

# Carta dei Servizi

CDS\_MESE 05\_ANNO 2012

REVISIONE SEI DEL 01/05/2012



Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto Segesta, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Residenza San Giorgio, dove Lei potrà godere in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della filosofia Segesta. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, dell'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell'individuo. Salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Residenza San Giorgio ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l'organizzazione delle R.S.A. per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture Segesta;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

In questo senso la Residenza San Giorgio abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission Segesta, di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, di cui si allega il testo, per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

La Direzione  
*Daniela Bianco*

<b>Presentazione</b>	<b>pag 5</b>
Finalità	
Valori	
Obiettivi generali	
<b>Struttura organizzativa</b>	<b>pag 7</b>
Direzione Gestionale	
Direzione Sanitaria	
Coordinatore del Servizio infermieristico e del Servizio alla Persona	
Coordinatore ASA	
Servizio Accoglienza	
Ufficio Risorse Umane	
Reception	
<b>Ingresso</b>	<b>pag 10</b>
Informazioni	
Domanda di ingresso	
Lista d'attesa	
Preliminari di ingresso	
Servizio di accoglienza all'ingresso	
Dimissioni	
Decesso	
<b>Servizi rivolti alla Persona</b>	<b>pag 13</b>
Assistenza sanitaria	
Assistenza medica	
Piano di Assistenza Individuale	
Assistenza infermieristica	
Fornitura farmaci	
Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali	
Servizio di Riabilitazione	
Fornitura ausili	
Servizio Psicologico	
Servizio di Animazione	
Assistenza religiosa	

<b>Servizi alberghieri</b>	<b>pag 16</b>
Servizio Ristorazione	
Menù	
Bar	
Luoghi di incontro	
Pulizia ambienti	
<b>Informazioni utili</b>	<b>pag 17</b>
Comfort delle stanze	
Orario di visita	
Come raggiungerci	
Retta e deposito cauzionale	
Agevolazioni	
Telefono	
Posta	
Trasferimenti e uscite	
Lavanderia	
Parrucchiere ed estetista	
La giornata tipo	
<b>Tutela della Privacy e Assicurazione</b>	<b>pag 21</b>
Consenso informato	
Polizza assicurativa	
<b>Sistema di Qualità</b>	<b>pag 22</b>
Certificazione	
Standard di Qualità	
<b>Indicatori di Qualità</b>	<b>pag 23</b>
<b>Miglioramento e partecipazione</b>	<b>pag 28</b>
Questionario di Soddisfazione	
Suggerimenti	
<b>Carta dei Diritti dei più Anziani</b>	<b>pag 29</b>

---

**R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
SAN GIORGIO**

Via M. Quadrio, 14 • 20154 Milano

T +39 02 6268951 • F +39 02 29011333

E [info@rsasangiorgio.com](mailto:info@rsasangiorgio.com)

[www.rsasangiorgio.grupposegesta.com](http://www.rsasangiorgio.grupposegesta.com)

---

# Carta dei Servizi

# Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Giorgio è ubicata in via Maurizio Quadrio 14, a Milano. Distribuita su quattro piani, è dotata complessivamente di 138 posti letto per Persone anziane non autosufficienti: 22 al piano terra, 38 al primo piano, 39 al secondo piano e 39 al terzo piano, per un totale di 7 Nuclei.

All'interno della Struttura sono state eliminate le barriere architettoniche e lo spazio comune è usufruibile da tutti gli Ospiti per facilitare la socializzazione e la qualità della vita.

Tutti i bagni sono dotati dei più moderni ausili.

Particolare attenzione è stata posta alla personalizzazione delle camere e degli spazi.

La R.S.A. San Giorgio è autorizzata dalla Provincia di Milano con Disposizione Dirigenziale n° 296/2005 del 08/08/2005, è accreditata dal Servizio Sanitario Regionale con Delibera Giunta Regionale n° 2030 del 08/03/2006 e contrattualizzata con l'Azienda Sanitaria Locale Città di Milano.

La R.S.A. è in possesso del Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001:2008, normativa internazionale che certifica la Qualità dei Servizi.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico di Segesta, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.grupposegesta.com](http://www.grupposegesta.com).

## FINALITÀ

La R.S.A. San Giorgio è una Struttura residenziale aperta, finalizzata a fornire accoglimento e prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, accompagnate da un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera, a Persone non autosufficienti.

