza avviene a mezzo di valutazione multi dimensionale attraverso il seguente iter:

- La persona interessata ritira la documentazione presso la Direzione e restituisce il modulo di domanda di ingresso presso la stessa.
Si segnala che il “Questionario Medico” deve essere a timbro e firma del medico curante. Al fine di una corretta valutazione, necessita la completa e corretta compilazione di tutta la documentazione (domanda di ingresso).
- Il Direttore di Struttura esamina insieme al Medico e all'Infermiere Professionale della Residenza, il Questionario Medico dell'Ospite per verificare se la situazione socio – sanitaria è compatibile con l'organizzazione interna.
Qualora l'Ospite sia ritenuto idoneo, si contattano i parenti per il ricovero, concordando con loro, data ed ora dell'ingresso, comunicando numero di corredo assegnato.
- All'ingresso è sottoscritto il contratto corredato dai vari allegati (Dichiarazione esenzione ticket, dichiarazione privacy, etc..) ed è eseguito, da parte del Garante e/o Ospite, il pagamento della retta del mese di competenza e del deposito cauzionale.

In caso di dimissione anticipata, decisa espressamente per volontà dei familiari e/o dell'interessato, deve essere dato preavviso di almeno trenta giorni, a mezzo raccomandata a/r alla Direzione della struttura.

In caso di dimissione o decesso, gli effetti personali dell'ospite dovranno essere consegnati al referente dell'ospite, o su precisa segnalazione, possono essere lasciati alla struttura.

E' utile informare il destinatario della carta dei servizi che la Società gerente ha già provveduto ad inoltrare regolare richiesta di classificazione in fascia “A” ai sensi del Reg. Reg. 1/92 finalizzata all'accreditamento e conseguente convenzionamento con la ASL Puglia 1.

4. LE NOSTRE RISORSE

I servizi alla persona hanno necessità di numerose risorse per poter operare adeguatamente e per dare risposta ai bisogni dell'utente nella sua complessità, interezza ed unicità. Per questo la Residenza Socio Sanitaria Assistenziale "Windsor Club del Nonno" ha predisposto una serie di risorse per soddisfare al meglio i bisogni nelle molteplici sfaccettature.

4.1 LE RISORSE INFRASTRUTTURALI

Residenza Socio Sanitaria Assistenziale " Windsor Club del Nonno" è situata in pieno centro abitato. Tale locazione, in linea con la filosofia del servizio e con il concetto più ampio di spazio di salute, favorisce la relazione fra gli ospiti e la comunità sociale del paese, evitando situazione di emarginazione e di eccessiva istituzionalizzazione.

L'ampio fabbricato, è suddiviso in maniera funzionale:

- ◆ **Piano Rialzato:** sala da pranzo/ristorante, sala comune, sala tv-soggiorno con punto ristoro, cucina attrezzata con spazio preparazione, cottura, sporzionamento e depositi, bagno e spogliatoio per personale, 5 bagni assistiti ad uso dell'utenza, locale infermeria con bagno annesso, spogliatoio con bagno annesso, reception, Direzione, Uffici Amministrativi con bagno annesso.
- ◆ **Piano Primo:** alloggi per gli ospiti, 2 bagni assistiti ad uso dell'utenza, sala comune, deposito.
 - ◆ **Piano Secondo:** alloggi per gli ospiti, 1 bagno assistito ad uso dell'utenza, sala comune, deposito, sala personale con bagno annesso.
 - ◆ **Piano Terzo:** alloggi per gli ospiti, 1 bagno assistito ad uso dell'utenza, sala comune, deposito, sala personale con bagno annesso.
 - ◆ **Piano Quarto:** alloggi per gli ospiti, 2 bagni assistiti ad uso dell'utenza, sala comune, deposito, sala personale con bagno annesso.
 - ◆ **Quinto Piano:** locale lavanderia, palestra con bagno annesso, 2 bagni assistiti ad uso dell'utenza, sala comune, camera stazionamento salme, spogliatoio con bagno annesso, terrazza, deposito.

GLI ALLOGGI DEGLI OSPITI

Gli alloggi dei residenti, tutti climatizzati, sono divisi in quattro nuclei, corrispondenti a ciascun piano. Il Piano terra ospita il nucleo dei malati di "Alzheimer" per un totale di 20 posti letto disponibili; il Piano Primo ospita utenti con un basso livello di autosufficienza funzionale e/o cognitiva, mentre al Piano Secondo si trovano gli ospiti parzialmente autosufficienti.

La divisione del gruppo ospiti in tre piani distinti è studiata al fine di progettare le attività di animazione e riabilitazione con gruppi il più possibile omogenei.

Le stanze singole sono ampie, dotate di bagno in comune ogni due stanze e di termoregolatore e sono a norma con le disposizioni regionali in materia di strutture residenziali.

Ogni stanza è dotata di sistema di chiamata, televisore LCD e telefono.

GLI SPAZI DI CONDIVISIONE

Gli spazi di condivisione, tutti climatizzati, comprendono tutti gli ambienti nei quali sono possibili momenti di socializzazione con gli Ospiti e con le persone che si avvicinano alla Struttura. In particolare:

- ◆ **Sale da pranzo:** ciascun piano è dotato di sala da pranzo. In tali sale gli ospiti si riuniscono per i pasti e nelle occasioni di socializzazione quali ricorrenze, laboratori tematici, incontri con familiari, ecc. Accanto alle sale da pranzo sono presenti le sale polifunzionali dotate di televisore e dove si effettuano quotidianamente attività ricreative, educative e di animazione;
- ◆ **Sala Polivalente:** la sala polivalente è a disposizione del personale per incontri e riunioni di vario genere. E' utilizzata inoltre per quelle manifestazioni che si svolgono all'interno della struttura in particolari occasioni (es. Natale, Pasqua, ecc.). In questo spazio si incontrano in genere gli ospiti con i loro familiari e partecipano tutti coloro che hanno il piacere di prendere parte;

- ◆ **Cappella:** nella cappella, sita all'interno della struttura, si svolge la Santa Messa. La celebrazione è aperta oltre che agli ospiti e ai familiari, anche a tutti coloro che hanno il piacere di parteciparvi;
- ◆ **Punto Ristoro:** il punto ristoro a disposizione degli ospiti, dei familiari e di tutti i dipendenti; costituisce spesso un altro ambiente di incontro e socializzazione;
- ◆ **Giardino:** il giardino protetto, di grande estensione, nel quale sono presenti piante esotiche oltre a degli splendidi esemplari di ulivi secolari, e inoltre allestito un orto ed un frutteto con dieci varietà di alberi da frutta è a disposizione degli ospiti e dei visitatori, con ampi spazi che consentono, durante i mesi estivi, attività di animazione all'aperto. E' di prossima realizzazione l'allestimento di un giardino Alzheimer .

RECEPTION

La reception, posta all'ingresso della struttura, ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la Struttura. Rappresenta il primo momento di contatto con la struttura e ha la funzione di filtrare le varie richieste agli uffici competenti.

UFFICI

La Direzione e il Responsabile dell'Area Amministrativa e li uffici dell'Area Sociale sono situati al Piano Rialzato.

PALESTRA

La palestra, situata al quinto piano, viene utilizzata dagli ospiti della struttura per le attività di mantenimento e riabilitazione fisioterapica.

4.2 LE RISORSE UMANE

Il personale della struttura lavora con un unico obiettivo: porre al centro dell'intero sistema il lavoro l'ospite e la sua famiglia. A questo scopo la Residenza Socio Sanitaria Assistenziale " Windsor Club del Nonno" presta notevole attenzione al tipo di servizio offerto e alle modalità di erogazione dello stesso.

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari residenziali. Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. In particolare è posta particolare attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con i residenti. La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dagli Standard di personale, definiti per questa tipologia di struttura dalla Regione.

L'ORGANIZZAZIONE

La gestione della R.S.S.A. è affidata ad un Direttore Amministrativo, supportato dai Responsabili di Area.

Le Aree sono due: Area Sociale e Area Amministrativa.

Il coordinatore dell'Area Sociale ha la funzione di:

- ◆ Curare gli aspetti relativi all'accogliimento ed all'ingresso dei nuovi ospiti in struttura, si occupa di pratiche di segretariato sociale, invio degli ospiti nei vari servizi sociali e sanitari presenti nel territorio, aiuto nella compilazione di pratiche pensionistiche ed amministrative in genere e in situazioni di particolare rilevanza sociale presenti nella struttura;
- ◆ Coordinare il lavoro dei Responsabili dei vari settori, Infermieri, degli Operatori addetti all'assistenza, dei Servizi Generali, degli Educatori professionali/Animatori socio-culturali, del Terapista della Riabilitazione.