## VALORI

Valori significativi della R.S.A.:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- il ruolo sociale dell'Anziano anche se istituzionalizzato.

In quest'ottica la R.S.A. eroga un Servizio riabilitativo "globale" all'Anziano non autosufficiente, per garantire:

- assistenza qualificata;
- ricerca di ottimali livelli di salute;
- mantenimento, dov'è possibile, della capacità funzionale residua dell'Anziano non autosufficiente;
- approccio globale alla Persona con interventi mirati;
- formazione continua del Personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- razionalizzazione della spesa.

# Carta dei Servizi

# Presentazione

## OBIETTIVI GENERALI

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il Servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione o all'ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti, indistintamente.

### CONTINUITÀ

L'organizzazione della R.S.A. garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).

### DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività della R.S.A., che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni modali.

### PARTECIPAZIONE

Osservazioni e suggerimenti degli Ospiti e/o dei loro familiari vengono accolti e considerati come una opportunità per il miglioramento del Servizio. In tal senso, si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti, al fine di ottimizzare l'organizzazione.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Ogni ricerca tesa al miglioramento dell'efficienza, viene effettuata senza compromettere l'efficacia del Servizio reso.

### TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

L'organizzazione della R.S.A. intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la totale informazione sulle possibilità offerte dalla Residenza ritenendo che essa rappresenti il primo passo per migliorare la qualità.

# Carta dei Servizi

# Struttura organizzativa

All'interno della Residenza San Giorgio operano in stretta collaborazione la Direzione Gestionale e la Direzione Sanitaria. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze assume la responsabilità complessiva della Struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della R.S.A.. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali. Alla Direzione è possibile accedere senza alcuna formalità, sia per gli Ospiti che per i familiari.

## DIREZIONE GESTIONALE

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- l'acquisizione delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti giunte sia direttamente che attraverso il Servizio Accoglienza.

## DIREZIONE SANITARIA

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- la valutazione delle domande di ingresso;
- la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite, con la collaborazione dei Medici;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, dei materiali e delle attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo della ristorazione;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e Operatori;
- la verifica della corretta stesura ed applicazione dei P.A.I..

# Carta dei Servizi

# Struttura organizzativa

## COORDINATORE DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO E DEL SERVIZIO ALLA PERSONA

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- il coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'Ospite;
- la valutazione delle domande di ingresso, in collaborazione con la Direzione Gestionale e la Direzione Sanitaria;
- l'organizzazione e il controllo dei Servizi socio-assistenziali ed infermieristici;
- elaborazione della turnistica degli IP;
- l'organizzazione ed il coordinamento dei Coordinatori ASA;
- la gestione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza;
- il mantenimento dei rapporti con i familiari;
- la raccolta delle segnalazioni da parte dei Responsabili di Piano e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione.

## COORDINATORE ASA

Ad ogni piano della R.S.A. è stata individuata una figura responsabile del piano che è preposta al coordinamento delle attività assistenziali e alberghiere e rappresenta un importante punto di riferimento per gli Ospiti, i familiari e gli altri Operatori.

## SERVIZIO ACCOGLIENZA

È aperto dal lunedì al venerdì indicativamente dalle ore 09.00 alle ore 17.30. Il Servizio Accoglienza è responsabile:

- delle pratiche amministrative (procedure d'ingresso e Contratto);
- delle statistiche di competenza;
- dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
- del rilascio dei certificati amministrativi;
- della fatturazione ai Clienti;
- degli incassi e dei rimborsi;
- delle visite guidate alla Struttura da parte dei potenziali Clienti;
- delle richieste, dei rilievi, dei suggerimenti e dei reclami dei Clienti per i diversi settori di attività.

## UFFICIO RISORSE UMANE

Si occupa della:

- selezione del Personale;
- instaurazione dei rapporti di lavoro con i dipendenti;
- elaborazione mensile delle presenze del Personale;
- cessazione dei rapporti di lavoro con i dipendenti;
- elaborazione turnistica di tutto il Personale;
- predisposizione e gestione del piano ferie.

# Carta dei Servizi

# Struttura organizzativa

## RECEPTION

La Residenza è dotata di un Servizio Reception funzionante dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 20.00 e il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 09.30 alle ore 18.30.

Agli addetti alla Reception ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità; la loro disponibilità e cortesia sono utili per dare informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- pratiche ricovero e consegna modulistica;
- prenotazione Podologo e parrucchiere;
- accesso al bar;
- utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- informazioni, nel rispetto della Privacy, sugli Ospiti presenti e loro collocazione nei vari Nuclei;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti.

Presso la Reception si trova l'apposita modulistica con cui richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 15 giorni.

# Carta dei Servizi

# Ingresso

## INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere informazioni e modulistica alla Reception o al Servizio Accoglienza. Il Personale del Servizio Accoglienza, è disponibile ad accompagnare per una visita alla Struttura.

## DOMANDA DI INGRESSO

I moduli per presentare la richiesta di ammissione possono essere ritirati presso la Reception o scaricati dal sito Internet [www.rsasangiorgio.grupposegesta.com](http://www.rsasangiorgio.grupposegesta.com) e devono essere riconsegnati, debitamente compilati, per permettere una valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta da Direttore Gestionale, Responsabile Sanitario e Coordinatore del Servizio Infermieristico.

## LISTA D'ATTESA

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

## PRELIMINARI DI INGRESSO

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della Residenza San Giorgio contatta i familiari per le modalità di entrata. Durante questo colloquio vengono fornite le ultime informazioni necessarie per l'ingresso, cioè il numero di corredo e il promemoria di ingresso dove vengono indicati i documenti necessari e concordati il giorno e l'ora della presa in carico. Il Direttore Gestionale con il Servizio Accoglienza, predispongono il Contratto con l'Ospite, con un suo familiare, o con un suo Garante (Amministratore di Sostegno, Tutore, ... ).

# Carta dei Servizi

# Ingresso

## SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione dell'Accordo di Inserimento e del Regolamento interno. Il Contratto con la R.S.A. San Giorgio stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy, che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari. Gli Operatori della Reception e il Coordinatore accolgono l'Ospite all'ingresso ed informano l'équipe di accoglienza del suo arrivo. L'Educatore, che svolge la funzione di tutor per la Struttura, accoglie l'Ospite e gli eventuali familiari, presenta l'Ospite ai residenti, avendo cura di:

- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- mostrare la collocazione dei vari Servizi;
- evidenziare i momenti più critici per le visite e gli orari ideali;
- raccogliere indicazioni necessarie dai familiari per impostare fin da subito una adeguata assistenza;
- compilare la Scheda di Ingresso dell'Ospite.

Un Operatore accompagna l'Ospite nella stanza assegnata, prende in consegna il corredo e lo assiste nei primi momenti di ambientazione. Il Medico, assistito dall'Infermiere, visita l'Ospite e mette a punto la terapia farmacologica.

Il Servizio Accoglienza, una volta che i familiari hanno terminato le operazioni in Nucleo, conclude le pratiche amministrative e, in particolare, la sottoscrizione dell'Accordo di Inserimento, delle Condizioni Contrattuali, del Regolamento Interno e del Consenso al Trattamento dei Dati personali; consegna poi la Carta dei Servizi. L'Educatore segue l'Ospite e i suoi familiari nei giorni seguenti l'ingresso in R.S.A. allo scopo di favorire la conoscenza e l'integrazione con gli Operatori e con gli altri membri del Nucleo.

# Carta dei Servizi

# Ingresso

## DIMISSIONI

I Medici predispongono la lettera di dimissione e tutta la documentazione sanitaria ricevuta al momento dell'ingresso dell'Ospite in Struttura che verranno consegnate al familiare di riferimento al momento stesso delle dimissioni. Per favorire la continuità assistenziale, la Residenza San Giorgio aderisce al Progetto Virgilio. Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc.) e provvederà a richiedere le coordinate bancarie per la restituzione della cauzione e di quanto dovuto.

## DIMISSIONI DA SOGGIORNO A LUNGA DEGENZA

Come da regolamento, il Parente o Garante dell'Ospite informa il Servizio Accoglienza (tramite apposito modulo) della rinuncia al posto letto almeno 15 giorni prima dell'uscita dell'Ospite specificando la data di uscita effettiva e la destinazione.

## DIMISSIONI DA SOGGIORNO TEMPORANEO

Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza del Cliente almeno 8 giorni prima della scadenza.