Il responsabile dell'Area Amministrativa ha l'onere di:

- ◆ Occuparsi e verificare che i pagamenti delle rette siano effettuati in modo corretto nel rispetto delle scadenze e delle modalità di pagamento;
- ◆ Gestire i rapporti con i fornitori ed il magazzino, coordinando il lavoro del Responsabile di Magazzino;
- ◆ Gestire tutti i processi e gli scambi comunicativi interni ed esterni alla struttura, con il coordinamento della reception.

L'Educatore Professionale:

- ◆ Stila i Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.) per ogni ospite;
- ◆ Compila, in collaborazione con i membri dell'Unità Operativa Interna, i Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.).

La presenza dei responsabili di Area è garantita negli orari di apertura degli uffici, esposti negli spazi appositi presenti nella R.S.S.A.

Gli Educatori Professionali, ed il Terapista della Riabilitazione sono presenti nelle ore antimeridiane e pomeridiane, nelle quali si svolgono le Attività Educative-Animative e la Fisioterapia secondo i tempi ed i modi previsti dal P.E.I. ed i P.A.I.

Tutto l'arco della giornata è coperto dalla presenza degli Operatori Addetti all'Assistenza dei Servizi Tutelari, degli Operatori Socio Sanitari, con funzioni di Assistenza all'ospite nell'igiene personale, nella somministrazione dei pasti e aiuto nelle normali attività quotidiane. Gli stessi effettuano turni ed orari di lavoro in ottemperanza alla legislazione in Materia di Lavoro ed i rispettivi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Il personale Infermieristico in struttura è garantito 24 ore su 24.

L'Unità Operativa Interna (U.O.I.)

All'interno della R.S.S.A. è presente l'Unità operativa Interna (U.O.I.).

L'Unità Operativa Interna è un'equipe multiprofessionale composta da figure con competenze specialistiche e figure con competenze gestionali, che garantisce flessibilità e attenzione ai bisogni dell'ospite e del territorio di riferimento, e che ha il compito di definire i Piani Assistenziali Individualizzati e i Piani Educativi Individualizzati, proponendo eventuali modifiche strutturali e organizzative ed effettuando opportune verifiche.

L'U.O.I. è composta da: Direttore Amministrativo, Assistente Sociale, Fisioterapista ed Educatore Professionale.

A seconda del caso da valutare saranno eventualmente coinvolte altre figure professionali ed in particolare il Medico di Medicina Generale di ogni singolo ospite.

L'U.O.I. ha la responsabilità di:

- ◆ Effettuare la valutazione multidimensionale dell'ospite, considerando la necessità di disporre eventuali approfondimenti;
- ◆ Considerare le eventuali segnalazioni provenienti dal Comune di residenza della persona;
- ◆ Stilare piani educativi individualizzati e piani di assistenza individualizzati;
- ◆ Analizzare l'efficienza e l'efficacia degli stessi;
- ◆ Effettuare la valutazione dei risultati raggiunti;
- ◆ Analizzare eventuali scostamenti rispetto al risultato atteso, individuandone cause e proponendo soluzioni;
- ◆ Ridefinire, nel caso di raggiungimento o meno dei risultati attesi, il nuovo programma di intervento;
- ◆ Definire il programma di dimissione protetta;
- ◆ Acquisire informazioni e formulare progetti/proposte in ordine a modifiche strutturali ed organizzative;
- ◆ Elaborare percorsi operativi di carattere generale;
- ◆ Pianificare l'attività di progettazione assistenziale a livello di nuclei.

L'Unità Operativa Interna è organo di supporto all'attività del Direttore Amministrativo e si avvale della stretta collaborazione dei funzionari del Comune e degli Assistenti Sociali di riferimento degli Utenti.

5. I SERVIZI

5.1 SERVIZIO SOCIO-SANITARIO

Il servizio sanitario è assicurato mediante le strutture delle AA.SS.LL. e può essere affidato ad un medico convenzionato limitatamente agli aspetti igienico sanitari della R.S.S.A.; l'assistenza medica in favore degli ospiti è assicurata dai Medici personali.

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore su 24, nella misura prevista dagli standard dettati dal Regolamento Regionale.