Al termine di entrambi i soggiorni il Cliente riceve il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

## DECESSO

Qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche, il Medico provvederà ad avvisare i Parenti in modo da permettere loro di essere presenti nel momento del trapasso. Se richiesto, verrà eseguito il Sacramento dell'Unzione degli infermi dal Sacerdote. In ogni altra circostanza, i familiari saranno informati tempestivamente dal Medico dell'avvenuto decesso.

L'Ospite verrà portato nella Camera Ardente della R.S.A..

Alla famiglia spetta la scelta dell'impresa funebre che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge.

Il vestiario e gli oggetti personali nella camera dovranno essere ritirati dai familiari possibilmente entro le 48 ore.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc.) e provvederà a richiedere le coordinate bancarie per la restituzione della cauzione e di quanto dovuto.

# Carta dei Servizi

# Servizi rivolti alla Persona

## ASSISTENZA SANITARIA

La R.S.A. garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa nonché la fornitura tutti i farmaci previsti nel prontuario della Struttura, ossigenoterapia, materiale sanitario e ausili per l'incontinenza.

## ASSISTENZA MEDICA

Nella Residenza San Giorgio operano oltre al Responsabile Sanitario, tre Medici, presenti dal lunedì al sabato; gli stessi sono reperibili nelle ore notturne e nei giorni festivi.

I compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione di documentazione sanitaria;
- partecipazione alle Unità Operative Interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Terapista della Riabilitazione, Educatore Professionale e Psicologo), per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- relazione con i familiari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

All'interno della R.S.A. come consulente è presente un Medico Fisiatra referente per il Servizio riabilitativo.

La R.S.A. si avvale inoltre della consulenza di un Dentista e di un Podologo. Il loro intervento si può richiedere direttamente al Coordinatore o presso la Reception ed è totalmente a carico dell'Ospite.

## PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

Il P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) è uno strumento che consente una conoscenza più approfondita dell'Ospite, perché coinvolge tutti gli Operatori della R.S.A. oltre che i familiari e l'Ospite stesso. Partendo dalle valutazioni iniziali, durante le riunioni di P.A.I., è possibile individuare i bisogni dell'Ospite e quindi realizzare dei programmi di attività rispondenti alle esigenze mentali, sociali, fisiche e di salute, tutte integrate tra loro. Il P.A.I. ci dà la possibilità di considerare sempre la Persona anziana al centro della propria storia. L'Ospite e il familiare sono coinvolti ed invitati a condividere il progetto di care con l'équipe della Struttura.

## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

# Carta dei Servizi

# Servizi rivolti alla Persona

## FORNITURA FARMACI

È garantita dalla R.S.A. e pertanto è vietato ai visitatori o ai familiari fornire farmaci agli Ospiti e trattenere qualunque farmaco nelle stanze.

## PRESTAZIONI DEGLI AUSILIARI SOCIO-ASSISTENZIALI

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono: la vestizione e l'igiene, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione ed alla protezione. Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore da Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA) della R.S.A.. È importante sottolineare che viene garantita la continuità dei rapporti soprattutto fra Ausiliari e Ospiti destinando preferibilmente lo stesso Personale allo stesso Nucleo abitativo. Al coordinamento delle attività assistenziali ed alberghiere è stata individuata la figura del Responsabile del piano denominato Coordinatore ASA, riferimento importante per gli Ospiti, i familiari e gli altri Operatori.

## SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il Servizio riabilitativo è garantito attraverso la presenza quotidiana di Terapisti della Riabilitazione e la disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche.

Il Medico Fisiatra, presente una volta alla settimana, effettua la valutazione dell'Ospite entro due settimane dall'ingresso, impostando il piano di intervento riabilitativo individuale o di gruppo.

L'approccio riabilitativo viene inteso in senso ampio e ambientale. Tiene conto del quadro globale dell'Ospite e si estende a tutto l'arco della giornata attraverso l'attenzione alla movimentazione, alla condivisione degli obiettivi e al trasferimento delle competenze agli altri membri dell'équipe e ai familiari.

I Terapisti intervengono inoltre nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito attraverso l'attuazione di corrette posture a letto e la fornitura di idonei ausili.

## FORNITURA AUSILI

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione, in collaborazione con il Medico e il Medico Fisiatra, ha cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

## SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo Psicologo è presente il lunedì, il giovedì e il venerdì mattina e il martedì pomeriggio. La funzione dello Psicologo è innanzi tutto quella di ascoltare e sostenere gli Ospiti ed i loro familiari fin dal momento delicato e unico dell'ingresso affinché, attraverso un intervento diretto o di gruppo, i primi si sentano accolti ed i secondi si sentano coinvolti in ogni fase del progetto pensato appositamente per ogni singolo Ospite. Lo Psicologo è un "filo conduttore" tra i vari Servizi, condivide le segnalazioni raccolte separatamente dagli Ospiti/Parenti e dal Personale, per costruire una modalità sinergica in grado di "alleggerire" il Caregiver e ridare un ruolo da protagonista all'Ospite, nonché mantenere e migliorare le sue condizioni di salute e stimolare le sue abilità residue.

# Carta dei Servizi

# Servizi rivolti alla Persona

## SERVIZIO DI ANIMAZIONE

È presente nella Struttura un Servizio di animazione giornaliero garantito da Educatori Professionali.

L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona. Si sono privilegiate attività che innescano processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale per Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza; sono stati creati momenti di aggregazione socioculturale per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore nella Struttura.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è garantita dalla collaborazione con la Parrocchia Santa Maria Incoronata di Corso Garibaldi, 116. Un giorno alla settimana viene officiata la Santa Messa e durante la settimana sono presenti nella Residenza i Ministri di Culto per le pratiche religiose richieste dagli Ospiti e per la recita del Santo Rosario.

# Carta dei Servizi

# Servizi alberghieri

## SERVIZIO RISTORAZIONE

Presso la Residenza è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna. La gestione del Servizio è affidata ad una ditta specializzata nel settore.

## MENÙ

È stato predisposto dalla Dietista (consulente della ditta fornitrice del Servizio) in collaborazione con la Direzione, un menù che varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. In ogni Nucleo è esposto il menù settimanale e giornaliero dove viene garantita la possibilità di scelta. Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli Operatori l'imboccamento agli Ospiti che lo necessitano.

Su richiesta, i familiari possono consumare il pasto insieme al proprio caro, previo preavviso e pagamento di un ticket.

## MENÙ TIPO

- **Colazione:** latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele.
- **Idratazione:** the, succo di frutta, aranciata.
- **Pranzo:** primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro); secondo piatto del giorno (alternative: affettato/formaggio; pollo lesso); contorno (verdura cotta o verdura cruda); frutta fresca o cotta.
- **Merenda:** the con biscotti o yogurt o dessert.
- **Cena:** primo piatto del giorno (alternative: pastina/riso); secondo piatto del giorno (alternative: affettato/formaggio); contorno (verdura cotta o verdura cruda; purea); frutta fresca o cotta.

## BAR

La Struttura è dotata di un bar interno, aperto tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 18.00, usufruibile facilmente da Ospiti e familiari.

## LUOGHI DI INCONTRO

All'interno della Struttura sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari ed amici.

Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e di recarsi al bar, alla palestra ed in giardino.

Per l'ingresso ai Nuclei è opportuno rivolgersi al Personale di assistenza per verificare la possibilità e l'opportunità della visita nel momento desiderato.

## PULIZIA AMBIENTI

La pulizia di tutti i locali, con particolare attenzione alle camere di degenza, viene garantita da Personale specializzato, sollevando gli Ausiliari Socio-Assistenziali da tale compito.

# Carta dei Servizi

# Informazioni utili

## COMFORT DELLE STANZE

La Struttura è organizzata in 7 Nuclei abitativi, 138 posti letto in camere doppie e singole, climatizzatore autonomo, ossigenoterapia, telefono e TV. Ogni camera è dotata, come standard preferenziale, di bagno autonomo con doccia, lavandino, water, specchio e ricambio d'aria mediante aspiratore. Tutti i bagni sono dotati dei più moderni ausili. Particolare attenzione è stata posta alla personalizzazione delle camere e all'ottimizzazione degli spazi.

## ORARIO DI VISITA

La Struttura è aperta ai familiari e agli amici degli Ospiti e ad eventuali visitatori tutti i giorni dalle ore 08.00 alle 20.00. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e di rispetto verso gli altri, affinché non rechi disturbo agli Ospiti nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo. In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

Durante i pasti i Parenti non possono sostare nei soggiorni ai piani, salvo consenso scritto dei Medici.