Esso consiste in:

- ◆ Pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;
- ◆ Tenere aggiornata la cartella clinica personale;
- ◆ Collaborare con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana degli utenti;
- ◆ Applicare il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;

- ◆ Prevenzione sanitaria in genere.

Il servizio infermieristico è coordinato dal Responsabile degli Infermieri, sotto la supervisione del Responsabile dell'Area Sociale.

5.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA E CURA ALLA PERSONA

Il servizio si occupa delle attività e assistenza alla persona ospite della Residenza. Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con particolare riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza è effettuato 24 ore su 24 da operatori addetti all'assistenza qualificati, nella misura prevista dagli standard dettati dal Regolamento Regionale.

Esso consiste:

- ◆ Attività di assistenza diretta alla persona;
- ◆ Attività di aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiane, compreso l'aiuto nelle faccende personali e nelle relazioni sociali;
- ◆ Attività di stimolo e sostegno degli ospiti attraverso il mantenimento e/o recupero delle capacità residue.

Il servizio socio-assistenziale è coordinato dal Responsabile degli Operatori addetti all'assistenza, sotto la supervisione del Responsabile dell'Area Sociale.

5.3 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Il servizio è effettuato da un Tecnico della Riabilitazione (fisioterapista) che esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare la capacità e le potenzialità residue dell'ospite.

Il servizio comprende:

- ◆ Riabilitazione neuro-motoria;
- ◆ Rieducazione ortopedica e funzionale;
- ◆ Cure fisiche e massaggi;
- ◆ Utilizzo di apparecchi di terapia;
- ◆ Terapia occupazionale;
- ◆ Ginnastica di gruppo per il mantenimento di semplici attività, come il lavarsi e il vestirsi;
- ◆ Riabilitazione respiratoria semplice.

Il servizio viene effettuato dal terapeuta della riabilitazione sulla base dei P.A.I., con cadenza programmata.

5.4 SERVIZIO PEDAGOGICO-RICREATIVO

Il servizio è realizzato da Educatori Professionali/Animatori socio-culturali, anche con il supporto del personale di assistenza e di volontari. Lo scopo è di programmare momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- ◆ Incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- ◆ Stimolare gli ospiti a gestire positivamente il proprio tempo libero;
- ◆ Prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione sociale si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- ◆ Attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, ecc.);
- ◆ Attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, attività per incontro familiare e ospite, gestione di recupero di storie di vita, ecc.);
- ◆ Attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, ecc.).

Ogni attività educativa e animativa è supportata da un progetto collettivo o individuale sempre individuato in base alla tipologia dei soggetti; ogni progetto deve individuare dei punti cardine che sono: tipologia, durata, obiettivi, procedura, risorse umane, verifiche intermedie, valutazione finale.

Qualsiasi attività è volta a mantenere e valorizzare le capacità possedute oltre a sviluppare quelle residue. L'obiettivo è quello di mirare ad una maggiore autonomia e capacità di operare nell'ambiente

circostante. Il lavoro è organizzato in aree di attività tra le quali: abilità cognitive, di comunicazione, motorie e psicomotorie, grafico-pittoriche e manipolative, autonomia e abilità sociale, incontri culturali con le scuole, università, volontariato, svolte sia individualmente che in gruppo sulla base di Piani Educativi Individuali (P.E.I.) e ai Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.), stesi utilizzando strumenti adatti alla valutazione funzionale.

5.5 SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione viene espletato con cucina interna, avvalendosi di fornitori qualificati. Il trattamento alimentare risponde per quantità e qualità alle esigenze specifiche dietetiche che sono valutate su indicazione del medico di base dell'ospite.

Il menù giornaliero e mensile può essere letto dall'Ospite e dai suoi familiari nelle bacheche dei vari nuclei. Tale menù si articola su quattro settimane e varia nel periodo invernale e in quello estivo.

Qualora sussistano esigenze dietetiche particolari, sarà il medico curante che provvederà alle specifiche prescrizioni.

I pasti sono serviti e consumati in sala pranzo, salvo motivi di salute, che rendano più opportuna la consumazione nella propria camera.

Gli orari dei pasti sono definiti dalla Direzione tenendo conto, anche, delle esigenze rappresentate dagli Ospiti.

L'assistenza durante i pasti è garantita dal personale assistenziale.

E' possibile comunque, previa autorizzazione della Direzione, l'assistenza al pasto da parte del familiare. In occasione di ricorrenze, festività o eventi organizzati è gradita la partecipazione dei familiari ai quali è consentita, inoltre, la consumazione dei pasti con l'Ospite.

E' vietato portare cibo agli Ospiti dall'esterno. E' consentito previa autorizzazione espressa dalla Direzione, portare alimenti confezionati in cui siano indicati data e luogo di preparazione, ingredienti contenuti, scadenza del prodotto e lotto. Quando gli alimenti non sono consumati completamente, deve essere riportato in modo leggibile sulla confezione integra il nome Ospite e la data apertura confezione.

Devono essere richiusi "sigillati" correttamente e consegnati al personale Assistenziale per la custodia sino alla richiesta da parte dell'Ospite o familiare, nelle varie tisanerie di nucleo.

E' assolutamente vietato, per motivi di monitoraggio sanitario ed igienico, conservare alimenti in camera o in altri luoghi.

Orario dei pasti	
COLAZIONE	08.00 - 09.00
MERENDA	Metà mattina
PRANZO	12.00
MERENDA	Metà pomeriggio
CENA	19.00

La tabella dietetica è quella approvata dalla ASL competente.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia viene coordinato dal Responsabile dei Servizi Generali, sotto la supervisione del Responsabile dell'Area Sociale che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.

All'ingresso dell'ospite viene redatto un inventario degli indumenti e ogni singolo capo dovrà essere preventivamente adeguatamente contrassegnato. La residenza non risponde dello smarrimento della biancheria che non sia contrassegnata.

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dal Responsabile dei Servizi generali, sotto la supervisione del Direttore e/o dei suoi delegati.

Il servizio viene effettuato, da una società esterna, utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati ed impiegando attrezzature e macchinari nel rispetto della normativa vigente.

La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici, i bagni assistiti e gli spazi comuni.

La pulizia periodica e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.

Servizio di supporto

All'interno della residenza vengono effettuate una serie di servizi di supporto ed in particolare:

- ◆ Servizio di manutenzione di immobili, spazi, impianti, attrezzature e arredi di proprietà della struttura, al fine di garantire la piena efficienza;
- ◆ Servizio di segreteria e reception, con i seguenti compiti: prima accoglienza delle persone che giungono in struttura; presidio dell'ingresso e dell'uscita e in generale tutte le attività di supporto segretariale.
- ◆ Il servizio di segreteria e reception è attivo tutti i giorni (comprese le giornate festive) in orario diurno e sono coordinati dal Direttore Generale.

Servizio spirituale e religioso

Il servizio spirituale è garantito da un Ministro del Culto, che spesso si avvale della collaborazione di volontari.

Momenti rilevanti del servizio sono:

- ◆ Celebrazione dei riti religiosi;
- ◆ Sostegno alla sofferenza fisica e spirituale;
- ◆ Accompagnamento alla morte;
- ◆ Partecipazione attiva alla comunità religiosa del territorio.

Il programma di animazione prevede una completa informazione sulle attività religiose, quotidiane e periodiche. Inoltre, laddove possibile, saranno mantenuti i contatti tra l'ospite e la sua parrocchia di origine.

5.6 SERVIZI AGGIUNTIVI

Oltre ai servizi di base della Residenza Protetta esiste un corollario di servizi aggiuntivi a pagamento a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per facilitare la permanenza presso la struttura.

Servizio di cura estetica della persona

Viene fornito un servizio di estetica e parrucchiera all'interno della struttura, in idonei locali attrezzati e predisposti. Per le persone non in grado di muoversi il servizio è effettuato presso la stanza.

Il servizio è organizzato in modo tale che ogni residente possa beneficiarne di norma ogni volta che lo richieda, tramite un sistema di prenotazione.

Il servizio, a pagamento, è disponibile almeno tre volte alla settimana secondo orari stabiliti.

Servizio trasporto ospiti

Il servizio di trasporto viene fornito quando un ospite ha necessità di uscire dalla struttura in occasione di visite sanitarie. Le tipologie di trasporto sono diversificate in relazione alla situazione socio-sanitaria dell'ospite. (automezzi comuni, automezzi attrezzati al trasporto di carrozzine, ambulanze). L'utente è accompagnato da un familiare (o persona da lui delegata) che sale sul mezzo messo a disposizione al momento della partenza dalla R.S.S.A.