## COME RAGGIUNGERCI

### CON I MEZZI PUBBLICI

- Metropolitana 2, fermata Garibaldi.
- Tram 2, 7.
- Metrotranvia 4.
- Autobus 37 (nuova linea), 70, 94.

### CON I TRENI

- Ferrovie dello Stato, Stazione Garibaldi, proseguire a piedi seguendo le indicazioni per Via M. Quadrio.
- Passante ferroviario, fermata Stazione Garibaldi.
- Ferrovie Nord, Stazione Garibaldi.

### IN AUTOMOBILE

- Possibilità di parcheggio gratuito all'interno della Residenza.
- Parcheggi pubblici a pagamento nelle vicinanze della R.S.A..

# Carta dei Servizi

# Informazioni utili

## RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

### SOGGIORNI A LUNGA DEGENZA

- **Sistemazione in camera doppia:** Euro 84,60 giornalieri
- **Sistemazione in camera singola:** Euro 106,50 giornalieri

### SOGGIORNI TEMPORANEI

- **Sistemazione in camera doppia:** Euro 97,90 giornalieri
- **Sistemazione in camera singola:** Euro 106,50 giornalieri

La retta di degenza, nella Residenza, include:

#### **Servizi alberghieri**

- Colazione, pranzo, merenda e cena; possibilità di ampia scelta di menù con bevande e ausilio all'alimentazione compresi.
- Servizio di pulizia e sanificazione ambientale; lavanderia piana.
- Ogni camera è dotata di servizi igienici privati, telefono, televisione, riscaldamento regolabile, climatizzatore.

#### **Servizi assistenziali e sanitari**

- Personale Medico di assistenza geriatrica e fisiatrica.
- Personale Ausiliario qualificato (ASA).
- Personale Infermieristico.
- Personale Fisioterapico.
- Personale di Animazione Culturale.
- Psicologo.
- Farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza.

### SERVIZI ACCESSORI (A PAGAMENTO)

- Parrucchiere, pedicure e manicure.
- Servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti Euro 100,83 mensili (IVA inclusa).
- Telefono in camera.
- Trasporti assistiti non previsti e non programmati e gli eventuali interventi di Medici specialisti richiesti dai Parenti o dal Garante, tra cui le prestazione odontoiatriche.
- Rilascio di certificati per Invalità, Assicurazioni e Organi Ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del Medico Certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici.
- Visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal Parente o dal Garante.

# Carta dei Servizi

# Informazioni utili

## VERSAMENTO DEPOSITO CAUZIONALE

Il Garante e/o Ospite firmatario del Contratto versa al momento dell'accoglimento dell'Ospite nella Residenza un deposito fruttifero a garanzia, pari a Euro 2.300,00, mediante assegno bancario.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro 30 giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte del Garante al Servizio Accoglienza.

## AGEVOLAZIONI

Previa indicazione specifica da parte dei Servizi Sociali del Comune di Monza, è possibile accedere a posti letto a retta ridotta.

Sono inoltre previste agevolazioni per:

- coppie di Coniugi;
- Ospiti che rientrano in Residenza dopo un soggiorno temporaneo;
- familiari di dipendenti e collaboratori di Segesta e affiliate.

Segesta ha stipulato anche alcune convenzioni con importanti Enti, Aziende ed Organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate e ad alcuni Servizi aggiuntivi presso le sue Residenze. Sono attive convenzioni per pazienti provenienti da alcuni Istituti Clinici e Aziende Ospedaliere.

**Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare**

# Carta dei Servizi

# Informazioni utili

il sito internet [www.grupposegеста.com](http://www.grupposegеста.com).

## TELEFONO

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nel Nucleo o nella stanza dell'Ospite ed effettuarne verso l'esterno a pagamento.

## POSTA

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al Personale ASA o direttamente all'addetto/a della Reception. Sempre attraverso il Personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

## TRASFERIMENTI E USCITE

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza è generalmente a carico dei familiari ad accezione delle urgenze sanitarie. L'uscita è consentita se non sussistono controindicazioni cliniche.

Presso l'infermeria di piano si compila la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

## LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è a pagamento e viene gestito da una ditta specializzata. Presso il Servizio Accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il Servizio e sulle modalità in cui viene effettuato.