Per necessità di natura personale il servizio è fornito solo compatibilmente con le disponibilità e le esigenze organizzative della residenza e a pagamento.

Il servizio di trasporto viene organizzato dalla segreteria della struttura sulla base delle richieste degli operatori interni oppure su richiesta dell'ospite o familiare.

6. LA VITA DEI RESIDENTI

Le R.S.S.A. coniugano le esigenze di assistenza tutelare e alberghiera con quelle ad integrazione socio-sanitaria, occupandosi in prevalenza di mantenimento / recupero di persone anziane e/o disabili in molti casi non autosufficienti dal punto di vista fisico, mentale e sociale e comunque non più assistibili presso il loro domicilio.

L'assistenza fornita dalla struttura si basa su due concetti fondamentali:

- ◆ La personalizzazione degli interventi per ciascun ospite, definiti e verificati attraverso uno specifico Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.);
- ◆ L'erogazione dei servizi nell'ambito della comunità composta dai residenti della struttura.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni che viene garantita a ciascun residente si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere del residente stesso.

Anche i familiari hanno un ruolo importante nella struttura residenziale, in quanto rappresentano un riferimento affettivo e sociale indispensabile per il mantenimento del benessere dei loro congiunti.

La buona organizzazione delle attività e di momenti privati e di socializzazione diventa dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito dalla residenza. Per questo motivo è stato previsto uno schema di giornata-tipo del residente, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata.

Giornata tipo del residente

Orario	Attività
07.00	Alzata ospiti, igiene personale e colazione ai piani
08.00 - 09.00	Colazione in sala da pranzo
09.00 - 11.45	Attività del mattino:
	- animazione
	- riabilitazione
	- interventi di integrazione sanitaria
	- servizio parrucchiera / estetista
	- bagni/docce assistiti
12.00	Pranzo
13.30 - 15.00	Riposo pomeridiano
15.00 - 18.00	Attività del pomeriggio:
	- animazione
	- riabilitazione
	- servizio parrucchiera / estetista
	- funzioni religiose
19.00	Cena
20.30 - 21.00	Preparazione per la notte
21.30 - 07.00	Riposo notturno

6.1 LE GARANZIE

All'ospite che vive all'interno della struttura viene garantito:

- ◆ Un'assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare la necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale del residente stesso;
- ◆ Una costante valutazione della qualità dei servizi attraverso standard e indicatori di qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- ◆ Il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- ◆ Il diritto ad ottenere, direttamente o per il tramite dei propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

6.2 I DOVERI DEL RESIDENTE E DI FAMILIARI

La residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra gli ospiti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale. In particolare, viene richiesto a ciascun **ospite** l'impegno a:

1. Adottare un comportamento responsabile verso gli altri residenti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico.
2. Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
3. Concordare e comunicare eventuali uscite dalla struttura, nelle modalità stabilite dal Regolamento Interno.

Ai parenti dei residenti viene richiesto l'impegno a:

1. Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri residenti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi.
2. Rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura.
3. Comunicare al Direttore tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza Individualizzato del proprio congiunto.
4. Concordare con il Direttore eventuali uscite dalla struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.

Ai residenti ed ai familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel regolamento della Residenza.

6.3 RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal Sistema di Qualità della "Socio Sanitas Service Soc. Coop. Sociale".

In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta.

In merito alla gestione dei reclami, il Sistema di Qualità prevede i seguenti passi:

- ◆ Valutazione preliminare del reclamo da parte del Direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 48 ore dal ricevimento della comunicazione;
- ◆ Nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della Residenza per la risoluzione;
- ◆ La persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo.

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.

Le segnalazioni possono essere depositate nell'apposita cassetta postale all'interno della Residenza.

6.4 RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

L'operato della Residenza Socio Sanitaria Assistenziale "Windsor Club del Nonno" è improntato alla massima apertura nel territorio e all'integrazione con i Comuni di riferimento attraverso la promozione di frequenti incontri al fine di identificare obiettivi comuni e realizzare progetti di fattiva collaborazione. Tale collaborazione è considerata un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale "Windsor Club del Nonno" si avvale inoltre della collaborazione di volontari appartenenti ad associazioni di volontariato riconosciute ai sensi di legge.

Le associazioni di volontariato garantiscono, mediante convenzioni, che i loro volontari siano adeguatamente formati.

La Direzione intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione, studio e ricerca al fine di garantire che i servizi siano sempre adeguati alle esigenze degli ospiti.

7. TABELLA DEGLI INDICATORI:

Tipo di Processo	Clienti	Attese	Come misurare le attese
------------------	---------	--------	-------------------------

EROGAZIONE DEL SERVIZIO SOCIO SANITARIO ED ASSISTENZIALE	Ospiti, Familiari	Adeguatezza dell'assistenza socio sanitaria	Rispetto dei programmi di monitoraggio clinico stabilito	
			Ricovero per carenze od omissioni imputabili alla assistenza della struttura	
			Percezione del servizio sanitario e riabilitativo da parte dell'ospite e dei familiari	
	Ospiti, Familiari	Prevenzione delle complicanze	Analisi dell'insorgere di casi di lesioni da decubito, di forme micotiche e di traumi	
			Capacità di ristabilire o mantenere le risorse psicofisiche dell'ospite	Raggiungimento degli obiettivi fissati nel PAI
			Informazioni e aggiornamento sullo stato clinico dell'ospite	Percezione della correttezza delle informazioni fornite dal personale sanitario
Completezza della documentazione sanitaria				

Tipo di Processo	Clienti	Attese	Come misurare le attese
EROGAZIONE DEL SERVIZIO SOCIO SANITARIO	Ospiti, Familiari	Capacità di instaurare rapporti efficaci tra operatori e ospiti	Percezione da parte dell'ospite e/o dai suoi familiari Stabilità del personale
	ASL	Idoneità tecnica ed organizzativa della struttura	Misura dei minutaggi di Assistenza in relazione alla fascia

Tipo di Processo	Clienti	Attese	Come misurare le attese
EROGAZIONE DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	Ospiti, Familiari	Igiene dell'ospite	Frequenza di effettuazione dei bagni
		Qualità della alimentazione	Percezione da parte dell'ospite e/o dai suoi familiari

		Pulizia degli ambienti	
		Adeguatezza dei servizi supplementari (parrucchiere, podologo ecc.)	Assenza di situazioni di non conformità

Tipo di Processo	Clienti	Attese	Come misurare le attese
PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	Ospiti, Familiari	Idoneità dei prodotti utilizzati	Assenza di situazione di non conformità della fornitura

8. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

È diritto dell'Ospite:

- ☼ Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- ☼ Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- ☼ Di conservare le proprio modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- ☼ Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- ☼ Di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- ☼ Di vivere con chi desidera.
- ☼ Di avere una vita di relazione.
- ☼ Di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- ☼ Di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- ☼ Di essere messo in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

9. CARTA DEI DOVERI DELLA SOCIETA' E DELLE ISTITUZIONI

È dovere delle Istituzioni e della Società:

- ☺ 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 qualità della vita e non in funzione della sua età anagrafica.
- ☺ Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- ☺ Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggerle o di deriderle, senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità.
- ☺ Di rispettare le modalità di 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 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 a 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.

10. COME OTTENERE INFORMAZIONI

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.

La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

Quali informazioni	A chi chiedere	Quando chiedere
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore Amministrativo	Dalle 9,00 alle 13,00 Dalle 16,00 alle 19,00 Previo appuntamento
Aspetti sanitari	Coordinatore Sanitario	Previo appuntamento
Aspetti socio-assistenziali	Assistente Sociale	Dalle 9,00 alle 13,00 Dalle 16,00 alle 19,00 Previo appuntamento
Aspetti legati alla riabilitazione	Terapista della Riabilitazione	Dalle 9,00 alle 13,00 Dalle 16,00 alle 19,00 Previo appuntamento

Inoltre, all'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate attraverso:

- ◆ la reception, che si occupa del primo contatto con le persone esterne alla struttura;
- ◆ la bacheca, sulla quale sono affisse tutte le comunicazioni.

Le comunicazioni dirette ai residenti o ai familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della residenza tramite raccomandata, in modo da assicurare la ricezione da parte del destinatario.

Oltre al colloquio diretto, possono essere anche utilizzati il telefono, la lettera e la posta elettronica.

In ogni caso, ogni operatore che riceva una richiesta di qualsiasi tipo, se non in grado di rispondere direttamente indirizza verso la persona più competente.