## PARRUCCHIERE ED ESTETISTA

Nella Residenza San Giorgio è presente due volte alla settimana la parrucchiera per taglio, piega e necessità particolari. La presenza del pedicure e manicure è quindicinale ed è regolata dal bisogno degli Ospiti. Per entrambi i Servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il pagamento è a carico dell'Ospite.

## LA GIORNATA TIPO

- La giornata per l'Ospite inizia alle ore 07.15 con la sveglia e fino alle ore 09.00 si svolgono le operazioni di igiene personale e di sistemazione.
- Dalle ore 08.30 alle ore 09.30 viene servita la colazione.
- Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività di animazione presenti nel salone polifunzionale.
- Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00 chi ha necessità si può coricare nella propria stanza per un riposo pomeridiano.
- Nel pomeriggio, a partire dalle ore 15.00 è prevista la merenda e per chi lo desidera è possibile partecipare alle attività di animazione presenti sia nei Nuclei che nei saloni polifunzionali.
- Alle ore 18.30 viene servita la cena.
- Verso le ore 20.00 si inizia ad andare a dormire.

# Carta dei Servizi

# Tutela della Privacy e Assicurazione

Durante la giornata sono previste le attività di fisioterapia individuale e di gruppo.

La R.S.A. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto del Decreto Legislativo n° 196/03.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

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

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno della R.S.A., al solo Personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per potere 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 R.S.A. è il Direttore Gestionale.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

## CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A..

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

## POLIZZA ASSICURATIVA

Il Gestore della R.S.A. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

# Carta dei Servizi

# Sistema di Qualità

## CERTIFICAZIONE

La R.S.A. San Giorgio fa parte di Segesta. Per entrare a far parte di questa rete ha dovuto dimostrare di offrire un Servizio ottimale, capace di rispondere in modo continuativo a tutta una serie di requisiti richiesti fra i quali il più selettivo è costituito dal "Sistema Gestione Qualità SEGESTA2000" certificato UNI EN ISO 9001:2008.

La R.S.A. ha elaborato il proprio Manuale Qualità. Tutti gli anni l'ente certificatore verifica il mantenimento della conformità rispetto ai requisiti della norma di riferimento. È stata creata la figura del Responsabile della Qualità interno, che è garante del mantenimento degli Standard di Qualità del Servizio offerto.

## STANDARD DI QUALITÀ

La R.S.A. San Giorgio ha fissato gli Standard di Qualità, cioè quegli aspetti oggettivamente importanti oppure soggettivamente percepibili come importanti, che contribuiscono a determinare nell'Ospite la percezione della qualità del Servizio.

Sono stati individuati anche gli Indicatori di Qualità cioè le variabili quantitative che servono a registrare l'entità dei fenomeni ritenuti appunto "indicativi" di un fattore di qualità.

Di seguito sono elencati gli aspetti più rilevanti del Servizio che costituiscono i parametri del nostro standard qualitativo.

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<p><b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b>  <i>Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.</i></p>	<p>Ampia possibilità di accedere al Servizio Accoglienza e alla Reception da parte degli Ospiti e dei loro familiari.</p>	<p>Servizio Accoglienza: aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.30.            Reception: aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 20.00; sabato, domenica e festivi dalle ore 09.30 alle 18.30.</p>
<p><b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>  <i>Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto.</i></p>	<p>Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica.            Per verificare la soddisfazione del Cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche; una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti.</p>	<p>Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo.            Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di Soddisfazione.</p>
<p><b>INTERVENTI PERSONALIZZATI</b>  <i>Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari.</i></p>	<p>Al momento dell'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.</p>	<p>Numero Piani di Assistenza Individuali = 100%.            Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.</p>
<p><b>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI</b>  <i>È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.</i></p>	<p>Sono previsti corsi dedicati alla formazione e aggiornamento degli Operatori; per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione.</p>	<p>Numero ore complessive annue di formazione per tutti gli Operatori della Struttura = 300.</p>

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

### OBIETTIVI

#### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.

### STANDARD

Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino.

Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli); gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati.

La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione.

Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda.

Supervisione e controllo del Servizio.

Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai Nuclei.

### INDICATORI

Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%.

1 bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100%.

Distribuzione pasti garantita dalla Società di Ristorazione esterna; sono inoltre presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi.

Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti: 100%.

Il controllo è affidato al Coordinatore dei Servizi alla Persona e ai Coordinatori ASA di nucleo.

Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni Nucleo da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati al Nucleo.

# Carta dei Servizi

# Indicatori di Qualità

## OBIETTIVI

### SERVIZIO SANITARIO

Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.

## STANDARD

Assistenza infermieristica.

Assistenza medica.

Assistenza farmacologica.

Elettrocardiogrammi.

Prelievi ematochimici.

Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito.

Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori) fornite dall'ASL.

## INDICATORI

Garantita 24 ore su 24 da Infermieri Professionali.

Presenza diurna con reperibilità notturna.

La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno. La Struttura fornisce inoltre l'ossigenoterapia e la nutrizione artificiale.

Esecuzione di elettrocardiogrammi in Struttura per le situazioni di emergenza.

Servizio garantito dal Personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi convenzionato.

La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito.

Garantita dalla Struttura attraverso il proprio Personale medico.

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

### OBIETTIVI

*SERVIZIO RIABILITATIVO  
E LUDICO-RIABILITATIVO  
La Struttura programma,  
per i propri Ospiti, cicli riabilitativi  
e ludico-riabilitativi.*

### STANDARD

Servizio riabilitativo.

Servizio di Animazione;  
viene predisposto annualmente un  
programma di animazione e per ogni  
attività viene quotidianamente  
compilata una scheda delle presenze  
alle attività di animazione.

Servizio Psicologico.

### INDICATORI

Cicli di interventi specifici individuali  
o di gruppo per ogni Ospite che  
necessita di trattamento riabilitativo  
con prescrizione specialistica  
(Fisiatra o Medico).  
Attività di mobilitazione passiva  
per gli Ospiti allettati.

Momenti di animazione quotidiana  
rivolti a tutti gli Ospiti interessati.  
Nel corso della settimana sono  
previsti laboratori e iniziative  
di socializzazione e di diversificazione  
nell'impiego del tempo libero.  
È organizzata una festa collettiva  
per tutti i compleanni del mese.  
Vengono organizzate feste legate  
a particolari momenti dell'anno.

Progetto accoglienza-inserimento.  
Sostegno individuale agli Ospiti  
ed ai familiari.  
Sostegno agli Ospiti allettati.  
Incontri con gli Operatori.

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

### OBIETTIVI

#### PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Ogni Ospite ha il diritto di usufruire del miglior Servizio possibile per quanto concerne le prestazioni alberghiere.

I Servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti e parrucchiere puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.

### STANDARD

Camere di degenza.

Climatizzazione.

Televisore.

Servizio telefonico (a pagamento).

Parrucchiere (servizio a pagamento).

Bar.

Servizio lavanderia vestiario personale (a pagamento).

Servizio pulizia degli ambienti.

Possibilità di scelta del menù.

### INDICATORI

Le camere sono a uno/due letti con servizio igienico in camera.

Aria condizionata in tutta la Struttura.

Presente in tutte le camere di degenza, oltre che nei soggiorni di Nucleo.

I telefoni sono presenti in tutte le stanze.

Presenza del parrucchiere due volte alla settimana.

Aperto tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 18.00.

Garantito da una Società specializzata a tutti gli Ospiti che lo richiedono.

Gestito dal Personale di pulizie interno alla Struttura.

Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, due frutti o dessert.

È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nel fascicolo socio-sanitario.

# Carta dei Servizi

# Miglioramento e partecipazione

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e Parenti.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

## SUGGERIMENTI

Le schede per la raccolta di segnalazioni e suggerimenti sono ritirabili presso la Reception e il Servizio Accoglienza. La Direzione provvederà a prenderne visione ed a fornire una risposta entro 10 giorni dalla riconsegna delle stesse.

# Carta dei Servizi

# Carta dei Diritti dei più Anziani

La "Carta dei Diritti dei più Anziani" è inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435 che riproduciamo integralmente.

## LA PERSONA HA IL DIRITTO

*di sviluppare e di conservare la propria individualità*

*di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti*

*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 conservare la libertà di scegliere dove vivere*

*di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa*

*di vivere con chi desidera*

*di avere una vita di relazione*

## LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

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

di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna, resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per 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

# Carta dei Servizi

# Carta dei Diritti dei più Anziani

## LA PERSONA HA IL DIRITTO

---

*di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività*

---

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

---

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

---

## LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

---

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

---

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani

---

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

---